

A man with short brown hair and a beard, wearing a blue plaid button-down shirt, is shown in profile from the chest up. He is pointing his right index finger towards a white light switch on a wall. The background is a bright, out-of-focus interior space with a window. The overall tone is professional and informative.

brugel ● ●

LE REGULATEUR BRUXELLOIS POUR L'ÉNERGIE

CAHIER THÉMATIQUE 02

RAPPORT ANNUEL 2017

Traitement des plaintes et
fonctionnement du service
des Litiges



Consultez le rapport annuel en ligne
<http://annual-report-2017.brugel.brussels>

Table des matières

1	Mission	4
1.1	Les compétences du 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 mises en cause	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 plaintes par régime linguistique	11
2.8	Nombre d'auditions	11
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	Bris de scellés d'État ayant porté atteinte à l'instrument de comptage	13
3.4	Rectification/Estimation des données de comptage	14
3.4.1	En cas d'absence de relevé contradictoire des index	14
3.4.2	En cas de défectuosité du compteur	14

Base légale

L'article 30novies 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 30novies, §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.

3.5	Changement de compteur	15
3.6	Primes Énergie	15
3.7	Obligation du fournisseur d'énergie de faire offre	15
3.8	Client protégé	16
	3.8.1 Négociation d'un plan d'apurement	16
	3.8.2 Fin de la protection à la suite de l'apurement de la dette	16
3.9	Exécution de la procédure « end of contract » en fin de période hivernale	17
3.10	Coupure d'un point desservant une résidence principale ou à utilisation principalement domestique sans l'autorisation du juge de paix	18
3.11	Indemnisation	19
4	Collaborations externes	19
5	Contentieux contre les décisions du service des Litiges	20
6	Conclusion	20

Liste des figures

1	Pourcentage des plaintes traitées par le Service pour chaque partie mise en cause en 2017	8
2	Pourcentage des plaintes traitées par BRUGEL pour chaque partie mise en cause en 2017	9
3	Répartition des plaintes en fonction du type de procédure en 2017	9
4	Statut des plaintes en 2017	10
5	Rôle linguistique des plaintes en 2017	11

Liste des tableaux

1	Classification des plaintes selon leur objet	7
2	Classification des plaintes traitées par le Service en fonction de la partie mise en cause	8
3	Classification des plaintes traitées par BRUGEL en fonction de la partie mise en cause	8
4	Origine des plaintes	9
5	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 Bruxelles 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 en principe dans les deux mois suivant le dépôt de la plainte. En cas de demande d'informations, ce délai est prolongé de deux mois. Ce délai peut être prolongé d'un délai de deux mois supplémentaires moyennant l'accord du plaignant.

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 en matière d'électricité et de gaz. Sa compétence est limitée en ce qui concerne le traitement des plaintes relatives aux droits civils. Comme déjà souligné dans plusieurs avis, cette limitation constitue, dans sa mise en oeuvre pratique, un véritable obstacle 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 utile 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.

Il ressort du projet d'ordonnance électricité que cette recommandation semble être suivie. Le Service ne peut que soutenir une telle option, et ce, dans l'avantage exclusif du consommateur.

Seul un consommateur final 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 des 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 prévoit que seul un consommateur peut introduire

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

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.

1.2 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 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.

Au courant de cette année 2017, le Service a pris une série de mesures afin de se mettre en conformité par rapport à la directive 2013/11/UE. En principe, le processus de reconnaissance devrait s'achever au courant de l'année 2018.

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.

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 2017 a été prise au 28 mars 2018 et transposée sous la forme de tableaux ou de 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 2017, BRUGEL a reçu 89 plaintes contre 79 en 2016, 101 en 2015 et 148 en 2014. Ce nombre porte sur l'ensemble des plaintes reçues, qu'elles soient traitées par le service des Litiges, instruites par le conseil d'administration de BRUGEL ou renvoyées à d'autres autorités compétentes. Le nombre de plaintes reçues en 2017 est en légère augmentation par rapport au nombre de plaintes traitées en 2016.

L'analyse de ces plaintes peut révéler quelques dysfonctionnements dans les activités du GRD ou des fournisseurs. Néanmoins, vu leur nombre limité, il ne serait pas opportun de tirer des généralités. Il convient donc de porter une analyse prudente et relative des chiffres et des constats tirés de l'analyse de la jurisprudence du Service.

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 est compétent, porte sur les compétences régionales : 39 plaintes sur les 89 reçues. On constate une augmentation importante de ce type de plainte, dont le nombre était de 21 en 2016.

Le Service souhaite insister sur le fait que les chiffres ci-dessus ne reflètent pas l'entièreté du volume de travail effectué. En effet, les membres du Service dispensent des conseils de première ligne aux consommateurs bruxellois lésés par un acteur du marché de l'énergie ou traitent en

quelques heures des plaintes urgentes. Les plaintes urgentes peuvent concerner :

1. une coupure imminente ou effective et injustifiée à la résidence principale du plaignant ou dans une entreprise employant moins de 5 personnes.
2. l'absence de raccordement ou d'ouverture de compteur dans les trois jours ouvrables au-delà du délai imparti.

Cette liste n'est pas exhaustive. L'agent traitant, compte tenu des circonstances spécifiques urgentes invoquées, peut qualifier une plainte d'urgente.

Tableau 1 : Classification des plaintes selon leur objet

OBJET	DÉTAILS	nombre de plaintes recues				
		2014	2015	2016	2017	
Comptage	Rectification des index	9	10	3	4	
	Fonctionnement compteur	4	2	1	1	
	Consommation sans contrat	13	14	11	5	
	Consommation sans contrat (bris de scellés de Sibelga)			4	10	
	Inversion du compteur	3	1	3	1	
	Relevé du compteur/estimation	9	11	2	6	
	Déménagement/décès/changement de client / combined switch	5	2		2	
	Changement de compteur			1	1	
	Bris de scellés d'État		5		2	
	Mystery switch		2	3	1	
	Switch fournisseur autres				1	
	Autres	26	15	10	1	
	Total		69	62	38	35
	Compétences régionales	Primes URE	27	4	2	2
		Electricité verte/cogénération	1	2	1	8
Client protégé		10	3	3	4	
Limiteur de puissance		5	12	10	12	
Refus de faire offre		2	2		3	
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		2	2	1	3	
Indemnisation pour absence de fourniture d'énergie à la suite d'une erreur administrative		1	1		1	
Indemnisation pour interruption de fourniture non planifiée d'une durée supérieure à 6h consécutives			1			
Indemnisation pour une erreur administrative donnant lieu à un retard de switch				1		
Indemnisation pour une erreur administrative donnant lieu à une coupure		1			1	
Indemnisation - Divers		12	1	0	2	
Tarifs et facturation				1		
Techniques et activités des GRD					1	
Autres				2	2	
Total			61	28	21	39

