



CAHIER THÉMATIQUE 02

RAPPORT ANNUEL 2022

Le service des Litiges



brugel ● ●

TABLE DES MATIÈRES

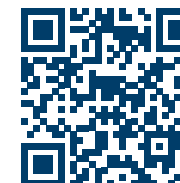
1 Enseignements et perspectives	4
2 Missions du Service	5
3 Notre activité en chiffres	5
3.1. Répartition des plaintes par catégories	5
3.2. Répartition des plaintes en fonction des sociétés mises en cause	6
3.3. Origine des plaintes	8
3.4. Statut des plaintes	9
3.5. Délais de traitement des plaintes	10
3.6. Décisions rendues	11
3.7. Répartition du nombre de plaintes par régime linguistique	11
4 Analyse de la jurisprudence interne et enseignements	12
4.1. Indemnisation d'un consommateur victime	12
4.2. Consommation frauduleuse ou sans contrat	12
4.3. Déménagements	14
4.4. Vérification des OSP des fournisseurs	14
4.5. Plaintes relatives à l'énergie renouvelable	16
4.6. Plaintes relatives à l'eau	16
4.7. Plaintes directement traitées par BRUGEL	16
Annexe 1 : Tableau récapitulatif des décisions rendues en 2022	17

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-2022.brugel.brussels>

Liste des figures

Figure 1 : Classification des plaintes selon la catégorie principale – évolution de 2019 à 2022	5
Figure 2 : Classification des plaintes « Eau » selon la catégorie principale en 2022	6
Figure 3 : Pourcentage des plaintes traitées par le Service pour chaque partie mise en cause en 2022	6
Figure 4 : Classification des plaintes traitées par le Service en fonction de la partie mise en cause - évolution de 2019 à 2022	7
Figure 5 : Origine des plaintes - évolution de 2019 à 2022	8
Figure 6 : Statut des plaintes de 2022 (image au 23/02/2023)	9
Figure 7 : Délai de traitement des plaintes - évolution de 2019 à 2022	10
Figure 8 : Nombre de décisions rendues - évolution entre 2019 et 2022	11

Liste des tableaux

Annexe 1 : Tableau récapitulatif des décisions rendues en 2022	17
---	----



1

ENSEIGNEMENTS ET PERSPECTIVES

Un examen rétrospectif de l'année 2022 au regard des chiffres reflétant l'activité du service des Litiges pourrait laisser croire que le consommateur bruxellois commençait à retrouver une certaine stabilité dans un marché de l'énergie aussi complexe. Cette stabilité semblait également être acquise pour le Service qui a vu son équipe renforcée et une partie importante de son arriéré traité. Les plaintes ont ainsi porté sur des pratiques déjà traitées, comme les consommations hors contrat, les indemnisations ou encore certaines obligations de service public des fournisseurs.

Néanmoins, cette analyse semble être renversée au regard de l'évolution du nombre de plaintes introduites pour le premier semestre 2023. Une augmentation de plus de 300 % du nombre de plaintes a été enregistrée. Il semblerait que cette augmentation trouve son origine dans les problèmes informatiques rencontrés par le gestionnaire du réseau de distribution, les fournisseurs, mais aussi VIVAQUA.

En ce qui concerne le secteur de l'énergie, outre la crise énergétique et la multiplication des mesures gouvernementales pour y faire face, le passage vers le MIG6, qui s'est opéré fin 2021, semble poser de nombreux problèmes impliquant ainsi des dysfonctionnements dans les processus de déménagement, de changement de fournisseurs et de facturation. De nombreux Bruxellois se sont trouvés dépourvus car, en plus des problèmes précités, les services clientèles de nombreux acteurs n'ont pas pu faire face à de nombreuses plaintes et donner des suites satisfaisantes. Dans ce cadre, le Service a fait un travail considérable en privilégiant des voies juridiques permettant au client de trouver des solutions immédiates. Plusieurs centaines d'e-mails envoyés par le Service aux acteurs du marché ont permis de résoudre les problèmes de certains Bruxellois.

Ce n'est que lorsqu'une solution immédiate conforme à l'ordonnance ne pouvait pas être trouvée que le Service ouvrait officiellement une plainte. Le Service s'attend à ce que le nombre de plaintes introduites croisse davantage, tenant compte de la persistance dans le

temps d'une partie du dysfonctionnement informatique cité ci-dessus, de la complexification du marché de l'énergie et de la conscientisation accrue des consommateurs par rapport à leur consommation et leurs droits.

