

brugel ●●

LE REGULATEUR BRUXELLOIS POUR L'ÉNERGIE

CAHIER THÉMATIQUE 02

RAPPORT ANNUEL 2016

**Traitement des plaintes et
fonctionnement du service
des Litiges**





Consultez le rapport annuel en ligne
<http://annual-report-2016.brugel.brussels>

Table des matières

1	Mission	4
1.1	Les compétences du Service	4
1.1.1	Le consommateur d'énergie peut saisir le Service	4
1.2	Le nouveau règlement extrajudiciaire des litiges et son application pour le service des Litiges de BRUGEL	5
2	Enseignements à tirer des données factuelles	6
2.1	Répartition des plaintes par catégorie	6
2.2	Répartition des plaintes en fonction des sociétés incriminées	8
2.3	Origine des plaintes	9
2.4	Répartition des plaintes en fonction du type de procédure	9
2.5	Statut des plaintes	10
2.6	Délais de traitement des plaintes	10
2.7	Répartition du nombre de plainte par régime linguistique	11
2.8	Nombre d'auditions	11

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 au sein de BRUGEL le service des Litiges (ci-après « le Service »).

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.

3	Analyse de la jurisprudence interne et enseignements	12
3.1	La procédure MOZA	12
3.2	Consommation hors contrat et bris de scellés de SIBELGA	13
3.3	Rectification des données de comptage	14
3.4	Indemnisation	14
3.5	Plaintes relatives aux OSP	15
3.5.1	Obligation de faire offre	15
3.5.2	Coupure d'un point desservant une résidence principale ou à utilisation principalement domestique sans l'autorisation du juge de paix	16
3.5.3	Absence de communication aux C.P.A.S.	16
3.5.4	Syndic d'immeuble	17
3.6	Primes énergies	17
4	Collaborations externes	18
4.1	Collaboration avec le service de Médiation de l'énergie (SME)	18
5	Contentieux contre les décisions du service des Litiges	19
5.1	Recours de M. Lemaire	19
6	Conclusion	20

Liste des figures

1	Pourcentage des plaintes reçues pour chaque partie mise en cause en 2016	8
2	Part de marché par fournisseur pour le marché de l'énergie (gaz & électricité) à Bruxelles en 2016	8
3	Répartition des plaintes en fonction du type de procédure en 2016	9
4	Statut des plaintes en 2016, au 31 mai 2017	10
5	Rôle linguistique des plaintes en 2016	11

Liste des tableaux

1	Classification des plaintes selon leur objet	7
2	Classification des plaintes en fonction de la partie incriminée	8
3	Origine des plaintes	9
4	Délai de traitement des plaintes	11

1 Mission

Le Service tranche des plaintes introduites par les consommateurs bruxellois contre les fournisseurs d'énergie, le gestionnaire de réseau de distribution et Institut bruxellois pour la gestion de l'environnement.

Tout consommateur confronté à un litige relatif au marché de l'énergie bruxellois peut s'adresser au Service institué légalement au sein de BRUGEL, le régulateur bruxellois de l'énergie.

Le Service examine chaque plainte en toute indépendance par rapport aux acteurs du marché de l'énergie. Après le dépôt d'un dossier complet de plainte, le Service communique au plaignant et à la partie mise en cause sa décision de poursuivre ou non le traitement de la plainte. Lorsque le Service décide de donner suite à la plainte, la décision finale intervient dans les deux mois suivant le dépôt de la plainte. En cas de demande d'information, ce délai est prolongé de deux mois. Les décisions du Service sont contraignantes pour les parties.

1.1 Les compétences du Service

Les compétences du Service sont prévues par l'article 30*novies*, § 1^{er} de l'ordonnance électricité qui prévoit que :

« Il est créé, au sein de BRUGEL, un « service des Litiges » qui statue sur les plaintes :

1°. *concernant l'application de la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution;*

- 2°. *concernant l'application de l'ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et ses arrêtés d'exécution;*
- 3°. *relatives au fonctionnement des marchés du gaz et de l'électricité;*
- 4°. *ayant trait aux activités d'un fournisseur, d'un gestionnaire de réseau ou d'un intermédiaire;*
- 5°. *relatives à l'octroi d'une aide financière dans le cadre du programme d'exécution visé à l'article 24, § 2;*

ceci à l'exception de celles portant sur des droits civils.

Le service des Litiges n'est pas compétent pour statuer sur les plaintes portées à l'encontre des décisions de BRUGEL. »

Il ressort de ce qui précède que le Service est chargé de veiller à ce que les acteurs du marché de l'énergie respectent les règles prévues par la législation bruxelloise. Sa compétence est limitée en ce qui concerne le traitement des plaintes relatives aux droits civils.

Cette limitation pose, néanmoins, dans la mise en œuvre pratique, de réelles barrières au traitement efficace des plaintes. En effet, pour un consommateur, la plupart des violations des règles du marché de l'énergie se traduisent par la violation d'un droit civil. À titre d'exemple, une erreur de rectification d'index de consommation est perçue par un consommateur de l'énergie comme une mauvaise facturation de la part du fournisseur. Outre cette perception du consommateur, la prise en considération des règles de droit civil est indispensable pour le traitement équitable et efficace des plaintes relatives au marché de l'énergie.

Recommandation

Au regard de ce qui précède, le Service recommande au législateur de supprimer la limite de compétence du Service et d'instaurer un système de recours des décisions du Service auprès des tribunaux de l'ordre judiciaire.

Cette option a été également recommandée par le Conseil d'Etat, section de législation, dans son avis n° 49.491/3¹.

1.1.1 Le consommateur d'énergie peut saisir le Service

L'article 30*novies*, § 2, 4^{ème} alinéa de l'ordonnance électricité prévoit que :

« 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 règlement d'ordre intérieur du Service actuellement en vigueur ne limite que les consommateurs à introduire une plainte. Cette limitation semble être conforme à l'objectif de la directive européenne 2013/11/UE² qui indique que la directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ne devrait pas s'appliquer aux plaintes introduites par des professionnels contre des consommateurs ni aux litiges entre professionnels.

1 Documents du Parlement, session ordinaire 2010-2011 A-201/1, pp. 108-109.

2 Considérant 16 de la Directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 concernant et modifiant le règlement (CE) no 2006/2004 et la directive 2009/22/CE, JOUE 2013, L 165, p. 63-79.

1.2 Le nouveau règlement extrajudiciaire des litiges et son application pour le service des Litiges de BRUGEL

La directive portant sur le règlement extrajudiciaire des litiges³ (ci-après : « *la directive 2013/11/UE* ») établit des exigences de qualité harmonisées pour les entités chargées du règlement extrajudiciaire des litiges (ci-après : « REL ») et les procédures de REL, qui doivent garantir que les consommateurs au sein de toute l'Union européenne aient accès à des procédures extrajudiciaires transparentes, efficaces, équitables et de grande qualité.

La directive 2013/11/UE a été transposée dans le droit national par la loi du 4 avril 2014⁴. L'arrêté royal du 16 février 2016⁵ précise les conditions auxquelles doivent répondre les REL de consommation qualifiées visées par la loi du 4 avril 2014.

Étant donné que les activités du service des Litiges de BRUGEL (ci-après : « le Service ») relèvent du traitement extrajudiciaire des litiges, celui-ci est dans l'obligation de se conformer à la directive précitée.

Dans ce cadre, un nouveau règlement de procédure du service des Litiges de BRUGEL (ci-après : « nouveau R.O.I. ») est établi et remplace l'ancien R.O.I. de 2011.