Source : BRUGEL

OBJET	DÉTAILS	nombre de plaintes recues			
		2014	2015	2016	2017
Problèmes de facturation	Facture pas claire ou pas lisible ou pas réglementaire		1		
	Pas de facture ou avec retard		1		
	Garantie				
	Plan de paiement				
	Autres			2	2
Total		0	2	2	2
Problème de paiement	Frais administratifs				2
	Plan de paiement	1	1		
	Autres				
Total		1	1	0	2
(Dés)Activation	Activation après déménagement/move in	4	1	4	
	Déconnexion par le gestionnaire de réseau à la suite d'une difficulté de paiement ou fraude	1			
	Procédure d'urgence	1	2	2	
	Reconnexion après déconnexion	3	3		
	Désactivation après non-paiement ou paiement tardif	1		1	
	Autres			1	7
	Total		10	6	8
Prix / tarif	Tarifs de distribution ou de transport			6	2
	Changement de prix/tarif	1		1	
	Cotisation énergie, taxes, TVA				
	Facture intermédiaire	1			
	Autres			2	1
Total		2	0	9	3
Qualité de fourniture	Continuité de la fourniture		1		1
	Autres				
Total		0	1	0	1
Raccordement au réseau	Délai/retard				
	Refus de raccordement	2			
	Tarif	1	1		
	Autres			1	
Total		3	1	1	0
Service à la clientèle mauvais ou déficient	Autres				
	Gestion électronique	1			
Total		1	0	0	0
Pratiques commerciales déloyales	Conditions contractuelles	1			
Total		148	101	79	89

2.2 Répartition des plaintes en fonction des sociétés mises en cause

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 traitées par le Service en fonction de la partie mise en cause

	2014	2015	2016	2017
SIBELGA	39	29	23	26
Engie - Electrabel	19	15	6	10
Bruxelles Environnement (IBGE)	27	4	2	2
Lampiris	18	9	14	6
Octa + Energie	10	2	2	3
EDF Luminus	4	4	11	10
ENI GAS & POWER	7	3	1	1
Nuon Belgium	1			
ESSENT				1
Power online (MEGA)		1	2	2
Direct Energie/Poweo		1	1	

Source : BRUGEL

Il ressort de l'analyse de ces chiffres que le nombre des plaintes introduites contre SIBELGA (ci-après « GRD » ou « gestionnaire du réseau de distribution ») reste relativement stable, ne dépassant pas les 30. Au regard des parts de marché de chaque fournisseur, le nombre de plaintes contre ENGIE est significativement faible, contrairement à ses concurrents.

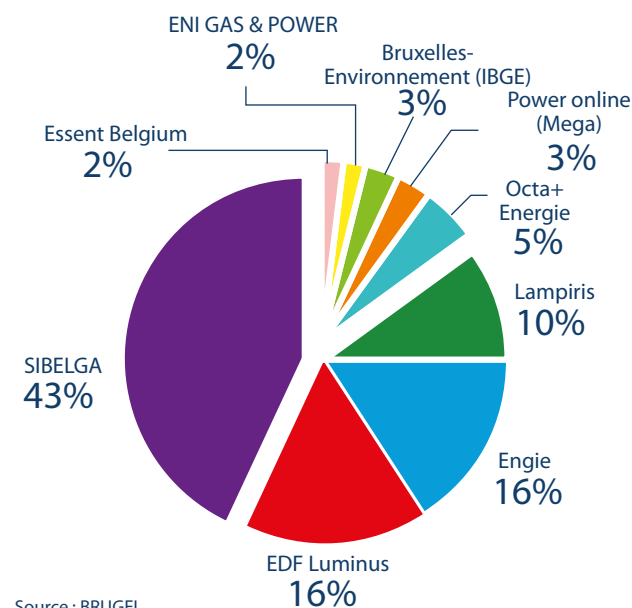
Tableau 3 : Classification des plaintes traitées par BRUGEL en fonction de la partie mise en cause

	2014	2015	2016	2017
SIBELGA		1	1	3
Brugel	1		1	4
Bruxelles Environnement (IBGE)				
Lampiris	1		1	2
Octa + Energie				2

Source : BRUGEL

Certains types de plaintes sont directement traités par BRUGEL, soit parce qu'ils ne relèvent pas de la compétence du Service, soit parce qu'ils sont en réexamen des décisions propres de BRUGEL.

Figure 1 : Pourcentage des plaintes traitées par le Service pour chaque partie mise en cause en 2017

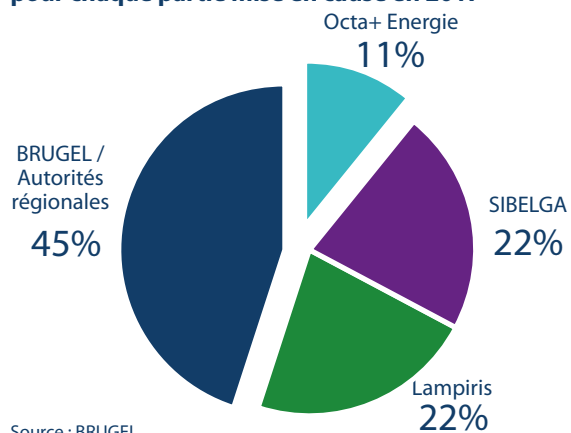


SIBELGA est l'acteur qui comptabilise le plus de plaintes à son encontre (43 %). Cela s'explique par le fait que SIBELGA, en tant qu'unique gestionnaire du réseau de distribution et gestionnaire de données de comptage en Région de Bruxelles-Capitale, est en contact permanent avec l'ensemble de la population qui constitue plus d'un million de points de fourniture.

