

COMMISSION DE REGULATION DE L'ENERGIE EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

RAPPORT (BRUGEL-RAPPORT-20250218-129)

relatif à l'avis relatif à l'organisation des procédures de
déménagement établies par le MIG6 au regard du droit

Etabli sur base de l'article 30bis, § 2, de l'ordonnance Electricité

18/02/2025

Table des matières

1	Base légale.....	3
2	Position de BRUGEL par rapport aux commentaires émis dans les différentes contributions	4
2.1	Position de BRUGEL par rapport aux commentaires de Sibelga	4
2.1.1	Concernant les aspects liés au MIG 6.....	4
2.1.2	Concernant le DRE	5
2.1.3	Concernant la possibilité de revenir au système du MIG 4.....	5
2.1.4	Concernant la facturation de la consommation hors contrat.....	5
2.2	Position de BRUGEL par rapport aux commentaires de la FEBEG.....	6
2.2.1	Evaluation générale.....	6
2.2.2	Sensibilisation et digitalisation du document de reprise des énergies (DRE).....	7
2.2.3	Extension des moyens de contestation de la date d'entrée.....	7
3	Conclusions.....	8

I Base légale et contexte

L'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale prévoit, en son article 30bis, § 2, que :

« Brugel est investie d'une mission de conseil auprès des autorités publiques en ce qui concerne l'organisation et le fonctionnement du marché régional de l'énergie, d'une part, et d'une mission générale de surveillance et de contrôle de l'application des ordonnances et arrêtés y relatifs, d'autre part.

Brugel est chargée des missions suivantes :

1° donner des avis, études ou décisions motivés et soumettre des propositions dans les cas prévus par la présente ordonnance et par l'ordonnance susvisée du 1er avril 2004 ou leurs arrêtés d'exécution ;

2° d'initiative ou à la demande du Ministre ou du Gouvernement, effectuer des recherches et des études ou donner des avis, relatifs au marché de l'électricité et du gaz ; (...) ».

Le présent rapport concerne la consultation publique relative à l'avis d'initiative de BRUGEL relatif à l'avis relatif à l'organisation des procédures de déménagement établies par le MIG6 au regard du droit.

Contexte

Le 18 septembre 2024, le Conseil d'administration de BRUGEL a approuvé le projet d'avis relatif aux défis liés à la gestion des déménagements en matière de consommation énergétique à Bruxelles. Le 18 novembre 2024, le projet d'avis est mis en consultation publique. Les acteurs du marché ainsi que le public étaient invités à formuler leurs observations par courrier électronique.

Cette consultation a pris fin le 20 janvier 2025.

Deux contributions ont été reçues. Elles sont reprises en annexe du présent rapport.

Liste des avis reçus :

- 1) Sibelga
- 2) FEBEG – Federation of Belgian Electricity and Gas Companies

Le présent rapport vise à répondre à l'ensemble des remarques reçues au cours de cette consultation publique. D'une manière générale, BRUGEL répond à l'ensemble des participants en suivant la structure proposée par ces derniers dans chaque réponse.

2 Position de BRUGEL par rapport aux commentaires émis dans les différentes contributions

2.1 Position de BRUGEL par rapport aux commentaires de Sibelga

2.1.1 Concernant les aspects liés au MIG 6

Sibelga rappelle que le MIG 6 est le résultat d'une concertation entre les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux de distribution (GRD). Ses règles ont vocation à faire « *fonctionner le marché, en respectant l'ensemble des intervenants et le prescrit légal* ». Dès lors, Sibelga considère qu'il est inexact de partir du postulat que le MIG, lors d'un déménagement (envoi d'un ILC suivi par un SA), établit une correspondance automatique entre la date de sortie de l'ancien occupant et celle de l'entrée du nouvel occupant : cette correspondance automatique ne résulte pas du MIG mais du choix du fournisseur, lequel peut entrer différentes « instructions » dans le MIG. En effet, Sibelga note que le fournisseur choisit l'instruction à communiquer. S'il lance un ILC, il assume un risque commercial et reste responsable du point. Il peut aussi opter pour un Switch s'il connaît un repreneur (nouveau locataire ou propriétaire), ou pour un Move Out ou un End of Contract si le point est vacant. De plus, la fermeture ou l'ouverture d'un compteur n'a plus d'impact financier, ni pour le client, ni pour les fournisseurs, car ces actes ne sont pas tarifés.

