



CAHIER THÉMATIQUE
SERVICE DES LITIGES

brugel ● ●

RAPPORT ANNUEL
2 0 2 4

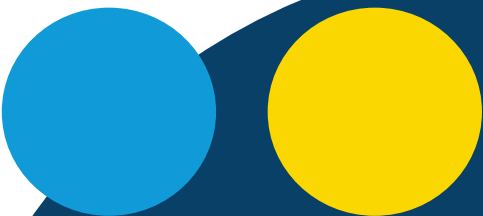


TABLE DES MATIÈRES

1	Enseignements et perspectives	4
2	Missions du Service	6
3	Notre activité en chiffre	7
3.1.	Répartition des plaintes par catégories	7
3.2.	Répartition des plaintes en fonction des sociétés mises en cause	9
3.3.	Origine des plaintes	10
3.4.	Statut des plaintes	11
3.5.	Délais de traitement des plaintes	12
3.6.	Décisions rendues	13
3.7.	Répartition du nombre de plaintes par régime linguistique	13
3.8.	Plaintes urgentes	13

4	Analyse de la jurisprudence interne et enseignements	14
4.1.	Indemnisation d'un consommateur victime	14
4.2.	Consommation frauduleuse	15
4.3.	Consommation hors contrat	18
4.4.	Vérification des OSP des fournisseurs	20
4.5.	Dysfonctionnements Atrias	22
4.6.	Estimation d'index par le GRD	22
4.7.	Injection	22
4.8.	Plaintes directement traitées par BRUGEL	23
4.9.	Plaintes relatives au secteur de l'eau	24
	Annexe 1	
	Tableau récapitulatif des décisions rendues en 2024	25



CONSULTEZ LE RAPPORT
ANNUEL DE BRUGEL
[https://brugel.brussels/publication/
document/rapports/2025/fr/Rapport-
Annuel-2024-BRUGEL.pdf](https://brugel.brussels/publication/document/rapports/2025/fr/Rapport-Annuel-2024-BRUGEL.pdf)



ENSEIGNEMENTS ET PERSPECTIVES

Les chiffres reflétant l'activité du Service des litiges pour l'année 2024 confirment la tendance observée en 2023 en matière de plaintes introduites, leur volume restant supérieur de plus de 300% par rapport à celui enregistré en 2022.

Néanmoins, si le volume global des plaintes se maintient dans une dynamique soutenue, la répartition entre les dossiers relatifs à l'énergie et ceux liés à l'eau a connu une évolution significative. En effet, le Service des litiges a enregistré une diminution notable des plaintes liées au secteur de l'énergie, tandis que le nombre de plaintes relatives au secteur de l'eau a doublé par rapport à l'année 2023.

S'agissant du secteur de l'énergie, le Service a poursuivi le traitement de plaintes portant tant sur des problématiques « *historiques* », telles que les questions de comptage ou les demandes

d'indemnisation, que sur des difficultés plus récentes, principalement liées à la transition vers le MIG6 — notamment dans le cadre de déménagements ou en raison de dysfonctionnements propres au système de la plateforme Atrias. Cette dernière thématique semble néanmoins moins présente que dans les plaintes introduites en 2023, ce que le Service salue comme une avancée. Cependant, le Service a néanmoins enregistré une augmentation des plaintes relatives au service clientèle des fournisseurs.

L'année 2024 est également marquée par une réforme majeure pour le secteur de l'énergie, en particulier en ce qui concerne les relations entre le gestionnaire du réseau de distribution et ses utilisateurs. En effet, un nouveau règlement technique est entré en vigueur le 1^{er} avril 2024. Bien que ses effets ne se reflètent pas encore de manière significative dans les décisions

rendues par le Service des litiges — la majorité des dossiers traités en 2024 restant soumis à l'ancien cadre réglementaire — il ne fait aucun doute que ce nouveau dispositif aura un impact positif, notamment sur les plaintes relatives aux consommations non mesurées et aux consommations hors contrat.

Pour les consommations non mesurées, ce nouveau régime offre en effet plus de garanties pour le bénéficiaire de la consommation non mesurée, et notamment des précisions sur les éléments qui doivent se retrouver dans le constat de manipulation du compteur, afin d'améliorer globalement la qualité de ceux-ci, l'établissement de délais pour envoyer la facture en question, ainsi que l'application possible de différents tarifs, par exemple lorsque la mauvaise foi du bénéficiaire n'est pas établie. Par ailleurs, en général, ces tarifs sont moins élevés,

ce que l'on retrouve également dans le nouveau régime relatif à la consommation hors contrat.

Au cours de l'année 2024, le Service des litiges a par ailleurs constaté une augmentation de plaintes concernant l'injection de l'électricité excédentaire des producteurs d'électricité verte. Il a dès lors eu l'occasion de rendre plusieurs décisions liées à cette thématique.

Concernant le secteur de l'eau, le Service constate donc une augmentation très importante des plaintes. La majeure partie de celles-ci concerne toujours des problèmes de facturation, ce qui confirme que cette question demeure un point sensible pour les usagers. Toutefois, on observe pour cette thématique une légère diminution de leur volume global par rapport à l'année précédente, indiquant une amélioration progressive, bien que partielle. L'application du tarif fuite est également une autre thématique récurrente. Le Service note également une baisse sensible des plaintes liées au service clientèle de Vivaqua.

L'année 2024 a vu le Service des litiges rendre, pour le secteur de l'eau, plusieurs décisions « *phares* », concernant par exemple l'application du terme fixe à différentes unités d'établissement ou les frais de rappel. Ces décisions ont contribué à clarifier le cadre contractuel applicable aux usagers et à renforcer la sécurité juridique.

De manière générale et concernant le fonctionnement du Service, l'augmentation

significative du nombre de plaintes en 2023 et la continuité de cette tendance en 2024 ont eu des répercussions importantes sur le fonctionnement du Service des litiges, lesquelles se font encore sentir. Le traitement de l'arriéré a entraîné un allongement des délais de traitement, impactant également la prise en charge des plaintes nouvellement introduites. En conséquence, le respect des délais fixés par le règlement d'ordre intérieur s'est avéré difficile. Toutefois, des efforts sont continuellement déployés pour améliorer la situation, dans un souci constant de protection des consommateurs et de bon fonctionnement du marché. Bien que les effectifs soient restés inchangés, le nombre de décisions rendues en 2024 a progressé, témoignant des premiers effets positifs des mesures mises en œuvre par le Service.

Au regard de ce qui précède et tenant compte des enjeux majeurs dans les secteurs de l'énergie et de l'eau, le rôle du Service doit être renforcé et son bon fonctionnement garanti. Le service des Litiges semble jouer un rôle important dans la protection légale des Bruxelloises et Bruxellois et il doit être doté de moyens humains suffisants afin de pouvoir relever ce défi. Si les limitations budgétaires extrêmes devaient être maintenues, le fonctionnement du Service serait malheureusement davantage hypothéqué. Cette situation aurait des impacts négatifs aussi bien sur les consommateurs et usagers bruxellois, mais aussi sur les secteurs de l'énergie et de l'eau.





MISSIONS DU SERVICE

Retrouvez le détail de nos missions
sur le site Internet dédié :
www.litigesenergie.brussels





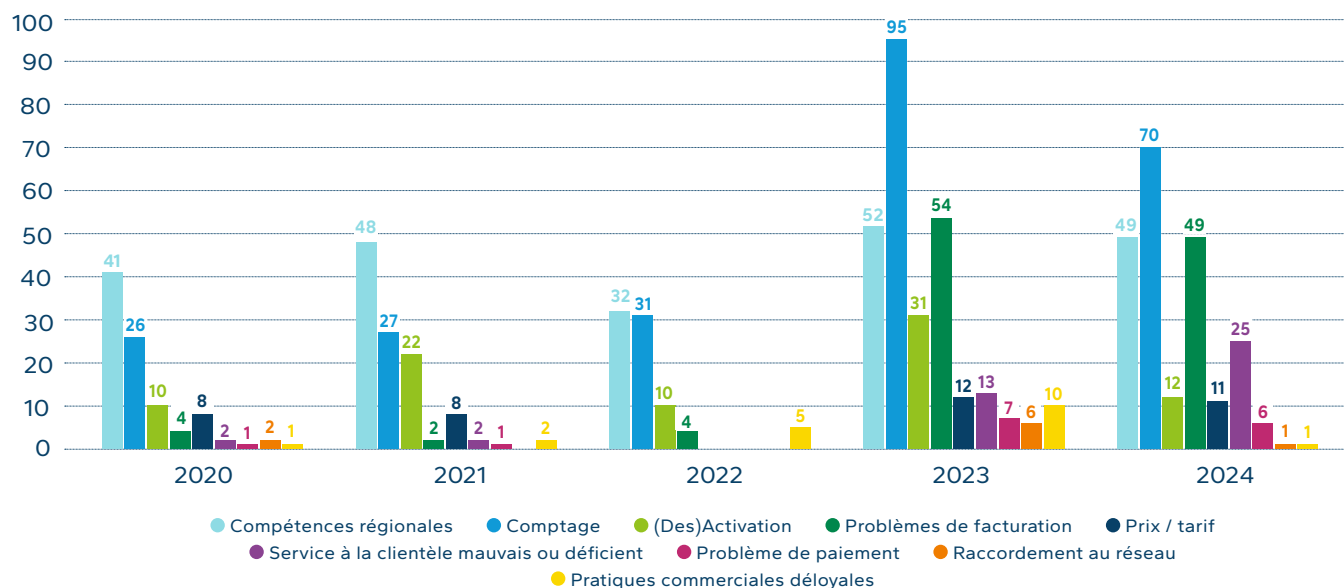
NOTRE ACTIVITÉ EN CHIFFRES

En 2024, BRUGEL a reçu 321 plaintes (224 concernant l'énergie et 93 concernant l'eau, et 4 plaintes en réexamen), contre 327 en 2023, 95 en 2022, 112 en 2021 et 95 en 2020. Ce nombre porte sur l'ensemble des plaintes reçues, qu'elles soient traitées par le Service des litiges, instruites par le conseil d'administration de BRUGEL ou renvoyées à d'autres autorités compétentes. Autrement dit, si une très légère baisse de 1,87% a été enregistrée par rapport à 2023, l'année 2024 voit perdurer l'explosion du nombre de plaintes introduites en 2023 par rapport aux années précédentes.

3.1. RÉPARTITION DES PLAINTES PAR CATÉGORIES¹

La figure ci-contre illustre l'évolution des types de plaintes « Énergie » traitées sur les 4 dernières années.

Figure 1 : Classification des plaintes selon la catégorie principale – évolution de 2020 à 2024.



¹ Classification élaborée par le Conseil des régulateurs européens de l'énergie (CEER).

Il est intéressant de remarquer que les plaintes relatives au comptage constituent, cette année encore malgré une forte baisse, la catégorie principale de plaintes introduites auprès du Service des litiges. En analysant de plus près les dossiers ayant été traités par le Service, il semble qu'une partie importante de cette catégorie de litiges porte plus particulièrement sur les consommations hors contrat et la problématique des manipulations de compteur. La problématique de la contestation d'index a perdu de l'importance par rapport à 2023, le nombre de plaintes relevant de cette sous-catégorie ayant été presque divisé par deux.

Le Service constate une baisse ou une stagnation généralisée des plaintes « énergie » à l'exception de la catégorie « *Service à la clientèle mauvais ou déficient* », seule à enregistrer une croissance, par ailleurs significative. Cette croissance a vraisemblablement des causes multifactorielles. Elle peut s'expliquer par une dégradation des services clients de plusieurs fournisseurs à la suite de la période covid et du début de l'invasion russe en Ukraine dont les effets mettent du temps à se traduire en termes de plaintes, mais également par le fait que les clients estimant n'avoir pas reçu un traitement satisfaisant introduisent plus systématiquement des plaintes. À noter qu'en 2024 Infor GazElec a introduit une plainte générale concernant plusieurs dossiers portant sur ce sujet. Enfin, des modifications internes au Service des litiges relatives à la catégorisation des plaintes peuvent également avoir eu un impact sur cette augmentation.