Le nouveau R.O.I. a par ailleurs été soumis à une consultation publique. Cette consultation publique a débuté le 1^{er} novembre 2016 et a pris fin le 30 novembre 2016.

L'objectif de cette consultation publique était d'informer tous les acteurs du marché du nouveau règlement de procédure du service des Litiges de BRUGEL (Ci-après : « le service des Litiges ») et de recueillir leurs éventuelles remarques et/ou suggestions en vue d'améliorer l'ancien R.O.I. de 2011. Deux organismes, dont notamment le Centre d'appui SocialEnergie et Infor GazElec ont émis des remarques et suggestions relatives à l'introduction du R.O.I.

Suite aux réponses reçues, le rapport de consultation publique a été établi et le règlement de procédure du service des Litiges a été complété.

Ainsi, le nouveau R.O.I. apporte des améliorations par rapport à l'ancien R.O.I. de 2011 au regard de l'expérience acquise dans son fonctionnement et des remarques reçues par les acteurs sociaux.

Le nouveau R.O.I. ainsi que le rapport de consultation ont dès lors été publiés sur le site Internet de BRUGEL.

3 À savoir: la directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 concernant et modifiant le règlement (CE) no 2006/2004 et la directive 2009/22/CE, JOUE 2013, L 165, p. 63-79.

4 La loi du 4 avril 2014 portant insertion du Livre XVI « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » dans le Code de droit économique, MB 12 mai 2014.

5 L'arrêté royal du 16 février 2015 précisant les conditions auxquelles doit répondre l'entité qualifiée visée au livre XVI du Code de droit économique, MB 25 février 2015.

2 Enseignements à tirer des données factuelles

Les données présentées ci-dessous sont issues de notre système informatique de gestion des plaintes. Une « photo » des données 2016 a été prise au 31 mai 2017 et transposée sous forme de tableaux ou graphiques.

Les informations statistiques fournies sont limitées par les 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 donne un bon aperçu de la qualité du suivi des différentes plaintes.

En 2016, BRUGEL a reçu 79 plaintes contre 101 en 2015 et 148, 114 et 115, respectivement en 2014, 2013 et 2012. 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. Le nombre de plaintes peut être considéré en diminution.

Vu le nombre particulièrement limité de plaintes, il serait hasardeux de tirer trop rapidement des généralités, même si à travers ces différents constats, certaines pratiques peuvent être pointées parfois hors du champ du régulateur.

2.1 Répartition des plaintes par catégorie

Lors de l'analyse préliminaire des plaintes, les agents classent les plaintes selon une classification européenne à deux niveaux, classification élaborée par le Conseil des régulateurs européens de l'énergie (CEER) :

1. Catégorie principale
2. 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.

Le tableau des plaintes est présenté ci-dessous en fonction de leur catégorie principale.

Ce tableau montre que la majorité des plaintes reçues par BRUGEL, et pour lesquelles le service des Litiges est compétent, porte sur le comptage : 40 plaintes sur les 79 reçues, soit une plainte sur deux. Ceci était déjà le cas en 2011, 2014 et 2015 et sur les compétences spécifiques à la région de Bruxelles-Capitale.

Tableau 1 : Classification des plaintes selon leur objet

OBJET	DÉTAILS	nombre de plaintes reçues			
		2013	2014	2015	2016
Comptage	Rectification des index	14	9	10	3
	Fonctionnement compteur	8	4	2	1
	Consommation sans contrat	2	13	14	15
	Inversion du compteur	2	3	1	3
	Relevé du compteur/estimation	6	9	10	2
	Déménagement/décès/changement de client / combined switch	5	5	2	
	Changement de compteur	1	0	0	1
	Bris de scellés d'état	-	-	6	
	Mystery switch	1	0	2	3
	Switch fournisseur autres	1	1	0	
Total	Autres	12	10	2	12
Compétences régionales	Primes URE	15	27	4	2
	Électricité verte/cogénération	6	1	2	1
	Client protégé	2	10	3	3
	Limiteur de puissance	8	5	12	10
	Refus de faire offre	0	2	2	
	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	0	2	3	1
	Indemnisation pour absence de fourniture d'énergie suite à une erreur administrative	0	2	1	1
	Indemnisation - Divers	0	4	0	0
	Autres	6	8	1	2
	Total		37	61	28
Problèmes de facturation	Facture pas claire ou pas lisible ou pas réglementaire	2	0	1	
	Pas de facture ou avec retard	0	0	1	
	Garantie	0	0	0	
	Plan de paiement	0	0	0	
	Autres	0	5	3	2
Total		2	5	5	2

Source : BRUGEL

OBJET	DÉTAILS	nombre de plaintes reçues				
		2013	2014	2015	2016	
Problème de paiement	Frais administratifs	1	0	0		
	Plan de paiement	0	1	1		
	Autres	2	0	0		
Total		3	1	1	0	
(Dés)Activation	Activation après déménagement/move in	4	4	1	4	
	Déconnexion par le gestionnaire de réseau suite à une difficulté de paiement ou fraude	0	1	0	0	
	Procédure d'urgence	4	1	2	2	
	Reconnexion après déconnexion	2	3	3		
	Désactivation après non-paiement ou paiement tardif	1	1	0	1	
	Autres	4	7	6		
	Total		15	17	12	7
	Prix / tarif	Tarifs de distribution ou de transport	0	0	0	6
		Changement de prix/tarif	1	1	0	1
		Cotisation énergie, taxes, TVA	0	0	0	
Facture intermédiaire		0	1	0		
Autres		0	3	4	2	
Total		1	5	4	9	
Qualité de fourniture	Continuité de la fourniture	1	0	1		
	Autres	0	0	0		
Total		1	0	1	0	
Raccordement au réseau	Délai/retard	2	0	0		
	Refus de raccordement	0	2	0		
	Tarif	0	1	1		
	Autres	1	0	0	1	
Total		3	3	1	1	
Service à la clientèle mauvais ou déficient	Autres	0	0	0		
	Gestion électronique	0	1	0		
Total		0	1	0	0	
Pratiques commerciales déloyales	Conditions contractuelles	0	1	0		
Total :		114	148	101	79	

2.2 Répartition des plaintes en fonction des sociétés incriminées

Le tableau suivant classe les plaintes en fonction de la partie incriminée. À noter que les plaintes introduites peuvent concerner plusieurs intervenants à la fois.