On trouve ensuite ENGIE et LUMINUS avec 16 % des plaintes traitées. Néanmoins, comme déjà expliqué plus haut, ce nombre reste significativement faible pour le premier, dès lors qu'il dispose de plus de 65 % de part du marché bruxellois. Par contre, ce nombre reste relativement important pour LUMINUS qui dispose uniquement de 12 % de part du marché. Le nombre de plaintes introduites contre LAMPIRIS a diminué de plus de 50 % par rapport au nombre des plaintes introduites en 2016, ce qui représente 10 % des plaintes traitées par le Service. Le Service note donc une belle évolution. En ce qui concerne les fournisseurs de petite taille, le Service note un nombre relativement important de plaintes par rapport à leur part de marché.

Notons également que seules deux plaintes ont été introduites en 2017 concernant des dossiers de primes « énergie » traités par Bruxelles Environnement. Le nombre limité de ce type de plainte reste identique aux années précédentes.

Figure 2 : Pourcentage des plaintes traitées par BRUGEL pour chaque partie mise en cause en 2017



Source : BRUGEL

Le nombre de plaintes en réexamen des décisions de BRUGEL a légèrement augmenté (4 en 2017 contre 1 en 2016). Ces plaintes concernaient surtout la mise en application par BRUGEL de l'arrêté électricité verte, et surtout la mise en conformité des installations de production d'électricité verte. Les autres plaintes ont surtout une portée tarifaire.

2.3 Origine des plaintes

Tableau 4 : Origine des plaintes

Origine des plaintes	2014	2015	2016	2017
Le plaignant ou son conseil	71	36	28	45
Médiateur fédéral	52	52	29	29
CPAS	12	11	9	5
Inforgazelec	16	8	12	10
DG Contrôle et médiation				1
Cabinet			1	
CREG	2			
Autorité belge de la concurrence		1		
Total	153	108	79	90

Certaines plaintes peuvent arriver simultanément de deux instances.

Source : BRUGEL

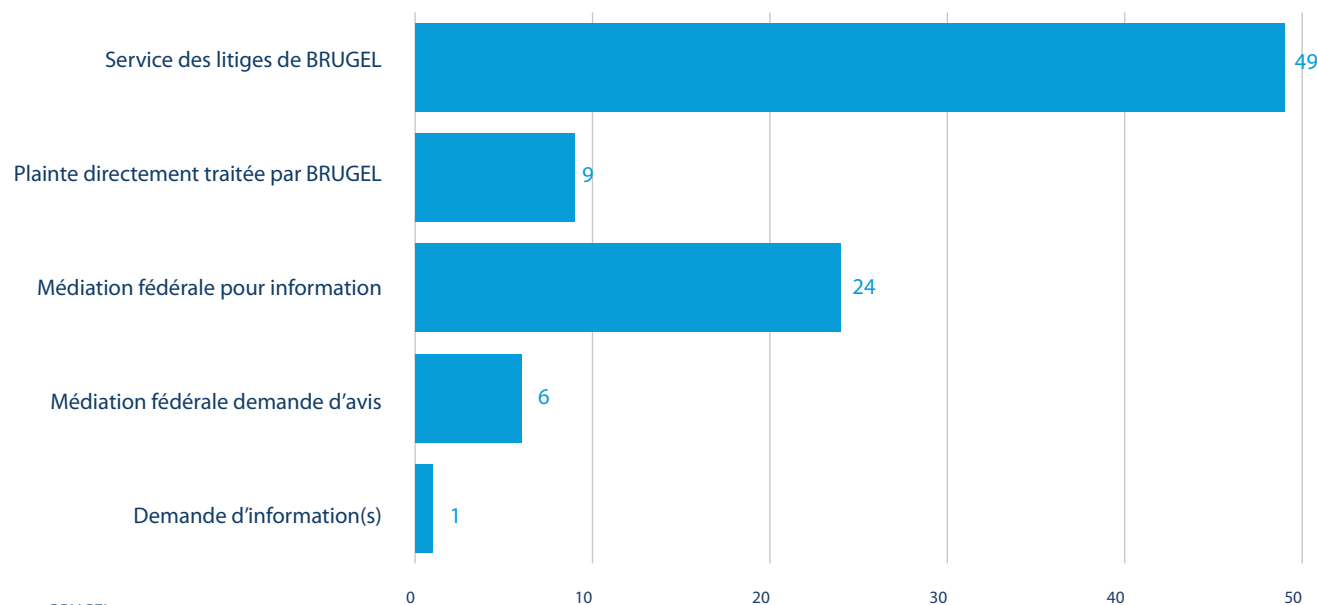
La moitié des plaintes est introduite par le plaignant ou son conseil, l'autre moitié par les intermédiaires. Le service fédéral de Médiation pour l'énergie (SME) transmet à BRUGEL les plaintes qui portent sur les compétences régionales, soit pour information pendant la médiation, soit pour avis lorsque 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.

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 de BRUGEL ;
3. Information du SME quant à une plainte relative aux compétences régionales faisant l'objet d'une médiation ;
4. Demande du SME pour la remise d'un avis dans le cadre d'une médiation ou pour une intervention après l'échec d'une médiation ;
5. Plaintes qui, après examen, se révèlent être une demande d'information.

Figure 3 : Répartition des plaintes en fonction du type de procédure en 2017

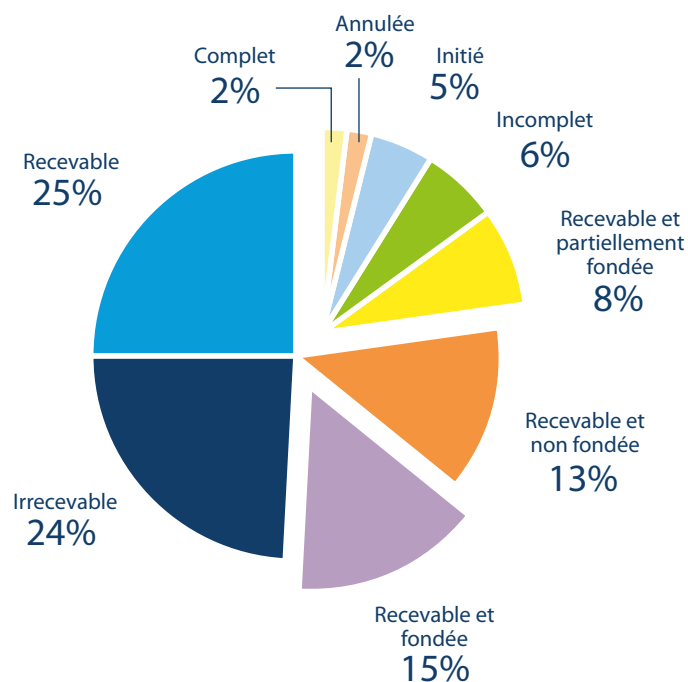


Source : BRUGEL

Comme déjà annoncé plus haut, le nombre de plaintes directement traité par BRUGEL a augmenté. En ce qui concerne les demandes d'information ou d'avis introduites par le SME, leur nombre reste relativement constant.

