



CAHIER THÉMATIQUE 02

RAPPORT ANNUEL 2021

Le service des Litiges



brugel ● ●

TABLE DES MATIÈRES

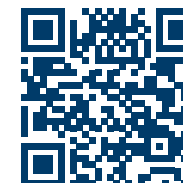
1 Enseignements et perspectives	4
2 Missions du Service	5
3 Notre activité en chiffre	5
3.1. Répartition des plaintes par catégorie	6
3.2. Répartition des plaintes en fonction des sociétés mises en cause	7
3.3. Origine des plaintes	8
3.4. Statut des plaintes	9
3.5. Délais de traitement des plaintes	10
3.6. Répartition du nombre de plaintes par régime linguistique	10
4 Analyse de la jurisprudence interne et enseignements	11
4.1. Indemnisation d'un consommateur victime	11
4.2. Consommation frauduleuse ou sans contrat	11
4.3. La procédure MOZA	12
4.4. Vérification des OSP des fournisseurs	13
4.5. Plaintes relatives à l'énergie renouvelable	14
4.6. Plaintes relatives aux tarifs de SIBELGA	14
4.7. Plainte directement traitée par BRUGEL	14
Annexe 1 : Tableau récapitulatif des décisions rendues en 2021	15

Base légale

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

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

Le présent document répond à cette obligation.



Consultez le rapport annuel en ligne
<http://annual-report-2021.brugel.brussels>

Liste des figures

Figure 1 : Nombre de plaintes reçues – évolution de 2016 à 2021	5
Figure 2 : Classification des plaintes selon la catégorie principale – évolution de 2015 à 2021	6
Figure 3 : Pourcentage des plaintes traitées par le Service pour chaque partie mise en cause en 2021	7
Figure 4 : Classification des plaintes traitées par le Service en fonction de la partie mise en cause - évolution de 2015 à 2021	7
Figure 5 : Origine des plaintes - évolution de 2015 à 2021	8
Figure 6 : Statut des plaintes de 2021 (image au 24/02/2022)	9
Figure 7 : Délai de traitement des plaintes - évolution de 2017 à 2021	10
Figure 8 : Rôle linguistique des plaintes en 2021	10

Liste des tableaux

Tableau 1 : Classification des plaintes traitées par BRUGEL en fonction de la partie mise en cause	8
Annexe 1 : Tableau récapitulatif des décisions rendues en 2021	15



1

ENSEIGNEMENTS ET PERSPECTIVES

L'année 2021 a été marquée par deux crises majeures : sanitaire et énergétique. Dans ces circonstances, la protection des droits du client et le suivi attentif des acteurs professionnels du marché deviennent davantage importants. C'est dans ce cadre que le service des litiges de BRUGEL s'est livré à un exercice d'accompagnement des clients, à travers des demandes d'informations, des mesures d'urgence prises pour éviter les coupures ou dans le cadre de traitement de plaintes.

Le traitement des plaintes a permis de détecter des dysfonctionnements. Ils concernent plusieurs thématiques, dont notamment la consommation sans contrat, les pratiques des fournisseurs ou la mise en œuvre du régime de mise en œuvre de l'indemnisation.

En ce qui concerne la consommation sans contrat, le Service constate que les dysfonctionnements constatés seront globalement corrigés dans la future révision du Règlement technique initiée avec SIBELGA.

En ce qui concerne le régime d'indemnisation, le Service peut mettre en évidence les efforts importants fournis par SIBELGA pour améliorer sa visibilité et son accessibilité.

La communication effectuée par SIBELGA suite à la panne d'électricité survenue dans le nord de Bruxelles au mois de novembre 2021 illustre bien ces améliorations.

En ce qui concerne les pratiques non conformes des fournisseurs, le service des litiges est heureux de constater que certains dysfonctionnements soulignés dans les rapports annuels des années précédentes n'existent plus. Néanmoins, certaines pratiques non conformes continuent à être appliquées ou à se mettre en place, notamment pour contourner l'obligation de faire offre ou l'interdiction de coupure sans l'autorisation du juge de paix.

Le Service reçoit de plus en plus de plaintes relatives à la production d'énergies renouvelables et des plaintes liées aux tarifs de SIBELGA.

Le Service est convaincu que l'existence d'une voie de recours gratuite, efficace, indépendante et équitable fait partie des éléments clés qui renforcent la confiance du consommateur-riche-s dans un marché de l'énergie complexe. Elle est également essentielle pour inspirer les législations et les dispositions réglementaires.

2 MISSIONS DU SERVICE

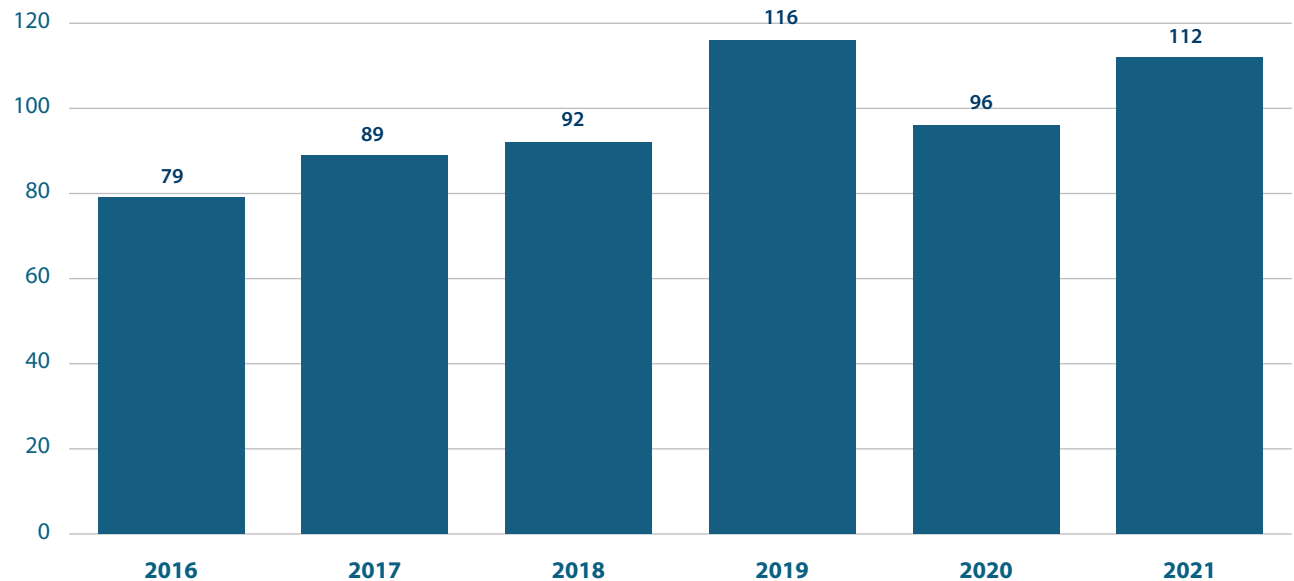
Retrouvez le détail de nos missions sur le site Internet dédié :
<https://www.litigesenergie.brussels/>

3 NOTRE ACTIVITÉ EN CHIFFRES

En 2021, BRUGEL a reçu 112 plaintes contre 96 en 2020, 116 en 2019, 92 en 2018, 89 en 2017 et 79 en 2016. 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. Une augmentation de 16,67 % des plaintes a été enregistrée par rapport à 2020. Cette augmentation résulte probablement d'un retour vers la normale suite à la situation exceptionnelle liée à la COVID, à la hausse des prix et aux problèmes informatiques chez les acteurs du marché.