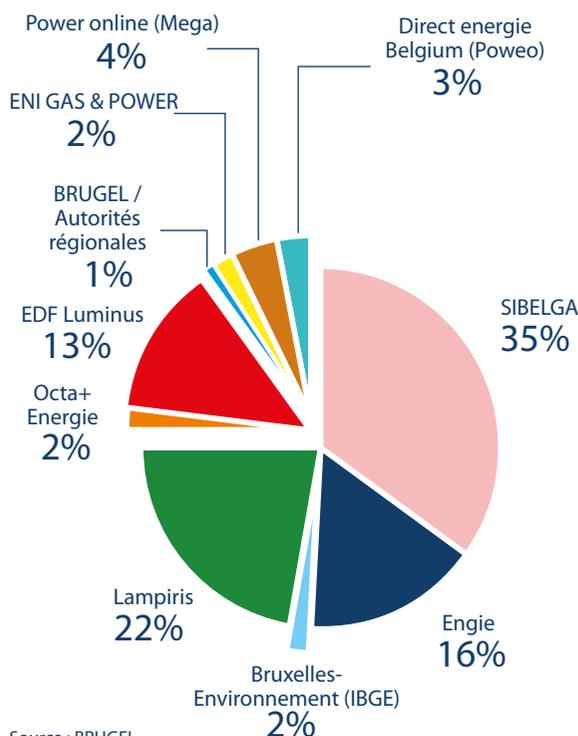
Tableau 2 : Classification des plaintes en fonction de la partie incriminée

	2012	2013	2014	2015	2016
SIBELGA	73	64	69	64	37
ECS/Electrabel	25	38	38	26	17
Bruxelles-Environnement (IBGE)	9	15	27	4	2
Lampiris	12	14	27	14	23
Octa +			12	5	2
EDF Luminus	3	6	4	7	14
BRUGEL / Autorités régionales	5	5	0	0	1
ENI GAS & POWER (ex-NUON)	5	3	8	4	2
Autres (syndic, entrepreneurs...)	-	1		0	0
ESSENT	2	0	3	0	0
STIB	1	-		0	0
Eneco			1	0	0
Belpower				1	0
Power online Sa/ mega				1	4
direct energie/poweo				1	3

Source : BRUGEL

D'une façon générale, vu le peu de plaintes reçues, il est peu opportun de tirer des enseignements statistiques sur ces données, et il convient plutôt de mettre les faits dans leur contexte. On notera toutefois le nombre significativement faible de plaintes contre Engie au regard de ses parts de marchés, contrairement à ses concurrents.

Figure 1 : Pourcentage des plaintes reçues pour chaque partie mise en cause en 2016



Source : BRUGEL

SIBELGA est la société qui comptabilise le plus de plaintes à son encontre (35%). Cela s'explique par deux facteurs :

- SIBELGA est la seule société à être en relation avec l'ensemble de la population bruxelloise et est seule responsable des données de comptage.
- Les plaignants ne font pas toujours la différence entre les rôles de fournisseur et de gestionnaire de réseau. Ils nomment donc régulièrement SIBELGA en plus du fournisseur.

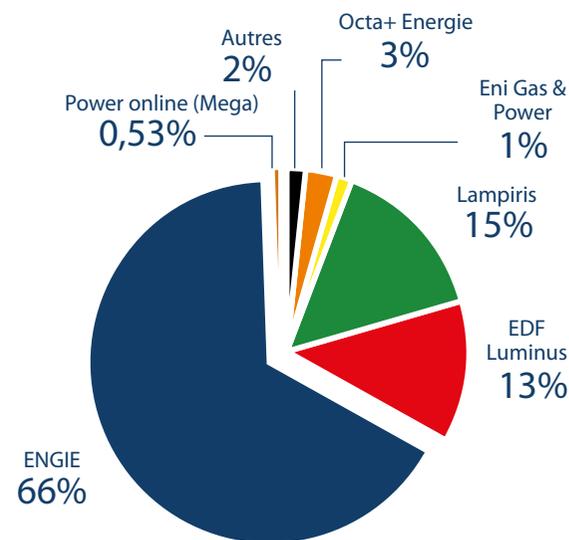
On trouve ensuite LAMPIRIS (22%) comme société contre laquelle les consommateurs portent plainte. Cette société concentre 15% des clients résidentiels ; en troisième lieu, ELECTRABEL (16 %) pour 68 % des clients et ensuite LUMINUS (13%) pour 12 % de la clientèle.

Seules deux plaintes ont été introduites en 2016 concernant des dossiers de primes énergie traités par l'IBGE. Elles sont en diminution constante. On en comptait quatre en 2015 contre 15 et 27 les années précédentes.

En 2016, une seule plainte a été dirigée contre BRUGEL ou les autorités régionales bruxelloises.

Pour les différents acteurs, le nombre est trop faible pour en tirer des conclusions.

Figure 2 : Part de marché par fournisseur pour le marché de l'énergie (gaz & électricité) à Bruxelles en 2016



Source : BRUGEL

2.3 Origine des plaintes

Tableau 3 : Origine des plaintes

Origine des plaintes	2013	2014	2015	2016
Le plaignant ou son conseil	61	71	35	28
Médiateur fédéral	43	49	49	29
CPAS	8	10	12	9
Inforgazelec	5	16	8	12
DG Contrôle et médiation	0	0		
Cabinet	0	0	0	1
CREG	0	2	0	
Autorité belge de la concurrence			1	
Total	117	148	105	79

Certaines plaintes peuvent arriver simultanément de deux instances.

Source : BRUGEL

La première source dont proviennent les plaintes est le service fédéral de Médiation pour l'énergie (SME). Ce dernier transmet à BRUGEL les plaintes qui portent sur les compétences régionales, soit pour information pendant la médiation, soit pour avis lorsque le SME souhaite un éclaircissement sur les textes réglementaires, et ce dans une situation concrète et particulière. L'avis rendu par le Service ne concerne alors que ce cas spécifique.

Plus d'un tiers des plaintes sont déposées auprès du service des Litiges directement par les plaignants.

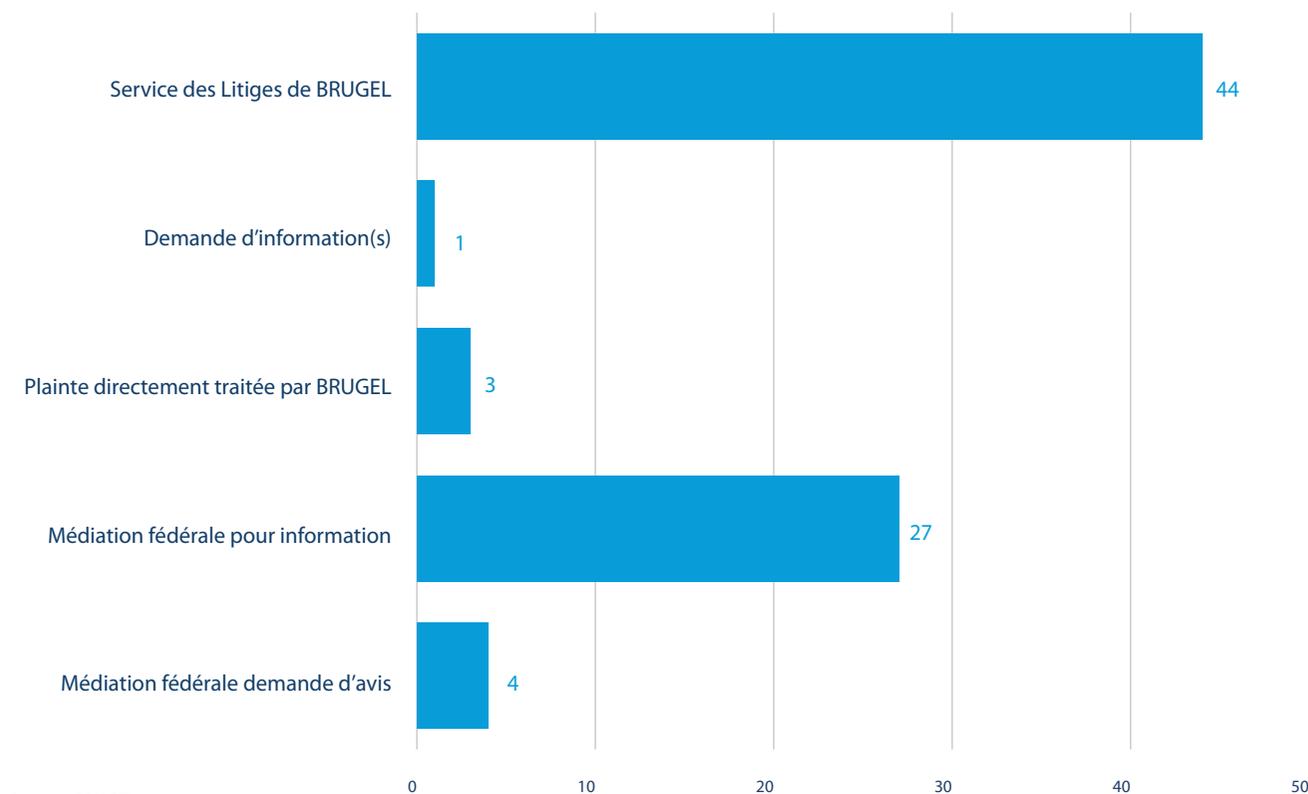
2.4 Répartition des plaintes en fonction du type de procédure