BRUGEL considère en effet qu'il peut s'avérer intéressant de prendre du recul dans l'examen de la problématique, et de prendre conscience que d'autres scénarios que celui de l'ILC peuvent, dans certains cas être utilisés. BRUGEL rajoutera donc ces considérations dans son avis (voir section 4.3.2, *in fine*).

Ensuite, Sibelga insiste sur le fait qu'en cas d'ILC, le collage automatique n'intervient que lorsque le fournisseur ne fait pas le nécessaire pour l'en empêcher, c'est-à-dire n'enclenche pas le flag de contestation, alors même qu'il est au courant du statut du point via le Preswitching.

BRUGEL rejoint tout à fait Sibelga sur ce point, en ce que le processus permet bien d'éviter le collage automatique, ce qui apparaît dans le projet d'avis. Néanmoins, BRUGEL considère que dès lors que le MIG permet la facturation d'un URD pour une consommation qui ne lui revient pas, le système est en porte à faux avec les règles légales. Sur ce point, BRUGEL considère sa position suffisamment claire, et n'apporte pas de modifications.

Sibelga indique que le flag de contestation est conditionné dans le manuel du MIG par la transmission du document de reprise des énergies. Sibelga indique qu'une seule adaptation de texte du MIG permettrait à un autre document d'être annexé, dès lors que ceci est déjà possible techniquement. Ceci permettrait l'annexion de document respectant le prescrit des ordonnances, par exemple une photographie.

BRUGEL rejoint Sibelga : le flag de contestation doit être généralisé, et une simple modification de texte favorisera son utilisation dès lors que d'autres documents que le document de reprise des énergies pourront être envoyés. Ces documents viseraient à prouver non seulement les index du nouvel occupant mais également la date de son entrée dans les lieux. Dès lors, une seule photographie des index ne suffirait pas car elle ne permettrait pas de prouver l'entrée dans les lieux. Afin de prouver l'entrée dans les lieux, BRUGEL vise, au premier chef, le contrat de bail. Néanmoins cette preuve peut être apportée par divers documents. Ces considérations peuvent être trouvées à la section 4.3.2 du projet d'avis.

Sibelga note que le fournisseur à l'origine de l'ILC peut refuser la contestation envoyée par le fournisseur du nouvel occupant. Néanmoins, Sibelga considère que cela ne signifie pas que le MIG en devient contraire aux règles du marché : les fournisseurs se doivent de donner les bonnes instructions afin que les dates d'entrée en vigueur des contrats soient correctement encodées.

BRUGEL rejoint Sibelga en ce que les fournisseurs doivent agir de bonne foi et ne refuser la contestation que si cela correspond à une réalité contractuelle constatée par le fournisseur. Néanmoins, en l'absence de

refus de la contestation, la consommation antérieure non couverte par un contrat sera imputée au fournisseur ayant lancé l'ILC, ce qui n'est pas équitable. En cela le MIG 6 doit être révisé.

Sibelga considère donc que le MIG respecte les règles légales, mise à part l'obligation d'annexer le DRE au flag de contestation. Sibelga insiste sur la correcte application par les fournisseurs des règles du MIG.

BRUGEL rejoint la position générale de Sibelga à l'exception des nuances apportées dans ses réponses ci-dessus, ce qui est reflété dans le projet d'avis.

2.1.2 Concernant le DRE

Sibelga plaide pour une responsabilisation des différentes parties, c'est-à-dire fournisseurs, clients entrants et sortants et propriétaires. Il s'agit donc d'attirer leur attention sur la nécessité de compléter et de transmettre un DRE ou document équivalent. Ceci assure la continuité de l'occupation du logement et, à défaut, le point peut être fermé.

BRUGEL rejoint entièrement Sibelga à ce sujet, tel qu'exposé aux sections 4.3.4 et 4.3.6 de son projet d'avis.

Sibelga propose également une modification du DRE afin de prévoir que le fournisseur et le GRD disposent toujours des coordonnées du propriétaire, qui serait repris comme client entrant en l'absence de tout autre client. Sibelga indique que le DRE devra de toute façon être modifié pour prendre en compte le compteur smart ; et qu'il faudra alors lui donner une plus grande publicité.