2.5 Statut des plaintes

Figure 4 : Statut des plaintes en 2017



Source : BRUGEL

Il est intéressant de constater que la grande majorité des plaintes sont recevables. Elles sont alors traitées, soit par le service des Litiges, soit présentées au conseil d'administration de BRUGEL.

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 mise en cause ou le caractère mixte (fédéral et régional) de la plainte. Ces dernières sont directement envoyées vers le SME pour traitement.

Parmi les plaintes recevables et traitées par BRUGEL, les décisions prises sont assez variées dont les tendances sont décrites plus bas. Le Service 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 le plaignant et les parties mises en cause ont pu trouver un arrangement à l'amiable.

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 :

- le Service vérifie dans un délai de 21 jours si la plainte peut être poursuivie ;
- il statue ensuite 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 poursuite 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 5 : Délai de traitement des plaintes

Accusé de réception (5 jours)		Date de recevabilité (21 jours)		Décision (60 – 120 ou 180 jours)	
Dans les délais	Hors délai	Dans les délais	Hors délai	Dans les délais	Hors délai
22	26	9	39	17	20
46%	54%	19%	81%	46%	54%

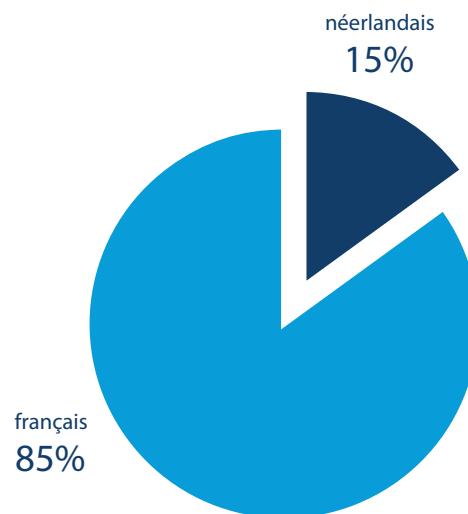
L'examen de la poursuite des plaintes se fait dans le délai de rigueur, c'est-à-dire 21 jours, dans environ 46 % des cas.

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 du Service. 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. Ces complications ne sont pas prises en compte lors de l'encodage des plaintes et faussent partiellement les délais. Ce dépassement était également dû au nombre insuffisant d'agents traitants au sein du Service et à l'absence d'outils de suivi.

Néanmoins, le Service, conscient de la nécessité d'apporter des améliorations dans le traitement de ces délais, a pris une série de mesures : renforcement de l'équipe, réorganisation interne, mise en place des outils informatiques de suivi et clarification dans les rôles et responsabilités du Service et du SME.

2.7 Répartition du nombre de plaintes par régime linguistique

Figure 5 : Rôle linguistique des plaintes en 2017



Source : BRUGEL

Le Service constate une légère hausse des plaintes introduites en néerlandais. En 2016, le nombre de plaintes introduites en néerlandais était de 9 %, alors qu'en 2017, il est passé à 15 %.

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 2017, seule une audition a été organisée. 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 a rendu une décision de fond et qui illustrent des pratiques et/ou tendances dans le chef du gestionnaire de réseau de distribution, des fournisseurs d'énergie, de Bruxelles Environnement ou des plaignants.

Pour l'année 2017 :

- 35 plaintes concernaient le comptage dont les thématiques principales étaient la procédure MOZA (move out zonder afspraak)⁶, la rectification des données de comptage, l'estimation des index et les problématiques des consommations hors contrat et des manipulations de l'instrument de comptage ;
- 29 plaintes portaient sur la problématique des obligations de service public dont 12 plaintes traitaient du limiteur de puissance.

Par ailleurs, le service des Litiges a été saisi de peu de plaintes sur certaines thématiques. Deux plaintes portaient sur les primes Énergie. Seules sept plaintes concernaient la thématique « (dés)activations » dont la problématique des coupures en période hivernale à la suite de la procédure « *fin de contrat (end of contract)* ».

En outre, le Service a constaté une augmentation significative des plaintes dont l'objet se rapportait à titre principal ou secondaire à la thématique des indemnisations ainsi que des plaintes pour lesquelles il s'est déclaré incompétent.

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 a reçu un certain nombre de plaintes portant sur la procédure MOZA. Celui-ci est en léger recul par rapport à l'année dernière.

Par le biais de ces plaintes, le Service a constaté que Sibelga avait suivi nos recommandations reprises dans le rapport annuel 2016 ainsi que celles formulées en réunion de concertation en ne scellant notamment qu'après s'être assuré qu'il n'y avait pas de nouvel occupant sur place ou encore en effectuant une enquête plus poussée avant de procéder à la fermeture du/des compteur(s).

Description des faits rencontrés

Plusieurs plaignants contestent la manière dont le gestionnaire du réseau de distribution, Sibelga, applique la procédure MOZA⁷ 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

énergies⁸, 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 réglée par l'article 25^{sexies}, §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.

Dans le cadre du préliminaire de la procédure MOZA, le fournisseur d'énergie dont le client est parti a adressé un courrier informatif au propriétaire des lieux et au nouvel occupant des lieux afin d'éviter la fermeture des compteurs.

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, lors de la première visite, Sibelga a laissé un avis de passage adressé au nouvel occupant afin que ce dernier régularise sa situation endéans les 40 jours afin d'éviter la fermeture des compteurs. Au terme de ce délai, Sibelga a procédé à la fermeture des compteurs en l'absence de contrat d'énergie valable.

^{6,7} Procédure tendant à la fermeture du compteur en l'absence de repreneur connu.

