

CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURE DE SIBELGA COMME FOURNISSEUR DE DERNIER RESSORT

Pour mieux comprendre le statut de client protégé, les conditions d'octroi et de maintien de ce statut ainsi que le tarif applicable au client protégé :

Surfez sur :

<https://www.sibelga.be/fr/raccordements-compteurs/protection-clients/statut-client-protége>

Pour mieux comprendre le statut de clients hivernaux : Surfez sur :

<https://www.sibelga.be/fr/raccordements-compteurs/protection-clients/client-hivernal>

GENERALITES

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute personne (ci-après dénommé l'Utilisateur) qui se voit fournir du gaz ou de l'électricité par Sibelga en tant que fournisseur de dernier ressort. Elles reprennent et complètent sans jamais y déroger les principales dispositions qui régissent la fourniture de dernier ressort, inscrites dans l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, l'ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, la loi programme du 27 avril 2007 et les Arrêtés ministériels du 30 mars 2007.

Les présentes conditions générales ne portent pas préjudice aux dispositions légales et réglementaires applicables, lesquelles priment en tout état de cause. Si des modifications interviennent suite à une adaptation légale ou réglementaire, ces modifications seront applicables à partir de la date d'entrée en vigueur définie dans les dispositions applicables.

DEMENAGEMENT

Le statut de client protégé ou hivernal étant lié à la personne, l'Utilisateur doit notifier son déménagement à Sibelga pour continuer à bénéficier du statut.

DUREE DE LA FOURNITURE

Pour les clients protégés, la fourniture de dernier ressort prend fin lorsque les effets du contrat conclu avec le fournisseur commercial ne sont plus suspendus, ou lorsque la coupure du point a été autorisée par un juge de paix. La suspension du contrat de fourniture prend fin lorsque le client a remboursé la totalité de sa dette en respectant le plan d'apurement.

Pour les clients hivernaux, la fourniture est assurée pour la période hivernale, qui dure jusqu'au 31 mars inclus, ou à toute autre date si la période est prolongée par le Gouvernement de la Région de Bruxelles Capitale.

Cette fourniture peut également prendre fin lorsqu'un nouveau contrat de fourniture est conclu avec un fournisseur commercial.

PRIX DE LA FOURNITURE

Les prix sont fixés tous les trois mois par la CREG. Ils sont accessibles sur le lien suivant : <https://www.sibelga.be/fr/protection-clients/clients-proteges/tarifs-clients-proteges>.

FACTURATION

La fourniture fait l'objet d'une facturation forfaitaire mensuelle. La facturation peut être envoyée gratuitement par voie digitale ou en format papier. Le montant du forfait est déterminé, lors du commencement de la fourniture, sur base de critères objectifs et non-discriminatoires. Une fois l'an, sur la base du relevé du compteur, une facture de régularisation tenant compte des factures forfaitaires mensuelles facturées est établie. Par ailleurs, lorsque la fourniture de dernier ressort prend fin, une facture de clôture est établie sur la base d'un relevé de compteur spécifique et envoyée dans le mois de la perte/fin du statut.

L'Utilisateur doit vérifier que les données de comptage sur la base desquelles il est facturé correspondent à sa consommation. L'Utilisateur qui constate une erreur manifeste, en informe Sibelga dans un délai raisonnable. Il reste toutefois tenu au paiement des montants qui pourront être déterminés comme étant incontestablement dus. En cas d'erreur ou d'omission affectant les montants réclamés à l'Utilisateur, une rectification de facture est opérée soit à l'initiative de Sibelga, soit à la demande de l'Utilisateur. En cas de solde à sa charge, l'Utilisateur peut demander des délais de paiement. En cas de solde en faveur de l'Utilisateur, ce solde sera déduit de la (des) facture(s) forfaitaire(s) suivante(s) ou sera remboursé à l'Utilisateur si celui-ci en fait la demande.