BRUGEL ne peut se rallier à un enregistrement automatique du propriétaire comme client dès lors que cela contreviendrait au droit contractuel ; BRUGEL estime néanmoins que les propriétaires devraient être sensibilisés et reprendre systématiquement les points en cas de vide d'occupation.

2.1.3 Concernant la possibilité de revenir au système du MIG 4

Sibelga considère qu'une autre solution serait de revenir au système du MIG 4, que Sibelga décrit ainsi :

- « Avant le lancer un ILC, le fournisseur actif lance un start access et devient le client associé au point d'accès. Il peut ainsi établir la facture de clôture du client sortant.
- En lançant l'ILC, il reste fournisseur/client et accepte le risque commercial tant que le point d'accès n'est pas fermé ou régularisé par un autre start access.
- Il accepte alors la consommation enregistrée entre les dates de sortie et d'entrée des clients. En fonction de l'importance de cette consommation, il doit pouvoir la répercuter au propriétaire du logement (avec l'aide de Sibelga), les coordonnées du propriétaire étant mentionnées dans le document de reprise d'énergie ».

BRUGEL considère qu'il ne serait pas possible de revenir au système du MIG 4. En effet, depuis le 30 avril 2022, il ressort clairement de l'ordonnance que la récupération des coûts de l'énergie consommée sans base contractuelle incombe à Sibelga et, dès lors, le fournisseur ne pourrait effectuer ce rôle en répercutant la consommation au propriétaire du lieu, sans base contractuelle. BRUGEL n'entend donc pas apporter de modification au projet d'avis à ce sujet.

2.1.4 Concernant la facturation de la consommation hors contrat

Sibelga indique ne pas s'opposer à facturer la consommation en l'absence de contrat. Néanmoins, Sibelga souligne qu'initialement, le marché avait défini l'hypothèse spécifique de l'ILC pour qu'un fournisseur puisse rester sur un point malgré la fin d'un contrat, le point n'étant dès lors pas considéré comme « hors contrat » entre le GRD et le fournisseur. Sibelga indique qu'il reste dans ce cas un engagement contractuel défini dans le MIG et caractérisé par le choix de l'instruction ILC au lieu de End Of Contract ou Move Out. Sibelga considère dès lors qu'il serait plus opportun de pousser le fournisseur à introduire l'instruction qui

correspond le mieux à la réalité telle qu'il est le seul à connaître. Le fournisseur X interviendrait alors en fin de processus d'ILC, lorsque Sibelga n'arrive pas couper un point d'accès non régularisé. Sibelga voit alors deux solutions :

- « Soit Sibelga devient le client associé au point d'accès, le fournisseur restant en place,
- soit Sibelga devient fournisseur (X) et client du point d'accès, ce qui met fin au contrat du fournisseur ».

Sibelga indique que déresponsabiliser clients et fournisseurs de leurs obligations enverrait un mauvais signal au marché et pourrait encourager des abus. Plutôt que de renforcer le respect des règles du marché et les obligations des utilisateurs, instaurer un fournisseur X sans mesures complémentaires ferait peser la négligence de quelques-uns sur l'ensemble des Bruxellois.

BRUGEL rejoint Sibelga sur le fait que le fournisseur a la possibilité d'envoyer d'autres instructions que l'ILC afin de se décharger de sa responsabilité sur le point (voir plus haut).

Quant aux deux possibilités énoncées par Sibelga, BRUGEL considère qu'il s'agit là d'un choix technique permettant la réalisation des conditions énoncées par les ordonnances et règlements et que, dès lors, il appartient au GRD et aux fournisseurs de se mettre d'accord sur la manière d'implémenter le système – tant que le client/l'URD n'est pas impacté.