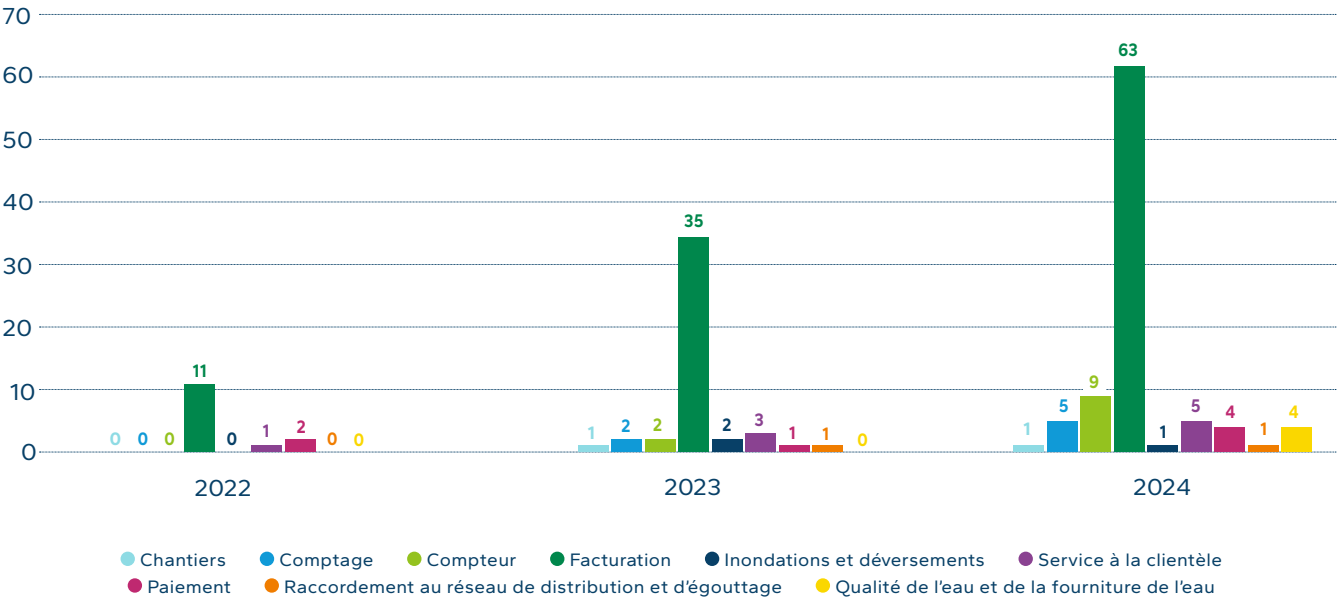
Notons toutefois qu'une plainte peut porter sur plusieurs contestations mais que le système informatique employé par le Service ne permet de retenir que la catégorie principale du litige. Dès lors, aucune différenciation n'a pu être opérée à l'intérieur d'une même catégorie, en tenant compte des spécificités de chaque dossier, lors de l'établissement des statistiques du présent rapport. A titre d'exemple, une plainte portant sur une manipulation de compteur relève de la catégorie « comptage », mais soulève également des considérations relatives à la facturation faite

par le gestionnaire du réseau de distribution. Ainsi, alors qu'un litige pourrait tomber dans plusieurs catégories de plainte, il y a lieu de se référer à l'objet principal de la contestation.

La figure ci-après illustre la classification des plaintes « Eau » selon la catégorie principale en 2024.

L'analyse thématique, prévue au chapitre 4.9 du présent rapport annuel, apportera une explication quant à la nature des plaintes « eau » ayant été traitées par le Service des litiges au cours de l'année 2024. Notons que le nombre de plaintes introduites pour l'eau a doublé en 2024 par rapport à 2023.

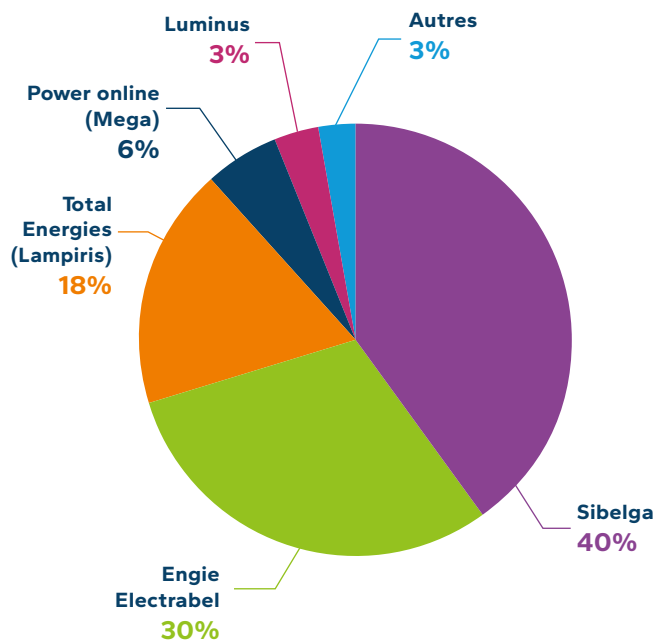
Figure 2 : Classification des plaintes « Eau » selon la catégorie principale en 2024.



3.2. RÉPARTITION DES PLAINTES EN FONCTION DES SOCIÉTÉS MISES EN CAUSE

La figure 3 classe les plaintes de l'année 2024 en fonction de la partie incriminée, la figure 4 illustre l'évolution de ce classement sur 5 ans. Notons que les plaintes introduites peuvent concerner plusieurs intervenants à la fois.

Figure 3 : Pourcentage des plaintes « Énergie » traitées par le Service pour chaque partie mise en cause en 2024.



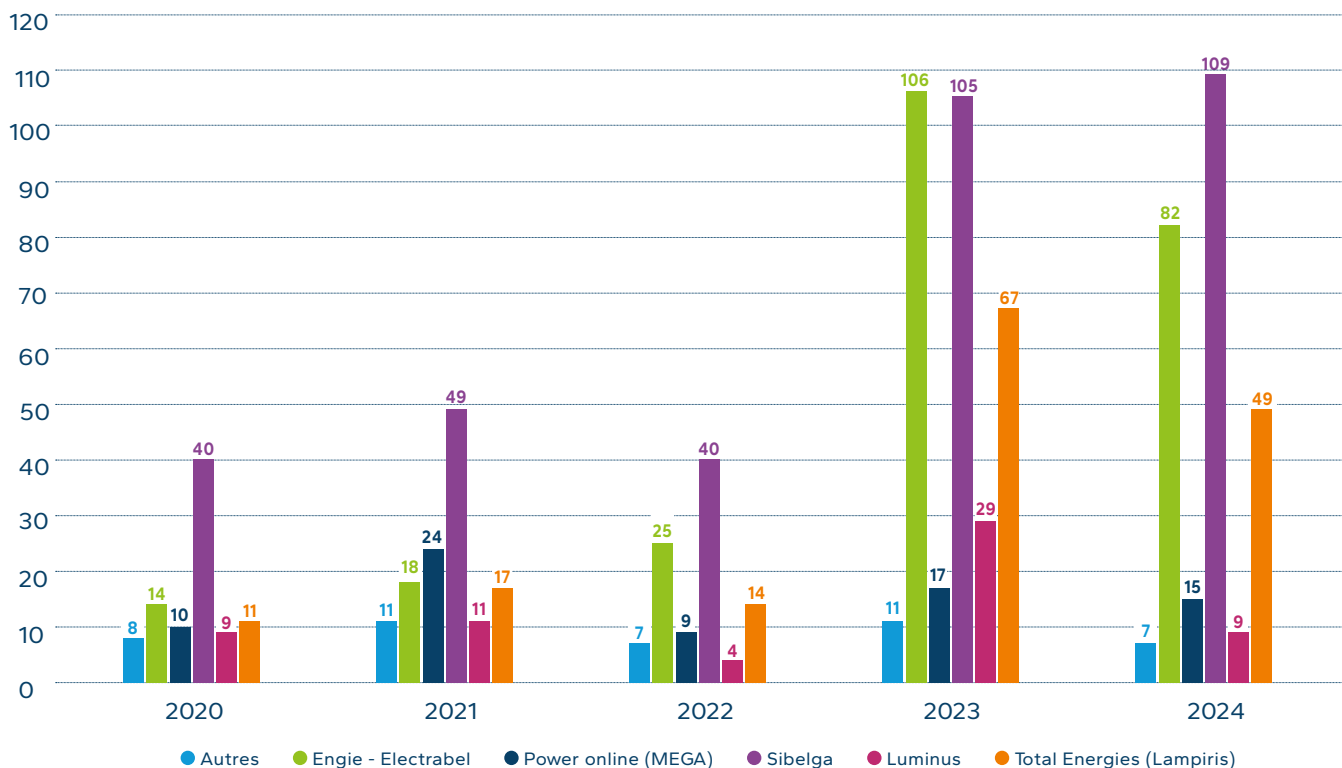
Il ressort de l'analyse de ces chiffres que le nombre des plaintes introduites contre tous les acteurs, mis à part Sibelga, a diminué. Concernant les fournisseurs, cette répartition semble proportionnelle à la part de marché dont disposent ces derniers sur le territoire bruxellois.

Néanmoins, cette figure, à elle seule, ne peut être utilisée comme un indicateur quant au respect

par l'un ou l'autre acteur de ses obligations légales. Seules les décisions déclarées fondées ou partiellement fondées permettent au Service de tirer un enseignement sur les pratiques d'un acteur déterminé.

Par ailleurs, concernant l'eau, le Service des litiges ne connaît que des plaintes déposées contre Vivaqua.

Figure 4 : Classification des plaintes « énergie » traitées par le Service en fonction de la partie mise en cause - évolution de 2020 à 2024.



3.3. ORIGINE DES PLAINTES

La figure suivante illustre l'évolution de l'origine des plaintes entre 2020 et 2024. Notons que certaines plaintes peuvent arriver simultanément de deux instances.

On observe, de manière générale, que la grande majorité des plaintes ont été introduites par le plaignant avec l'aide éventuelle de son conseil. Ensuite, arrivent d'autres acteurs tels qu'Infor GazElec (IGE), les CPAS et le Médiateur fédéral. À noter qu'alors que si le nombre de plaintes déposée par Infor GazElec a poursuivi son augmentation, ce n'est pas le cas de celles déposées par les CPAS qui ont retrouvé un niveau proche de celui qui prévalait avant 2023. Enfin, aucune plainte ne fut déposée par les fournisseurs ni par la justice de paix.



Figure 5 : Origine des plaintes - évolution de 2020 à 2024.