L'analyse de ces plaintes peut révéler quelques dysfonctionnements dans les activités du gestionnaire du réseau de distribution (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.

Figure 1 : Nombre de plaintes reçues – évolution de 2016 à 2021

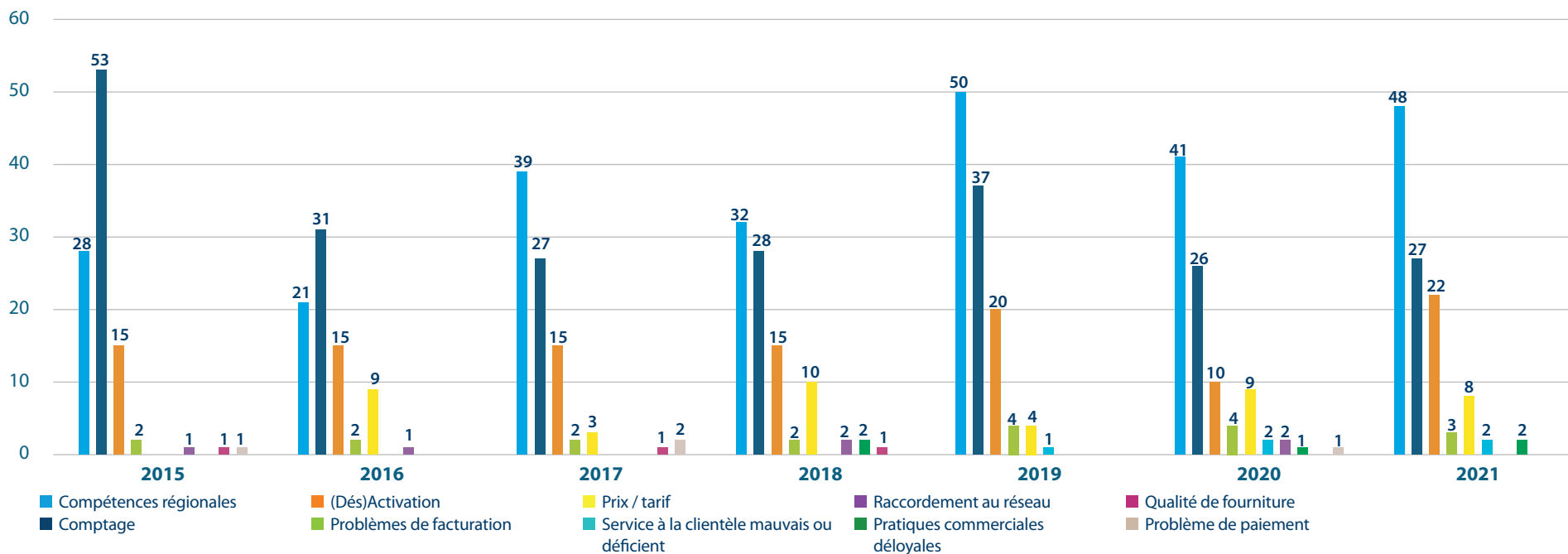


3.1. RÉPARTITION DES PLAINTES PAR CATÉGORIE¹

La figure ci-après illustre l'évolution des types de plaintes traitées sur les 7 dernières années.

Il est intéressant de remarquer que les plaintes relatives aux compétences régionales restent importantes du point de vue du nombre. Une partie importante des plaintes classées sous cette catégorie concernent le régime d'indemnisation, ainsi que l'électricité verte. Le Service constate également une augmentation des plaintes liées à la (dés)activation. Les autres catégories restent assez stables.

Figure 2 : Classification des plaintes selon la catégorie principale – évolution de 2015 à 2021



Source : BRUGEL

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

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

La figure 3 classe les plaintes de l'année 2021 en fonction de la partie incriminée, la figure 4 illustre l'évolution de ce classement sur 7 ans. Il est à noter que les plaintes introduites peuvent concerner plusieurs intervenants à la fois.

Figure 3 : Pourcentage des plaintes traitées par le Service pour chaque partie mise en cause en 2021

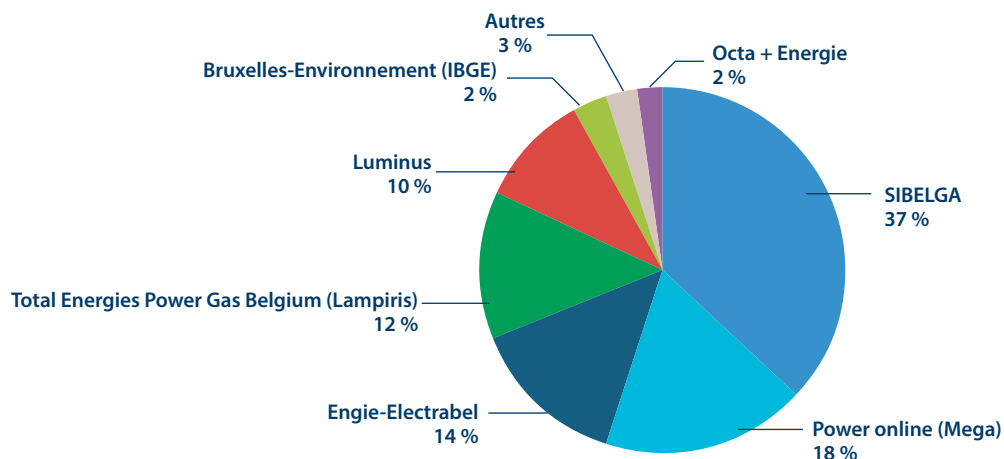
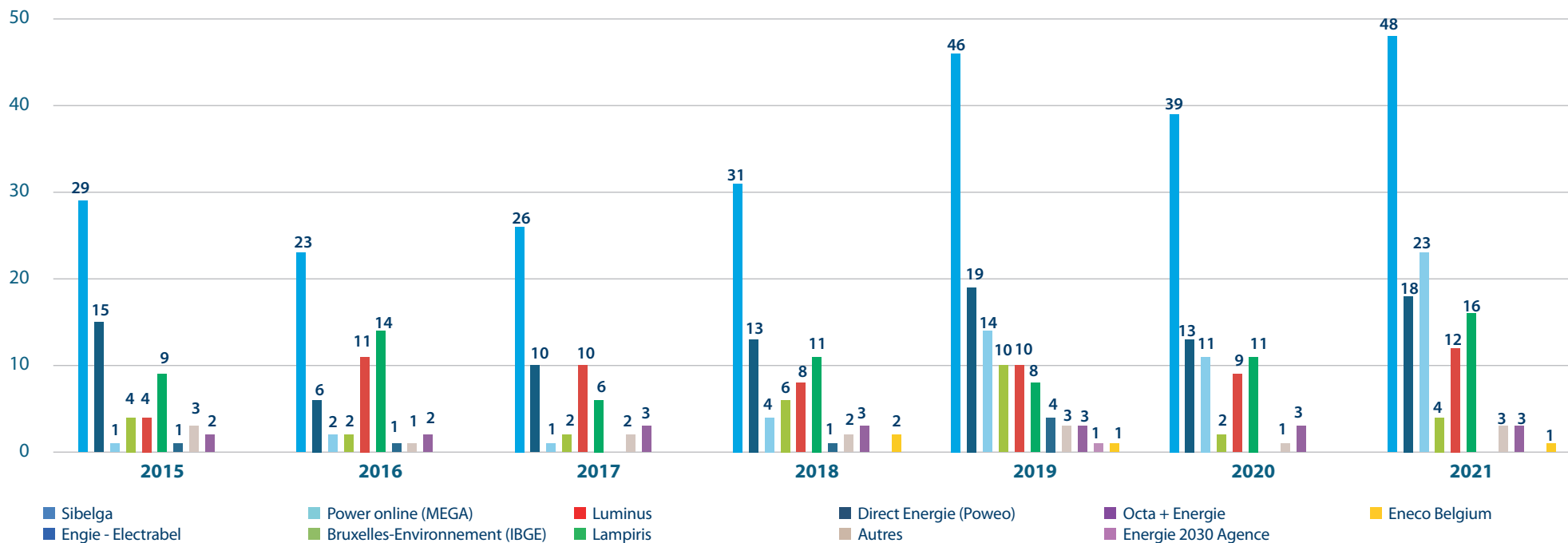