2.2 Position de BRUGEL par rapport aux commentaires de la FEBEG

2.2.1 Evaluation générale

La FEBEG indique soutenir l'objectif général poursuivi dans le projet d'avis ; et notamment de remédier aux dysfonctionnements du MIG qui pourrait fixer des dates et index antérieurs à l'entrée dans les lieux d'un nouvel occupant. La FEBEG indique que cette situation est indépendante de la volonté du fournisseur et est non conforme à la législation et réglementation. La FEBEG considère également que le principe « *doit être clair : le client ne doit pas être responsable de la consommation en dehors de sa période contractuelle, il en va de même pour le fournisseur qui ne peut pas être responsable de la consommation sur un EAN en dehors de la période contractuelle* ». La FEBEG note que les dysfonctionnements actuels engendrent un impact financier pour le consommateur et pour le fournisseur, ainsi qu'un impact négatif sur la satisfaction clientèle. La FEBEG demande donc une mise en conformité du MIG, y compris concernant la responsabilité du GRD en matière de consommation hors contrat, et qui devrait débiter dès que possible. La FEBEG demande également que les modifications reposent uniquement sur les processus MIG, afin de ne pas mettre en place de mesure opérationnelle spécifique à Bruxelles.

BRUGEL rejoint la FEBEG en ce que le MIG actuel peut engendrer des situations problématiques pour le client ainsi que pour le fournisseur. BRUGEL rappelle néanmoins que les fournisseurs ont la possibilité de contester l'application du collage via le flag de contestation ce qui, à tout le moins, règle la situation pour le nouvel occupant. BRUGEL considère également que les indications données par Sibelga, concernant la possibilité d'envoi d'autres instructions que l'ILC, comme un Move Out ou un End of Contract (voir plus haut) sont pertinentes.

La FEBEG demande que la mise en conformité soit accompagnée de garanties sur le respect du délai de mise en conformité fixé à 12 mois par le projet d'avis, ainsi que d'un régime compensatoire en cas de non-respect du délai de mise en conformité. Pendant la période de mise en conformité, la FEBEG demande que soit mis en place un régime transitoire réglant les relations fournisseurs/GRD, et plus précisément un « *mécanisme de compensation afin de transférer vers le GRD les volumes « hors contrat » attribués erronément aux fournisseurs – y compris pour des volumes passés, et ce, via un processus de réconciliation spécifique et ad hoc via l'organe FeReSo* ». La FEBEG indique à ce sujet que « *(l)es volumes concernés seraient validés conjointement par les fournisseurs et GRD, et le prix de réconciliation standard serait ensuite appliqué à ces volumes pour calculer le montant à compenser par le GRD vers le fournisseur* ».

BRUGEL considère en effet que le MIG doit être mis en conformité dans un délai de 12 mois à dater de la publication de l'avis final ; à défaut, BRUGEL pourra user de toutes les voies de droit à sa disposition afin de faire respecter l'obligation.

Concernant un régime compensatoire en cas de non-respect du délai de mise en conformité, BRUGEL note qu'à l'heure actuelle rien n'est prévu dans le contrat d'accès et qu'en l'absence de modification de celui-ci, il apparaît que le droit commun s'applique.

Par ailleurs, il appartient à la FEBEG et au GRD de mettre en place le régime transitoire réglant les relations entre fournisseurs et GRD.

2.2.2 Sensibilisation et digitalisation du document de reprise des énergies (DRE)

La FEBEG insiste sur l'importance du DRE, signé par les deux parties. La FEBEG rappelle qu'il est également essentiel de communiquer sur le fait que le nouveau client doit conclure un contrat, et que le DRE ne suffit pas. Les propriétaires doivent aussi être encouragés à conclure un contrat pour la période de vide locatif (par exemple, par le biais d'un contrat d'inoccupation). La FEBEG plaide également pour une digitalisation progressive du DRE, aux conditions suivantes :

- Il doit toujours être possible d'utiliser une version papier ;
- Commencer par autoriser que tous les formats puissent être téléchargés dans le CMS (ex : jpeg) ;
- La digitalisation doit rester simple pour tenir compte des coûts et de la complexité ;
- Afin de permettre une signature valable, le fournisseur devra également fournir une application « docusign » ou « its me », avec deux parties signataires, ce qui n'est pas simple ;
- Le fournisseur, en tant que SPOC, reste le premier point de contact en cas de déménagement, mais le GRD peut éventuellement faciliter cette numérisation ;
- Une consultation sur le processus à suivre pour la numérisation du DRE devrait être lancée dès que possible.

BRUGEL rejoint la FEBEG sur l'importance du DRE, sur le fait que celui-ci n'équivaut pas à un contrat et sur le fait que les propriétaires doivent systématiquement conclure un contrat en cas de période d'inoccupation.

