

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

RAPPORT (BRUGEL-RAPPORT-20130712-15)

**sur le traitement des plaintes et le
fonctionnement du Service des litiges au
cours de l'année 2012**

Etabli en application de l'article 30novies, § 2, dernier alinéa
de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation
du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale

12/07/2013

Table des matières

1	Contexte juridique.....	3
2	Introduction.....	3
3	Limites de compétence et interrogations du Service.....	4
3.1	Limites de compétence du Service.....	4
3.1.1	Seuls les consommateurs peuvent saisir le Service.....	4
3.1.2	Plaintes contre les décisions de BRUGEL : le Service n'est pas compétent.....	4
3.1.3	Plaintes en matière d'indemnisation : le Service n'est pas compétent.....	4
3.2	La procédure à suivre pour la désignation d'un expert par le Service des litiges et la prise en charge des frais d'expertise.....	5
4	Collaboration avec le Service de Médiation de l'Energie (SME).....	5
5	Collaboration avec la Direction Générale Contrôle et Médiation du SPF Economie.....	6
6	Enseignements à tirer des données factuelles.....	6
6.1	Données statistiques.....	6
6.2	Répartition des plaintes par catégorie.....	7
6.3	Répartition des plaintes en fonction des sociétés incriminées.....	9
6.4	Origine des plaintes.....	10
6.5	Répartition des plaintes en fonction du type de procédure.....	10
6.6	Répartition du nombre de plainte en fonction du régime linguistique.....	13
6.7	Délais de traitement des plaintes.....	11
6.8	Statut des plaintes.....	11
6.9	Nombre d'auditions.....	13
7	Analyse de la jurisprudence interne et enseignements.....	15
7.1	La bonne/mauvaise foi.....	15
7.2	Plaintes relatives à l'octroi d'une prime énergie.....	16
7.3	Plaintes relatives au placement de limiteur de puissance.....	16
7.4	Bris de scellés d'Etat ayant porté atteinte à l'intégrité physique du compteur.....	17
8	Conclusions.....	17

I Contexte juridique

L'ordonnance « électricité »¹ a créé au sein de BRUGEL un Service des litiges, ci-après dénommé « le Service », qui statue sur les plaintes concernant l'application de l'ordonnance « électricité » et de l'ordonnance « gaz »², et de leurs arrêtés d'exécution.

L'ordonnance « électricité » prévoit que « un rapport annuel est publié et mentionne notamment les dernières tendances de la jurisprudence du Service des litiges »³.

Le présent document répond à ce prescrit.

2 Introduction

Le législateur bruxellois a confié à BRUGEL une mission générale de surveillance et de contrôle de l'application des ordonnances et arrêtés y relatifs. Dans ce cadre, le Service des litiges examine chaque plainte qui lui parvient, quelle est la disposition qui n'a pas été respectée, la compétence éventuelle du Service en la matière, le bien-fondé de la plainte et les mesures éventuelles à prendre en la matière. Après examen, la plainte est déclarée recevable ou non. En ce qui concerne les plaintes qui ont été jugés recevables, le Service prend une décision sur le bien-fondé de la plainte dans les 2 mois suivant le dépôt de celle-ci.

Ce rapport contient les données factuelles relatives aux plaintes qui ont été introduites soit auprès du Service, soit directement auprès de BRUGEL au cours de l'année 2012.

La collaboration du Service avec le Service de Médiation de l'Energie et avec la Direction Générale Contrôle et Médiation est également abordée.

Le document fait état des enseignements qui peuvent être tirés des données factuelles.

Enfin, il présente certaines interrogations du Service.

¹ Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

² Ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale (...).

³ Article 30novies, § 2, dernier alinéa de l'ordonnance « électricité » précitée.

3 Limites de compétence et interrogations du Service

3.1 Limites de compétence du Service

Les compétences du Service sont limitées par l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative au marché de l'électricité, article 30novies, § 1^{er}.

3.1.1 Seuls les consommateurs peuvent saisir le Service

Le Service ne peut être saisi ni par un fournisseur ni par un gestionnaire de réseau, ni par un entrepreneur travaillant sur l'installation du client.

Le texte de l'ordonnance électricité¹ est assez clair à ce sujet : « Tout intéressé saisit le Service de litiges après avoir vainement tenté d'obtenir satisfaction soit auprès de l'interlocuteur concerné, soit auprès du service de traitement des plaintes des fournisseurs et des gestionnaires de réseau. »

Le texte souligné renvoie donc directement aux consommateurs.