Figure 4 : Classification des plaintes traitées par le Service en fonction de la partie mise en cause - évolution de 2015 à 2021



Source : BRUGEL

Il ressort de l'analyse de ces chiffres que le nombre des plaintes introduites contre presque tous les acteurs a augmenté. Il convient néanmoins de relativiser ces chiffres, car le nombre des plaintes reprises par acteur reflète le nombre des plaintes introduites et traitées. Néanmoins, BRUGEL constate une augmentation significative des plaintes contre le fournisseur Power online (MEGA) équivalente à environ 102 % par rapport à l'année précédente.

Néanmoins, ce tableau ne peut être utilisé comme un indicateur du respect par l'un ou l'autre acteur de ses obligations légales. Seules les décisions déclarées fondées ou partiellement fondées permettent au Service de tirer un enseignement sur les pratiques d'un acteur déterminé.

Par ailleurs, 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. Le tableau ci-après illustre l'évolution du nombre sur les sept dernières années.

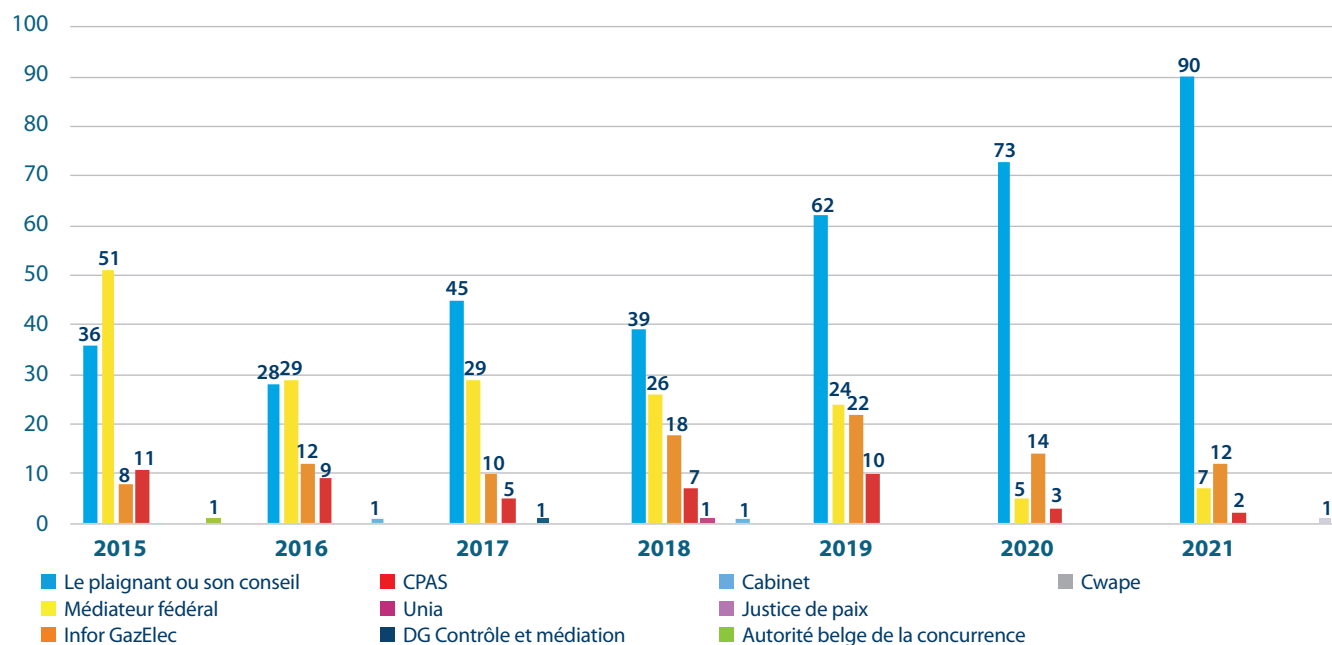
Tableau 1 : Classification des plaintes traitées par BRUGEL en fonction de la partie mise en cause

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
SIBELGA	1	1	3	5	1	2	
Engie - Electrabel						1	
Power online (MEGA)						1	1
BRUGEL		1	4	1	1	1	
Total Energies Power & Gas Belgium (Lampiris)		1	2		1		1
Luminus				1			
Octa + Energie			2				

Seules les plaintes directement traitées par BRUGEL sont prises en compte.