Concernant la digitalisation du DRE, BRUGEL note qu'en effet qu'il est essentiel que les clients puissent continuer à utiliser une version papier. Il apparaît également que cette digitalisation soit en réalité de nature à complexifier le processus et dès lors à défavoriser l'utilisation du DRE, notamment, comme le note la FEBEG, par rapport à la signature du document. Il serait dès lors en effet nécessaire d'étudier la question de manière plus approfondie avant de poursuivre ce processus.

2.2.3 Extension des moyens de contestation de la date d'entrée

La FEBEG considère également que d'autres documents que le DRE doivent pouvoir être acceptés pour introduire un flag de contestation. Les documents devraient respecter le principe du contradictoire. La FEBEG note qu'il est important qu'une liste des moyens de preuve acceptés soit validée par tous les acteurs de marché, et qu'elle soit ensuite intégrée dans le MIG. La FEBEG donne comme exemple les documents suivants : contrat de bail, contrat de vente, inscription au registre de la population.

BRUGEL préconise en effet que d'autres documents que le DRE soient acceptés. BRUGEL note qu'il pourrait en effet être intéressant d'élaborer une liste des documents acceptables. BRUGEL estime néanmoins que cette liste ne saurait être limitative.

3 Conclusions

BRUGEL remercie les participants à la consultation publique pour leurs contributions et intègre à dans l'avis modifications appropriées.

* *

*



Réaction à la Consultation publique relative aux déménagements problématiques

Bruxelles, le 20 janvier 2025

Email à consultation.consultatie@brugel.brussels

Madame, Monsieur,

Par la présente, Sibelga entend faire valoir ses observations dans le cadre de la consultation publique sur l'avis d'initiative 20240918-39 relatif à l'organisation des procédures de déménagements établies par le MIG 6.

D'emblée, il semble important pour Sibelga de préciser que le MIG 6 (soit le protocole de communication entre les fournisseurs d'énergie et les gestionnaires de réseaux gouvernant le fonctionnement de la plateforme Atrias (soit un CMS = Content Management System)) est le résultat d'une concertation entre les fournisseurs et les GRD. Les règles qui y figurent sont donc destinées à faire fonctionner le marché, en respectant l'ensemble des intervenants et le prescrit légal.

Ainsi, il est inexact de partir du présupposé que le MIG, dans le cadre d'une instruction de départ d'un client, soit un ILC (Initiate Leaving Customer) suivi d'un SA (Start Access), étant l'arrivée d'un nouveau client sur le même point, établit une correspondance automatique entre la date de sortie de l'ancien occupant et celle de l'entrée du nouvel occupant.

Ce n'est effectivement pas le MIG qui établit cette correspondance automatique, c'est le choix des instructions lancées par le ou les fournisseurs concernés par le point. C'est ainsi au fournisseur concerné de définir la date d'entrée en vigueur effective d'un contrat via les bonnes instructions. A ce stade, il est en effet le seul à connaître cette donnée, il lui appartient donc de la partager de manière exacte avec le marché.

Le fournisseur a ainsi le choix de l'instruction qu'il communique au marché via la plateforme Atrias. S'il lance un ILC, il est conscient qu'il prend un risque commercial et reste responsable du point. Il pourrait opter pour un Switch s'il connaît un repreneur (un nouveau locataire ou le propriétaire) ou pour un MO (Move Out), voire un EoC (End Of Contract)¹ s'il n'y a plus personne sur le point, d'autant que tant la fermeture d'un compteur que l'ouverture d'un compteur n'ont plus d'impact financier, ni pour le client, ni pour les fournisseurs (pas de tarif pour ces actes).