3.1.2 Plaintes contre les décisions de BRUGEL : le Service n'est pas compétent

Selon l'article 30novies, § 1^{er}, deuxième alinéa de l'ordonnance électricité, le Service n'est pas compétent pour statuer sur les plaintes contre les décisions de BRUGEL. Il s'agit des décisions dans des matières visées au premier alinéa de cet article. Les travaux préparatoires relatifs à l'article 57 de l'ordonnance modificative du 20 juillet 2011 confirment cette interprétation. D'autres décisions de Brugel sont visées, de la même manière, dans l'article 30octies, deuxième alinéa². Il s'agit de décisions dans les matières énoncées au premier alinéa de l'article 30octies, ainsi que l'indiquent les travaux préparatoires relatifs à l'article 56 de l'ordonnance modificative. Toutes les décisions de BRUGEL sont susceptibles d'un recours devant la section d'administration du Conseil d'Etat.

3.1.3 Plaintes en matière d'indemnisation : le Service n'est pas compétent

Les plaintes en matière de droit à indemnisation, portant sur un droit civil³, sont du ressort exclusif des tribunaux de l'ordre judiciaire, en l'occurrence du tribunal de première instance.

En effet, partant du constat que le droit à l'indemnisation est conçu comme un « droit subjectif », plus précisément un droit *civil* subjectif, le Conseil d'Etat en déduit qu'il est, aux termes de l'article 144 de la Constitution, *exclusivement* du ressort des tribunaux de l'ordre judiciaire. Il convient donc que non seulement le système mis en place par l'ordonnance, mais

¹ L'article 30novies, § 2, troisième alinéa

² "Toute partie lésée a le droit de présenter une plainte contre une décision de Brugel, une consultation ou une proposition de décision en vue de son réexamen."

³ Selon l'article 30novies, § 1^{er}, premier alinéa, *in fine*, le Service des litiges n'est pas compétent pour statuer sur les plaintes portant sur des droits civils, conformément à l'article 144 de la Constitution.

aussi sa mise en œuvre par BRUGEL, soient conformes à la Constitution¹. Le Parlement bruxellois, en excluant que le Service traite les plaintes « portant sur des droits civils », a opté pour le traitement de celles-ci par un tribunal de l'ordre judiciaire.

3.2 La procédure à suivre pour la désignation d'un expert par le Service des litiges et la prise en charge des frais d'expertise

L'ordonnance électricité prévoit que le Service « ordonne toute mesure d'instruction et d'enquête qu'il juge utile. »²

Le règlement d'ordre intérieur de BRUGEL prévoit que « Le Service des litiges peut, à tout moment, procéder à la désignation d'un expert. »³.

Le Service s'est interrogé sur les modalités de la désignation de l'expert et sur la prise en charge des frais d'expertise. Il a formulé une proposition à ce sujet au conseil d'administration de Brugel pour être mise en place en 2013.

En 2012, une seule plainte portant sur le dysfonctionnement des compteurs a donné lieu à la désignation d'un expert : en l'occurrence, c'est le Service de métrologie du SPF Economie qui a été désigné.

4 Collaboration avec le Service de Médiation de l'Energie (SME)

Cette collaboration est organisée par le Règlement d'Ordre Intérieur (ROI) du SME⁴. Le ROI prévoit le traitement des plaintes selon leur objet. Le SME traite les plaintes relevant soit de la compétence fédérale exclusive, soit de la compétence mixte. Le SPF Economie traite les plaintes relatives aux pratiques de marketing et de vente, et des infractions à l'accord sur « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » ainsi qu'au code de conduite qui y est annexé. Les régulateurs régionaux traitent les plaintes relevant exclusivement de la compétence régionale⁵.

Plusieurs demandes d'avis émanant du SME ont été traitées par le Service dans le cadre du traitement de plaintes mixtes. Ces demandes concernaient un ou plusieurs aspects relevant de la compétence régionale. Lorsque le SME s'adresse à BRUGEL dans le cadre d'une demande de médiation individuelle, il s'adresse implicitement au Service des litiges dans la limite des compétences de ce dernier. Notons toutefois que pour des questions générales, le coordinateur les fait remonter pour recueillir l'avis du CA. De même, si le SME souhaite que

¹ Paragraphe 14 de l'avis du Conseil d'Etat sur l'article 60 du projet d'ordonnance modificative du 20 juillet 2011

² Article 30novies, § 2, quatrième alinéa de l'ordonnance

³ L'article 9bis, § 7 du règlement d'ordre intérieur

⁴ Règlement d'Ordre Intérieur consacré aux « interactions entre le Service de Médiation de l'Energie (SME) et les services fédéraux et régionaux compétents pour l'énergie ».