Lorsqu'une plainte est introduite auprès de BRUGEL, un premier tri est opéré pour diriger la plainte vers la bonne procédure. BRUGEL distingue 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 ;

3. Information du SME quant à une plainte relative aux compétences régionales 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, se révèle être une demande d'information.

Figure 3: Répartition des plaintes en fonction du type de procédure en 2016

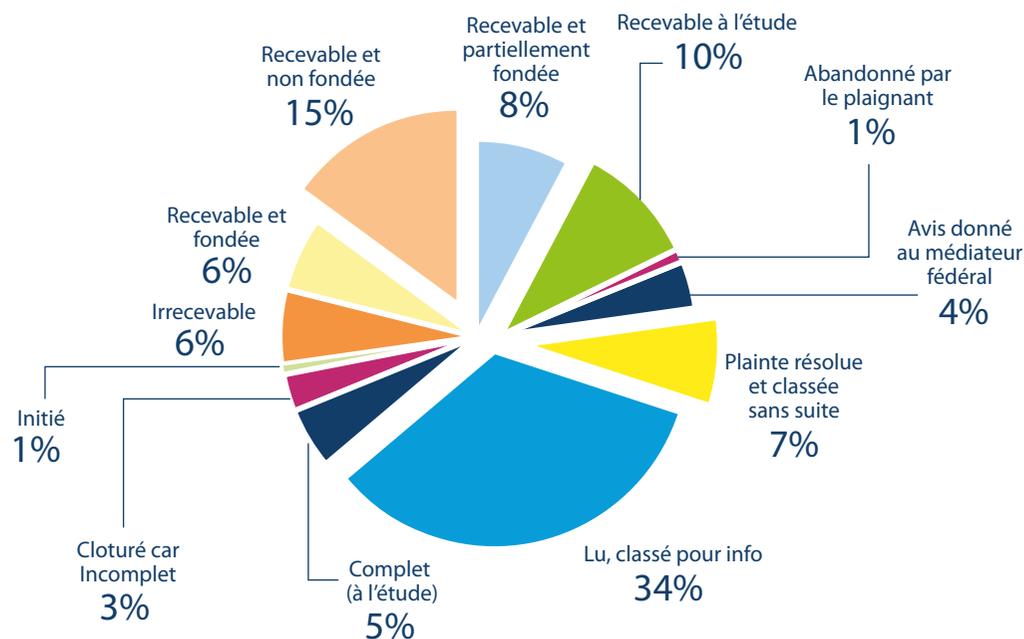


Source : BRUGEL

Lorsque le médiateur fédéral informe BRUGEL qu'une plainte fait l'objet d'une médiation, le service des Litiges n'intervient pas et laisse les parties s'accorder avec l'aide du médiateur, lequel garde la main jusqu'à la finalisation de la médiation. Si la médiation échoue, le plaignant non satisfait peut introduire une plainte auprès du Service qui prendra alors une décision contraignante. Dans ce cas de figure, les plaintes sont enregistrées dans la catégorie « service des Litiges de BRUGEL ».

2.5 Statut des plaintes

Figure 4 : Statut des plaintes en 2016, au 31 mai 2017



Source : BRUGEL

Il est intéressant de constater que la grande majorité des plaintes, soit 94%, sont recevables, c'est-à-dire qu'elles entrent dans le champ de compétence de BRUGEL. Elles sont alors traitées, soit par le service des Litiges, soit présentées au conseil d'administration de BRUGEL, ou, pour les plaintes qui font l'objet d'une médiation, simplement lues.

Même si le nombre de plaintes irrecevables est réduit, la cause d'irrecevabilité est souvent l'absence de preuve de discussion préalable avec la partie incriminée ainsi que l'absence de compétence du service des Litiges pour ce qui a trait à l'objet de la plainte.

Parmi les plaintes recevables et traitées par BRUGEL, les décisions prises sont assez variées. Le service des Litiges ne prend, d'ailleurs, 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.

2.6 Délais de traitement des plaintes

Le règlement d'ordre intérieur (ROI) de BRUGEL prévoit une procédure en deux étapes pour le traitement des plaintes :

- vérifier que la plainte est recevable dans un délai de 21 jours ;
- statuer sur la plainte dans un délai de deux mois après sa saisine, délai qui peut être prolongé de deux 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 relève bien des compétences de BRUGEL.

Tableau 4 : Délai de traitement des plaintes

Accusé de réception (5 jours)		Date recevabilité (21 jours)		Décision (60 – 120 ou 180 jours)	
Dans les délais	Hors délai	Dans les délais	Hors délai	Dans les délais	Hors délai
28	20	15	32	20	27
58%	42%	32%	68%	43%	57%

L'examen de la recevabilité des plaintes se fait dans le délai de rigueur, c'est-à-dire 21 jours, dans environ 32 % des cas.

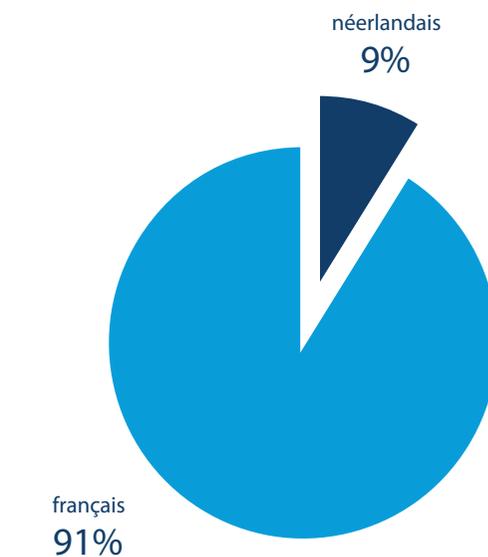
Ces valeurs doivent être restituées dans le contexte de la procédure. Dans la pratique, les plaintes introduites sont souvent incomplètes ou nécessitent une analyse complexe pour déterminer le niveau de compétence de BRUGEL. L'agent traitant est donc souvent dans l'obligation de demander des informations complémentaires avant de pouvoir se prononcer sur la recevabilité de la plainte.

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 mai 2017, 47 plaintes (sur les 79 introduites) étaient clôturées. Les autres étaient encore en cours d'examen ou en attente d'informations complémentaires, des plaignants ou des parties incriminées.

2.7 Répartition du nombre de plainte par régime linguistique

Figure 5 : Rôle linguistique des plaintes en 2016



Source : BRUGEL

2.8 Nombre d'auditions

La procédure de traitement des plaintes prévoit notamment que le Service organise des auditions si l'une des parties le demande. Lors des échanges d'informations entre les différentes parties, le Service invite systématiquement les parties à manifester explicitement leur intérêt à être auditionné.