MODALITES DE PAIEMENT

Le montant de la facture doit être payé dans les trente jours calendrier qui suivent la date d'envoi de la facture. En cas de non-paiement dans ce délai, un rappel est envoyé à l'Utilisateur. En cas de non-paiement dans les quinze jours calendrier de l'envoi du rappel, une mise en demeure est envoyée à l'Utilisateur, augmentée d'un montant forfaitaire de 5 euros. En cas de non-paiement dans les quinze jours calendrier de l'envoi de la mise en demeure, Sibelga transmet au CPAS de la commune du point de fourniture, le nom et l'adresse de l'Utilisateur. Si au plus tard soixante jours après la transmission du nom de l'Utilisateur au CPAS, ce dernier n'a pas fait savoir à Sibelga que cet Utilisateur bénéficie d'une aide sociale par le CPAS ou n'a pas transmis à Sibelga une proposition de plan d'apurement pour toutes les dettes vis-à-vis de Sibelga, contresignée pour accord par l'Utilisateur, Sibelga peut demander devant le juge de paix la résiliation du contrat de fourniture de dernier ressort.

VIE PRIVEE

Le responsable du traitement des données personnelles des Utilisateurs est Sibelga SC, quai des Usines, 16 à 1000 Bruxelles (banque carrefour des entreprises n°0222-869-673). La politique détaillée de Sibelga en matière de protection des données à caractère personnel est disponible sur le site Internet de Sibelga (<https://www.sibelga.be/fr/privacy>).

Sibelga traite les données à caractère personnel des Utilisateurs pour les finalités suivantes : l'accès au réseau et à la fourniture de gaz et d'électricité pour les Utilisateurs, la facturation des Utilisateurs, la procédure de récupération de créances impayées et l'accomplissement de ses obligations légales et réglementaires et de ses missions de service public. Ce traitement est nécessaire à l'exécution des missions d'intérêt public confiées à Sibelga par les ordonnances du 19 juillet 2001 et du 1er avril 2004 organisant les marchés de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale ainsi que les règlements pris en exécution de ces ordonnances.

Sibelga s'engage à prendre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour respecter le règlement (UE) 2016/679 général sur la protection des données.

Sibelga n'effectue pas de transfert de données à caractère personnel en dehors de l'Union européenne ou à tout le moins pas sans en aviser expressément l'Utilisateur.

Les données personnelles traitées par Sibelga sont fournies directement par l'Utilisateur, ou émanent d'une autorité publique, du CPAS ou d'un fournisseur commercial.

Les données personnelles traitées par Sibelga peuvent être transmises à des autorités publiques sur base d'un fondement légal approprié (comme le SPF Economie, les CPAS etc) mais également aux fournisseurs commerciaux ainsi que le cas échéant à des partenaires de recouvrement.

Chaque Utilisateur, personne physique, a le droit d'accéder à ses données à caractère personnel, de les rectifier si elles sont inexactes ou incomplètes, de demander leur effacement ou la limitation de leur traitement dans la mesure où les finalités de traitement définies ci-avant sont remplies ou peuvent encore l'être. Pour ce faire, l'utilisateur adresse une demande écrite, accompagnée d'une copie de sa carte d'identité, à Sibelga SC, Data Protection Officer, quai des Usines, 16 à 1000 Bruxelles ou un email à l'adresse Sibelga-DPO@sibelga.be. Chaque utilisateur a le droit de s'opposer gratuitement au traitement des données relatives à sa personne en vue de l'attribution automatique des prix maximaux pour la fourniture d'électricité et de gaz naturel.

Les données personnelles seront conservées le temps nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-avant avec une durée complémentaire de trois ans. Chaque Utilisateur peut en toute hypothèse adresser une réclamation à l’Autorité de Protection des Données (Rue de la Presse, 35 à 1000 Bruxelles).

REGLEMENT DES LITIGES

Le droit belge et le droit de la Région de Bruxelles-Capitale sont seuls applicables. En cas de contestation, une solution amiable pourra être recherchée dans le respect des principes légaux applicables, à la demande de l’Utilisateur. À défaut de règlement amiable ou en cas d’échec de celui-ci, les tribunaux de Bruxelles seront seuls compétents.

Les Utilisateurs peuvent également déposer une plainte, dûment motivée et écrite sur la base du formulaire mis à disposition sur le site de BRUGEL, auprès du Service des Litiges de Brugel :

- par mail (plainte.klacht@brugel.brussels),
- par courrier (BRUGEL – Service des Litiges, Avenue des Arts 46, 1000 Bruxelles),
- en la déposant sur place (BRUGEL, Avenue des Arts 46, 1000 Bruxelles)

La recherche d’une solution amiable auprès du service des plaintes de Sibelga accessible à l’adresse suivante (gestionplaintes-klachtenbeheer@sibelga.be) est un préalable obligatoire au dépôt d’une plainte devant le Service des Litiges de Brugel.