ORIGINE DES DOSSIERS	2020	2021	2022	2023	2024
Asbl				1	1
CPAS	3	2	2	12	4
CWaPE		1			1
DG Contrôle et médiation				2	
Infor GazElec	13	11	8	27	36
Justice de paix	1				
Le plaignant ou son conseil	73	85	76	258	254
Médiateur fédéral	5	7		24	20
TOTAL	95	106	86	324	316

3.4. STATUT DES PLAINTES

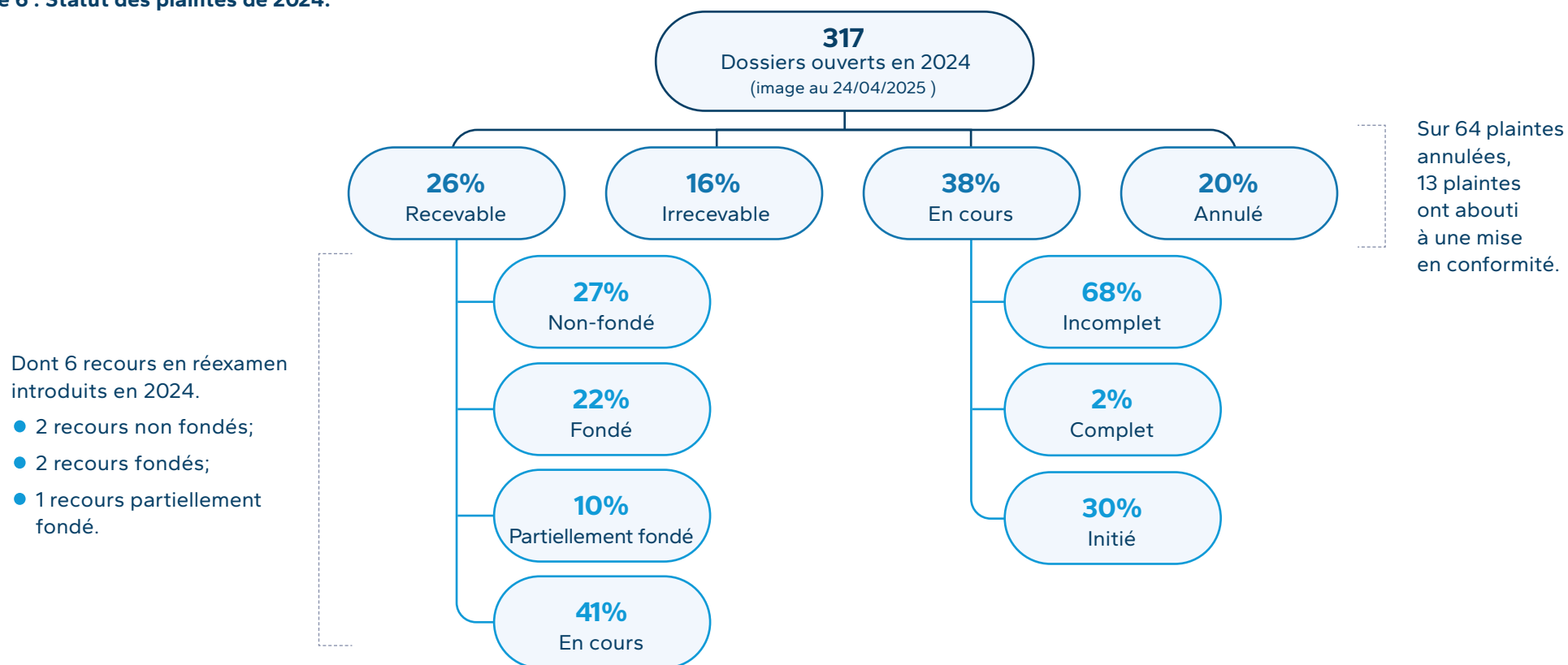
Plus du quart des plaintes introduites en 2024 a fait l'objet de poursuite. La cause d'irrecevabilité est souvent l'absence de preuve, de discussion préalable avec la partie mise en cause ou le caractère mixte (fédéral et régional) de la plainte. Ces dernières sont directement envoyées vers le SME ou l'Inspection économique pour traitement.

32% des plaintes recevables sont fondées ou partiellement fondées. Les décisions prises sont assez variées et les tendances sont décrites ci-dessous. 38% des dossiers introduits en 2024 sont en cours de traitement, à cause du retard accusé par le Service pour différentes raisons, dont notamment l'explosion du nombre de plaintes

réceptionnés par le Service les années précédentes dont les effets continuent à se faire ressentir.

Concernant les plaintes annulées par le plaignant, 13 résultent d'une mise en conformité de la partie mise en cause soit une nette diminution par rapport aux 33 de l'année précédente (-60%).

Figure 6 : Statut des plaintes de 2024.



3.5. DÉLAIS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Le règlement d'ordre intérieur (ROI) du Service des litiges prévoit une procédure en deux étapes pour le traitement des plaintes : la recevabilité et le traitement de fond.

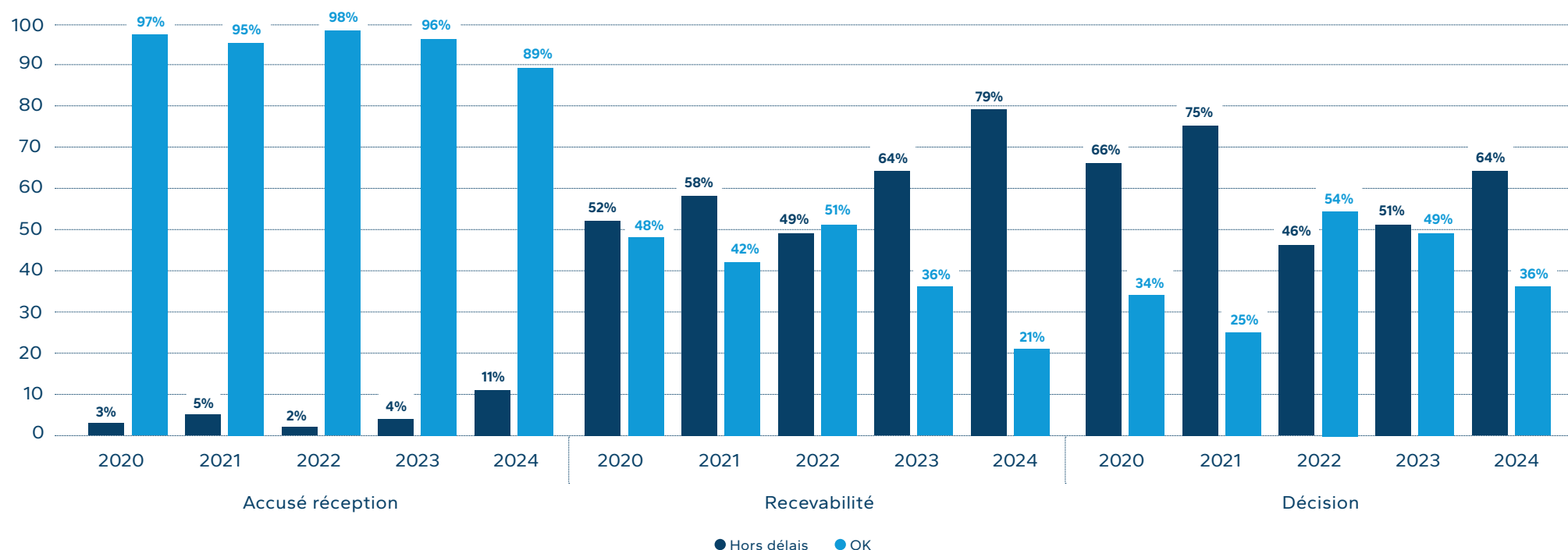
L'augmentation drastique du nombre de plaintes déposées auprès du Service des litiges lors de l'année 2023 a eu un impact direct sur son fonctionnement et continue à produire des effets

en 2024. Le traitement de l'arriéré de l'année précédente se traduit mécaniquement dans les statistiques par un délai de traitement accru et a de surcroît pour effet de ralentir le traitement des plaintes nouvelles. Par conséquent, le Service a eu de la peine à respecter les délais mis en place par son règlement d'ordre intérieur en matière de traitement de plaintes. Ainsi, 36%

des décisions de fond furent rendues endéans les délais, contre 49% en 2023.

Néanmoins, le Service continuera à mettre en place des mécanismes afin de raccourcir davantage les délais de traitement, et ce, dans un souci maximal de protection des consommatrices et consommateurs et dans l'intérêt du bon fonctionnement du marché.

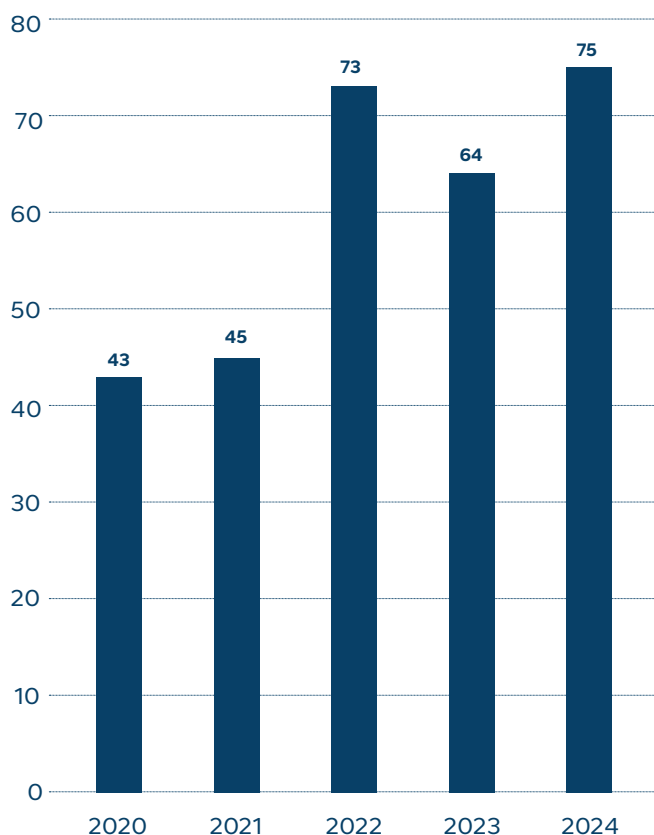
Figure 7 : Délai de traitement des plaintes - évolution de 2020 à 2024.



3.6. DÉCISIONS RENDUES

La figure suivante illustre l'évolution du nombre de décisions rendues entre 2020 et 2024.

Figure 8 : Nombre de décisions rendues - évolution entre 2020 et 2024.



Un nombre plus important de décisions a été rendu en 2024 en comparaison avec 2023 (augmentation de 17%). Malgré une stagnation de ses effectifs, les mesures prises par le Service des litiges, bien qu'elles n'aient pas encore permis de totalement résorber l'arriéré, semblent donc commencer à porter leurs fruits.

Parmi ces 75 décisions, 2 concernaient des dossiers introduits en 2020, 2 en 2021, 4 en 2022 et 27 en 2023.

3.7. RÉPARTITION DU NOMBRE DE PLAINTES PAR RÉGIME LINGUISTIQUE

La majorité des plaintes (89%) sont introduites en français.

3.8. PLAINTES URGENTES

Au cours de l'année 2024, le Service des litiges a traité une série de plaintes urgentes. Rappelons qu'en cas d'urgence, et pour autant que le requérant fasse valoir un risque de préjudice grave et difficilement réparable, le Service peut prendre des mesures provisoires contraignantes. Ces plaintes dites « urgentes » concernent habituellement une demande de réouverture des points de consommation, ou de suspension de la procédure de fermeture. A cet égard, le Service rappelle à l'acteur concerné qu'« aucune coupure d'électricité sur un point de fourniture alimentant une résidence principale ou à utilisation

principalement domestique ne peut être effectuée sans l'autorisation du juge de paix » (art. 25sexies, ordonnance du 19 juillet 2001)². En 2024, le Service a notamment reçu des plaintes urgentes concernant des menaces de coupure en fin de trêve hivernale. Les plaignants avaient entrepris les démarches pour conclure un contrat, mais le fournisseur refusait de faire entrer le contrat en vigueur à temps pour éviter la coupure.

Dans le secteur de l'eau, le Service des litiges n'a pas enregistré de plainte urgente. Cela se justifie par le fait que depuis le 01 janvier 2022, l'interruption de la distribution d'eau à des fins domestiques est interdite en cas de défaut de paiement de factures par l'utilisateur. La seule possibilité pour l'opérateur d'agir consiste à procéder au recouvrement de sa créance devant les juridictions civiles. Il est à noter qu'un arrêté du 1^{er} juin 2022 du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale fixe des exceptions strictes à l'interdiction de coupure. Cependant, le Service des litiges ne pourrait pas intervenir dans ces situations limitatives dès lors qu'une disposition légale autorise la coupure.

² Notamment, lorsque le fournisseur est à l'origine de la demande de coupure alors qu'un contrat le lie avec le plaignant.