⁵ Le ROI précise toutefois que « le service qui reçoit la demande de procédure d'urgence la traite de manière autonome, quel que soit le domaine de compétence concerné par la demande de procédure d'urgence ou sa cause ».

BRUGEL s'exprime non pas sur un dossier individuel, mais bien sur une thématique en général, ce serait alors le Conseil d'administration de BRUGEL qui s'exprimerait. Pour ce faire, il y aurait lieu de formaliser la demande au Conseil d'administration.

Le Service a participé aux réunions organisées dans le cadre de l'interaction entre d'une part le SME et d'autre part le SPF Economie et les régulateurs régionaux. Les modifications de l'accord sur « Le consommateur (...) » précité, proposées par le SPF Economie, y ont fait l'objet de discussions, et le Service des litiges a formulé ses remarques sur les modifications proposées. Le Service de Médiation de l'Energie a également présenté son rapport annuel 2011.

Lors de la réunion qui a eu lieu le 5 juillet 2012 entre BRUGEL et le SME, la question a été abordée de savoir si le SME peut, dans le cadre du traitement d'une plainte mixte, formuler des recommandations individuelles sur des aspects qui relèvent de la compétence régionale. Le SME peut effectivement formuler de telles recommandations après avoir consulté le Service des litiges sur le projet de recommandation.

Dans un autre dossier, un problème s'est posé en matière de protection de la vie privée. En effet, le Service de Médiation de l'Energie avait envoyé un mail concernant cette plainte à un tiers. L'obligation de respecter la vie privée a été rappelée, et par la suite le dossier a été traité conformément au ROI.

5 Collaboration avec la Direction Générale Contrôle et Médiation du SPF Economie

Dans un dossier de plainte mixte, la Direction Contrôle et Médiation du SPF Economie a immédiatement demandé au GRD son avis. Suite au maintien de la position de celui-ci et à l'échec de la médiation, elle a aussitôt transmis le dossier à BRUGEL, qui a pris une décision.

6 Enseignements à tirer des données factuelles

6.1 Données statistiques

Les données présentées ci-dessous sont issues de notre système informatique de gestion des plaintes. Une « photo » des données a été prise le 31 décembre 2012 et transposée sous forme de tableau ou graphique.

Les informations statistiques que nous pouvons fournir sont limitées aux capacités d'encodage de notre système informatique. Certaines plaintes complexes nécessitent des adaptations dans la procédure de traitement qu'il n'est pas toujours possible de prendre en compte lors de l'encodage.

L'analyse de ces données nous donne un bon aperçu de la qualité du suivi des différentes plaintes.

En 2012, BRUGEL a reçu 115 plaintes contre 131 en 2011. Ces chiffres portent sur l'ensemble des plaintes reçues, qu'elles soient traitées par le Service des Litiges, instruites

pour être présentées au Conseil d'administration ou renvoyées à d'autres autorités compétentes.

6.2 Répartition des plaintes par catégorie

Lors de l'analyse préliminaire des plaintes, nos agents classent les plaintes selon une classification européenne à deux niveaux (classification de l'ERGEG/CEER) :

- Catégorie principale
- Catégories secondaires

Une plainte doit toujours être classée dans une catégorie principale. Il est, par contre, possible qu'une même plainte ne puisse être rangée dans aucune catégorie secondaire, ou doive l'être dans plusieurs d'entre elles.

Nous présentons ici le tableau des plaintes en fonction de leur catégorie principale.

Ce tableau montre que le plus grand nombre de plaintes reçues par BRUGEL, et pour lesquelles le Service des Litiges est compétent, porte sur le comptage ; ce qui était déjà le cas en 2011.

Tableau 1 - Classification des plaintes reçues par BRUGEL selon leur objet

OBJET	DETAILS	NOMBRE DE PLAINTES RECUES
Comptage	Rectification des index	11
	Fonctionnement compteur	5
	Consommation sans contrat	4
	Inversion du compteur	4
	Relevé du compteur/estimation	4
	Déménagement/décès/changement de client / combined switch	2
	Autres	11
	Total	
Compétences régionales	Primes URE	9
	Electricité verte/cogénération	4
	Limiteur de puissance	3
	Refus de faire offre	2
	Autres	11
	Total	
Problèmes de facturation	Facture pas claire ou pas lisible ou pas réglementaire	1
	Pas de facture ou avec retard	1
	Garantie	1
	Plan de paiement	1
	Autres	12