⁸ 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.
- régulariser sa situation endéans les 40 jours calendrier à dater de la première visite 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 pour leurs compteurs gaz par le fait que leurs appartements étaient équipés de chaudières à mazout. Tandis que d'autres évoquent le fait qu'ils ont sollicité à plusieurs reprises un contrat de fourniture auprès d'un fournisseur.

Décisions prises et motivations

Le Service a conclu que Sibelga était en droit d'appliquer le tarif « consommation hors contrat » car les plaignants prélevaient de l'énergie « *en fraude* » ou de « *manière illicite* ». En effet, les locataires des lieux doivent, en bon père de famille, vérifier que leur consommation est couverte par un contrat d'énergie lié à leurs points de fourniture et que les scellés ne soient pas brisés ou enlevés.

Recommandations

Le Service recommande 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 incombe à l'utilisateur du réseau de distribution.

3.3 Bris de scellés d'État ayant porté atteinte à l'instrument de comptage

Il s'agit de « *bris de scellés d'État* » lorsqu'il y a eu une manipulation sur l'instrument de comptage visant à modifier la consommation réellement enregistrée.

Description des faits rencontrés

Lors d'une visite spontanée de Sibelga, l'un de ses techniciens a constaté que le compteur du plaignant avait été manipulé de manière à diminuer la consommation réellement enregistrée. Les barrettes ont notamment été ouvertes et les scellés de Sibelga ont été manipulés sur le coffret.

Suite à ce constat, l'installation a été remise en état. Le compteur n'a pas dû être remplacé. Sibelga a, sur base de l'article 6 du Règlement technique électricité, estimé la consommation non mesurée du fait de la manipulation de l'équipement de comptage et a facturé celle-ci en appliquant le tarif majoré.

Décision prise et motivation

Il ne relève pas du service des Litiges de trancher sur l'imputabilité de la fraude. En effet, l'article 6 du Règlement technique électricité précise que les consommations en cas de manipulation sont à charge des occupants des lieux. En l'espèce, Sibelga, ayant constaté une manipulation sur l'instrument de mesure, était en droit d'appliquer le tarif supérieur pour la consommation d'électricité non enregistrée correctement.

En ce qui concerne l'estimation du volume consommé mais non enregistré, Sibelga a, in casu, appliqué la méthode du percentile 80 pour estimer la consommation non mesurée durant une période déterminée.

Toutefois, le Service a estimé que Sibelga aurait pu prendre en compte la période de consommation après la remise en état de l'installation pour estimer la consommation prélevée en « fraude » en ce que cette période était fiable dans la mesure où le plaignant ignorait encore le constat de la fraude et que la moyenne de consommation journalière de cette période était inférieure à la consommation journalière estimée sur base du percentile 80.

Recommandations

À l'utilisateur du réseau de distribution :

- Vérifier les index figurant sur son décompte annuel.
- Prendre contact avec son fournisseur d'énergie et Sibelga lorsqu'il suspecte une erreur sur les index ou par rapport à la consommation réclamée par son fournisseur d'énergie.

Au gestionnaire du réseau de distribution :

- Être plus attentif aux consommations anormales lors de l'encodage annuel des index en vue de détecter plus rapidement toute manipulation de l'instrument de mesure.
- Dans la mesure du possible, se baser sur une consommation réelle pour estimer le volume de l'énergie prélevée sans contrat.

3.4 Rectification/Estimation des données de comptage

3.4.1 En cas d'absence de relevé contradictoire des index

Description des faits rencontrés

Sibelga a remplacé le compteur bi-horaire du plaignant en raison d'une défectuosité. Les registres jour et nuit avaient cessé d'enregistrer la consommation pendant une période X et le registre jour semblait présenter une anomalie au niveau de l'enregistrement de la consommation depuis plusieurs années.

Suite au remplacement du compteur précité, Sibelga a effectué un recalcul de la consommation enregistrée sur les registres jour et nuit sur une période de consommation de deux ans précédant le remplacement du compteur. Le plaignant a remis en cause ce calcul au motif que la période de référence utilisée par Sibelga était hivernale et qu'il se chauffait partiellement à l'électricité.

Suite à cela, Sibelga a revu son estimation pour la consommation enregistrée sur le registre nuit uniquement.

Décision prise et motivation

L'article 241, §1, 1^{er} alinéa prévoit in fine que les données de comptage non fiables soient remplacées dans le processus de validation par des valeurs équitables sur la base de critères objectifs et non discriminatoires.

En l'espèce, le Service a considéré que l'estimation de la consommation jour effectuée par Sibelga n'était pas équitable en ce que la période de référence utilisée par Sibelga est exclusivement hivernale et ne représente, de facto, pas la consommation « type » du plaignant.

Sibelga n'a pas suffisamment démontré qu'elle s'était appuyée sur des critères objectifs et non discriminatoires pour estimer cette consommation, en justifiant le choix du mode de l'estimation sur le fait que la consommation du plaignant ne variait pas d'une façon « *très significative* » en période hivernale pour de l'électricité non chauffante.

En ce qui concerne la période de consommation rectifiée par Sibelga, celle-ci était conforme à l'article 264, §2, 1^{er} alinéa du règlement technique électricité.

3.4.2 En cas de défectuosité du compteur

Description des faits rencontrés

La plaignante a reçu de son fournisseur d'énergie commercial un décompte de clôture dont les détails indiquaient une consommation de plus de 6 000 m³ pour trois mois. Elle a contesté cette facture auprès de son fournisseur au motif que le montant réclamé couvrait les trois derniers mois passés sur un relevé de compteur estimé du 1^{er} mois de consommation.

Trois ans plus tard, à la suite de l'intervention de l'intermédiaire de la plaignante, le fournisseur d'énergie commercial a demandé une rectification des index à Sibelga. Aucune demande de rectification des index n'avait été sollicitée auparavant par la plaignante.

Décision prise et motivation

En vertu de l'article 181, §1^{er} du Règlement technique gaz, en l'absence de données de comptage réelles ou fiables, le gestionnaire du réseau de distribution peut remplacer les données de comptage dans le processus de validation par des valeurs équitables en s'appuyant sur des critères objectifs et non discriminatoires.