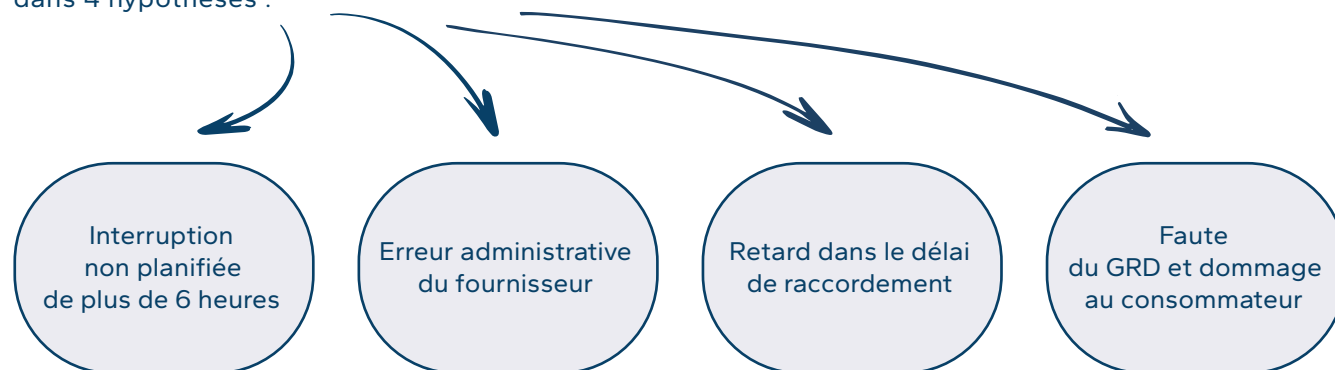


ANALYSE DE LA JURISPRUDENCE INTERNE ET ENSEIGNEMENTS

4.1. INDEMNISATION D'UN CONSOMMATEUR VICTIME

Le consommateur peut déposer une plainte pour refus d'indemnisation auprès du Service dans 4 hypothèses :

Durant l'année 2024, le Service a traité une dizaine de plaintes comprenant une demande d'indemnisation. La plupart de ces décisions visaient une demande d'indemnisation formulée à un fournisseur :



- Suite à une coupure du point de consommation (article 32septies, §§ 1 et 3 de l'ordonnance électricité) : par exemple, lorsque le fournisseur a commis plusieurs erreurs de gestion dans le cadre de la demande de contrat de la plaignante, notamment en reprenant un mauvais code EAN, autre que celui indiqué dans le document de reprise des énergies³;
- Suite à l'entrée en vigueur tardive d'un contrat (article 32septies, §§ 2 et 3 de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz) : par exemple, lorsque le fournisseur a retardé l'entrée en vigueur effective du contrat de par l'erreur commise lors de l'introduction de la demande auprès du gestionnaire du réseau de distribution (GRD)⁴;

³ R2023-291.

⁴ R2024-233.

- Suite à une entrée en vigueur tardive d'un contrat d'injection (article 32septies, §§ 2 et 3) : par exemple, lorsque le contrat d'injection du plaignant est entré en vigueur de nombreux mois après sa conclusion suite à un manque de diligence du fournisseur.⁵

Les demandes d'indemnisation peuvent aussi viser le GRD. Par exemple, un plaignant a introduit une plainte visant à l'indemnisation du dommage qui aurait été causé sur un de ses appareils électrique par une coupure de courant⁶. Un autre a souhaité être indemnisé pour un retard de raccordement lors de travaux demandés à Sibelga.⁷

Le Service des litiges rappelle également que les demandes d'indemnisation aux fournisseurs et au GRD sont soumises à des conditions de recevabilité, principalement en ce qu'elle doivent être introduites dans un certain délai (60 jours à partir du fait qui fait courir le délai, en fonction du type d'indemnisation). Il arrive donc qu'une décision juge qu'une indemnisation n'est pas due par la partie mise en cause quand bien même celle-ci n'aurait pas respecté les règles prévues par la législation⁸.

⁵ R2023-213.

⁶ R2023-113.

⁷ R2022-023.

⁸ Par exemple, R2023-291.

⁹ URD : utilisateur du réseau de distribution

¹⁰ R2024-065.

4.2. CONSOMMATION FRAUDULEUSE

Le régime des consommations frauduleuses prévu dans le règlement technique a fait l'objet d'une révision approfondie, entrée en vigueur le 1^{er} avril 2024. Cette modification du règlement technique fait notamment suite à l'entrée en vigueur de l'ordonnance du 17 mars 2022 modifiant l'ordonnance électricité du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale. Les grandes nouveautés de la modification de ce régime sont les suivantes :

- Plus de garanties pour le bénéficiaire de la consommation non mesurée, et notamment des précisions sur les éléments qui doivent se retrouver dans le constat de manipulation du compteur, afin d'améliorer globalement la qualité de ceux-ci, et l'établissement de délais pour envoyer la facture en question;
- La possibilité de prévoir différents tarifs, notamment lorsque la mauvaise foi de l'utilisateur ne serait pas établie. Ceci peut notamment être le cas en cas d'URDs⁹ se succédant sur le point, sans qu'il ne soit possible pour le dernier arrivé de réaliser que le compteur n'enregistre pas correctement la consommation;
- Une clarification quant à la méthode d'estimation de la consommation, basée en priorité sur la consommation enregistrée après

le remplacement de l'équipement de comptage;

- Certaines distinctions ont été mises en place afin de tenir compte des spécificités pour les clients résidentiels et les clients professionnels;
- Des délais quant à l'envoi de la facture pour consommation non mesurée et au constat de manipulation.

Toutefois, de nombreux dossiers traités par le Service des litiges sur la période concernée portaient sur des faits s'étant déroulés avant l'entrée en vigueur du nouveau règlement technique.

Mission de Sibelga

L'article 7, § 1^{er}, 17^o, de l'ordonnance électricité a explicitement ajouté, dans les missions du gestionnaire du réseau de distribution, « *la récupération (...) des coûts de l'électricité consommée sans base contractuelle, en dehors d'une obligation légale ou réglementaire, ou avec une base contractuelle mais sans mesure de la consommation* ». Cette mission de récupération permet de distinguer la récupération de ces coûts d'un régime de responsabilité, qui supposerait la réparation d'un dommage subi par Sibelga. Il en découle que les dispositions relatives au droit de la responsabilité ne sont pas pertinentes pour appréhender la mission de Sibelga¹⁰.

Application des tarifs « majoré » et « minoré » et établissement de la bonne foi de l'URD

Plusieurs tarifs peuvent s'appliquer en cas de consommation facturée par le GRD : le tarif par défaut, le tarif majoré et le tarif minoré¹¹.

Des règles spécifiques permettent de déterminer quel tarif doit en principe être appliqué à une situation déterminée en fonction de circonstances concrètes¹². Dans les décisions rendues par le Service des litiges en 2024, il a été tenu compte de la modification de l'ordonnance électricité, qui impose désormais de tenir compte de la bonne foi éventuelle de l'URD. Cette prise en compte n'étant pas encore expressément prévue dans le règlement technique avant la modification de celui-ci, le Service des litiges a considéré que cette impossibilité de tenir compte de la bonne foi de l'URD avait été implicitement abrogée par la nouvelle réglementation. Le Service des litiges a donc évalué, au cas par cas, si la bonne foi de l'URD pouvait être établie¹³, pour les dossiers dans lesquels la facturation avait été établie après l'entrée en vigueur de l'ordonnance du 17 mars 2022, mais avant l'entrée en vigueur du règlement technique, le 1^{er} avril 2024.

Cadre permettant la facturation et valeur probante des constats

En matière de consommation non mesurée à la suite d'une atteinte à l'intégrité d'un compteur, Sibelga ne peut facturer un utilisateur du réseau de distribution que si cette atteinte/manipulation est établie. L'établissement de l'atteinte/manipulation se fait, en principe, au moyen des constats de Sibelga, qui font foi jusqu'à preuve du contraire. Sibelga est tenu à la plus grande rigueur lors de la rédaction de ces constats, dès lors que ceux-ci entraînent des conséquences importantes pour les URD. Ces constats doivent être rédigés avec plus de précisions et d'informations sur le contexte de sorte à mieux refléter l'état réel du compteur¹⁴.

Méthode d'estimation de la consommation en cas de manipulation du compteur

Conformément à l'article 6, §1^{er}, alinéa 3 du Règlement technique, Sibelga doit procéder à une estimation des données de comptage sur la base de critères objectifs et non discriminatoires. Il résulte de l'examen des plaintes que les méthodes

d'estimation appliquées par Sibelga sont relativement variables en fonction des dossiers. Sibelga doit, en tout état de cause, pouvoir démontrer qu'une consommation plus faible que celle enregistrée habituellement a bien été enregistrée sur le compteur, ce qui est généralement démontré par la consommation enregistrée sur le compteur suite au remplacement de celui-ci¹⁵. Sibelga applique généralement soit la méthode du percentile 80¹⁶, soit se base sur l'historique de consommation après la remise en état ou le remplacement du compteur manipulé pour estimer la consommation prélevée mais « non enregistrée ». Le Service des litiges a par exemple censuré l'utilisation du percentile 80 lorsque la période de référence démontrait une consommation plus faible, considérant en effet que des éléments permettaient d'écarter l'application du percentile 80¹⁷. Par ailleurs, en cas d'utilisation d'une période de référence après la remise en état du compteur, la période considérée doit obligatoirement être suffisamment longue et mixte. D'autres éléments peuvent également remettre en cause l'utilisation d'une période de référence après la remise en état du compteur, comme par exemple le fait que l'URD ait quitté les lieux, ou que des panneaux photovoltaïques aient été placés¹⁸.

11 Ces tarifs correspondent à un pourcentage (respectivement 165%, 200% et 100% ou 125%) du « Prix maximum Clientèle résidentielle non protégée dont le contrat de fourniture a été résilié », prix maximum facturable par le GRD aux clients « dropés », lequel est facturé sur base d'un prix moyen pondéré de la Région conformément aux instructions du régulateur fédéral, et approuvé par celui-ci. Pour une explication plus détaillée relative à ces tarifs, nous renvoyons à notre rapport annuel 2020. (<https://www.brugel.brussels/publication/document/rapports/2021/fr/Rapport-annuel-2020-service-litiges.pdf>).

12 Les différentes circonstances sont prévues à l'art 6, §2 du RT électricité et à l'art 9, §2, du RT gaz. Les tarifs applicables pour ces cas peuvent être consultés sur le site internet de Sibelga : <https://www.Sibelga.be/fr/publications/tarifs>.

13 Voir, par exemple, R2023-331, R2024-065.

14 Voir, par exemple, R2023-288.

15 Voir, par exemple, R2024-065.

16 Voir par exemple, R2023-331, R2023-056.

17 Voir, par exemple, R2023-087.

18 Voir, par exemple, R2023-232.

Limitation de la période de consommation « frauduleuse »

Le Service constate par le biais du traitement des plaintes que Sibelga remonte, lors de la facturation de la consommation frauduleuse, sur une période de plus de 5 ans. Sibelga conteste l'application de l'article 264, §2 du Règlement technique, considérant que cette disposition s'applique uniquement en cas de fraude commise par l'URD au moment de la communication de ses données.

Le Service des litiges estime que l'article 264, § 2, du Règlement technique électricité est applicable, et que celui-ci prévoit en principe une rectification sur deux ans. Cet article prévoit également une faculté dans le chef de Sibelga de remonter sur cinq années pour rectifier la consommation incorrectement mesurée d'un URD. Par conséquent, Sibelga ne peut faire une application automatique de cette faculté et doit tenir compte des circonstances de chaque cas d'espèce pour déterminer si elle fait usage ou non de cette faculté¹⁹, et ne peut remonter au-delà d'un délai de 5 ans²⁰.

Si par exemple le GRD a lui-même commis une faute ou a manqué de diligence en ne détectant pas à temps une consommation non mesurée à la suite d'une atteinte à l'intégrité de l'équipement de comptage, ces éléments devraient être pris en compte par le GRD, qui ne devrait alors pas

user de sa faculté de remonter sur 5 années et se limiter dès lors à 2 années de consommation.