Force est de constater que cette possibilité est peu sollicitée par les parties : pour les plaintes introduites en 2016, seule une audition a été demandée par le gestionnaire de réseau de distribution. Il n'en demeure pas moins que celles-ci sont souvent utiles à la bonne compréhension des faits et du droit et permettent aux plaignants de s'exprimer et d'avoir une certaine visibilité et reconnaissance.

Il convient de noter que le Service, pour toute demande d'audition de la partie mise en cause, doit en aviser le plaignant et l'inviter à participer à l'audition.

3 Analyse de la jurisprudence interne et enseignements

L'analyse de la jurisprudence interne ne tient compte que des plaintes pour lesquelles le service des Litiges a rendu une décision de fond et qui illustrent des pratiques et/ou tendances dans le chef du gestionnaire de réseau de distribution (ci-après « GRD », « SIBELGA »), des fournisseurs d'énergie, de l'Institut bruxellois pour la gestion de l'environnement (ci-après « IBGE ») ou des plaignants.

Pour l'année 2016, 40 plaintes concernaient le comptage dont la thématique MOZA et la problématique des consommations hors contrat, et 20 plaintes portaient sur la thématique des obligations de service public dont 10 plaintes traitaient du limiteur de puissance.

Par ailleurs, le Service a été saisi d'un nombre peu élevé de plaintes sur certaines thématiques. Seules sept plaintes concernaient la thématique (dés)activations ; une plainte portait sur le raccordement au réseau.

En outre, le Service a constaté une augmentation des plaintes pour lesquelles il s'est déclaré incompétent. Deux plaintes traitaient d'un problème de facturation et neuf plaintes portaient sur la thématique Prix/tarif.

3.1 La procédure MOZA

La procédure MOZA est une demande de fermeture de compteur introduite par un fournisseur d'énergie dont le client n'occupe plus les lieux. Elle est exécutée par le gestionnaire du réseau de distribution SIBELGA. L'objectif de cette procédure est de sceller le(s) compteur(s) à défaut de connaître l'identité du nouvel occupant des lieux.

Le service des Litiges a reçu un certain nombre de plaintes portant sur la procédure MOZA.

Description des faits rencontrés

Plusieurs plaignants contestent la manière dont le gestionnaire du réseau de distribution, SIBELGA, applique la procédure MOZA⁶ et, plus précisément, le fait que SIBELGA ferme un compteur sans en avertir l'occupant.

Les plaignants pensent par ailleurs être en possession d'un contrat au moment de la coupure. Sur ce point, le Service constate qu'il y a une confusion dans le chef du consommateur entre le document de reprise des énergies⁷, la demande d'un contrat de fourniture et un contrat d'énergie. Le consommateur croit que le document de reprise des énergies ou la demande d'un contrat de fourniture équivaut à un contrat d'énergie. Or, la valeur juridique du document de reprise des énergies ou de la demande d'un contrat n'équivaut pas à un contrat d'énergie.

L'absence de contrat d'énergie implique pour le fournisseur le lancement de la procédure MOZA.

Décisions prises et motivations

La procédure MOZA est régie par l'article 25sexies, §4, alinéa 4 de l'ordonnance relative à l'organisation du marché de l'électricité en région de Bruxelles-Capitale du 19 juillet 2001 et par l'UMIG Partie II A, 38. Move out sans rendez-vous à Bruxelles auquel le règlement technique fait référence.

De manière générale, le Service constate que le gestionnaire du réseau de distribution a respecté les dispositions précitées car il a suivi la procédure MOZA demandée par le fournisseur. En effet, SIBELGA a procédé à la fermeture des compteurs en l'absence de contrat d'énergie valable, et à défaut d'avoir identifié le nouvel occupant.

Par contre, dans certains cas, le rapport du technicien de SIBELGA, qui retrace l'historique des démarches effectuées en vue d'identifier l'occupant des lieux, était imprécis. Dans ce cas, ce document ne peut donc pas être accepté par le Service comme preuve de l'absence de l'occupant des lieux au jour de la coupure.

Une telle imprécision dans le rapport du technicien a laissé planer un doute sur le caractère abouti de l'enquête réalisée par le gestionnaire du réseau de distribution avant de procéder à la coupure.

6 Procédure tendant à la fermeture du compteur en l'absence de repreneur connu.

7 C'est un document constatant les relevés de compteur à l'occasion d'un déménagement.

Recommandations du service des Litiges :

À l'utilisateur du réseau de distribution :

- anticiper son arrivée dans les lieux et demander une offre de contrat d'électricité/ gaz suffisamment à l'avance.

Aux fournisseurs :

- rechercher plus activement le nouvel occupant du bien avant d'introduire une demande MOZA auprès de SIBELGA.

Au gestionnaire du réseau de distribution :

- ne sceller le(s) compteur(s) qu'après s'être assuré qu'il n'y avait pas de nouvel occupant sur place,
- effectuer une enquête plus poussée avant qu'une coupure puisse avoir lieu : le rapport du technicien doit être plus détaillé afin de permettre au Service de retracer les différentes étapes d'enquête effectuées par les techniciens de Sibelga.

Le Service rappelle que le document de reprise des énergies ainsi que l'inscription en ligne sur le site du fournisseur d'énergie n'équivalent pas à un contrat d'énergie valide.

3.2 Consommation hors contrat et bris de scellés de SIBELGA

On parle d'une « consommation hors contrat » lorsque le gestionnaire du réseau détecte un compteur physiquement ouvert et enregistrant une consommation alors que, dans sa base de données, le compteur est fermé.

Description des faits rencontrés

Les plaintes portaient sur les bris de scellés posés par SIBELGA qui ont résulté en une consommation illicite. En effet, les plaignants ont utilisé de l'énergie sans disposer d'un contrat de fourniture.

Certains plaignants justifient l'absence de contrat de fourniture par le fait que leurs sous-traitants étaient, selon eux, en possession d'un contrat de fourniture lorsque ceux-ci utilisaient de l'énergie pour effectuer des travaux dans leur nouveau bâtiment. Tandis que d'autres plaignants évoquent le fait que les ouvriers en charge des travaux de rénovation ont raccordé leur compteur sans les avoir avertis au préalable de cette démarche.

En parallèle, les faits concernaient également des manquements du gestionnaire du réseau de distribution.

Décisions prises et motivations

Le Service a conclu que, d'une part, le propriétaire des lieux doit, en bon père de famille, vérifier que sa consommation est couverte par un contrat d'énergie lié à son point de fourniture et que les scellés ne soient pas brisés ou enlevés. D'autre part, selon le Service, le gestionnaire du réseau de distribution doit prendre des mesures raisonnables pour limiter le préjudice de l'utilisateur du réseau, notamment sceller le plus rapidement possible les compteurs après le constat de bris de scellés. Dans certaines plaintes, le Service a conclu que SIBELGA était en droit d'appliquer le tarif par

défaut car le plaignant n'avait pas de contrat de fourniture. De plus, les frais exposés par SIBELGA à la suite d'un enlèvement ou d'un bris de scellés non autorisés sont mis à charge d'une part, s'il est connu, de l'occupant des locaux auxquels cet équipement de comptage est dédié, d'autre part, du propriétaire de l'immeuble concerné.