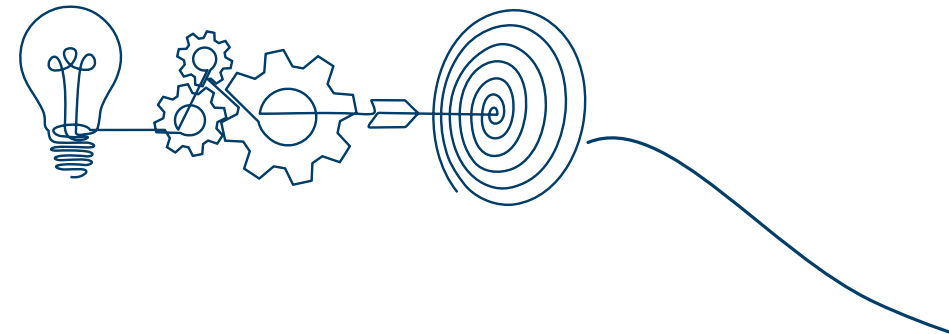
Par ailleurs, dans ce rapport annuel, les problèmes spécifiques au MIG6 sont reflétés dans la partie consacrée aux obligations de service public des fournisseurs. Le service des Litiges souhaite néanmoins apporter des précisions et émettre des réserves. À ce stade de l'analyse, il est très difficile d'identifier l'origine du problème du MIG6 et la responsabilité de l'un ou de l'autre acteur. En effet, le fournisseur étant le point de contact client, le client va souvent se plaindre contre ce dernier. Dès lors, les décisions concernant le MIG6 se trouvent dans le chapitre dédié aux fournisseurs, même si dans les faits il peut s'avérer que le fournisseur n'est pas la partie responsable ou n'est pas le responsable unique.

En ce qui concerne le secteur de l'eau, suite à un changement informatique, VIVAQUA était, pendant plusieurs mois, dans l'incapacité de facturer aux usagers bruxellois. La mobilisation des ressources humaines pour la résolution des problèmes de facturation et le nombre important des interpellations des usagers ont abouti également à une situation où VIVAQUA n'a pas pu fournir un service clientèle satisfaisant. Les usagers ont pu recourir au service des Litiges de BRUGEL qui a été récemment désigné pour traiter des litiges dans le secteur de l'eau. Néanmoins, le Service n'a pas encore de notoriété dans le secteur et la possibilité d'y recourir n'a été mentionnée dans les courriers/les factures de VIVAQUA que très récemment. Dès lors, le Service pense qu'en 2023 le nombre des plaintes concernant le secteur de l'eau va croître considérablement.

Au regard de ce qui précède et tenant compte des enjeux majeurs futurs dans les secteurs de l'énergie et de l'eau, le rôle du Service doit être renforcé et son bon fonctionnement garanti. Le service des Litiges semble jouer un rôle important dans la protection légale des Bruxellois et il doit être doté de moyens humains suffisants afin de pouvoir relever ce défi.

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 2022, BRUGEL a reçu 95 plaintes (81 concernant l'énergie et 14 concernant l'eau), contre 112 en 2021, 96 en 2020 et 116 en 2019. 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 diminution de 15,2 % des plaintes a été enregistrée par rapport à 2021, retrouvant dès lors un chiffre comparable à celui de 2020. Cette diminution résulte probablement du fait que le Service, en raison du nombre très important de sollicitations des usagers bruxellois, a souvent privilégié une procédure simplifiée par échanges de courriels, plutôt que l'ouverture officielle d'une plainte.

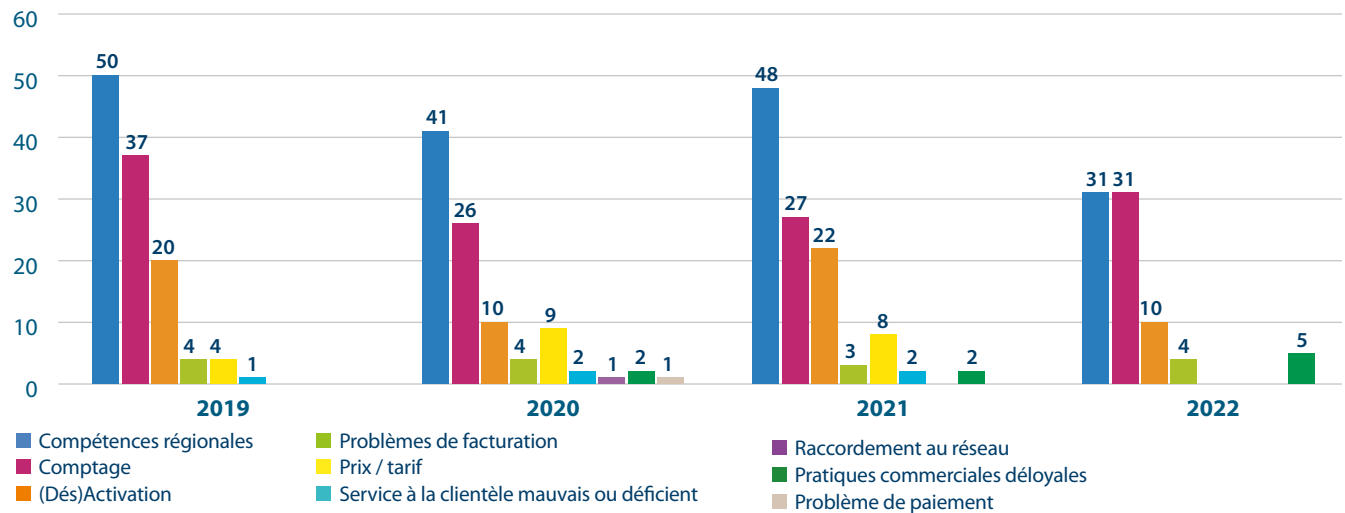
L'analyse de ces plaintes peut révéler quelques dysfonctionnements dans les activités du gestionnaire du réseau de distribution (GRD) ou des fournisseurs. Néanmoins, vu leur nombre limité, il ne serait pas opportun de tirer des généralités. Il convient donc de porter une analyse prudente et relative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