Total		16
(Des)Activation	Activation après déménagement/move in	3
	Déconnexion par le gestionnaire de réseau suite à une difficulté de paiement ou fraude	3
	Procédure d'urgence	1
	Reconnexion après déconnexion	1
	Autres	5
Total		12
Prix / tarif	Tarifs de distribution ou de transport	3
	Changement de prix/tarif	1
	Cotisation énergie, taxes, TVA	1
	Autres	2
Total		7
Qualité de fourniture	Continuité de la fourniture	2
	Autres	3
Total		5
Raccordement au réseau	Délai/retard	2
	Autres	1
Total		3
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	1
Service à la clientèle mauvais ou déficient	Autres	1
Switch fournisseur	Switch non désiré	1
Total :		115

Source : BRUGEL

6.3 Répartition des plaintes en fonction des sociétés incriminées

Le tableau suivant classe les plaintes en fonction de la partie incriminée. Il y a lieu de prendre en compte le fait que les plaintes introduites peuvent incriminer plusieurs intervenants à la fois.

Tableau 2 - Classification des plaintes reçues par BRUGEL en fonction de la partie incriminée

	2011	2012
SIBELGA	89	73
ECS/ELECTRABEL	57	25
LAMPIRIS	12	12
ENI GAS & POWER (ex-NUON)	10	5
Bruxelles-Environnement (IBGE)	-	9
BRUGEL / Autorités régionales	7	5
OCTA+	-	4
EDF LUMINUS	4	3
ESSENT	1	2
STIB	-	1

Source : BRUGEL

Comme le montre le tableau ci-dessus, SIBELGA, le gestionnaire des réseaux de distribution, fait l'objet de la majorité des plaintes. Il est suivi par le groupe ELECTRABEL, principal fournisseur en gaz et en électricité en Région de Bruxelles-Capitale. Néanmoins, les plaintes reçues vis-à-vis de ces deux acteurs sont en diminution ; les plaintes contre ELECTRABEL ont diminué de plus de 50% en un an.

Le nombre de plaintes contre LAMPIRIS est lui resté stable d'une année à l'autre, alors que ses parts de marché ont augmenté.

Seulement 9 plaintes ont été introduites en 2012 concernant des dossiers de primes énergie traités par l'IBGE.

Les plaintes dirigées contre BRUGEL ou les autorités régionales bruxelloises sont en légère diminution par rapport à 2012, passant de 7 à 5 et avaient trait au traitement des dossiers photovoltaïques par le régulateur.

Sibelga est la société qui comptabilise le plus de plaintes à son encontre. Cela s'explique par deux facteurs :

- Les plaignants ne font pas toujours la différence entre les rôles de fournisseur et de gestionnaire de réseau. Ils nomment donc régulièrement le GRD.
- Sibelga est la seule société à être en relation avec l'ensemble de la population bruxelloise.

6.4 Origine des plaintes

Tableau 3 - Origine des plaintes

Origine des plaintes	Nombre
CPAS	9
DG Contrôle et médiation	2
Cabinet	2
Le plaignant ou son conseil	55
Médiateur fédéral	38
Inforgazelec	10
Total	116

Source : BRUGEL

Un peu moins de la moitié des plaintes est déposée auprès du service des litiges directement par les plaignants.

La seconde source la plus importante de plainte est le service fédéral de médiation pour l'énergie. Ce dernier nous transmet les plaintes qui portent sur les compétences régionales.

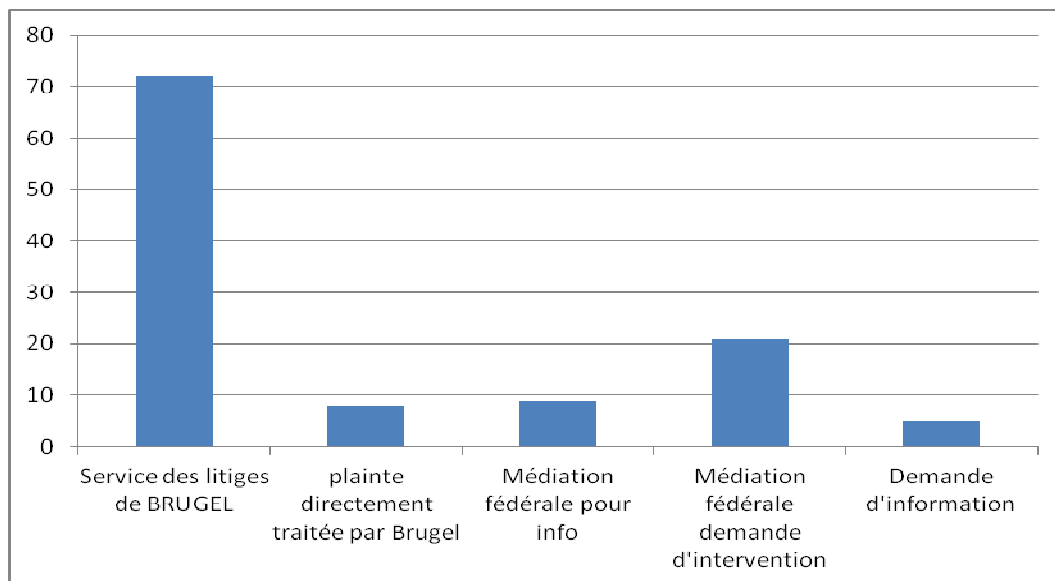
Notons que certaines plaintes nous arrivent simultanément de deux instances.