Néanmoins, le Service considère que le gestionnaire du réseau de distribution est aussi tenu de respecter les dispositions de la législation bruxelloise, notamment celles qui lui imposent de sceller les compteurs dans des délais raisonnables et de prendre des mesures adéquates pour limiter le préjudice de l'utilisateur du réseau.

Par conséquent, le Service a décidé que SIBELGA ne pouvait appliquer le tarif par défaut pour la période de consommation qui a débuté après le constat de bris de scellé, si la mise en état du compteur n'a pas été faite dans des délais raisonnables.

Recommandations

Après un constat de bris de scellé, le Service recommande à SIBELGA de sceller le(s) compteur(s) dans des délais raisonnables afin de ne pas aggraver la situation de l'utilisateur du réseau.

Le Service recommande également à l'utilisateur du réseau de vérifier si un contrat effectif a été conclu pour sa consommation sur son point de fourniture et de veiller à ce que les scellés ne soient pas brisés ou enlevés. Le Service rappelle que tout utilisateur du réseau de distribution d'électricité et de gaz est dans l'obligation de souscrire un contrat de fourniture auprès d'un fournisseur commercial de son choix. La charge de la preuve, quant à l'existence d'un contrat de fourniture sur son point de fourniture dans le chef de son sous-traitant, incombe à l'utilisateur du réseau de distribution.

3.3 Rectification des données de comptage

La rectification des données de comptage et de la facturation qui en résulte concerne les erreurs sur les relevés de compteurs dues aux dysfonctionnements du compteur lui-même, à l'estimation des index ou à la transmission de l'index et des données de comptage.

Le service des Litiges a été saisi de deux plaintes et d'une demande d'avis du SME concernant la rectification des données de comptage.

Description des faits rencontrés

La plaignante sollicite l'application de l'article 201 du règlement technique gaz relatif à la rectification des données de comptage et à la facturation qui en résulte en vue de corriger les index qui avaient été estimés – en l'espèce sous-estimés – en l'absence de relevés d'index réels pendant plusieurs années; SIBELGA n'ayant eu accès au compteur gaz car celui-ci était soit introuvable soit inaccessible.

Décision prise et motivation

Le Service a constaté que la plaignante avait contesté le montant de sa facture de clôture, dès réception, auprès du fournisseur d'énergie et de SIBELGA arguant que le montant facturé lui paraissait exorbitant par rapport à la période de consommation renseignée. Quant à la demande de rectification des données de comptage estimées, celle-ci n'a été formulée que quelques années plus tard. Une contestation de facturation n'équivaut pas de plein droit à une contestation des données de comptage.

Le Service a, dès lors, conclu qu'en vertu de l'article 201 du règlement technique gaz, SIBELGA ne pouvait rectifier les données de comptage précédemment estimées car celles-ci portaient sur une période de plus de deux ans à dater du dernier relevé d'index.

Recommandation

Le Service recommande à l'utilisateur du réseau de distribution de **lire attentivement** sa facture de consommation annuelle et de **vérifier** l'exactitude des données de comptage qui y figurent.

Le Service rappelle qu'en cas de déménagement et en l'absence de fermeture du compteur, l'estimation des index faite par le GRD fait foi jusqu'à preuve du contraire à défaut de relevé contradictoire des index du compteur effectué entre l'ancien et le nouvel occupant ou entre l'ancien occupant et le propriétaire du bien alimenté ou de relevé demandé au gestionnaire du réseau de distribution (ci-après «GRD») par un fournisseur d'énergie.

3.4 Indemnisation

Plaintes concernant l'indemnisation due par les fournisseurs et intermédiaires

Description des faits rencontrés

Une grande majorité des plaignants ayant fait l'objet d'une procédure MOZA, ont introduit des demandes d'indemnisation auprès du fournisseur d'énergie à l'origine du MOZA et/ou du gestionnaire du réseau de distribution (ci-après «GRD») à la suite de la fermeture des compteurs. Les plaignants estimaient que la fermeture de leurs compteurs était injustifiée au motif qu'ils disposaient d'un contrat d'énergie valide et qu'ils n'avaient pas été informés au préalable de la menace de ladite fermeture.

Ils ont, dès lors, demandé l'application des articles 32septies de l'ordonnance électricité et 24sexies de l'ordonnance gaz.

Décision prise et motivation

De manière générale, le Service a vérifié si les conditions d'octroi de l'indemnité prescrite par les articles 32septies de l'ordonnance électricité et 24sexies de l'ordonnance gaz étaient réunies, à savoir :

- manquement du fournisseur d'énergie et/ou du gestionnaire du réseau de distribution tel que la violation des prescriptions de l'ordonnance et de ses arrêtés d'exécution, l'erreur administrative, etc. ...;
- introduction de la demande d'indemnisation auprès de la partie fautive dans le délai prescrit par les dispositions précitées, à savoir 30 jours calendrier à dater de la survenance de la coupure ou de la prise de connaissance, par le plaignant, de l'erreur dans la procédure de changement de fournisseur (lorsque le contrat ne peut entrer en vigueur à la date convenue entre les parties).

Lorsque ces conditions étaient réunies, le Service a conclu que la plainte était fondée.

Le Service souligne que seule une minorité des plaintes répondait à ces conditions.

Plainte concernant l'indemnisation due suite à une erreur administrative ou à un retard de raccordement

Description des faits rencontrés

La plaignante demande l'application des articles 32ter, §1 de l'ordonnance électricité et 24bis, §1 de l'ordonnance gaz (interruption de fourniture d'énergie à la suite d'une erreur administrative ou un retard de raccordement) à la suite de la fermeture de ses compteurs, résultant des procédures suivantes : « *mystery switch* » et « *MOZA* ».

Décision prise et motivation

Le Service a conclu que la plaignante était en droit de demander une indemnisation au fournisseur « *kidnappé* », c'est-à-dire le fournisseur qui a pris par erreur le point de fourniture, et au gestionnaire du réseau de distribution.

D'une part, le fournisseur d'énergie « *kidnappé* » n'a pas respecté la procédure « *Mystery Switch* » en ce qu'il a exigé la remise d'un document non prévu par la procédure réglementaire et d'autre part, le gestionnaire du réseau de distribution n'a pas respecté la procédure « *MOZA* » en ce que le rapport d'enquête était imprécis.

Pour rappel, la compétence du service des Litiges est restreinte en matière d'indemnisation en raison des droits civils qui s'y rattachent. Notamment, le Service ne peut enjoindre le fournisseur d'énergie et/ou le gestionnaire du

réseau de distribution de verser une indemnité. Le Service se cantonne à vérifier si les conditions d'octroi d'une indemnité forfaitaire inscrite dans l'ordonnance sont réunies, si donc ce « droit à l'indemnisation » est fondé conformément à l'article 32septies. Il est toutefois loisible au consommateur lésé de saisir les tribunaux civils afin d'obtenir réparation du préjudice subi.

Recommandation

Le Service constate qu'un certain nombre de plaignants ignore qui est (sont) le(s) responsable(s) de la coupure au moment de sa survenance. Ces derniers ne peuvent dès lors introduire une demande d'indemnisation dans le délai imparti. Le Service **recommande**, dès lors, un rallongement des délais prescrits à 120 jours calendrier, correspondant au délai de traitement d'une plainte auprès d'un organisme extrajudiciaire, afin de permettre au consommateur lésé d'introduire une demande d'indemnisation auprès de la partie fautive, fournisseur d'énergie et/ou gestionnaire du réseau de distribution.