Détection « tardive » de la consommation hors contrat ou de la manipulation du compteur

Le Service des litiges analyse, dans l'examen des plaintes, si la consommation « *frauduleuse* » aurait pu être décelée plusieurs années plus tôt grâce aux relevés d'index physiques ou en analysant l'historique du point de consommation (évolution suspecte de la consommation), ou au contraire, si ce n'est pas le cas.²¹

En ce qui concerne la détection des manipulations du compteur, Sibelga se retranche sur le fait que les releveurs « *classiques* » ne sont pas « *formés* » et/ou « *qualifiés* » pour déceler une manipulation sur l'instrument de comptage.

Le Service des litiges estime que Sibelga ne peut pas se retrancher derrière cet argument, notamment lorsque les consommations sont particulièrement faibles voire négatives, ou lorsque la manipulation est particulièrement visible²², et qu'il devrait dans ce cas dépêcher un technicien spécialisé sur place, particulièrement si les anomalies sont importantes et visibles. Le GRD doit être attentif,

faire preuve de diligence face aux consommations anormales et intervenir lorsqu'une suspicion de manipulation de compteur existe. L'inaction prolongée du GRD entraîne par ailleurs une violation de l'article 4 du RT. Par contre, si l'on constate que l'URD a une consommation particulièrement faible, voire inexistante, l'on peut considérer qu'il aurait pu se rendre compte que ses données de comptage n'étaient pas correctement enregistrées et interpeller le GRD²³.

Imputabilité de la manipulation

La majorité des plaignants soulèvent le fait qu'ils ne sont pas responsables du bris de scellés de Sibelga ayant porté atteinte à l'intégrité physique du compteur. Toutefois, le Service ne se prononce pas sur l'imputabilité de la manipulation aux plaignants. En effet, le Règlement technique prévoit la facturation de l'énergie consommée à l'occupant connu des lieux, qui est le bénéficiaire de l'énergie consommée²⁴.

¹⁹ Voir, par exemple, R2023-331.

²⁰ Voir, par exemple, R2023-056, R2023-331.

²¹ Voir, par exemple, R2023-056.

²² Voir, par exemple, R2024-065.

²³ Voir, par exemple, R2023-247, R2023-065.

²⁴ Voir, par exemple, R2023-331, R2023-087.

4.3. CONSOMMATION HORS CONTRAT

Le régime des consommations hors contrat prévu dans le règlement technique a également fait l'objet d'une révision approfondie entrée en vigueur le 1^{er} avril 2024. Cette modification du règlement technique fait notamment suite à l'entrée en vigueur de l'ordonnance du 17 mars 2022 modifiant l'ordonnance électricité du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale. Cette révision est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2024. Les grandes nouveautés de la modification de ce régime sont les suivantes :

Droit applicable

Le 1^{er} avril 2024, le nouveau règlement technique électricité est entré en vigueur. Dans ce cadre, le régime de la consommation hors contrat a été précisé et détaillé au nouvel article 1.13 qui dispose en son § 1 :

« Le présent article s'applique pour l'électricité consommée sans base contractuelle sans qu'il n'y ait eu atteinte à l'équipement de comptage, en dehors d'une obligation légale ou réglementaire. Le gestionnaire du réseau de distribution facture et récupère auprès de l'utilisateur du réseau de distribution :

1° les coûts de l'électricité consommée sans base contractuelle, en dehors d'une obligation légale ou réglementaire au tarif visé au paragraphe 9,

2° les frais techniques liés à l'accomplissement de cette tâche, et

3° les frais administratifs liés à l'accomplissement de cette tâche ».

Cet article détaille ensuite la procédure applicable, les coûts et les tarifs.

A noter que le Service des litiges applique le règlement technique en vigueur au moment des faits de consommation hors contrat.

Cela a pour conséquence qu'en 2024, la majorité des décisions adoptées en matière de consommation hors contrat ne font pas encore application de l'article 1.13 précité (ou de son équivalent en gaz, le nouvel article 9quinquies du règlement technique gaz) puisque les faits traités remontent souvent avant le 1^{er} avril 2024. Il convient dès lors de se référer aux dispositions des anciens règlements techniques en la matière²⁵.

Application de tarifs : « par défaut », « minoré » et « majoré »

Plusieurs tarifs peuvent s'appliquer en cas de consommation facturée par le GRD : le tarif par

défaut, le tarif majoré et le tarif minoré²⁶.

Des règles spécifiques permettent de déterminer quel tarif doit en principe être appliqué à une situation déterminée en fonction de circonstances concrètes sur lesquelles nous reviendrons. Ces tarifs ont toutefois évolué et diminué pour correspondre désormais à respectivement 115 % du Pmax, 100 % du Pmax, et 150 % du Pmax²⁷ selon la régulation tarifaire 2025-2029.

Le Service des litiges n'a cependant pas rendu, en 2024, de décision impliquant l'application de ces nouveaux tarifs.

Toutefois, il a été amené à rappeler les différentes situations se rapportant à ces tarifs et a insisté sur le fait que l'URD doit montrer avoir été proactif dans la recherche de solution et la prise de contact vers Sibelga ou de répondre à celui-ci avec diligence lorsqu'il était sollicité dans le cadre d'un problème d'ouverture ou de fermeture de compteur. Ainsi, dans la décision R2023-022, il est rappelé que : « Un tarif par défaut, applicable en cas de consommation hors contrat, a été adopté par BRUGEL dans le cadre de l'adoption de la proposition tarifaire de SIBELGA. Ce tarif correspond à 165% du « prix maximum ». 1 - Un tarif minoré peut être appliqué dans certaines circonstances, notamment en cas d'erreur ou de dysfonctionnement du GRD, ou en cas de démarches persistantes de l'URD afin de régulariser sa situation ».

²⁵ Article 6 du RT électricité et article 9 du RT gaz

²⁶ Ces tarifs correspondent à un pourcentage (respectivement 165%, 200% et 100% ou 125%) du « Prix maximum Clientèle résidentielle non protégée dont le contrat de fourniture a été résilié », prix maximum facturable par le GRD aux clients « dropés », lequel est facturé sur base d'un prix moyen pondéré de la Région conformément aux instructions du régulateur fédéral, et approuvé par celui-ci. Pour une explication plus détaillée relative à ces tarifs, nous renvoyons à notre rapport annuel 2020. (<https://www.brugel.brussels/publication/document/rapports/2021/fr/Rapport-annuel-2020-service-litiges.pdf>).

²⁷ Voir à cet égard la Fiche tarifaire en cas de consommation hors contrat disponible sur le site de BRUGEL « tarifs de distribution 2025-2029 » : <https://brugel.brussels/themes/tarifs-de-distribution-12/tarifs-de-distribution-2025-2029-668>. Avant, ces tarifs étaient respectivement, 165%, 200% et 100 ou 125%. Pour une explication plus détaillée relative à ces tarifs, nous renvoyons à notre rapport annuel 2020 (<https://www.brugel.brussels/publication/document/rapports/2021/fr/Rapport-annuel-2020-service-litiges.pdf>).

Bris de scellés

Plusieurs décisions ont rappelé l'importance de dresser un constat de bris de scellés, même en cas d'absence de manipulation frauduleuse des compteurs, dans le cadre d'une consommation hors contrat. Ainsi, lorsque le GRD constate un bris de scellé, il faut un constat²⁸.

Ainsi, le Service des litiges a par exemple décidé que la simple communication d'un bris de scellé en interne au sein des services de Sibelga, par voie électronique, ne peut être considérée comme suffisante. Le Service des litiges considère donc que le GRD manque de diligence en n'établissant pas de constat formel de bris de scellés dans la cadre d'une consommation hors contrat. En ce sens, les termes des articles 168, § 3, du RT gaz (bris de scellés sans manipulation de compteur) et 178, § 2 (bris de scellés en cas de manipulation de compteur) font référence au même type de constat. Le même raisonnement peut être tenu concernant l'électricité²⁹.

Une décision du Service des litiges a également rappelé l'importance pour Sibelga de poursuivre la procédure précise telle que décrite à l'article 25sexies, § 4, al. 4, de l'ordonnance électricité (enquête préalable au scellement des compteurs)³⁰.

Par ailleurs, le Service des litiges a considéré que s'il y avait un bris de scellé, Sibelga pouvait maintenir,

à tout le moins, une facturation reprenant les frais administratifs de réouverture et d'activation, ainsi que les frais de prestations techniques pour la remise en pristin état, quand bien même il y aurait refacturation par le fournisseur d'énergie, et à condition que Sibelga ait bien respecté la procédure prévue à l'article 210 de l'ancien Règlement Technique électricité concernant les scellés³¹.

En effet, il résulte de l'article 210 précité plusieurs obligations :

- une responsabilité du GRD à ce que les compteurs soient scellés ;
- une responsabilité de l'utilisateur du réseau de distribution de ne pas y porter atteinte ;
- une enquête préalable à la fermeture des compteurs en cas de constat d'un bris de scellé.

Facturation par le fournisseur si le contrat de fourniture a été valablement conclu

Le Service des litiges a considéré que lorsqu'un contrat de fourniture a valablement été conclu entre un fournisseur et un client final mais que, en raison de problèmes d'encodage liés au Registre d'accès, imputable au GRD ou au fournisseur, ce contrat n'a pu valablement entrer en vigueur, le client final a droit à une

indemnité telle que prévue à l'article 32septies de l'ordonnance. Le Service des litiges a également considéré que ce contrat existait bel et bien, quand bien même il n'a pu entrer en vigueur. Ces éléments impliquent l'annulation de la facturation pour consommation hors contrat et la refacturation de la consommation par le fournisseur commercial, au tarif applicable en vertu du contrat de fourniture préalablement conclu³².

En ce sens, le Service des litiges décide que « *le fait que le contrat n'ait pas été activé ou que point n'ait pas été ouvert officiellement par le GRD ne change rien au fait qu'un contrat valide ait été conclu, que celui-ci représente la volonté des parties et qu'il a pour objet de créer des effets juridiques. D'après le droit des contrats, un contrat est valablement conclu à partir du moment où le consentement, la capacité, l'objet et la cause sont réunis (...)* »³³.

Ainsi, le Service des litiges a conclu que les négligences de la part du GRD et du fournisseur ne peuvent impacter le client final qui doit être facturé par son fournisseur au tarif auquel il a droit en vertu de son contrat d'énergie et autres droits acquis, pour autant que le plaignant n'ait pas commis de faute ou de fraude et ce, peu importe ce qu'il se passe dans le registre d'accès (archivage automatique, end of contract non annulé).

28 Voir, par exemple, R2024-099.

29 Voir, par exemple, R2024-083.

30 Voir R2024-155.

31 Voir, par exemple, R2024-155.

32 Voir les décisions R2024-155 et R2024-083 (rendue sur recours en réexamen).

33 Ibidem.

En effet, le Service des litiges rappelle que conformément à l'article 2, §2, 59° du Règlement technique gaz (et son équivalent en électricité), un point d'accès doit être considéré comme actif lorsqu'un contrat d'achat ou de vente est associé à ce point de prestation de service. L'article 9bis, alinéas 3 et suivants, de l'ordonnance gaz (et leurs équivalents en électricité), énonce que : « *Le registre d'accès reprend pour chaque point d'accès caractérisé par un numéro d'identification univoque toutes les données nécessaires à la gestion de l'accès, et notamment le statut actif ou inactif du point d'accès et, pour les points d'accès actifs, l'identité du fournisseur qui est détenteur d'accès du point d'accès considéré et celle de son client* ». De ce fait, le Service des litiges a conclu qu'il ressort de cette disposition que Sibelga ne peut facturer un point inactif qu'à condition que l'URD ne dispose d'aucun contrat de fourniture sur celui-ci ; que bien que le point n'ait pas été officiellement ouvert par Sibelga, le GRD ne peut ignorer l'existence de ce contrat³⁴.