3.3. ORIGINE DES PLAINTES

Figure 5 : Origine des plaintes - évolution de 2015 à 2021

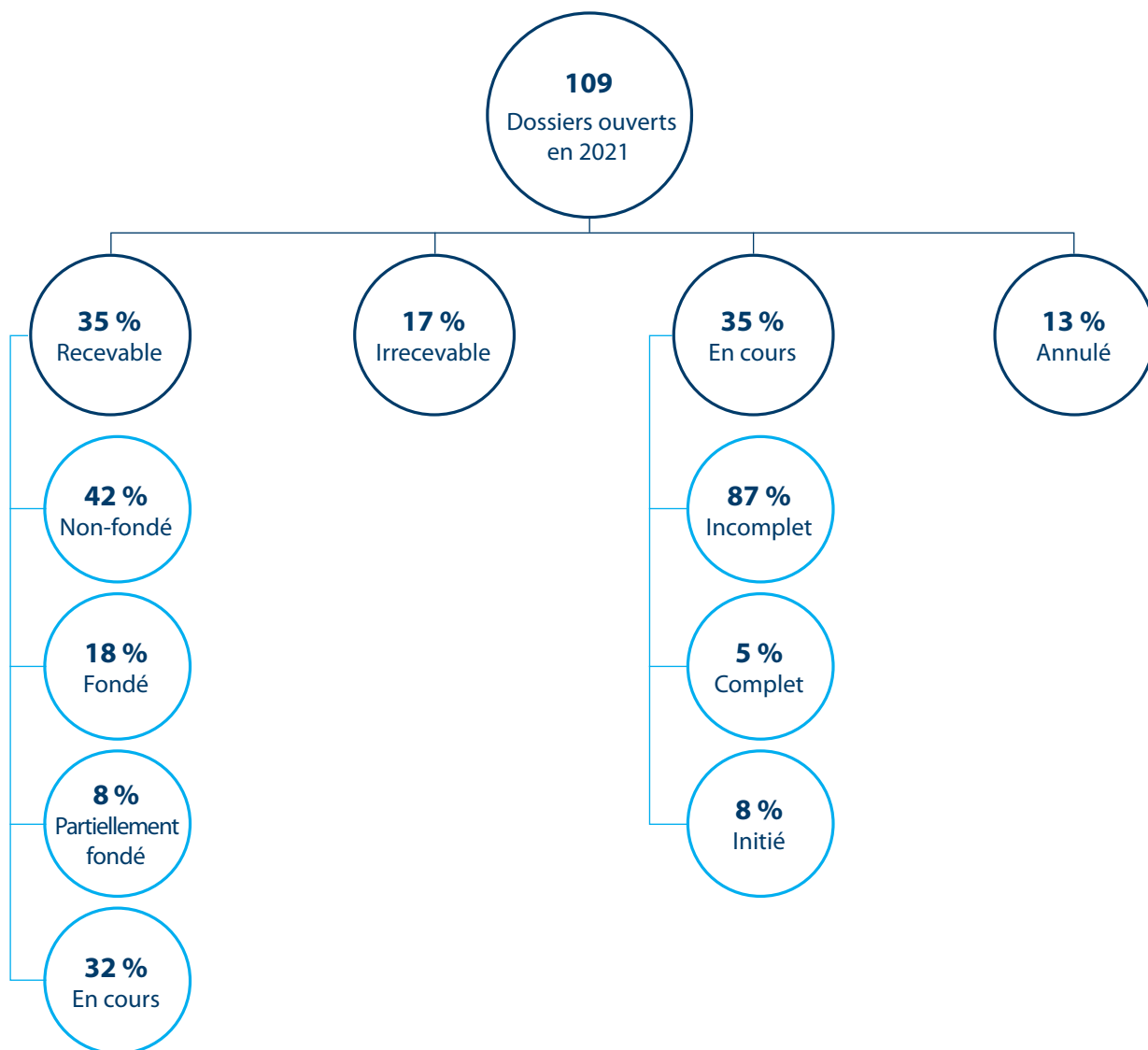


Certaines plaintes peuvent arriver simultanément de deux instances.
Source : BRUGEL

On observe une augmentation constante du nombre de plaintes introduites directement par le plaignant ou son conseil. On remarque également que les plaintes transférées par les intermédiaires, tels qu'Infor GazElec, les CPAS ou par le médiateur fédéral restent stables par rapport à l'année précédente.

3.4. STATUT DES PLAINTES

Figure 6 : Statut des plaintes de 2021 (image au 24/02/2022)



Source : BRUGEL

Un peu plus d'un tiers des plaintes introduites en 2021 ont fait l'objet de poursuite. La cause d'irrecevabilité est souvent l'absence de preuve, de discussion préalable avec la partie mise en cause ou le caractère mixte (fédéral et régional) de la plainte. Ces dernières sont directement envoyées vers le SME ou l'Inspection économique pour traitement.

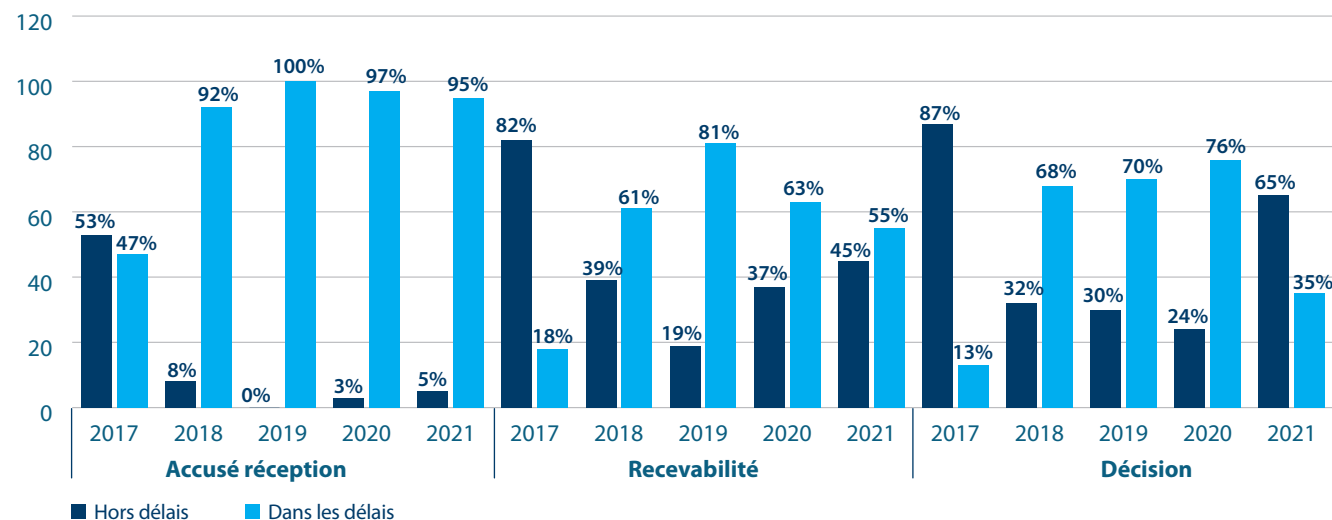
26 % des plaintes sont fondées ou partiellement fondées. Les décisions prises, dont les tendances sont décrites ci-dessous, sont assez variées. Un pourcentage important des dossiers sont en cours de traitement, à cause du retard accusé par le Service pour différentes raisons, dont le Covid. Des dispositions sont prises pour rétablir la situation.



3.5. DÉLAIS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

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

Figure 7 : Délai de traitement des plaintes - évolution de 2017 à 2021

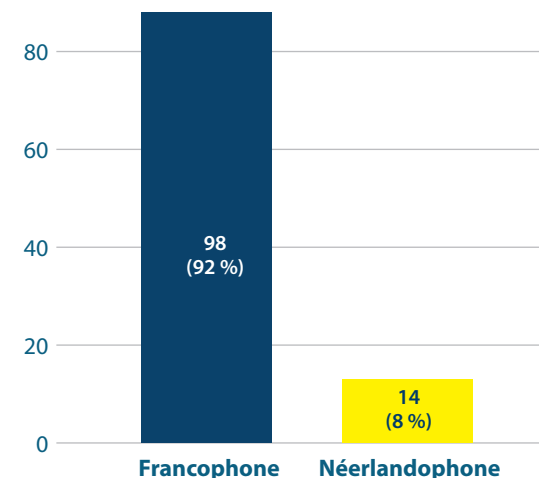


Source : BRUGEL

Le Service a enregistré un certain retard dans ses décisions de recevabilité et dans le traitement de fond des plaintes. Le Service mettra tout en œuvre afin de raccourcir davantage les délais de traitement, et ce dans un souci maximal de protection des consommateurs.

3.6. RÉPARTITION DU NOMBRE DE PLAINTES PAR RÉGIME LINGUISTIQUE

Figure 8 : Rôle linguistique des plaintes en 2021



Source : BRUGEL

Il ressort de l'examen de cette figure que la majorité des plaintes sont introduites en français.