6.5 Répartition des plaintes en fonction du type de procédure

Lorsqu'une plainte est introduite auprès de BRUGEL, un premier tri est opéré pour diriger la plainte dans la bonne procédure. Nous distinguons les procédures suivantes :

1. Plaintes relevant *a priori* du service des litiges ;
2. Plaintes relevant de la compétence bruxelloise, mais pas du service des litiges (voir paragraphe 3.1) ;
3. Information du SME sur une plainte de compétence régionale faisant l'objet d'une médiation ;
4. Demande du SME de bien vouloir remettre un avis dans le cadre d'une médiation ou d'intervenir après l'échec d'une médiation ;
5. Plainte qui, après examen, s'avère plutôt être une demande d'information.

Figure 1 - Répartition des plaintes en fonction du type de procédure



Source : BRUGEL

Lorsque le médiateur fédéral nous informe qu'une plainte fait l'objet d'une médiation, le service des litiges n'intervient pas et laisse les parties s'accorder avec l'appui du médiateur. Si la médiation échoue, l'une des parties ou les deux peuvent introduire une plainte auprès du Service qui, alors, prendra une décision contraignante. Dans ce cas de figure, les plaintes sont enregistrées dans la catégorie « médiation fédérale – demande d'intervention ».

6.6 Staut des plaintes

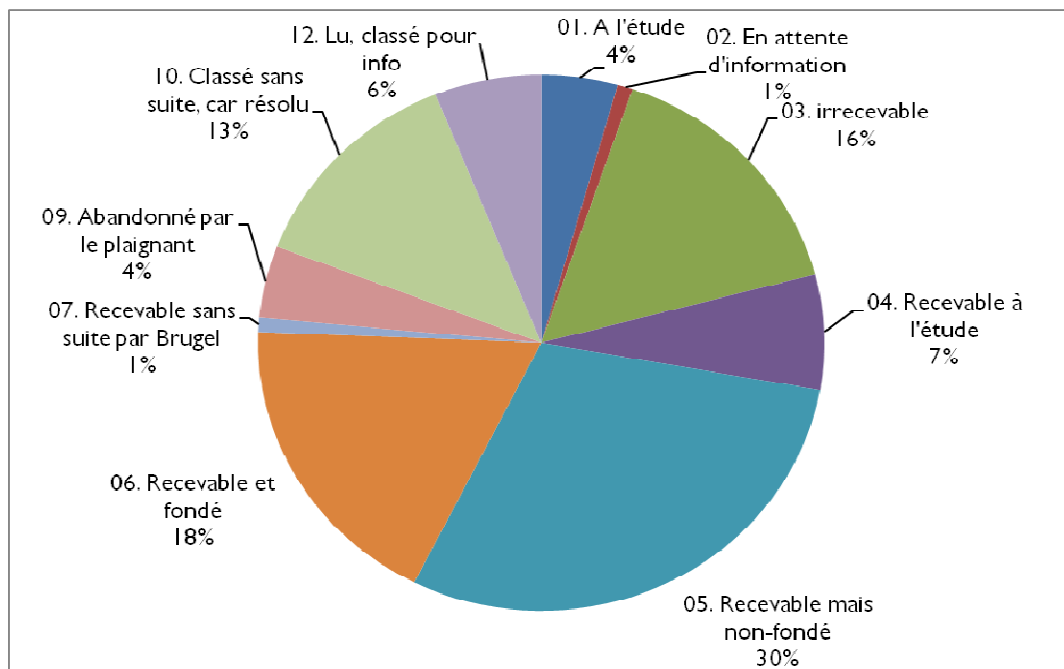
Environ une plainte sur cinq est recevable et fondée, même si un certain nombre trouve une solution avant toute décision de BRUGEL. Ceci est illustré dans la figure ci-dessous.