Si l'ILC est choisi, le fournisseur du client sortant reste lié au point. Dès qu'il y a un nouveau contrat, le fournisseur qui reprend le point, prend connaissance du statut du point via le *Preswitching* et peut activer un flag de contestation sur un ILC pour éviter un collage si la date du nouveau contrat ne coïncide pas avec celle du départ de l'ancien occupant. Le collage

¹ Dans un Move Out, le client sortant doit convenir d'un rendez-vous pour que Sibelga procède à la coupure du point d'accès. Tant que le point d'accès n'est pas coupé, il n'y a pas de facturation de clôture du client sortant. Dans un End of Contract, la différence réside dans le fait que la procédure prend une trentaine de jours avant que le point soit coupé, s'il n'y a pas de reprise.



automatique n'intervient donc qu'en cas d'absence d'instructions en ce sens du fournisseur. Dans ce cas, la CMS va « présumer » que la date de départ de l'ancien occupant coïncide avec la date d'arrivée d'un nouvel occupant, ce qui est sans doute le cas dans la majorité des hypothèses.

Ce flag de contestation est alors conditionné dans le manuel MIG 6 à la transmission en principe du document de reprise des énergies. Toutefois, un **autre document peut être annexé techniquement**, correspondant aux exigences des ordonnances (comme une photo du compteur avec index de départ du nouvel occupant). De cette manière, le prescrit légal est respecté, **seule une adaptation de texte est nécessaire**.

Le MIG – écrit- ne contrevient ainsi que de manière extrêmement mineure au prescrit légal en n'ouvrant pas la possibilité de mettre un flag de contestation en cas d'absence du document de reprise, alors que cette possibilité existe techniquement.

Par ailleurs, le fournisseur à l'origine de l'ILC peut encore refuser cette contestation. Ce n'est pas pour autant que le MIG en devient contraire aux règles du marché. Il appartient aux fournisseurs de donner les justes instructions afin que les dates d'entrée en vigueur des contrats soient portées à la connaissance du marché avec exactitude.

Il nous semble donc erroné de mettre la responsabilité d'un quelconque non-respect de la législation sur le système de messagerie entre parties. A la seule exception de l'obligation d'annexer un document de reprise d'énergie pour activer un flag de contestation et non un autre document, le MIG respecte les règles légales. Les fournisseurs doivent par contre être plus vigilants sur leur application des règles du MIG afin que les nouveaux occupants soient garantis de ne pas se voir facturer des consommations antérieures à leur arrivée.

De manière plus globale, il y a lieu de responsabiliser tant le fournisseur que le client sortant, le propriétaire et le client entrant. Ainsi, il y a lieu d'attirer **l'attention de tous sur la nécessité de compléter et transmettre le document de reprise des énergies** (ou autre document équivalent). Ainsi, il peut être rempli ;

- Soit par le client sortant et le client entrant
- Soit par le client sortant et le propriétaire
- Soit par le client entrant et le propriétaire

de cette manière, une continuité dans l'occupation du logement est assurée. Si ce n'est pas le cas, le point peut être fermé soit via un MO soit via un EoC.

Le document de reprise d'énergie pourrait être **revu** pour que le fournisseur et/ ou le GRD dispose toujours des coordonnées du propriétaire et que ce dernier soit repris comme client entrant, si aucun autre client entrant n'est renseigné. En toutes hypothèses, ce document de reprise devra être modifié pour prendre en compte les compteurs smart (d'office 4 index, qu'il y ait ou non production locale). Il faudrait alors lui assurer une publicité plus vaste, dans le cadre d'une possible campagne de sensibilisation.

Une autre solution serait de revenir à la situation qui était celle du MIG 4 :



- Avant le lancer un ILC, le fournisseur actif lance un start access et devient le client associé au point d'accès. Il peut ainsi établir la facture de clôture du client sortant.
- En lançant l'ILC, il reste fournisseur/client et accepte le risque commercial tant que le point d'accès n'est pas fermé ou régularisé par un autre start access.
- Il accepte alors la consommation enregistrée entre les dates de sortie et d'entrée des clients. En fonction de l'importance de cette consommation, il doit pouvoir la répercuter au propriétaire du logement (avec l'aide de Sibelga), les coordonnées du propriétaire étant mentionnées dans le document de reprise d'énergie.