4 ANALYSE DE LA JURISPRUDENCE INTERNE ET ENSEIGNEMENTS

4.1. INDEMNISATION D'UN CONSOMMATEUR VICTIME

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



Durant l'année 2021, 21 demandes d'indemnisation ont été introduites, contre 11 en 2020. Le nombre a donc doublé d'une année à l'autre. Cette augmentation résulte notamment d'un incident survenu sur le réseau d'Elia, courant du mois de novembre 2021, qui a entraîné une interruption en électricité, pendant 6 heures consécutives,

au préjudice des utilisateurs du réseau de distribution. Les thématiques des plaintes déposées sont les suivantes :

- Interruption à la suite d'un emménagement alors que l'utilisateur avait sollicité une offre de contrat et que le fournisseur n'a pas fait offre de contrat, entraînant ainsi l'enclenchement d'une procédure MOZ (décision R2021-009)
- Interruption en énergie à la suite d'un « drop non-résidentiel », à savoir une fin de contrat initiée par le fournisseur, en cas de défaut de paiement de l'utilisateur (décision R2021-060) ;
- Interruption en énergie à la suite de la fin de la période hivernale au motif que l'utilisateur a tardé à conclure un contrat d'énergie (décision R2021-069) ;
- Interruption en énergie en raison de l'absence de validation du contrat par l'utilisateur pourtant sollicitée par le fournisseur (R2021-065) ;
- Interruption en énergie à la suite d'un défaut latent sur le câble basse tension, entraînant un dommage à un système de filtration appartenant à l'utilisateur et le dépôt d'une demande d'indemnisation à l'encontre du gestionnaire du réseau (R2021-031 ; R2021-006) ;
- Interruption en énergie de plus de 6 heures consécutives, durée reprise sur le site Internet du gestionnaire de réseau

et qui prévaut sur celle indiquée dans le rapport des techniciens (R2021-032).

Au vu de l'avis rédigé par BRUGEL proposant des améliorations du régime d'indemnisation², et de la publicité qui sera mise en œuvre, le nombre de demandes devrait augmenter les prochaines années.

4.2. CONSOMMATION FRAUDULEUSE OU SANS CONTRAT

Le régime des consommations frauduleuses et des consommations hors contrat prévu dans le Règlement technique va faire l'objet d'une révision approfondie à la suite de l'entrée en vigueur de l'ordonnance du 17 mars 2022 modifiant l'ordonnance électricité du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

4.2.1 Application du tarif « minoré » et du tarif « par défaut »

Plusieurs tarifs peuvent s'appliquer en cas de consommation facturée par le GRD : le tarif par défaut, le tarif majoré et le tarif minoré³.

Des règles spécifiques permettent de déterminer quel tarif doit en principe être appliqué à une situation déterminée en fonction de circonstances concrètes⁴. Dans les décisions rendues par le service des litiges en 2021, celui-ci a eu

² <https://www.brugel.brussels/documents/recommandations/rechercher>

³ Ces tarifs sont basés sur le « prix maximum » approuvé par le régulateur fédéral, et correspondent à un pourcentage de ce prix maximum (respectivement, 165 %, 200 % et 125 %). Pour une explication plus détaillée relative à ces tarifs, nous renvoyons à notre rapport annuel 2020 (<https://www.brugel.brussels/publication/document/rapports/2021/fr/Rapport-annuel-2020-service-litiges.pdf>)

⁴ Les différentes circonstances sont prévues à l'art 6, §2 du RT électricité et à l'art 9, §2, du RT gaz. Les tarifs applicables pour ces cas peuvent être consultés sur le site Internet de Sibelga : <https://www.Sibelga.be/fr/publications/tarifs>

l'occasion de rappeler à plusieurs reprises que le Règlement technique prévoit uniquement l'application du tarif majoré en cas d'atteinte portée au compteur ⁵.

En cas de consommation hors contrat, un tarif par défaut est applicable ⁶ ; néanmoins, le tarif minoré peut être appliqué dans certaines circonstances, notamment en cas d'erreur ou de dysfonctionnement du GRD.

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

Il résulte de l'examen des plaintes que les méthodes d'estimation appliquées par Sibelga sont relativement variables en fonction des dossiers. Sibelga applique généralement soit la méthode du percentile 80, soit se base sur l'historique de consommation après la remise en état ou le remplacement du compteur manipulé pour estimer la consommation prélevée mais « non enregistrée ». Le service des litiges a par exemple censuré l'utilisation du percentile 80 lorsque la période de référence démontrait une consommation plus faible, considérant en effet que des éléments permettraient d'écarter l'application du percentile 80. Par ailleurs, en cas d'utilisation d'une période de référence après la remise en état du compteur, la période considérée doit obligatoirement être suffisamment longue et mixte.

4.2.3 Limitation de la période de consommation « frauduleuse »

Le Service constate par le biais du traitement des plaintes que Sibelga fait remonter la période de consommation en invoquant l'article 2262bis du Code civil, qui prévoit une prescription de 10 ans. Ce faisant, Sibelga applique un délai

de prescription afin de procéder à une rectification des index sur une période de plus de cinq ans.

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

Si, par exemple, le GRD a lui-même commis une faute ou a manqué de diligence en ne détectant pas à temps une consommation hors contrat ou une consommation non mesurée suite à une atteinte à l'intégrité de l'équipement de comptage, ces éléments devraient être pris en compte par le GRD, qui ne devrait alors pas user de sa faculté de remonter sur 5 années et se limiter dès lors à 2 années de consommation.

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

Dans plusieurs plaintes portant tant sur la consommation hors contrat que sur la manipulation du compteur, le Service a constaté que la consommation « frauduleuse » aurait pu être décelée plusieurs années plus tôt grâce aux relevés d'index physique.

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

Le service des litiges estime que Sibelga ne peut pas se retrancher derrière cet argument, notamment lorsque les consommations sont particulièrement faibles voire négatives, et qu'il devrait dans ce cas dépêcher un technicien spécialisé sur place, en particulier si les anomalies sont importantes et visibles.

4.2.5 Imputabilité de la fraude

La majorité des plaignants soulèvent le fait qu'ils ne sont pas responsables du bris de scellés de Sibelga ayant entraîné la consommation hors contrat ou du bris de scellés d'état ayant porté atteinte à l'intégrité physique du compteur. Toutefois, le Service ne se prononce pas sur l'imputabilité de la fraude aux plaignants car il n'est pas compétent pour trancher sur une question relevant du pénal. Par ailleurs, le Règlement technique prévoit de toute façon la facturation de l'énergie consommée à l'occupant connu des lieux, qui est le bénéficiaire de l'énergie consommée.

4.3. 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.

Les problématiques liées à l'exécution de la procédure MOZA par Sibelga ont significativement diminué. Néanmoins, il existe encore quelques rares plaintes portant sur cette problématique, qui ont été dues à la crise sanitaire et l'impossibilité de procéder aux visites pendant une certaine période ⁷.