En l'espèce, Sibelga n'a pas eu accès au compteur de gaz afin de relever les index du compteur de gaz. Sibelga a dès lors estimé les données de comptage.

Le relevé d'index dit « *d'entrée* » du compteur de gaz n'a été acté ni dans le bail ni dans l'état des lieux. Dès lors, l'estimation de l'index d'entrée effectuée par Sibelga fait foi jusqu'à preuve du contraire conformément à l'article 20octies de l'ordonnance gaz.

En ce qui concerne la rectification des données de comptage, le Service a constaté que Sibelga s'était conformé à l'article 201 du règlement technique gaz.

Recommandations

Le Service des Litiges rappelle qu'il est important de disposer d'un relevé d'index contradictoire afin d'éviter toute contestation sur l'index dit « *d'entrée* » ou « *de sortie* ». Il peut notamment être acté dans le document de reprise des énergies ou encore dans les documents d'état des lieux d'entrée ou de sortie.

3.5 Changement de compteur

Description des faits

Certains plaignants contestent leurs factures de régularisation du gaz au motif que leur consommation a augmenté suite au changement de leur compteur gaz par Sibelga.

Sibelga quant à lui évoque le fait qu'il était en droit de remplacer le branchement ainsi que le compteur gaz des plaignants sur base de l'article 151 du Règlement technique gaz⁹ car ses services avaient détecté une fuite sur le branchement extérieur des plaignants.

Décisions prises et motivations

Le Service a constaté que :

- Sibelga est le seul fondé à installer, exploiter, entretenir, adapter ou remplacer les équipements de comptage ;
- Sibelga a détecté une fuite sur le branchement du compteur gaz et du branchement des plaignants.

Au regard de ce qui précède, le Service a conclu qu'en vertu de l'article 151 du règlement technique gaz, Sibelga avait le droit de procéder au remplacement du compteur gaz et du branchement des plaignants.

Recommandations

En ce qui concerne la **fiabilité du compteur**, le Service recommande à l'utilisateur du réseau de faire appel à Sibelga pour contrôler l'équipement de comptage de son nouveau compteur gaz afin de vérifier si son compteur gaz enregistre correctement sa consommation.

Le Service rappelle qu'une fuite se trouvant **avant compteur** ne peut fausser l'enregistrement de la consommation du(de la) plaignant(e).

3.6 Primes Énergie

Description des faits rencontrés

Les plaintes portaient sur les décisions de refus de Bruxelles Environnement d'octroyer les primes Énergie 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 relatives à l'énergie constituent le cadre juridique de l'octroi de primes aux clients finaux. Par conséquent, le non-respect des conditions générales, à savoir "le non-respect du délai d'introduction de la demande de prime" entraîne une décision défavorable du Service.

Lors du traitement des plaintes relatives à l'utilisation rationnelle de la « prime Énergie », le Service a constaté qu'un certain nombre de plaignants n'avaient pas introduit leur demande de prime dans les délais impartis, soit dans les quatre mois à dater de la facture de solde pour divers motifs tels qu'une erreur d'encodage dans la date de la facture de solde, la facture jointe à la demande de prime Énergie initiale ne correspondait pas à la facture de solde.

Le Conseil d'État a rappelé dans son arrêt du 28 juin 2007, n°172 931, Dal, que l'organe de recours « doit tenir compte de la situation de fait et de droit existante au jour où il se prononce. »

Dès lors, en tant qu'organe de recours, le Service s'est prononcé sur la recevabilité des demandes de prime au regard des conditions générales et techniques des primes Énergie ainsi que des documents probants transmis par les plaignants pour étayer leur position contestataire vis-à-vis des décisions rendues sur recours par Bruxelles Environnement.

Recommandations

Le Service recommande aux consommateurs bruxellois désireux de bénéficier d'une prime Énergie de la Région de lire attentivement les conditions générales et techniques se référant à la(les) prime(s) sollicitée(s) et de veiller à joindre tous les documents requis lors du dépôt de la demande de prime auprès de Bruxelles Environnement.

3.7 Obligation du fournisseur d'énergie de faire offre

Description des faits rencontrés

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 « carousel » (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

8 L'article 151 du Règlement technique gaz du 23/05/2014 prévoit que Sibelga « veille à la qualité et la fiabilité des mesures. A cette fin, il est le seul fondé à installer, exploiter, entretenir, adapter ou remplacer les équipements de comptage ».

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 et à l'effet « *carousel* » 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.

3.8 Client protégé

3.8.1 Négociation d'un plan d'apurement

Description des faits rencontrés

La plaignante a obtenu le statut de client protégé. Par l'intermédiaire du C.P.A.S., elle a sollicité un plan d'apurement auprès de son fournisseur d'énergie commercial afin de pouvoir apurer sa dette.

Le C.P.A.S. n'ayant reçu aucune suite à la proposition de plan d'apurement soumise pour approbation à ce fournisseur d'énergie, il a pris contact avec ce dernier, par téléphone, pour connaître sa réponse. Le fournisseur d'énergie a décliné le plan de paiement proposé mais il a émis une contre-proposition, soit un plan d'apurement en 3 mensualités.

Le C.P.A.S. considère que le plan de paiement proposé par son fournisseur d'énergie commercial n'est pas raisonnable pour une personne qui est considérée comme insolvable.

La plaignante a dès lors saisi le service des Litiges afin que ce dernier impose un plan d'apurement de mensualités déterminées à un fournisseur commercial.

Décision prise et motivation

L'article 25sexies, §5, de l'ordonnance électricité prévoit que : « [...] Le C.P.A.S. peut faire réaliser une enquête sociale auprès du ménage dont le nom lui a été communiqué, dans le but de trouver avec lui une solution aux difficultés de paiement qu'il rencontre. »

L'article 25septies, §4, de la même ordonnance prévoit quant à lui une possibilité de renégociation du plan d'apurement et non pas une obligation dans le chef du fournisseur commercial d'accepter tout plan d'apurement proposé par le client protégé ou son C.P.A.S.

Dès lors, le Service ne peut imposer aux fournisseurs commerciaux un plan d'apurement d'un montant déterminé pour un client protégé sans outrepasser actuellement les compétences qui lui sont dévolues par l'article 30novies, §1^{er}, de l'ordonnance électricité.

Dans le cas d'espèce, le Service a conclu que le fournisseur d'énergie commercial n'avait aucune obligation d'accepter un plan d'apurement tel que proposé par la plaignante.