Cependant, cette jurisprudence a fait l'objet de vives critiques de la part des fournisseurs et de Sibelga. Elle pourrait être amenée à évoluer, notamment en ce que les contrats conclus entre le fournisseur et son client contiendraient une condition suspensive (enregistrement

du fournisseur dans le registre d'accès de Sibelga).

Transmission de la facturation pour consommation hors contrat aux héritiers lorsque le propriétaire des lieux est décédé

Dans la décision R2023-248, le Service des litiges a considéré que la facture pour consommation hors contrat est transmise aux héritiers de la propriétaire des lieux lorsque celle-ci est décédée et que la consommation a lieu durant la période où les lieux sont inoccupés en raison du décès, en vertu des règles du code civil en matière de succession³⁵.

4.4. VÉRIFICATION DES OSP DES FOURNISSEURS

Refus de faire offre de contrat de fourniture d'énergie

Le fournisseur d'énergie est tenu de faire offre de contrat de fourniture à tout client qui le lui demande dans un délai de 10 jours ouvrables³⁶. Si une offre de contrat est communiquée au client mais qu'elle est ensuite annulée, l'on ne peut considérer que le fournisseur a bien respecté son

obligation de faire offre³⁷. Le Service des litiges considère qu'il s'agit d'une obligation qui s'impose pour les clients résidentiels, ainsi que pour les clients professionnels disposant d'un compteur YMR, et non pour les clients professionnels disposant d'un compteur AMR. En effet, l'ordonnance n'étant pas précise à cet égard, cette disposition est interprétée à la lumière du droit européen, qui prévoit la possibilité d'offrir une protection particulière pour les petits clients professionnels³⁸. Dans le cas où une créance a été cédée par un fournisseur à un tiers, cette dernière est transférée avec ses accessoires et avec ses défauts, notamment les exceptions que le débiteur pouvait opposer au cédant au moment où la cession lui a été rendue opposable. Dès lors, même dans le cas d'une cession de créance, le fournisseur a toujours la possibilité de refuser de faire offre si cette créance n'a pas été apurée³⁹. Par contre, si la dette a été apurée auprès du tiers, le fournisseur est à nouveau tenu par l'obligation de faire offre, même si le tiers n'a pas respecté son obligation d'information au fournisseur lui-même⁴⁰.

34 Voir R2024-083 (nous soulignons).

35 Voir Décision R2023-248.

36 Art. 25ter de l'ordonnance électricité et art. 20bis de l'ordonnance gaz ; R2023-009.

37 Voir, par exemple, R2023-307.

38 Voir, par exemple, R2024-187.

39 Voir, par exemple, R2024-169.

40 Voir, par exemple, R2023-323.

Coupure des énergies sans l'autorisation du Juge de paix

En Région de Bruxelles-Capitale, aucune coupure d'électricité et de gaz alimentant une résidence principale ou à utilisation principalement domestique ne peut être effectuée sans l'autorisation du Juge de paix, conformément aux ordonnances électricité et gaz. La protection doit être accordée lorsque la personne prouve, par toute voie de droit, que l'énergie a été consommée pour sa résidence principale ou pour une utilisation principalement domestique. L'ordonnance ne conditionne pas l'octroi de la protection au fait que la personne soit effectivement domiciliée dans les lieux. C'est la résidence qui permet de déterminer si l'article est applicable ou non. A cet égard, le Service a eu l'occasion de préciser que l'existence d'un contrat de fourniture sur le point, l'envoi de factures d'énergie à un URD (même en cas de défaut de paiement de sa part ou de paiement partiel), l'enregistrement d'une consommation, l'absence de motif permettant de considérer que l'URD a quitté le point sont des éléments permettant de prouver la résidence de l'URD, abstraction faite de la domiciliation de la personne. Par ailleurs, l'absence d'inscription au registre national ne peut pas entraîner l'introduction d'une demande de fermeture du point auprès de Sibelga.

Néanmoins, un point peut être coupé lorsqu'il n'est couvert par aucun contrat et que l'URD présent ne régularise pas sa situation endéans un certain délai. Cette situation peut par exemple résulter du non-renouvellement d'un contrat par un fournisseur – si celui-ci est effectué en conformité avec les ordonnances et les conditions générales de vente du contrat⁴¹.

Entrée en vigueur anticipée du contrat et détermination des index

Au cours de l'année 2023, le Service des litiges avait constaté l'introduction d'une série de plaintes survenant lors de déménagements et ayant pour objet la contestation d'index de départ et/ou de date de début de contrat (nouveau contrat commençant automatiquement au moment et avec les index de sortie de l'occupant sortant). Ces plaintes ont continué d'être introduites en 2024, et le Service des litiges a rendu des décisions dans la continuité de sa jurisprudence établie⁴².

Cette problématique est rencontrée lors de déménagements et de reprises de points selon la procédure par défaut⁴³. D'une part, la date d'entrée en vigueur du contrat est avancée de plusieurs mois, au moment donc où l'ancien occupant a quitté les lieux, de sorte que la date de commencement précède l'emménagement

effectif du plaignant. D'autre part, les index de départ correspondent aux index communiqués par l'occupant précédant lors de sa sortie des lieux, en dépit de l'index réel éventuellement transmis par le plaignant. Par conséquent, en l'absence reprise de compteur par un autre utilisateur entre ces deux occupants, toute différence d'index est mise à charge du nouveau client figurant sur le point⁴⁴.

La problématique des déménagements problématiques intervient principalement dans les cas où le document de reprise d'énergie n'a pas été communiqué à Sibelga. A cet égard, le Service rappelle qu'en l'absence de relevé contradictoire, les index à prendre en compte sont ceux découlant des photographies des compteurs prises par le plaignant au moment de son entrée dans les lieux (art. 25decies, alinéa 2).

En outre, certains fournisseurs mettent en place, pour palier à la situation et aux contestations de leurs clients, un formulaire visant à rectifier les index d'emménagement. Or, celui-ci fait peser une charge déraisonnable sur l'URD cherchant de bonne foi à régulariser sa situation, en mettant par défaut une éventuelle différence de consommation à sa charge, à moins qu'il trouve une autre personne qui accepte d'en supporter les conséquences financières à sa place.

⁴¹ Voir par exemple, R2024-105.

⁴² Voir par exemple, R2023-093.

⁴³ C'est-à-dire que cette situation peut être évitée lorsque le fournisseur, alors qu'il envoie sa demande de reprise de point au GRD, utilise une sous-procédure spécifique et joint à sa demande le document de reprise des énergies.

⁴⁴ R2022-070

Concernant l'envoi d'une proposition de contrat avec une date de prise d'effet rétroactive, au mépris de la requête du plaignant, le Service estime que celle-ci ne peut être qualifiée de « *raisonnable et non discriminatoire* », et que manifestement les conditions de contrat n'ont *a fortiori* pas été communiquées à l'avance (art. 25ter, §1^{er}).

4.5. DYSFONCTIONNEMENTS ATRIAS

En 2024, les dysfonctionnements informatiques liés à la plateforme Atrias ont persisté, malgré certains ajustements techniques annoncés par les acteurs concernés. Cette situation a conduit à des retards significatifs dans l'émission de factures, avec plusieurs plaignants ne recevant pas de factures depuis plus d'un an. Ce problème de facturation est majoritairement l'objet des plaintes dites « Atrias » qui arrivent au Service des litiges.

Il a également été remonté au Service que les contrats liés à l'injection d'électricité sont particulièrement susceptibles de provoquer des blocages dans le système Atrias, en raison de la complexité supplémentaire qu'ils impliquent au niveau des échanges d'information et des validations techniques.

Ces anomalies ont pour effet de retarder ou d'empêcher la transmission des données nécessaires à l'établissement des factures finales. Elles peuvent également empêcher les clients de faire valoir leur injection, celle-ci n'étant parfois ni reconnue ni valorisée immédiatement après le blocage. Bien que la valorisation puisse, dans la plupart des cas, être effectuée rétroactivement,

ces retards nuisent à la confiance des utilisateurs dans le fonctionnement du marché.

Le Service rappelle que la tenue correcte du registre d'accès au réseau relève de la responsabilité de Sibelga en tant que gestionnaire du réseau de distribution. Le fait d'invoquer les contraintes du système MIG ou les limites techniques d'Atrias ne suffit pas à dégager Sibelga de ses obligations légales, notamment celles prévues à l'article 9 de l'ordonnance électricité et aux articles 4 et 157 du règlement technique (RT) électricité. Le GRD est tenu de mobiliser les ressources nécessaires pour garantir la fiabilité du système.

Dans ce contexte, le Service et BRUGEL ont mené un travail conjoint avec le gestionnaire du réseau de distribution et plusieurs fournisseurs afin de mieux déterminer le partage des responsabilités en cas de blocage. Cette collaboration vise à améliorer la gestion des cas litigieux et à clarifier les rôles de chacun dans la résolution des anomalies informatiques constatées.

Le Service remarque par ailleurs une évolution positive quand à ces blocages, qui tendent à diminuer.

4.6. ESTIMATION D'INDEX PAR LE GRD

Lorsque les données de consommation ne sont pas disponibles, ou ne sont pas fiables, le GRD doit procéder à une estimation afin d'essayer d'estimer de la manière la plus juste possible la consommation du client final concerné. Conformément à l'article 225, §3, du RT électricité, afin de procéder à cette

estimation, Sibelga doit en premier lieu tenir compte de l'historique de consommation de l'URD, ou, s'il n'est pas relevant, de la consommation moyenne typique d'un client final du même type.

Le Service a été amené à se prononcer sur la contestation de la répartition mensuelle de la consommation. Le Service a estimé que ni l'article 222, §3 du RT gaz, ni l'article 20 undecies, §1, 6° de l'ordonnance gaz, ni les conditions générales de vente qui étaient applicables au cas d'espèce, ne permettaient d'obliger le fournisseur à ventiler la consommation réelle de l'utilisateur final en tenant compte des photos de son compteur à la place de la consommation calculée selon la méthode des courbes RLP mise à la disposition du fournisseur par le GRD.

Le Service a estimé qu'il ne peut être exigé de Sibelga d'envoyer le courrier prévu à l'article 225, §5, du RT électricité par courrier recommandé. Le coût qui en résulterait pour la collectivité serait trop grand. De plus, si cette formalité ne peut être considérée comme trop lourde dans certains contextes, comme celui de la récupération de créances ou de l'envoi d'une mise en demeure, tel ne semble pas être nécessairement le cas concernant l'envoi d'un courrier informant l'URD que Sibelga n'a pas pu avoir accès à son compteur.

4.7. INJECTION

Au cours de l'année 2024, le Service des litiges a constaté une augmentation de plaintes concernant l'injection de l'électricité excédentaire des producteurs d'électricité verte. En effet, l'article 27, § 3, de l'ordonnance électricité

prévoit une obligation de rachat de l'électricité excédentaire par le fournisseur responsable du point de prélèvement et / ou d'injection, dans l'hypothèse où le producteur d'électricité verte n'a pas pu vendre l'ensemble de sa production. Le fournisseur responsable du point de prélèvement et / ou d'injection est donc tenu de faire une offre de contrat à son client, étant entendu que cette offre de prix ne peut être négative ou nulle.

Lorsque le fournisseur ne donne pas suite à une demande de contrat d'injection formulée par un producteur d'électricité verte et ne respecte donc pas le prescrit de l'article 27, § 3, de l'ordonnance électricité, celui-ci engage sa responsabilité extracontractuelle. Ceci fait écho à la jurisprudence constante de la Cour de Cassation, selon laquelle la violation d'une « *disposition légale ou réglementaire constitue en soi une faute qui entraîne la responsabilité [...] civile de l'auteur* ». Dans de telles circonstances, le fournisseur doit réparer intégralement le dommage économique subi par le producteur - lequel n'a pas pu valoriser l'électricité excédentaire produite par son installation photovoltaïque - conformément aux principes généraux de la responsabilité civile consacrés à l'article 5.127 du Code civil.