⁵ R2020-044 ; R2020-052 ; R2020-053 ; R2020-084 ; R2021-005

⁶ Cela a été le cas dans la seule plainte rendue en 2021 portant sur une consommation hors contrat, R2020-070

⁷ R2020*064

4.4. VÉRIFICATION DES OSP DES FOURNISSEURS

4.4.1 Refus de faire offre de contrat de fourniture d'énergie

Le fournisseur d'énergie est tenu de faire offre de contrat de fourniture à tout client qui le lui demande dans un délai de 10 jours ouvrables⁸. Néanmoins, ce dernier a la possibilité de refuser de faire offre, **par écrit**, à son client ou à un ancien client qui n'a pas apuré entièrement sa dette tout en ne respectant pas le plan d'apurement éventuellement conclu.

4.4.1.1 Le conditionnement de l'offre à l'apurement des dettes et à la constitution d'une caution

Certains fournisseurs ont, en fin de contrat, conditionné la remise d'une offre à la double condition que les clients apurent leur dette **et** constituent une caution. L'article 25ter, alinéa 2, §1er, de l'ordonnance électricité prévoit effectivement que le fournisseur peut refuser de faire une offre à un client qui n'a pas apuré entièrement ses dettes, tout en ne respectant pas le plan d'apurement éventuellement conclu, ou demander au client de constituer une caution afin de remettre offre.

Le service des litiges considère que les fournisseurs ne peuvent pas exiger ces deux conditions afin de conclure un contrat. En effet, si le client apure entièrement sa dette, il se trouve dans la situation d'un client n'ayant plus de dette envers le fournisseur, qui ne peut alors pas demander la constitution d'une caution. Le contraire reviendrait à vider de son essence le concept de caution.

8 Art. 25ter de l'ordonnance électricité et art. 20bis de l'ordonnance gaz

9 R2020-021

10 Scénario 04 du MIG « Move-in v4 »

11 R2021-066 ; R2021-065 ; R2021-063

12 R2020-075

4.4.1.2 Refus de faire offre et portabilité du contrat

Le service des litiges a eu l'occasion de rappeler que lorsqu'un client déménage, la portabilité du contrat implique que le client et le fournisseur ne concluent pas un nouveau contrat. Dès lors, si une erreur intervient lors du changement d'adresse, entraînant une coupure (par exemple, parce que le fournisseur ne dispose pas des nouveaux index), il ne s'agit pas d'un refus de faire offre.

Cette portabilité s'applique uniquement pour autant que les clients aient bien fait parvenir à leur fournisseur les informations relatives à leur déménagement, sans quoi le fournisseur n'est pas en mesure de faire le suivi⁹.

4.4.1.3 Refus de faire offre et délai de reprise

L'article 25duodécies prévoit que les fournisseurs doivent opérer un changement de fournisseur dans un délai de trois semaines à partir de la demande du client final.

Le Service a constaté que certains fournisseurs utilisaient cette disposition afin de proposer une reprise du contrat sous un délai de trois semaines, alors que les clients ne se trouvaient pas en situation de changement de fournisseurs. En effet, les clients en question avaient vu leur compteur être fermé, par exemple en fin de période hivernale. Le service des litiges a jugé que, dans ces conditions, il ne s'agissait pas d'un changement de fournisseur, mais bien d'un nouveau contrat. Le scénario correspondant du MIG 4¹⁰ prévoyait dans cette hypothèse qu'il existe « *un accord dans le marché pour respecter le plus possible la date réelle de mise en service telle que prévue par l'utilisateur et non pas la première date possible* ».

Cette position des fournisseurs a également été considérée comme ne respectant pas l'obligation de fournir un haut degré de protection à leurs clients, ainsi que l'interdiction de toute discriminations entre URD¹¹.

4.4.2 Erreur administrative ayant empêché l'entrée en vigueur du contrat

L'ordonnance électricité prévoit une indemnisation pour le client final lorsque le contrat ne peut effectivement entrer en vigueur à la date convenue entre les parties, lorsque le fournisseur n'a pas correctement donné suite au contrat conclu avec le client. La commission d'une erreur administrative par le fournisseur dans l'encodage des données peut donner lieu à l'application de cette disposition. Toutefois, le client doit également faire preuve de diligence s'il constate que les informations reprises dans son contrat ne sont pas correctes¹².

4.4.3 Coupure des énergies sans l'autorisation du juge de paix

En Région de Bruxelles-Capitale, aucune coupure d'électricité et de gaz alimentant une résidence principale ou à utilisation principalement domestique ne peut être effectuée sans l'autorisation du juge de paix, conformément aux ordonnances électricité et gaz. La protection doit être accordée lorsque la personne prouve, par toute voie de droit, que l'énergie a été consommée pour sa résidence principale ou pour une utilisation principalement domestique. **L'ordonnance ne conditionne pas l'octroi de la protection à l'inscription dans le Registre national.** En effet, si l'absence de domicile empêche d'intenter la procédure par requête contradictoire, celle-ci peut toutefois être intentée par citation.

4.4.4 Conditionnement du placement du limiteur de puissance par le paiement intégral de la dette

En 2021, en Région de Bruxelles-Capitale, un fournisseur pouvait encore demander le placement d'un limiteur de puissance en respectant une procédure décrite à l'article 25sexies de l'ordonnance électricité¹³. En effet, il découlait de cet article qu'avant de pouvoir entamer la procédure de placement d'un limiteur de puissance, le fournisseur devait au préalable avoir accompli plusieurs démarches, à savoir envoyer un rappel suivi d'une mise en demeure et proposer un plan d'apurement. Certaines plaintes ont révélé au Service que certains fournisseurs n'avaient pas suivi la procédure avant de demander le placement du limiteur de puissance au gestionnaire du réseau de distribution¹⁴. En cas de faute de la part du fournisseur, une indemnisation était prévue dans l'ordonnance¹⁵. Notons toutefois qu'à la suite d'une réforme de l'ordonnance électricité en 2022, le système de limiteur de puissance a été supprimé.

4.5. PLAINTES RELATIVES À L'ÉNERGIE RENOUVELABLE

Le service des litiges est compétent pour traiter toutes les plaintes ayant trait aux activités de toute entreprise active dans le domaine de l'électricité verte. Elles ont eu notamment trait à la fin de compensation du tarif du réseau de distribution ou à des problématiques liées à l'absence de compensation de la production de certains consommateurs disposant de panneaux photovoltaïques sur leurs factures de régularisation.

Les plaintes traitées en 2021 sur cette problématique avaient principalement trait à la fin du principe de compensation¹⁶, et au refus d'achat d'électricité excédentaire produite par les panneaux photovoltaïques. Le Service a rappelé l'obligation de rachat d'électricité qui pèse sur les fournisseurs, même si le client est un client résidentiel. Dans cette hypothèse, un régime de facturation simplifiée peut être mis en place¹⁷.

4.6. PLAINTES RELATIVES AUX TARIFS DE SIBELGA

Le Service a également été saisi d'une plainte (et plusieurs demandes d'information ont été adressées au Service des litiges) concernant le tarif capacitaire entré en vigueur au 1er janvier 2020 et inséré dans la méthodologie tarifaire 2020-2024. Ainsi, une partie (20 %) des tarifs de distribution est facturée non plus sur la base des kilowattheures consommés mais sur la base de la puissance de raccordement mise à disposition de l'utilisateur final. La plainte concernait la facturation, par le fournisseur, du tarif capacitaire de l'année N-1 sur l'année N, et donc avec retard. Le Service a considéré que le fournisseur n'avait pas commis de faute dès lors que selon la réglementation bruxelloise, il peut rectifier les erreurs de facturation dans les 12 mois de l'envoi de la facture contenant l'erreur. Une information identique a été fournie aux autres usagers.