Presqu'une plainte sur 3 est recevable, mais non fondée, ce qui révèle aussi le manque de connaissance des règles du marché par les utilisateurs finals.

Le service des litiges ne prend pas de décision dans tous les dossiers de plaintes introduits. Certaines plaintes sont simplement abandonnées par le plaignant ou classées sans suite si une solution satisfaisante pour le client a été proposée par la société incriminée. Ces deux cas de figure représentent respectivement 4 et 13% des plaintes.

Les plaintes qui ne font pas l'objet d'un traitement particulier ou d'une quelconque décision sont celles envoyées pour information depuis le SME ou celles qui relèvent plus de la demande d'information.

Figure 2 - Statut des plaintes 2012 au 31/03/2013



6.7 Délais de traitement des plaintes

Le ROI de Brugel prévoit un traitement des plaintes en deux étapes principales :

- Vérifier que la plainte est recevable dans un délai de 21 jours ;
- Statuer sur la plainte dans un délai de 2 mois après sa saisine, délai qui peut être prolongé de 2 mois lorsque le Service demande des informations complémentaires. Une nouvelle prolongation de ce délai est possible moyennant l'accord du plaignant.

Pour rappel, la vérification de la recevabilité consiste à analyser si :

- La plainte a été déposée en bonne et due forme (c'est-à-dire que le plaignant a préalablement tenté de résoudre le problème avec la société incriminée et que l'ensemble des éléments est présent) ;
- La plainte porte bien sur les compétences de Brugel.

Le délai moyen entre la réception d'une plainte et la déclaration de la recevabilité est de 28 jours. 78 plaintes ont été traitées dans le délai de rigueur, c'est-à-dire 21 jours.

Le délai maximum enregistré pour une recevabilité est de 224 jours.

Ces valeurs doivent être restituées dans le contexte de la procédure. Dans la pratique, les plaintes introduites sont souvent incomplètes ou nécessitent une analyse complexe pour

déterminer le niveau de compétence de Brugel. L'agent traitant est donc souvent dans l'obligation de demander des informations complémentaires avant de pouvoir se prononcer sur la recevabilité.

Il est également fréquent que le Service des litiges de Brugel doive attendre qu'un autre niveau de pouvoir se soit prononcé sur un aspect général de la plainte avant de pouvoir statuer sur la recevabilité de celle-ci.

Ces complications ne sont pas prises en compte lors de l'encodage des plaintes et faussent partiellement les délais.

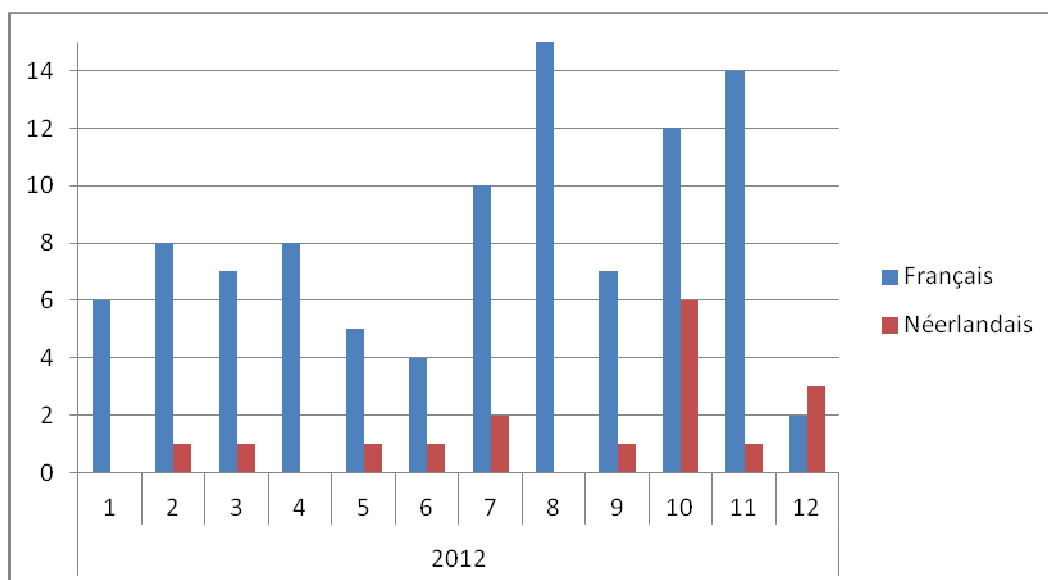
Au 31 mars 2013, 90 plaintes (sur les 115 introduites) étaient clôturées. Les autres étaient encore en examen ou en attente d'informations complémentaires, des plaignants ou des parties incriminées.