3.8.2 Fin de la protection à la suite de l'apurement de la dette

Description des faits rencontrés

La plaignante a obtenu le statut de client protégé. Par conséquent, elle a migré vers le fournisseur de dernier ressort, Sibelga, et son contrat d'énergie a été suspendu auprès de son fournisseur d'énergie commercial.

Grâce à l'intervention financière de son C.P.A.S., la plaignante s'est acquittée de sa dette auprès de son fournisseur d'énergie commercial.

Quelques jours après le paiement de la dette, le fournisseur d'énergie commercial transmet un fichier non actualisé - c'est-à-dire qu'il ne tenait pas compte de l'apurement de la dette par le C.P.A.S. - à Sibelga l'informant du non-respect du plan d'apurement par la plaignante.

Suite à cette information, Sibelga a appliqué le tarif majoré à la plaignante et a remplacé le limiteur de puissance de 20A par un limiteur de 10A.

La plaignante, par l'intermédiaire de son C.P.A.S., a contesté l'application du tarif maximum et l'abaissement de la puissance de son limiteur de puissance au motif qu'elle a apuré l'intégralité de sa dette d'énergie.

Décision prise et motivation

La plainte a été vidée de son objet au cours de traitement à la suite de l'interpellation du fournisseur commercial par le service des Litiges.

En effet, le Service a interpellé le service des plaintes du fournisseur d'énergie commercial de la plaignante afin de connaître la raison pour laquelle il n'avait pas encore informé Sibelga que la plaignante était en ordre de paiement, et ce, en vue de reprendre la fourniture de la plaignante. À la suite de cela, le fournisseur d'énergie a reconnu qu'il aurait dû reprendre la plaignante comme cliente dès l'apurement de sa dette et a, par conséquent, donné une suite favorable.

Recommandations

À l'utilisateur du réseau de distribution :

- Avertir son fournisseur d'énergie commercial dès qu'il a apuré sa dette d'énergie afin d'éviter de se voir appliquer, à tort, le tarif maximum et l'abaissement éventuel de la puissance du limiteur.

Au fournisseur d'énergie commercial :

- Assurer un suivi des demandes de plan d'apurement dans un délai raisonnable.
- Veiller à transmettre à Sibelga un fichier « actualisé » relatif au suivi des plans d'apurement de leur clientèle protégée.
- Reprendre son client - bénéficiant du statut de client protégé - lorsque ce dernier a apuré sa dette d'énergie.

3.9 Exécution de la procédure « end of contract » en fin de période hivernale

La procédure « *end of contract* » ou « *fin de contrat* » est une demande de fermeture de compteur introduite par un fournisseur d'énergie commercial qui a décidé de ne pas reconduire le contrat d'énergie le liant à son client. Elle est exécutée par le gestionnaire du réseau de distribution Sibelga si le client n'a pas opté pour un autre fournisseur d'énergie commercial au terme du délai de préavis accordé par son fournisseur d'énergie initial.

Le service des Litiges a reçu un certain nombre de plaintes et de demandes d'intervention « *urgentes* » portant sur la procédure *end of contract* en pleine période hivernale.

Description des faits rencontrés

Parmi les plaintes et demandes d'intervention urgentes traitées par le Service, une grande majorité des plaignants ignorait la raison pour laquelle Sibelga était venu sceller leurs compteurs pendant la période hivernale. Une minorité de plaignants contestait la fermeture de leur compteur au motif qu'ils avaient entrepris les démarches nécessaires pour changer de fournisseur d'énergie avant la date de fin de leur contrat d'énergie.

Décision prise et motivation

Le service des Litiges a constaté que les fournisseurs d'énergie commerciaux et Sibelga se sont conformés à leur obligation d'informer les utilisateurs du réseau de distribution/plaignants sur la non-reconduction de leur contrat d'énergie et sur la fermeture de leur compteur au cas où ils ne disposeraient pas de contrat d'énergie valide à la date requise.

En ce qui concerne la fermeture des compteurs, le service des Litiges a déduit de la lecture combinée des articles 25sexies, §4, et 25octies, §6 de l'ordonnance électricité que l'ordonnance électricité prévoit une double protection pour les ménages :

- d'une part, une procédure spécifique doit être respectée avant de procéder à la coupure d'électricité d'un ménage ;
- d'autre part, une interdiction de coupure des ménages pendant la période hivernale s'impose. L'article 25octies, §6, de l'ordonnance électricité opère une interdiction générale de couper sans distinguer les ménages dont le contrat a été résilié par le juge de paix ou les ménages dont le contrat de fourniture a pris fin. La seule exception à cette règle est la coupure au motif que la sécurité des biens ou des personnes, ou le bon fonctionnement du réseau de distribution est gravement menacé.

Les deux protections sont également consacrées par les articles équivalents dans l'ordonnance gaz.

Le Service a dès lors conclu que Sibelga n'avait pas respecté l'article 25octies, §6 de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz lorsqu'il a scellé les compteurs des plaignants durant la période hivernale. Le Service a par conséquent enjoint à Sibelga de procéder à la réouverture des compteurs scellés.

Recommandations

Le service des Litiges recommande à l'utilisateur du réseau de distribution (ci-après « URD ») de lire attentivement tout courrier informatif émanant de son fournisseur d'énergie et/ou du gestionnaire du réseau de distribution dès leur réception.

Le Service rappelle à nouveau qu'une demande d'offre formulée par téléphone ou une inscription en ligne sur le site du fournisseur d'énergie n'équivalent pas à un contrat d'énergie valable. Dès lors, le Service recommande à l'URD de ne pas attendre le terme de son contrat d'énergie pour opter pour un autre fournisseur.

Le Service invite les fournisseurs d'énergie et le gestionnaire du réseau de distribution à attirer l'attention de l'URD en fin de contrat sur le fait que des frais de fermeture de compteurs lui seront éventuellement portés en compte en l'absence de reprise des fournitures par un fournisseur d'énergie avant la date de fin du contrat d'énergie (fermeture des compteurs).