Enfin, concernant la facturation de la consommation hors contrat, Sibelga ne s'oppose pas en tant que facilitateur du marché, à endosser ses responsabilités et à facturer la consommation en cas d'absence de contrat. Toutefois Sibelga tient à souligner qu'initialement, le marché avait défini cette hypothèse spécifique d'ILC pour qu'un fournisseur puisse rester sur un point malgré la fin d'un contrat. Le point n'est en effet pas considéré comme hors contrat entre GRD et fournisseurs dès lors qu'il reste un engagement contractuel défini dans le MIG et caractérisé par le choix de l'instruction ILC au lieu de EOC/MO. Cette manière de procéder n'a d'ailleurs jamais eu comme finalité de léser un consommateur. Elle correspond au contraire à la volonté du marché qu'un fournisseur puisse, à des fins commerciales, rester titulaire de points même après le départ d'un locataire. Plutôt donc que de condamner le MIG, ou de contraindre le GRD à prendre en charge de nouvelles hypothèses de consommation hors contrat, ne serait-ce pas plus conforme à la séparation claire des métiers, que le fournisseur soit poussé à introduire l'instruction qui correspond le mieux à la réalité telle qu'il est le seul à connaître.

Le fournisseur X pourrait intervenir en fin de processus ILC, lorsque Sibelga n'arrive pas à couper le point d'accès non régularisé. Deux options seraient alors possibles :

- Soit Sibelga devient le client associé au point d'accès, le fournisseur restant en place,
- soit Sibelga devient fournisseur (X) et client du point d'accès, ce qui met fin au contrat du fournisseur.

En tout état de cause, ce serait un mauvais message pour le marché de déresponsabiliser clients et fournisseurs de leurs obligations. Ce pourrait également être une porte ouverte vers des éventuels abus. En effet au lieu de mettre l'accent sur la nécessité de respecter la structure du marché pour le fournisseur et sur la nécessité de transmettre un document en cas de départ d'un lieu pour un utilisateur du réseau, le fait de mettre en place un fournisseur X sans autres mesures, implique de faire peser sur tous les Bruxellois la négligence de quelques-uns.

Bien cordialement,

Daniel Raes

Manager Market & Access

Alexandra Marlier

Juriste d'entreprise

Sujet : Consultation Brugel: Projet d'avis d'initiative relatif à l'organisation des procédures de déménagement établies par le MIG6 au regard du droit
Date : 20.1.2025
Contact : Vincent Deblocq
Téléphone : +32 473 35 24 18
Courrier : vincent.deblocq@febeg.be

Le présent avis expose les commentaires et propositions de la FEBEG dans le cadre de la consultation publique organisée par Brugel sur son projet d'avis d'initiative relatif à l'organisation des procédures de déménagement établies par le MIG6 au regard du droit.

La FEBEG remercie Brugel pour ce projet initiative et l'organisation de cette consultation.

1. Evaluation générale

La FEBEG soutient l'objectif général de Brugel de remédier aux dysfonctionnements actuellement rencontrés au niveau des dates et des index de contrat pris en compte par le système MIG pour la facturation d'un nouvel occupant dans le cas de certains déménagements. Dans sa version actuelle, le système MIG peut en effet fixer des dates et des index antérieurs à l'entrée effective d'un nouvel occupant. Ce dernier peut dès lors se voir facturer de la consommation prélevée avant son entrée réelle dans les lieux.

Une telle situation, indépendante de la responsabilité du fournisseur:

- S'avère non conforme avec les règles légales et réglementaires fixées en matière de déménagement qui stipulent que les contrats d'énergie débutent impérativement à la date d'entrée réelle des nouveaux occupants, avec des index appropriés.
- Le principe doit être clair : le client ne doit pas être responsable de la consommation en dehors de sa période contractuelle, il en va de même pour le fournisseur qui ne peut pas être responsable de la consommation sur un EAN en dehors de la période contractuelle.
- Engendre un impact financier pour le consommateur.
- Engendre un impact négatif important sur la satisfaction clientèle, gérée par le fournisseur dans sa fonction de SPOC.
- Engendre un impact financier pour le fournisseur qui peut être contraint de couvrir des consommations non rémunérées pendant une période intermédiaire pendant une période intermédiaire et engendrant des charges administratives et risques inutiles. Cet impact est renforcé par l'absence de « fournisseur X » en Région de Bruxelles-Capitale. Pour la FEBEG, la responsabilité des fournisseurs après la notification de l'ILC devrait être limitée à la période prescrite par la loi. Au regard de ces

conséquences, il convient dès lors pour la FEBEG de débiter dès que possible une mise en conformité des accords prévus dans le MIG avec le cadre légal en vigueur, en ce compris, la responsabilité du GRD en matière de facturation hors contrat.