Le délai moyen entre la réception de ces plaintes clôturées et la décision du service des litiges était de 70 jours.

Les plaintes traitées dans le délai de rigueur de 4 mois sont au nombre de 76 (sur 90) ; tandis qu'une dizaine de plaintes sont traitées en plus de 6 mois.

6.8 Répartition du nombre de plainte au cours de l'année

Figure 3 - Nombre de plaintes au cours de l'année



Les plaintes sont déposées auprès du Service des litiges de manière relativement uniforme dans le temps, sans que cela ne pose de problème de traitement.

17 plaintes étaient introduites en néerlandais, contre 98 en français.

6.9 Nombre d'auditions

La procédure de traitement des plaintes prévoit notamment que le Service des litiges organise des auditions si l'une des parties le demande.

Au 31 mars 2013, deux auditions ont été organisées pour des plaintes relatives à des litiges 2012.

Une proposition d'audition a également été faite dans un troisième dossier, mais le plaignant n'a pas jugé utile de se présenter et a répondu aux arguments de la partie mise en cause par courrier.

Notons que le Service des litiges n'a pas systématiquement invité les parties à manifester leur intérêt à être auditionné. Cette demande est depuis avril 2013 formalisé dans nos courriers aux parties après avoir reçu par écrit tous les éléments d'information.

7 Analyse de la jurisprudence interne et enseignements

7.1 La bonne/mauvaise foi

Plusieurs plaintes introduites auprès du Service concernaient la contestation de la facture de Sibelga pour consommation d'électricité ou de gaz sans contrat de fourniture (indemnité due pour l'électricité ou le gaz prélevé en fraude)¹. Le texte actuel des règlements techniques électricité et gaz a donné lieu à des problèmes d'interprétation qui entretemps ont fait l'objet de discussions avec Sibelga. Suite à ces discussions, le gestionnaire du réseau de distribution a modifié dans sa proposition de nouveaux règlements techniques les articles applicables².

Dans son jugement rendu le 8 juin 2012, le juge de paix du canton d'Ixelles a décidé qu'il appartient au consommateur de prouver qu'il avait signé un contrat avec un fournisseur pour les périodes de consommation litigieuses. En l'absence d'une telle preuve, la demande de Sibelga (facturation de la consommation illicite) a été déclarée fondée.

Le Service des litiges a jugé que : « En ne réagissant pas face à une facturation manifestement tout à fait anormale, alors qu'il ne pouvait pas ne pas la soupçonner, puisqu'elle lui permettait de continuer à consommer annuellement environ 2.000 kWh tout en ne payant annuellement, sur base des factures concernées, que pour une consommation environ 300 fois inférieure à la réalité, Monsieur X n'a non seulement pas respecté le prescrit de l'article 199 du règlement technique prérapporté, mais il a aussi montré sa volonté de ne rien faire savoir ni à son fournisseur, avec qui il était contractuellement lié, ni à SIBELGA.

Il se déduit de ce comportement lors des années litigieuses précédant la rectification par SIBELGA, que Mr X était animé par la mauvaise foi spécifique à laquelle se réfère l'article 245 du règlement technique qui, indépendamment de toute manipulation de compteur, suppose une attitude de recherche de profit, activement ou passivement, découlant d'erreurs de comptage dont on n'est pas l'auteur, mais qui pourraient s'avérer profitables. »³

Dans une autre décision, il a été décidé que :

« De ce qui précède, le Service des litiges déduit qu'il n'existe aucune certitude, au contraire, de ce que le compteur de gaz desservant effectivement l'appartement de Madame X était scellé le jour où celle-ci est entrée dans son appartement, le 1^{er} octobre 2006. En l'absence de preuve du contraire dans le dossier, mais sous réserve de ce qui suit, c'est donc de bonne foi et sans chercher à frauder que Madame X a commencé à consommer le gaz dans son appartement. »⁴

Dans une troisième décision, le Service a jugé que « il est difficile de croire, dans tout ce contexte, à l'absence de tentative de fraude dans le chef de Mr X. L'absence de contrat durant la période visée est en effet, dans ce contexte, significative soit d'une tentative de ne