3.5 Plaintes relatives aux OSP

3.5.1 Obligation de faire offre

Description des faits

Il ressort de l'examen des plaintes déposées auprès du Service que certains fournisseurs d'énergie exigent de leurs clients respectifs la remise d'une composition de ménage ou tout autre document officiel de la même portée avant de leur faire offre afin notamment d'éviter les usurpations d'identité, l'effet « carrousel » (contrat d'énergie au nom du père, puis au nom de la mère, etc...)

Décisions prises et motivations

À l'heure actuelle, il n'existe aucune disposition légale autorisant ces fournisseurs à solliciter de tels documents. En effet, l'article 25ter de l'ordonnance électricité relative à l'obligation de faire offre énonce que :

« À tout client qui le lui demande, le fournisseur fait, dans les dix jours ouvrables, une proposition raisonnable et non discriminatoire de contrat de fourniture, et communique les conditions générales de fourniture et notamment, s'il s'agit d'un client résidentiel, les dispositions de la présente ordonnance relatives aux clients protégés. Dans le cas où la demande émane d'un client ou ancien client qui n'a pas apuré entièrement ses dettes contractées auprès du fournisseur concerné tout en ne respectant pas le plan d'apurement éventuellement conclu, le fournisseur peut refuser par écrit de faire une proposition de contrat de fourniture ou faire par écrit une proposition de contrat de fourniture qui sera conclu après que le client aura apporté une caution. (...) »

Au regard de ce qui précède, le Service a conclu que ces fournisseurs n'étaient pas en droit de conditionner la remise de leur offre à la transmission d'une composition de ménage et qu'ils étaient tenus de faire offre ou de refuser de le faire dans un délai de 10 jours ouvrables à dater de la demande d'offre du client.

Recommandations

Le Service souligne que le fournisseur d'énergie a l'obligation de faire offre ou de refuser de faire offre, à tout client qui le lui demande, dans un délai de dix jours ouvrables. En cas de refus, ce dernier doit être acté par écrit.

Le Service rappelle aux fournisseurs que l'article 25ter précité de l'ordonnance électricité ne les autorise pas à conditionner leur obligation de faire offre à la remise d'une composition de ménage ou tout autre document de la même portée.

Toutefois, le Service est conscient de la problématique relative aux usurpations d'identité, à l'effet « carrousel » à laquelle les fournisseurs d'énergie desservant la région de Bruxelles-Capitale sont confrontés. Le Service invite le législateur à entamer une réflexion concernant cette problématique afin de trouver une solution équitable pour toutes les parties concernées (les fournisseurs et les consommateurs).

Le Service attire également l'attention du consommateur sur le fait qu'il doit agir en bon père de famille et anticiper son arrivée sur les lieux en demandant un contrat d'énergie suffisamment à l'avance.

Le Service insiste également sur le fait qu'une demande d'offre formulée par téléphone, une inscription en ligne sur le site du fournisseur d'énergie ou le document de reprise des énergies n'équivalent pas à un contrat d'énergie valable.

3.5.2 Coupure d'un point desservant une résidence principale ou à utilisation principalement domestique sans l'autorisation du juge de paix

L'article 25sexies, §4 de l'ordonnance électricité dispose que :

« 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. »

Description des faits

Le fournisseur d'énergie commercial de la plaignante a initié une procédure « MOZA » auprès de SIBELGA au motif que la plaignante – en défaut de paiement – avait été radiée d'office et ce, malgré le fait qu'elle disposait d'un contrat d'énergie valable. Le fournisseur d'énergie a demandé à la plaignante de lui transmettre une attestation de résidence afin d'annuler la procédure précitée – tendant à la fermeture – qui était en cours. Les compteurs de la plaignante ont été scellés.

Décision prise et motivation

Il ressort de l'article précité que 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. Il ne conditionne pas l'octroi de la protection à l'inscription au registre national. Ainsi tout client qui dispose d'un contrat de fourniture avec un fournisseur bénéficiaire de cette protection. Le client résidentiel est défini par l'article 2, 29° de l'ordonnance électricité comme « un client raccordé au réseau, qui achète l'électricité pour l'usage principal de son ménage et dont la facture est établie à son nom propre ».

Le Service a constaté que la plaignante répondait aux conditions pour bénéficier de la protection précitée.

Le Service a conclu que le fournisseur d'énergie avait violé la disposition précitée en ce qu'il avait demandé la fermeture du compteur électrique de la plaignante via la procédure MOZA, sans l'autorisation du juge de paix.

Recommandation

Le Service souligne que l'octroi de la protection visée par l'article 25sexies, §4 de l'ordonnance électricité n'est pas conditionnée par l'inscription au registre national.

Il est à noter qu'au moins une des décisions prises sur le sujet, mais en 2017, fait actuellement l'objet d'un recours auprès du Conseil d'État.

3.5.3 Absence de communication aux C.P.A.S.

Description des faits rencontrés

Il ressort de l'examen des plaintes déposées auprès du Service que certains fournisseurs n'ont pas averti ou de manière claire le C.P.A.S. de la commune du client, du placement du limiteur de puissance et de la demande de résolution du contrat d'énergie adressée au juge de paix tel que prescrit par les articles 25sexies, §1 et 25octies, §3 de l'ordonnance électricité.

Décision prise et motivation

Le Service a conclu que le fournisseur d'énergie avait violé les dispositions précitées en n'informant pas de manière claire le C.P.A.S. qu'une demande de résolution de contrat avait été introduite auprès du juge de paix.

En ce qui concerne l'information relative au placement du limiteur, le Service a fait la distinction entre le limiteur de puissance sollicité par le fournisseur d'énergie pour cause de

défaut de paiement et le limiteur de puissance imposé par SIBELGA à la suite de l'obtention du statut de client protégé. Seul le placement du limiteur de puissance sollicité par le fournisseur d'énergie oblige ce dernier à en aviser le C.P.A.S.

Recommandation

Le C.P.A.S. joue un rôle crucial dans l'accompagnement du consommateur « *endetté/en difficulté de paiements* ». Il est dès lors primordial que le C.P.A.S. soit informé par le fournisseur d'énergie de la situation du consommateur en temps utile afin de pouvoir aider au mieux le consommateur en difficulté.

3.5.4 Syndic d'immeuble

Description des faits rencontrés

Le plaignant estime avoir subi un préjudice du fait que le gestionnaire de réseau de distribution, à la demande du fournisseur d'énergie, ait souhaité procéder à la fermeture des points de fourniture de gaz et d'électricité alimentant une résidence principale ou à utilisation principalement domestique, sans avoir préalablement suivi la procédure décrite au chapitre IVbis des ordonnances électricité et gaz, et sans avoir obtenu l'autorisation du juge de paix.

Décisions prises et motivation

Le Service a décidé que lorsqu'un syndic d'immeuble a conclu un contrat de fourniture d'électricité et de gaz avec un fournisseur, la protection prévue pour les clients résidentiels par les ordonnances gaz et électricité ne s'applique pas dans l'hypothèse où le fournisseur ne peut raisonnablement savoir que l'alimentation en électricité/gaz vise également les parties privatives.

En occurrence, le Service a considéré qu'aucune erreur ne pouvait être imputée à SIBELGA car le gestionnaire du réseau de distribution s'est basé sur l'avis de drop envoyé par le fournisseur d'énergie pour couper le point d'alimentation. Dès lors, SIBELGA ne peut être tenu responsable d'avoir souhaité procéder à la fermeture des points de fourniture gaz et électricité susdits alimentant une résidence principale ou à utilisation principalement domestique sans avoir préalablement suivi la procédure décrite au chapitre IVbis des ordonnances électricité et gaz, et sans avoir obtenu l'autorisation du juge de paix.