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

L'article 20^{quater}, §2, 1^{er} alinéa de l'ordonnance gaz prévoit que :

« Le fournisseur ne peut faire procéder à aucune coupure de gaz sur un point de fourniture alimentant une résidence principale

ou à utilisation principalement domestique sans avoir préalablement accompli la procédure décrite dans le présent chapitre et sans l'autorisation du juge de paix. »

L'article 20^{quater}, §1, de l'ordonnance gaz prévoit que :

« Le non-paiement du montant facturé relatif à la consommation de gaz fait l'objet d'un rappel par le fournisseur dans les 15 jours suivant la date de l'échéance de la facture. En cas de non-paiement du montant facturé, le fournisseur envoie une mise en demeure par lettre recommandée et par courrier ordinaire au plus tôt dans les 15 jours et au plus tard dans les 30 jours suivant l'envoi du rappel. À défaut de paiement dans les sept jours de la réception de la mise en demeure, le fournisseur propose au ménage un plan d'apurement raisonnable. Le fournisseur l'informe également de son intention de prévenir le C.P.A.S. de la commune où se situe le point de fourniture, ainsi que de son droit de refuser, par lettre recommandée adressée au fournisseur dans les dix jours, la communication de son nom au C.P.A.S. (...) »

Description des faits rencontrés

Le fournisseur d'énergie commercial de la plaignante a adressé des lettres de rappel, de mise en demeure et de défaut de paiement à la plaignante en raison de factures impayées.

Le fournisseur d'énergie a initié la procédure « MOZA » auprès de SIBELGA au motif que la plaignante était injoignable et qu'elle était en défaut de paiement, et ce, malgré le fait qu'elle disposait d'un contrat d'énergie valable. Le compteur de la plaignante a été scellé.

Décision prise et motivation

Il ressort de l'article 20^{quater}, §1, de l'ordonnance gaz qu'une procédure spécifique a été mise en place par le législateur bruxellois afin de pallier le défaut de paiement relatif à

la consommation de gaz d'un client résidentiel. En vertu de cette disposition, le fournisseur est tenu d'envoyer des lettres de rappel, de mise en demeure au client résidentiel présentant une dette mais également de proposer un plan d'apurement raisonnable au ménage en cas de maintien du défaut de paiement.

Dans le cas d'espèce, le fournisseur d'énergie s'est conformé à la disposition précitée.

En outre, il ressort de l'article 20^{quater}, §2, de l'ordonnance gaz qu'aucune coupure de gaz ne peut intervenir sur un point de fourniture alimentant une résidence principale ou à utilisation principalement domestique sans l'autorisation du juge de paix. Tout client résidentiel qui dispose d'un contrat de fourniture avec un fournisseur bénéficie 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 dès lors conclu que le fournisseur d'énergie avait violé la disposition précitée en ce qu'il avait demandé la fermeture du compteur gaz de la plaignante via la procédure MOZA, sans l'autorisation du juge de paix.

Recommandations

Le service des Litiges rappelle aux fournisseurs d'énergie que le législateur bruxellois a mis une procédure spécifique afin de pallier le défaut de paiement relatif à la consommation d'électricité et de gaz d'un consommateur bruxellois et que ces derniers sont tenus de s'y astreindre.

3.11 Indemnisation

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/ou 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.

Recommandations

Le service des Litiges rappelle aux fournisseurs d'énergie et au gestionnaire de réseau de distribution (ci-après « GRD ») que s'ils estiment que la coupure ou l'erreur dans la procédure de changement de fournisseur résulte du fournisseur d'énergie ou du GRD, ils sont tenus d'en informer l'utilisateur du réseau de distribution (ci-après « URD ») dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation, et dans le même délai, d'adresser directement la demande au fournisseur d'énergie ou au gestionnaire du réseau de distribution conformément à l'article 32septies de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz.

Le Service recommande au gestionnaire du réseau de distribution de mieux étayer/motiver ses refus d'indemnisation.

4 Collaborations externes

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 relevant simultanément de la compétence régionale et fédérale sont traitées par le service fédéral de Médiation pour l'énergie. Si cette dernière échoue ou si 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 remet également 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.

Un protocole d'accord entre le service des Litiges de BRUGEL et le service fédéral de Médiation de l'énergie est en cours de finalisation. 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.

Le service des Litiges souhaite également élargir sa collaboration avec d'autres institutions, telles que InforgazElec ou l'administration fédérale de l'énergie. Des mesures concrètes seront prises en ce sens au courant de l'année 2018.

5 Contentieux contre les décisions du service des Litiges

Le 21 avril 2017, la SA ELECTRABEL a introduit une requête en annulation contre la décision du service des Litiges de BRUGEL du 21 février 2017 portant la référence R16-0049. Dans cette décision, le Service avait conclu qu'Engie Electrabel n'avait pas respecté l'article 25sexies, § 4 de l'ordonnance électricité en interrompant la fourniture d'électricité d'un client résidentiel sans avoir obtenu

l'autorisation préalable du juge de paix et sous prétexte qu'il n'aurait pas fourni d'attestation de résidence. Le Service avait en outre confirmé la violation par la SA ELECTRABEL de l'article 32septies, §1 de l'ordonnance électricité en refusant de l'indemniser pour les jours passés sans fourniture d'électricité.

Dans le cadre de ce contentieux, les écrits ont été échangés. L'auditeur du Conseil d'État a rendu son rapport le 21 mars 2018. Les plaidoiries ainsi que la décision du Conseil d'État sont attendues pour l'année 2018.

6 Conclusion

Au travers de ses nombreuses décisions, le service des Litiges de BRUGEL contribue à l'amélioration du bon fonctionnement du marché de l'énergie. Il a surtout permis de traiter efficacement, rapidement et de manière gratuite les plaintes des clients finaux 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 aussi bien en interne qu'en collaboration avec les autres institutions.

En 2017, le nombre de plaintes a légèrement augmenté, néanmoins ce nombre reste relativement bas par rapport au nombre de points de fourniture à Bruxelles et la complexité du marché bruxellois de l'énergie. Cependant, il est indéniable que certains dysfonctionnements dans l'activité de Sibelga ou des fournisseurs persistent et qu'ils devraient être résolus par ces derniers.

Le service des Litiges s'inscrit dans une logique de professionnalisation constante du traitement des plaintes qui lui sont adressées et, afin de répondre à cet impératif, a mis en place une série de mesures informatiques et humaines.

Éditeurs responsables

M. Deprez - J. De Keye - 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