Il arrive également qu'un contrat d'injection soit conclu, mais que celui-ci ne soit pas entré en vigueur à la date convenue entre les parties en raison d'erreurs de gestion de la part du fournisseur. Dans de telles circonstances, conformément à l'article 32septies, § 2,

de l'ordonnance électricité, le fournisseur est redevable d'une indemnité forfaitaire en faveur du client final, pour autant que la demande d'indemnité soit recevable. A titre d'exemple, une telle erreur peut survenir lorsque le fournisseur introduit un code erroné au sein du registre d'accès, empêchant donc l'entrée en vigueur effective du contrat.

Finalement, le Service souligne que, conformément à l'article 27, § 3 de l'ordonnance électricité, le contrat avec le fournisseur pour prélever l'électricité (consommation) peut être distinct du contrat avec le fournisseur pour injecter l'électricité (production) : ceci permet par exemple qu'un locataire soit titulaire d'un point de prélèvement, auto-consomme l'électricité provenant de panneaux photovoltaïques appartenant à son propriétaire, et que l'injection sur le réseau, elle, soit faite au profit du propriétaire des lieux, lequel demeure titulaire du point d'injection.

4.8. PLAINTES DIRECTEMENT TRAITÉES PAR BRUGEL

En 2024, BRUGEL a connu une plainte à portée générale, introduite par Infor GazElec (IGE) à propos des délais, de la qualité de réponse et de la résolution des plaintes par les services clientèles des fournisseurs.

Ainsi, IGE visait spécifiquement le non-respect des délais de réponse par les fournisseurs dans le cadre du traitement des plaintes qu'ils reçoivent. Plus précisément, les problèmes qu'IGE a identifiés sont :

- Des réponses peu claires, demandant aux plaignants de devoir poser des questions ;
- Une absence de réponse ou de fourniture de documents demandés ;
- Des réponses hors délais ;
- Des réponses hors délais liées aux spécificités des dossiers impliquant des prestataires externes.

Pour rappel, l'article 25quatuordecies, § 4, de l'ordonnance électricité prévoit que :

« Les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux mettent à disposition de leurs clients respectifs un service de traitement des plaintes efficace dans lequel les clients bénéficient de procédures transparentes, simples et gratuites. Ce service accuse réception de chaque plainte dans un délai de cinq jours ouvrables et y répond de manière motivée endéans les vingt jours ouvrables à dater de l'accusé de réception. Ces procédures de règlement extrajudiciaire des litiges permettent un règlement équitable et rapide des litiges, dans un délai de deux mois, assorti, lorsque cela se justifie, d'un système de remboursement et/ou de compensation. Brugel fixe les pénalités encourues en cas de non-respect de cette obligation et peut préciser les modalités attendues en termes d'efficacité du service. »

L'article 25duodecies de l'ordonnance électricité oblige quant à lui les fournisseurs à garantir à leurs clients un niveau élevé de protection, notamment en ce qui concerne l'information générale.

Le Conseil d'administration de BRUGEL a ainsi rappelé aux fournisseurs qu'il est essentiel de mettre en place un service de traitement des plaintes efficace, offrant des procédures transparentes, simples et gratuites. L'ordonnance prévoit que les consommateurs doivent recevoir une confirmation de réception de leur plainte dans un délai de cinq jours ouvrables, ainsi qu'une réponse motivée dans un délai de vingt jours ouvrables à dater de l'accusé de réception. Autrement dit, elles doivent avoir fait l'objet d'une réponse motivée dans les 25 jours de leur introduction, maximum et doivent être résolues dans un délai de 2 mois maximum.

Le Conseil d'administration de BRUGEL a également décidé de la mise en place d'un rapportage, dont l'organisation est en cours.

Dans l'intervalle, le Service des litiges traite des cas visés par IGE en adressant des courriers spécifiques aux fournisseurs et en répertoriant les cas problématiques. Plusieurs cas ont ainsi pu être réglés de cette manière.

4.9. PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE L'EAU

Fondamentalement, le Service constate une augmentation très importante des plaintes introduites pour l'eau en 2024, dont le nombre double par rapport à l'année précédente.

La majeure partie des plaintes relatives à l'eau reçues en 2024 concerne toujours des problèmes

de facturation, ce qui confirme que cette question demeure un point sensible pour les usagers. Toutefois, on observe pour cette thématique une légère diminution de leur volume global par rapport à l'année précédente, indiquant une amélioration progressive, bien que partielle.

Ces difficultés trouvent en grande partie leur origine dans les dysfonctionnements du système SAP, implémenté par Vivaqua pour la gestion de sa clientèle. Comme exposé dans les rapports précédents, cette implémentation a provoqué de nombreux retards et erreurs dans la facturation, notamment en raison de retards dans le traitement des formulaires de relevés contradictoires, de problèmes d'enregistrement des nouveaux occupants, ou encore de facturations erronées ou doublées. Les plaintes reçues ou traitées en 2024 nous portent à croire que ces difficultés persistent, mais avec une intensité légèrement moindre.

Le Service a également continué à recevoir de nombreuses plaintes concernant l'application du tarif fuite. Celles-ci sont souvent incomplètes, les plaignants contestant la facturation sans pour autant fournir à Vivaqua la preuve de la réparation de la fuite, condition pourtant indispensable pour que le tarif soit appliqué.

Par ailleurs, le Service des litiges a rendu plusieurs décisions importantes cette année, dont certaines peuvent être qualifiées de décisions phares⁴⁵. Parmi celles-ci, on peut citer des positions sur l'application du terme fixe à différentes unités d'établissement ou encore sur la juste application des frais de rappel. Ces décisions contribuent à clarifier le cadre contractuel applicable aux usagers et à renforcer la sécurité juridique.

Enfin, on note une baisse sensible des plaintes liées au service clientèle de Vivaqua. Les critiques relatives au manque de réactivité ou aux délais d'attente prolongés ont significativement diminué, ce qui peut s'expliquer par une meilleure mobilisation des ressources internes de l'opérateur et par une gestion plus efficiente des sollicitations des usagers.



⁴⁵ Voir les décisions R2024-201; R2023-130.

ANNEXE 1

TABLEAU RÉCAPITULATIF DES DÉCISIONS RENDUES EN 2024

Le tableau figurant ci-après reprend les différentes plaintes ayant été traitées par le Service et sur lesquelles une décision sur le fond a été rendue en 2024. Par conséquent, celui-ci ne mentionne pas les différents litiges ayant été

résolus/ annulés à la suite de l'intervention du Service mais n'ayant nécessité aucune décision. Tel est également le cas des plaintes urgentes, lesquelles ne font pas l'objet de publicité.

RÉFÉRENCE DE LA PLAINTÉ	THÈME	REMARQUE	RÉSUMÉ
R2021-112	Compétences régionales / Electricité verte / cogénération	Plainte non fondée	Compensation pour une installation dont la puissance ne dépasse pas 5 kW – contrat d'injection – respect par le GRD de ses obligations.
R2021-130	Indemnisation / Clients protégés, tarif social et limiteur de puissance	Plainte fondée	Placement irrégulier d'un limiteur de puissance suite à une erreur du fournisseur – indemnisation .
R2022-011	Comptage / Consommation sans contrat	Plainte partiellement fondée	Consommation non mesurée - manipulation de compteur - Sibelga a droit à la facturation - Sibelga n'a pas tardé quant à la détection de l'atteinte - rectification de facture.
R2022-023	Indemnisation / Indemnisation pour non-respect du délai de raccordement	Plainte partiellement fondée	Demande de raccordement – demande d'indemnisation – délai de raccordement – travaux du GRD.
R2022-050	Comptage / relevé du compteur / estimation	Plainte partiellement fondée	Rectification des index – index jour et index nuit inversés – facturation par le fournisseur sur base des index validés par Sibelga.
R2022-092	Comptage / Relevé du compteur / estimation	Plainte non fondée	Compteur classique – contestation de la répartition de la consommation mensuelle et non du relevé annuel des indexs – courbes RLP priment sur les données du plaignant – photos du compteur insuffisantes – absence de base légale permettant au plaignant de faire valoir que sa consommation réelle est différente que celle calculée selon la méthode des courbes RLP mise à disposition par Sibelga au fournisseur.

RÉFÉRENCE DE LA PLAINTE	THÈME	REMARQUE	RÉSUMÉ
R2023-012	Indemnisation/ Indemnisation pour tout dommage direct, corporel ou matériel subi du fait de l'interruption non planifiée/ communiquée, de la non-conformité ou de l'irrégularité de la fourniture d'énergie	Plainte non fondée	Plainte suite à une coupure de courant ayant causé la mise en sécurité d'un appareil électronique ; refus d'indemnisation ; absence de faute de Sibelga.
R2023-022	Comptage / Consommation sans contrat	Plainte non fondée	Consommation hors contrat à charge de l'occupant – application correcte du tarif par défaut.
R2023-056	Comptage / Bris de scellés d'état	Plainte partiellement fondée	Facturation à l'occupant connu – détection diligente de la manipulation – rectification de la consommation pour une période de maximum 5 ans – forfait de remise en l'état du compteur ne peut être facturé qu'une fois.
R2023-065	Comptage / Bris de scellés d'état	Plainte fondée	Contestation de la facture ; non-respect de l'article 215 du RT par le plaignant ; respect de l'article 4 du RT par Sibelga ; PAS de limitation de facture à une durée de 2 ans.
R2023-087	Comptage / Bris de scellés d'état	Plainte partiellement fondée	Pas de la compétence du Service ; consommation non mesurée à charge de l'occupant connu ; facture calculée sur base de 80 ^e centile ; or consommation enregistrée inférieur au percentile 80 ; fraude détectée moins de 4 mois ; GRD a respecté les articles 4 et 192 du RT électricité ; période de rectification de 4 mois article 254 du RT électricité est respecté.
R2023-093	Comptage / Relevé du compteur / estimation	Plainte fondée	Déménagement problématique – index déterminé sur base de photographie – GRD doit valider les index comme index de départ – contrat débute à la date d'entrée dans les lieux du plaignant et non avant.
R2023-098	Compétences régionales / Electricité verte / cogénération	Plainte fondée	Établissement tardif de contrat d'injection / violation article / responsabilité civil / indemnité à octroyer.
R2023-104	Comptage / Rectification des index	Plainte fondée	Déménagement – portabilité du contrat – estimation des index par le GRD – CG fournisseur ne peuvent contredire la législation.
R2023-107	Problème de facturation	Plainte fondée	Index doivent être déterminés par les photographies des compteurs fournies par le plaignant – facture de clôture dans un délai de 6 semaines – plaignant continue à être facturé malgré la fin du contrat – non-respect des normes de qualité de service.