Recommandation

Lorsqu'un syndic d'immeuble a conclu un contrat de fourniture d'électricité/de gaz avec un fournisseur d'énergie, le Service **recommande** au fournisseur de vérifier, préalablement à la demande de fermeture de compteur à SIBELGA, si l'alimentation en électricité/gaz vise également les parties privatives.

3.6 Primes énergies

Description des faits rencontrés

Les plaintes portaient sur les décisions de refus de l'IBGE d'octroyer les primes énergies au motif que les plaignants n'ont pas introduit leur demande dans le délai imparti, soit dans les quatre mois à dater de la facture de solde.

Décisions prises et motivations

Le Service souligne que les conditions générales énergie constituent le cadre juridique de l'octroi de primes aux clients finals. Par conséquent, le non-respect des conditions générales à savoir : « non-respect du délai d'introduction de la demande de prime » entraîne une décision défavorable du Service.

Dans le traitement de ces plaintes, le Service a constaté qu'un certain nombre de plaignants n'avaient pas apporté la preuve qu'ils avaient introduit leur demande de prime dans les délais impartis. Le Service a dès lors conclu que l'IBGE avait le droit de refuser d'octroyer les primes énergies à ces plaignants.

Recommandation

Le Service recommande aux demandeurs de primes énergies de lire attentivement les conditions générales et techniques de primes avant d'introduire une demande de prime.

4 Collaborations externes

4.1 Collaboration avec le service de Médiation de l'énergie (SME)

BRUGEL entretient de fréquents contacts avec le service fédéral de Médiation de l'énergie.

Dans la mesure où il n'existe pas de service régional de médiation, toutes les plaintes peuvent être traitées par le service fédéral de Médiation pour l'énergie, si le consommateur opte pour une médiation. Si celle-ci échoue, ou que le plaignant demande une intervention contraignante concernant les aspects régionaux de la plainte, il pourra toujours s'adresser au service des Litiges de BRUGEL. Dans ce cas de figure, une décision contraignante sera prise après avoir recueilli les positions et arguments des différentes parties.

Le service des Litiges remettra aussi son avis au SME, lorsque ce dernier l'interpelle dans un dossier particulier et souhaite un éclaircissement sur les textes réglementaires au regard de la situation concrète visée.

Par rapport à la recommandation qui a été formulée par le Service en 2015, un protocole d'accord entre le service des Litiges de BRUGEL et le service fédéral de Médiation de l'énergie est en pourparler/préparation. Au travers de ce protocole d'accord, le service des Litiges de BRUGEL et le service fédéral de Médiation de l'énergie souhaitent mettre en place une procédure formelle de collaboration commune pour le traitement des plaintes sur le marché bruxellois. Dans ce cadre, un protocole d'accord sera établi afin d'établir un *modus vivendi* clair entre les deux organismes dans le respect des prérogatives de chaque service.

5 Contentieux contre les décisions du service des Litiges

Les décisions du service des Litiges font l'objet d'un recours devant le Conseil d'État. En 2016, un dossier était pendant devant cette juridiction administrative.

5.1 Recours de M. Lemaire

Le 16 septembre 2014, monsieur Lemaire a introduit une requête en annulation devant le Conseil d'État contre la décision de BRUGEL du 18 juillet 2014 par laquelle celle-ci déclarait la plainte qu'il a introduite le 28 mai 2014 non fondée. Monsieur Lemaire prétendait que la décision du service des Litiges de BRUGEL était illégale en ce qu'elle serait contraire à l'arrêté du gouvernement de la région de Bruxelles-Capitale du 6 mai 2004 relatif à la promotion de l'électricité verte et de la cogénération de qualité et le règlement technique électricité. En effet, selon le requérant, il aurait le droit à la compensation en ce que la limite de 5 kW, prévue dans l'article 26*bis* de l'arrêté précité, ne vaut que pour les installations construites après le 20 juin 2011. Selon monsieur Lemaire, considérer le contraire reviendrait à nier les droits acquis des producteurs.

Le Conseil d'État, dans son arrêt n° 234.864 du 26 mai 2016, a rejeté la requête pour les raisons suivantes :

- les dispositions des règlements techniques imposant au GRD le placement d'un compteur bidirectionnel permettent la facturation des prestations fournies, sur la base des quantités d'énergie injectées et prélevées ;
- l'article 26*bis* de l'arrêté précité ne comporte aucune mention explicite quant à son application aux installations déjà en place ;
- l'acte attaqué ne modifie pas la situation du requérant que pour l'avenir, en ce que la compensation dont le requérant a bénéficié en 2010, 2011 et 2012 n'est pas remise en cause ;
- l'acte n'a pas d'effet rétroactif, en ce que le placement d'un compteur bidirectionnel, l'application de la compensation durant les trois premières années et d'éventuelles assurances verbales ne suffisent pas à conclure que la compensation constituait un droit de nature à soustraire sa situation aux effets d'une réglementation nouvelle ;
- les principes de sécurité juridique et de légitime confiance ne mettent pas en cause la capacité de l'autorité compétente à réglementer pour l'avenir, comme le veut la loi du changement, pour autant que l'intérêt général le justifie.

6 Conclusion

Au travers de ses nombreuses décisions, le service des Litiges de BRUGEL a contribué, au cours des cinq dernières années, à construire un marché libéralisé de l'énergie. Il a surtout permis de traiter efficacement et de manière accessible les plaintes des clients finals qui se seraient sentis lésés dans ce marché.

Pour s'inscrire dans cette continuité et renforcer davantage son rôle, le Service estime que des mesures d'amélioration sont nécessaires.

Afin de permettre un traitement plus efficace, rapide et équitable des plaintes, la limitation de compétences en matière de droit civil devrait être supprimée tout en instaurant un recours contre ses décisions devant les tribunaux de l'ordre judiciaire.

L'année 2016 a vu le nombre de plaintes diminuer de manière assez substantielle. Cette diminution peut être vue de manière positive, comme étant le résultat d'un haut niveau de maîtrise par les acteurs des dispositions prévues, ordonnances énergie et règlement technique.

Ceci étant, ce bilan positif ne doit pas cacher certains dysfonctionnements. Nous pointerons d'une part, le nombre élevé de plaintes relatives à la problématique du Moza et d'autre part et dans une moindre mesure celles relatives au respect de la protection du client résidentiel par le biais de la pose des limiteurs de puissance et de l'obligation de faire offre.

Le service des Litiges s'inscrit dans une logique de professionnalisme constant du traitement des plaintes qui lui sont adressées et, afin de répondre à cet impératif, a élaboré un nouveau règlement extrajudiciaire des litiges qui s'applique au service des Litiges de BRUGEL.

Pour ce faire, tout un travail de réflexion a eu lieu et une nouvelle charte de collaboration a été mise en place avec le service de Médiation fédéral avec comme seuls objectifs l'efficacité et la maîtrise dans le traitement des plaintes.

Éditeurs responsables

M. Deprez - P. Misselyn - BRUGEL, av. des Arts, 46 - 1000 Bruxelles.

Concept et réalisation

www.inextremis.be

Photos

fotolia.com

Dit thematisch verslag is eveneens beschikbaar in het Nederlands.

brugel ● ●

LE REGULATEUR BRUXELLOIS POUR L'ENERGIE

Avenue des Arts, 46 bte 14
1000 Bruxelles
info@brugel.brussels

www.brugel.brussels