La FEBEG insiste pour que cette mise en conformité :

- Débute dès que possible.
- Repose uniquement sur des processus MIG. Il convient en effet d'éviter toute mesure opérationnelle spécifique pour Bruxelles qui sortirait des processus généraux MIG.
- Soit accompagnée de garanties sur le respect du délai de mise en conformité fixé à 12 mois par le projet d'avis, ainsi que d'un régime compensatoire en cas de non-respect du délai de mise en conformité.

Par ailleurs, pendant la période de mise en conformité du MIG, la FEBEG demande l'introduction rapide de mesures transitoires opérationnellement acceptables pour les fournisseurs en vue d'appliquer les obligations légales imposées au GRD matière de facturation hors contrat.

A cet effet et plus précisément, la FEBEG plaide pour l'introduction d'un mécanisme de compensation afin de transférer vers le GRD les volumes « hors contrat » attribués erronément aux fournisseurs – y compris pour des volumes passés, et ce, via un processus de réconciliation spécifique et ad hoc via l'organe FeReSo. Les volumes concernés seraient validés conjointement par les fournisseurs et GRD, et le prix de réconciliation standard serait ensuite appliqué à ces volumes pour calculer le montant à compenser par le GRD vers le fournisseur.

2. Sensibilisation et digitalisation du document de reprise des énergies (DRE)

Parmi les mesures complémentaires proposées par Brugel dans son avis, la FEBEG souligne l'importance de favoriser au maximum le recours au document de reprise des énergies et l'importance des deux signatures. A cet effet, la FEBEG plaide pour la possibilité de digitaliser ce document. La FEBEG rappelle cependant qu'en plus d'encourager l'utilisation du DRE, il faut également communiquer en permanence sur le fait que le client final doit également conclure un contrat de fourniture avec un fournisseur. Le DRE seul ne suffit pas. En effet, le fournisseur ne peut pas facturer s'il n'y a pas de contrat.

Comme proposé par Brugel, les propriétaires devraient également être encouragés à conclure un contrat de fourniture pour la période entre les périodes de location (par exemple, par le biais d'un contrat d'occupation).

A terme, la FEBEG est favorable à une digitalisation progressive du DRE. Sur base du respect des conditions préalables suivantes :

- Il doit toujours être possible d'utiliser une version papier du DRE.
- Un quick win pouvant être rapidement mis en place pourrait être que, en plus des formats actuels qui peuvent être téléchargés dans le CMS/Atrias (pdf, tif), tous les autres formats d'image puissent également être soumis, par exemple jpeg.
- La digitalisation doit rester simple pour tenir compte des coûts et de la complexité.
- Pour permettre une signature valable, le fournisseur devra également fournir une application « docusign » ou « its me ». Cela a un coût. En outre, la deuxième partie qui n'est pas, ou pas encore, client doit être en mesure de signer ce document également. La signature numérique avec deux parties signataires n'est pas encore évidente à l'heure actuelle, en particulier entre deux parties privées.
- Le fournisseur, en tant que SPOC, reste le premier point de contact en cas de déménagement, mais le GRD peut éventuellement faciliter cette numérisation.
- Une consultation sur le processus à suivre pour la numérisation du DRE devrait être lancée dès que possible.

3. Extension des moyens de contestation de la date d'entrée

La FEBEG rejoint Brugel dans le fait, qu'outre le document de reprise des énergies, d'autres documents/attestations officiels tels que la date du contrat de location, le contrat de vente, l'inscription au registre de la population pour le changement de domicile, soient acceptés comme moyens de preuve pour contester la date de début "par défaut" d'un contrat, et ce, en vue de favoriser le recours par le fournisseur du flag "Contestation ED ILC". Cela permettra d'éviter de nombreuses difficultés. Le principe de base qui peut être utilisé pour déterminer la liste des documents « acceptables » doit être, que les documents qui peuvent être utilisés dans un litige juridique peuvent également être utilisés comme document contradictoire.

Pour cela, il est important que la liste des moyens de preuve acceptés soit validée par tous les acteurs du marché (fournisseurs et GRD), et que cette liste soit intégrée dans le UMIG et dans les processus MIG.