4.7. PLAINTÉ DIRECTEMENT TRAITÉE PAR BRUGEL

BRUGEL a été saisie d'une plainte par Infor GazElec en vue qu'elle se prononce sur la conformité du traitement par MEGA des demandes de contrat formulées par les utilisateurs du réseau, à savoir une fourniture en énergie

dans les 21 jours de la demande de contrat, par rapport à la réglementation bruxelloise.

Dans sa décision¹⁸, BRUGEL a considéré que le scénario 01 « Supplier Switch » du MIG ne peut s'appliquer que dans 3 situations :

- Une demande de contrat formulée par un URD qui a été coupé par SIBELGA et est donc sans énergie ;
- Une procédure de contrat formulée par un URD qui se trouve dans une procédure de fin de contrat (scénario 27 « End of Contrat » du MIG) intentée par son précédent fournisseur ;
- Une demande de contrat formulée en fin de période hivernale par un URD qui était fourni en énergie par le GRD en sa qualité de fournisseur de dernier ressort.

La décision est basée notamment sur le fait qu'il y aurait une potentielle discrimination entre les URD, en matière de « temps » pour la conclusion d'un contrat d'énergie, en fonction du fournisseur choisi, les autres fournisseurs fournissant l'URD le plus rapidement possible. Par ailleurs, afin que l'offre puisse être considérée comme raisonnable et que le haut degré de protection soit assuré aux clients, les fournisseurs doivent fournir l'URD en énergie le plus rapidement possible lorsqu'il est placé dans une situation d'absence totale d'énergie.

13 Art. 25sexies, § 1, de l'ordonnance électricité

14 R2020-101 ; R2021-002

15 Art. 32septies §1, de l'ordonnance électricité

16 R2021-054

17 R2021-034

18 <https://www.brugel.brussels/documents/decisions/rechercher>

Annexe 1 : Tableau récapitulatif des décisions rendues en 2021

Référence	Décision	Thème	Résumé
R2018-021	Plainte recevable et fondée	Procédure MOZA	Procédure de rupture de contrat sans autorisation du juge de paix – Procédure MOZA – Bris de scellés – Demande d'indemnisation sur la base des art. 32septies ordonnance électricité et art. 24sexies ordonnance gaz.
R2019-021	Plainte recevable et fondée	Rectification index Estimation de la consommation	Contestation de facture de régularisation de la consommation envoyée par le gestionnaire de réseau - Limitation dans le temps de la régularisation compte tenu des manquements de SIBELGA - Annulation et suspension des frais de recouvrement - SIBELGA pas respecté les articles 4 et 225, §5, du RT.
R2020-064	Plainte recevable et fondée	Procédure MOZA	Procédure MOZA - Contrat de fourniture d'énergie - Déconnexion des compteurs par SIBELGA - Contestation des frais d'ouverture des compteurs - Article 25sexies.
R2020-084	Plainte recevable et partiellement fondée	Manipulation de compteur Fraude Estimation de la consommation	Consommation non mesurée et atteinte à l'intégrité du compteur - Estimation de la consommation par Sibelga pendant 9 ans - Consommation presque nulle chaque année - Non-respect par Sibelga de l'article 4 du RT (détection tardive de la fraude qui a pour impact une situation défavorable pour le plaignant) - Retour sur max 2 ans et non 5 - Estimation de Sibelga sur une période non représentative.
R2021-005	Plainte recevable et partiellement fondée	Fraude Manipulation de compteur Bris de scellé	Consommation frauduleuse - Détection tardive de la fraude par Sibelga, malgré une consommation anormale - Faute de la part de Sibelga dans l'estimation des consommations de la plaignante - La période de rectification doit dès lors être réduite.
R2021-032	Plainte recevable et fondée	Indemnisation	Article 32bis, interruption de plus de 6 heures. Contradiction entre l'information renseignée sur le site Internet du gestionnaire du réseau de distribution et le rapport BT.
R2021-046	Plainte fondée	Obligation faire offre	Obligation de faire offre- Paiement d'une caution- Interdiction de réclamer l'apurement intégral de la dette en plus du paiement d'une caution.
R2021-063	Plainte fondée	Refus de faire entrer le contrat en vigueur à la date souhaitée par l'URD	Demande d'un contrat introduite par un URD dont le compteur est scellé - Refus de faire entrer le contrat en vigueur à la date souhaitée par l'URD et application stricte du délai de trois semaines - Obligation pour le fournisseur de respecter au plus possible la date de mise en service telle que prévue par l'URD, et non pas la première date possible - Interdiction de discrimination entre les URD.
R2021-065	Plainte fondée	Refus de faire entrer le contrat en vigueur à la date souhaitée par l'URD	Demande d'un contrat introduite par un URD dont le compteur est scellé - Refus de faire entrer le contrat en vigueur à la date souhaitée par l'URD et application stricte du délai de trois semaines - Obligation pour le fournisseur de respecter au plus possible la date de mise en service telle que prévue par l'URD, et non pas la première date possible - interdiction de discrimination entre les URD.
R2021-066	Plainte fondée	Refus de faire entrer le contrat en vigueur à la date souhaitée par l'URD	Demande d'un contrat introduite par un URD dont le compteur est scellé - Refus de faire entrer le contrat en vigueur à la date souhaitée par l'URD et application stricte du délai de trois semaines - Obligation pour le fournisseur de respecter au plus possible la date de mise en service telle que prévue par l'URD, et non pas la première date possible - Interdiction de discrimination entre les URD.
R2020-037	Plainte fondée	Contestation des frais de fermeture des compteurs à la suite d'une erreur de gestion administrative	Contrat de fourniture pas activé au motif que les index des compteurs n'ont pas été communiqués. L'index ne constitue pas un élément essentiel du contrat. Dès lors la plainte est déclarée fondée à l'égard du fournisseur qui a commis une erreur de gestion ayant entraîné la fermeture des compteurs.
R2020-044	Plainte partiellement fondée	Contestation bris de scellés - manipulation du compteur - période de consommation prise en compte - évaluation de la consommation non mesurée - tarif appliqué	Le gestionnaire du réseau de distribution a facturé au bon tarif mais est remonté sur une période de cinq années au lieu de deux. La quantité d'énergie consommée a, quant elle, mal été déterminée au regard des articles 4 et 6 du règlement technique électricité.
R2020-051	Plainte fondée	Demande d'indemnisation sur pied de l'article 32quinquies de l'ordonnance électricité	Dommage direct et matériel, existence d'une faute dans le chef du gestionnaire du réseau de distribution et lien causal établi.
R2020-052	Plainte partiellement fondée	Consommation non mesurée suite à une atteinte au compteur électrique	Le gestionnaire du réseau de distribution a facturé au bon tarif mais est remonté sur une période de cinq années au lieu de deux. La quantité d'énergie consommée a, quant elle, mal été déterminée au regard des articles 4 et 6 du règlement technique électricité.