¹ Articles 194, § 3, troisième alinéa et 203, § 2, deuxième alinéa du règlement technique électricité ; articles 150, § 3, troisième alinéa et 160, § 2, deuxième alinéa du règlement technique gaz

² Dans ces articles, il n'est plus question de "fraude" ou de "fraude avérée"

³ Décision du Service des litiges du 10 septembre 2012

⁴ Décision du Service du 26 septembre 2012

pas respecter la réglementation et de ne pas payer ses consommations d'énergie, soit d'une négligence dans la gestion de ses propres affaires. »¹

7.2 Plaintes relatives à l'octroi d'une prime énergie

Lors du traitement des plaintes relatives à l'octroi d'une prime énergie, le Service des litiges a constaté des lacunes dans les conditions générales primes énergie 2012 de Bruxelles Environnement (IBGE). En effet, le texte de certains points des conditions générales est susceptible d'interprétation. Ainsi, le point 5.1 des conditions générales prévoit que sur une période de 5 ans, la même prime pour les mêmes travaux ne peut être demandée plusieurs fois.

Le Service estime qu'il est opportun de compléter et de préciser ce texte :

- A compléter le texte par les mots suivants : « même si la première demande a été refusée. » :
- A préciser que sur une période de 5 ans, la même prime ne peut être demandée pour les mêmes travaux **pour autant que ces travaux concernent le(s) même(s) objet(s) :**
- A prévoir la possibilité de demander, sur une période de 5 ans, la même prime pour les mêmes travaux qui concernent le(s) même(s) objet(s) si, suite à une première demande, l'octroi de la prime a été refusé uniquement pour des raisons de nature administrative :

Le Service suggère également de corriger la version néerlandaise du point 3 des conditions générales afin de la rendre conforme à la version française.

7.3 Plaintes relatives au placement de limiteur de puissance

Le Service des litiges a été saisi d'un certain nombre de plaintes relatives au placement d'un limiteur de puissance.

Le Service a constaté que plusieurs fournisseurs d'énergie desservant la Région de Bruxelles-Capitale imposaient à leurs clients résidentiels d'apurer l'intégralité de leurs dettes d'énergie avant de solliciter le retrait du limiteur de puissance auprès du gestionnaire de réseau de distribution.

Le Service rappelle, dès lors, qu'en vertu de l'article 25 sexies, paragraphe 6 de l'Ordonnance Electricité, « le ménage peut demander que le limiteur de puissance soit retiré dès qu'il a régularisé sa situation ou s'il a déjà remboursé la moitié de la dette (relative à la fourniture d'électricité) en respectant le plan d'apurement. Dans ce cas, le fournisseur fait procéder au retrait du limiteur de puissance dans les 15 jours qui suivent la demande. »

¹ Décision du Service du 30 novembre 2012

Cette disposition est également d'application pour les « clients protégés ».

7.4 Bris de scellés d'Etat ayant porté atteinte à l'intégrité physique du compteur

Le Service des litiges a réceptionné de nombreuses plaintes relatives à une contestation de la facture de Sibelga établie à la suite d'un constat de bris de scellés d'Etat ayant porté atteinte à l'intégrité physique du compteur.

Le Service souligne que l'article 203, § 2, alinéa 2 du Règlement technique Electricité (ou la disposition parallèle de l'article 160 du Règlement technique Gaz) fait implicitement allusion à la notion de responsabilité civile.

Sur ce plan, le compteur est sous la garde de l'utilisateur du réseau de distribution. A ce titre, l'utilisateur est légalement responsable des dommages causés sur son compteur, conformément à l'article 1384, alinéa 1^{er}, du Code Civil.

Toutefois, dans l'hypothèse où l'utilisateur du réseau de distribution connaîtrait l'identité de l'auteur de la fraude, il lui est loisible de saisir les cours et tribunaux compétents en vue d'obtenir la réparation du préjudice subi.

8 Conclusions

En 2012, BRUGEL a pu constater que le nombre de plaintes était en légère diminution, ce qui tendrait à penser que les acteurs du marché travaillent avec des niveaux de qualité supérieur aux années antérieures et améliorent leur processus. Ceci ne veut toutefois pas dire que tout fonctionne parfaitement.

Les plaintes déposées sont aussi révélatrices d'interprétations du cadre réglementaire divergentes ou de pratiques méritant d'être améliorées. BRUGEL s'inscrit dans un état d'esprit où les erreurs du passé doivent permettre d'améliorer le fonctionnement futur.

* *

*