RÉFÉRENCE DE LA PLAINTÉ	THÈME	REMARQUE	RÉSUMÉ
R2023-111	Comptage / Consommation sans contrat	Plainte non fondée	Mystery switch par un seul et même fournisseur suite à la transmission d'un mauvais code EAN ; consommation hors contrat de Sibelga ; le fournisseur à l'origine du mystery switch annule la facture liée au mauvais code EAN ; prise en perte de la facture liée au code EAN erronée par le fournisseur ; la facturation liée à la consommation hors contrat reste due.
R2023-117	Indemnisation	Plainte fondée	Non-respect de l'obligation de rachat de l'injection – faute extracontractuelle dans le chef du fournisseur – manque à gagner du plaignant.
R2023-126	Problème de facturation	Plainte fondée	Défaut de qualité de service clientèle – manque d'information concernant la consommation de la plaignante – octroi d'une compensation.
R2023-130	Facturation / Périodicité de la facture	Plainte fondée	Manque de diligence dans le chef de l'opérateur – informations peu claires pour le plaignant – erreur dans la facturation et l'application du tarif fuite.
R2023-151	Comptage / Bris de scellés	Plainte non fondée	Atteinte à l'intégrité du compteur ; constat fait foi jusqu'à preuve du contraire ; facturation à charge de l'occupant ; Sibelga n'a pas tardé dans la détection de la fraude.
R2023-155	Problème de paiement	Plainte non fondée	Refus d'octroi de plan d'apurement ; petit client professionnel ; liberté du fournisseur de proposer un plan de paiement pour autant qu'il ne soit pas manifestement déraisonnable.
R2023-161	Comptage / Consommation sans contrat	Plainte partiellement fondée	Vol d'énergie / Bris de scellé / facture litigieuse.
R2023-204	Comptage / Relevé du compteur / estimation	Plainte non fondée	Estimation des index plusieurs années d'affilée ; correction de la consommation ; respect par Sibelga de ses obligations d'information à l'URD que sa consommation est estimée ; régularisation.
R2023-208	Comptage	Plainte partiellement fondée	La décision porte sur l'envoi d'une facture de rectification, envoyée à la suite d'une décision du Service des litiges, sur un dossier de consommation non mesurée. Le Service a, dans une précédente décision, considéré que la défectuosité du compteur ne pouvait être exclue, et que la facture devait être annulée. Sibelga a communiqué une nouvelle facture, bien que la réglementation prévoit que la régularisation se fasse via le fournisseur en cas de compteur défectueux. La réglementation technique ne prévoit pas la possibilité pour Sibelga d'envoyer une facture lui-même en cas de compteur dysfonctionnel.

RÉFÉRENCE DE LA PLAINTE	THÈME	REMARQUE	RÉSUMÉ
R2023-213	Service à la clientèle mauvais ou déficient	Plainte fondée	Signature d'un contrat d'injection – erreur administrative empêchant le contrat d'entrer en vigueur à la date souhaitée – indemnisation sur la base de l'article 32septies, §2, de l'ordonnance électricité – multiples messages erronés envoyés dans le MIG – octroi de l'indemnisation. Cette décision est réformée par la décision R2023-213bis (retrouvez le lien vers celle-ci dans le document).
R2023-215	Service à la clientèle mauvais ou déficient	Plainte non fondée	Intervention du GRD relative à la pose d'un compteur intelligent – pas de responsabilité dans le chef du GRD.
R2023-220	Problème de facturation	Plainte fondée	Atrias - Problème Atrias - gestionnaire de réseaux - scénario bloquant - ouverture compteur impossible - désynchronisation des données - registre d'accès.
R2023-228	Facturation / Facture erronée (facture non justifiée, tarif contesté, destinataire incorrect)	Plainte fondée	L'opérateur n'a pas donné suite à la demande du plaignant d'obtenir une facture intermédiaire mensuelle – L'opérateur doit déterminer l'estimation de la consommation journalière d'eau conformément à l'article 90 des CG.
R2023-232	Comptage / Bris de scellés d'état	Plainte partiellement fondée	Consommation non mesurée - application article 159 Constitution - application ligne tarifaire de l'ordonnance - appréciation de la bonne foi - pas suffisamment d'éléments permettant d'établir la bonne foi.
R2023-246	Comptage / Relevé du compteur / estimation	Plainte fondée	Déménagement – index corrects – période d'occupation incorrectes – annulation des intérêts de retard.
R2023-247	Comptage / Bris de scellés	Plainte non fondée	Atteinte à l'intégrité du compteur - Constat fait foi jusqu'à preuve du contraire - Facturation à charge de l'occupant - Sibelga n'a pas tardé dans la détection de la fraude - Estimation du volume consommé sur base de critères objectifs et non discriminatoires - Période de rectification sur cinq périodes annuelles de consommation.
R2023-248	Comptage / Consommation sans contrat	Plainte non fondée	Consommation hors contrat - appartement inoccupé suite à décès - absence de preuve d'un occupant - devoir de diligence de Sibelga (enquête préalable à fermeture compteur) - consommation hors contrat due par les héritiers.

RÉFÉRENCE DE LA PLAINTE	THÈME	REMARQUE	RÉSUMÉ
R2023-261	Comptage / Bris de scellés d'état	Plainte non fondée	Consommation non mesurée facturée à l'occupant connu – possibilité d'exercer un recours contre une tierce personne devant les juridictions compétentes.
R2023-263	Indemnisation / Erreur de facturation	Plainte partiellement fondée	Mystery Switch – le fournisseur ne conteste pas qu'une rectification doit intervenir – le Service estime que la rectification doit avoir lieu, et ne peut être dépendante de difficultés informatiques liées au passage du MIG4 au MIG6 – l'article 24septies, § 1 ^{er} , n'est pas applicable à l'hypothèse en cause.
R2023-270	Comptage / Consommation sans contrat	Plainte partiellement fondée	Consommation hors contrat - Bris de scellés - ouverture des compteurs - contrat entré en vigueur à la bonne date - absence d'installation raccordée - ouverture administrative du compteur - pas de constat de bris de scellé et ne rescellant pas le compteur malgré le danger de sécurité.
R2023-277	Compétences régionales / Electricité verte / cogénération	Plainte fondée	Installation de panneaux photovoltaïques ; demande de contrat d'injection ; refus de scinder le contrat de prélèvement et le contrat d'injection ; interprétation de l'article 27 §3 de l'ordonnance électricité ; Engie doit scinder les contrats.
R2023-291	Indemnisation / Indemnisation pour absence de fourniture d'énergie suit à une erreur administrative	Plainte non fondée	Demande d'indemnisation – erreur de gestion fournisseur – indemnisation pas due car la demande n'est pas introduite dans les délais.
R2023-297	Problèmes de facturation / Facture pas claire ou pas lisible ou pas réglementée	Plainte fondée	Frais de recouvrement supérieurs au plafond imposé par l'ordonnance – obligation pour le fournisseur de limiter les frais.
R2023-305	Service à la clientèle mauvais ou déficient	Plainte fondée	Mauvais suivi dans le traitement de la demande de contrat du plaignant – mauvais service clientèle – le fournisseur doit modifier le contrat afin qu'il corresponde au contrat souhaité.
R2023-307	Switch fournisseur / Délai ou retard	Plainte partiellement fondée	Le contrat doit entrée en vigueur à la date demandée – pas d'indemnisation – compensation.

RÉFÉRENCE DE LA PLAINTÉ	THÈME	REMARQUE	RÉSUMÉ
R2023-315	Service à la clientèle mauvais ou déficient	Plainte fondée	Index à prendre en compte par le fournisseur – mauvais suivi de la demande de contrat – le contrat doit entrer en vigueur à la date demandée – compensation.
R2023-323	Compétences régionales / Refus de faire offre	Plainte partiellement fondée	Manquement à l'obligation de faire offre – circonstances permettant à un fournisseur de refuser de faire offre – cession de créance n'efface pas totalement la relation contractuelle entre le cédant et le débiteur - cession de créance ne préjudicie en rien les droits du consommateur résultant de l'ordonnance.
R2023-331	Comptage / Consommation sans contrat	Plainte partiellement fondée	décision en consommation non mesurée : la plaignante est redevable de la consommation en tant que bénéficiaire de celle-ci – la plaignante n'apporte pas d'élément permettant d'établir sa bonne foi – Sibelga n'est pas en défaut par rapport au délai de détection de la fraude, au vu des nombreux changements d'URD sur le point, la variation de la consommation n'était pas de nature à l'alerter – la période de rectification doit être limitée à 5 ans – Sibelga a correctement appliqué le percentile 80.
R2024-051	Comptage / Consommation sans contrat	Plainte partiellement fondée	Ré-estimation par Sibelga de la consommation sur base d'une période annuelle représentative – tarif supérieur au tarif par défaut est applicable.
R2024-065	Comptage / Bris de scellés d'état	Plainte partiellement fondée	Consommation non mesurée – bonne foi pas démontrée – retard fautif dans la détection de la faute dans le chef du GRD.
R2024-086	Problème de facturation	Plainte fondée	Non prise en compte de l'injection - Problème d'encodage dans Atrias par le fournisseur - Retard dans l'exécution du contrat - Délai anormalement long de traitement dans Atrias - Imputation du délai à Sibelga - Partage de la compensation entre le fournisseur (pour l'erreur d'encodage initial) et Sibelga (pour la période durant laquelle le traitement du problème a été retardée par la résolution dans Atrias).
R2024-101	Comptage / Relevé du compteur / Estimation	Plainte non fondée	Recours en reconsidération de la décision R2023-204 – décision initiale maintenue.
R2024-105	Indemnisation	Plainte non fondée	Fin de contrat à l'échéance contractuelle – Croyance erronée du plaignant de poursuite du contrat – Reprise du point par Sibelga en période hivernale et fermeture en l'absence de reprise par un fournisseur.

RÉFÉRENCE DE LA PLAINTE	THÈME	REMARQUE	RÉSUMÉ
R2024-155	Problème de facturation	Plainte partiellement fondée	Contestation consommation hors contrat - bris de scellé - entrée en vigueur tardive du contrat à la suite d'une fin de contrat précédente - manque de diligence du fournisseur qui n'a pas retenu l'existence d'un contrat malgré la souscription d'un contrat par le plaignant dans les temps (article 25 quatuordecies) - encodage informatique automatique - indemnités 32 septies - absence de cumul des § 1 et §2 de l'article 32 septies - inexistence d'une consommation hors contrat car le contrat existait bel et bien - refacturation par le fournisseur.
R2024-175	Indemnisation	Plainte non fondée	Fin du contrat correctement notifié – pas d'indemnisation due par le fournisseur en l'absence d'erreur constatée dans son chef.
R2024-193	Compétences régionales / Client protégé	Plainte fondée	Client protégé – article 25septies, paragraphe 6 - perte du statut de client protégé – respect de la procédure.
R2024-201	Facturation	Plainte fondée	Plainte eau - Vivaqua a facturé deux fois le tarif fixe tandis qu'il s'agissait que d'un seul logement - deux compteurs existant dans un seul et unique logement - le terme fixe doit être facturé en fonction du nombre de logement et non en fonction du nombre de compteurs.
R2024-233	Indemnisation	Plainte fondée	Entrée en vigueur tardive d'un contrat de fourniture valablement conclu - mauvaise sélection par le fournisseur du service dans le registre d'accès - risque de coupure - absence de factures d'acompte - demande d'indemnisation - cumul des régimes d'indemnisation (article 32septies, § 2) et de compensation (article 25quatuordecies, § 1, 1°, f)).
R2024-243	Indemnisation / Indemnisation pour non-respect du délai de raccordement	Plainte non fondée	Compétence du GRD en matière d'entretien, construction et renouvellement de l'infrastructure d'éclairage public – droit du GRD de placer des câbles sur les façades de la voie publique – demande de déplacement des câbles – domaine public et trottoir.
R2024-321	Problème de facturation	Plainte fondée	Double facturation pour le même point de consommation – changement de fournisseur - communication par le GRD des informations relatives aux données de consommation au fournisseur entrant ou sortant – contrat non clôturé à temps – retard de 6 mois dans l'envoi de la facture de clôture – annulation des factures adressées erronément – compensation pour mauvais suivi du contrat de fourniture.

BASE LÉGALE

L'article 30^{novies} de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après, « *ordonnance électricité* ») a créé le Service des litiges (ci-après « *le Service* ») au sein de BRUGEL.

L'article 30^{novies}, §2, dernier alinéa, de l'ordonnance électricité impose au Service de publier un rapport annuel qui mentionne notamment les dernières tendances de sa jurisprudence.

Le présent document répond à cette obligation.

Éditeurs responsables

K. Welch - E. Mannès - BRUGEL,
av. des Arts, 46 - 1000 Bruxelles.

Concept et réalisation

www.pafdesign.be

Photo

adobe.stock.com
www.pafdesign.be

Dit thematisch verslag is eveneens beschikbaar
in het Nederlands.



Avenue des Arts, 46 bte 14

1000 Bruxelles

info@brugel.brussels

www.brugel.brussels