Référence	Décision	Thème	Résumé
R2020-053	Plainte partiellement fondée	Consommation hors contrat	Le gestionnaire du réseau de distribution a déterminé correctement la quantité d'énergie consommée et l'a facturé au bon tarif mais est remonté sur une période de cinq années au lieu de deux. Remonter sur cinq périodes annuelles de consommation reviendrait à faire délibérément application de la voie la plus préjudiciable au plaignant, ce qui serait constitutif d'un abus de droit.
R2020-067	Plainte fondée	Placement d'un limiteur de puissance	Non-respect de la procédure de placement d'un limiteur de puissance et erreur administrative reconnue par le fournisseur. Indemnisation accordée.
R2020-082	Plainte fondée	Contestation frais de fermeture des compteurs et demande d'indemnisation pour la période sans fourniture	Absence de proposition de plan de paiement dans la mise en demeure. Non respect de l'article 25quinquies.
R2020-096	Plainte partiellement fondée	Problème de facturation	Imputation du paiement à l'ancien propriétaire. Le fournisseur a manqué de diligence quant au recouvrement de la créance. Toutefois le fournisseur n'a pas violé de disposition légale ou contractuelle quant au fondement de la créance. Le service des Litiges ne peut imputer le paiement de la consommation aux nouveaux propriétaires. Le service des litiges ne peut statuer sur un litige privé, il en est du ressort de la justice de paix.
R2021-002	Plainte fondée	Placement d'un limiteur de puissance	Non-respect de la procédure de placement d'un limiteur de puissance et erreur administrative reconnue par le fournisseur. Indemnisation accordée.
R2019-118	Plainte non fondée	Prime Bruxelles Environnement	Refus d'octroi d'une prime énergie C3 régulation thermique par Bruxelles Environnement - Le plaignant ne comprend pas pourquoi l'absence dans la facture de solde d'un poste spécifique pour les vannes thermostatiques constitue un motif de refus d'octroi de la prime.
R2020-009	Plainte non fondée	Dysfonctionnement compteur bihoraire Refus rectification index	Dysfonctionnement de compteur bi-horaire - La consommation estimée par SIBELGA - Refus de Sibelga de rectifier les consommations.
R2020-021	Plainte non fondée	Déménagement	Refus de faire offre - Changement d'adresse - Coupure imminente de l'alimentation en électricité et gaz - Indemnisation fournisseur sur la base de l'article 24sexies, 25octies§1er.
R2020-031	Plainte non fondée	Procédure MOZA	Absence de réaction de l'URD – Non portabilité du contrat d'énergie – Procédure Moza – Rejet d'indemnisation.
R2020-042	Plainte non fondée	Demande d'indemnisation - délai pour un raccordement standard au gaz et à l'électricité	Délai trop important pour un raccordement standard au gaz et un déplacement du compteur d'électricité - Demande d'indemnisation au titre des articles 24 ter et 32 quater.
R2020-070	Plainte non fondée	Procédure MOZA	Coupure du compteur - Procédure MOZA initiée par le fournisseur - Consommation hors contrat - Contestation des tarifs appliqués pour consommation hors contrat - Contestation des frais administratifs facturés par SIBELGA (les frais relatifs à la fermeture et la réouverture des compteurs).
R2020-075	Plainte non fondée	Procédure MOZA	Erreur d'encodage des index - Contrat conclu pour le mauvais appartement - Fermeture des compteurs de l'appartement de la plaignante - Demande de prise en charge des frais de réouverture du compteur - La plaignante ne donne pas suite aux demandes de régularisation envoyées par Sibelga et Engie.
R2020-091	Plainte non fondée	Limiteur de puissance	Refus d'indemnisation pour limiteur de puissance placé pour l'ancien occupant, oublié sur le point.
R2020-101	Plainte non fondée	Limiteur de puissance	Placement d'un limiteur de puissance à la suite de factures impayées - Non alimentation du compte sur lequel la domiciliation est prélevée - Procédure de placement respectée par le fournisseur.
R2020-102	Plainte non fondée	Énergie verte Panneaux photovoltaïques	Panneaux photovoltaïques - Fin de la compensation - Contestation de la scission de la période de facturation en deux périodes - Nécessité de scinder cette période de facturation afin de mettre fin à une discrimination existante entre les prosumers et les autres utilisateurs du réseau.
R2021-003	Plainte non fondée	Problème de facturation - placement de compteur	Demande de placement compteur- Déplacement inutile- Contestation facture- Offre de travaux- Conditions techniques et financières à respecter.
R2021-006	Plainte non fondée	Indemnisation	Demande d'indemnisation sur la base de l'article 32quinquies de l'ordonnance - Pas de démonstration que les variations de tension survenues ayant causé les dommages ont respecté la norme - Pas de faute commise par Sibelga - Rejet de la demande d'indemnisation.
R2021-022	Plainte non fondée	Indemnisation	L'article 32quinquies stipule qu'il faut établir une faute dans le chef du GRD. Dommage immatériel ou indirect non indemnisé.
R2021-024	Plainte non fondée	Procédure MOZA	Procédure décrite par l'ordonnance et par le MIG respectée par le GRD.

Référence	Décision	Thème	Résumé
R2021-033	Plainte non fondée	Placement limiteur de puissance	Procédure respectée et absence de faute administrative de la part du fournisseur.
R2021-034	Plainte non fondée	Énergie verte Panneaux photovoltaïques Rachat électricité	Obligation de rachat de l'électricité injectée sur le réseau - art. 27, §3, ordonnance - L'obligation n'est pas applicable lorsque l'installation a une puissance de moins de 5 kVA - Principe de la compensation applicable - Compensation applicable registre par registre, et au maximum à hauteur de l'énergie consommée.
R2021-038	Plainte non fondée	Prime Bruxelles Environnement	N'a pas respecté les délais de réponse et n'a pas fourni toutes les pièces utiles pour appuyer sa demande. L'adresse e-mail de l'entrepreneur avait été renseignée au lieu de celle du demandeur. Motif non valable pour un recours.
R2021-049	Plainte non fondée	Contestation facture consommation d'électricité Index	Compteur dysfonctionnel - Consommation mal enregistrée - Estimation des index contestées par le plaignant - La méthode d'estimation utilisée par Sibelga est permise par le RT et est favorable au client.
R2021-054	Plainte non fondée	Rectification index	Erreurs répétées du GRD dans les relevés annuels du plaignant - Responsabilité du fournisseur ou du GRD dans l'exactitude des relevés - Demande de rectification d'index - Erreur commise par le GRD mais réparée.
R2021-069	Plainte non fondée	Fermeture du compteur après fourniture hivernale	Client hivernal n'ayant pas conclu de contrat avant la date de fin de protection - Fermeture du compteur.
R2020-060	Plainte non fondée	Demande d'indemnisation pour absence de fourniture la suite d'une erreur administrative	La demande de facture de régularisation a été traitée comme une fin de contrat. L'annulation des factures d'acompte et la réception d'une facture de clôture aurait dû interpellier la plaignante. Il n'est pas possible d'établir une faute dans le chef du fournisseur.

Éditeurs responsables

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

Concept et réalisation

www.inextremis.be

Photos

[stock.adobe.com](https://www.stock.adobe.com) - BRUGEL

Dit thematisch verslag is eveneens beschikbaar in het Nederlands.

brugel ● ●

L'AUTORITÉ BRUXELLOISE DE RÉGULATION DANS LES DOMAINES
DE L'ÉLECTRICITÉ, DU GAZ ET DU CONTRÔLE DU PRIX DE L'EAU

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

www.brugel.brussels