3.1. RÉPARTITION DES PLAINTES PAR CATÉGORIES²

La figure ci-après illustre l'évolution des types de plaintes « Énergie » traitées sur les 3 dernières années.

Il est intéressant de remarquer que les plaintes relatives aux compétences régionales restent nombreuses, bien qu'elles aient fortement diminué. Cette diminution est liée à la quasi-absence, en 2022, de plaintes concernant l'électricité verte. Par ailleurs, une partie importante des plaintes classées sous cette catégorie concerne le régime d'indemnisation.

Figure 1 : Classification des plaintes selon la catégorie principale – évolution de 2019 à 2022



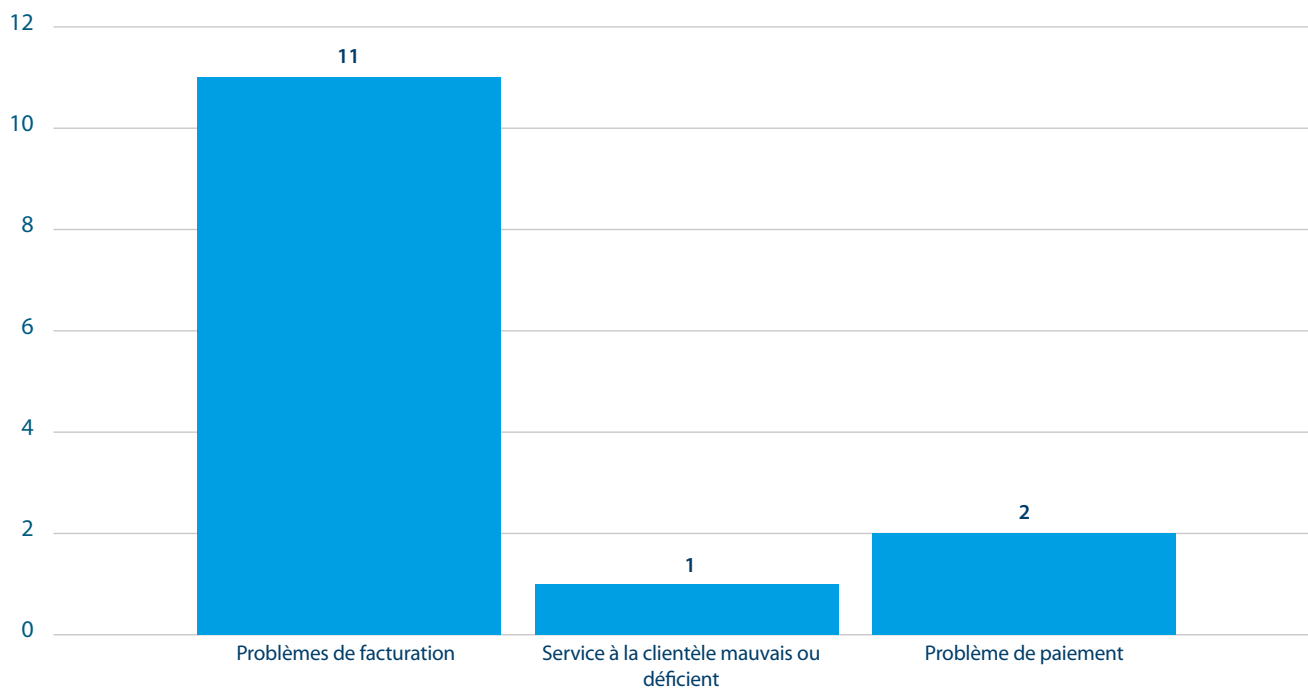
² Classification élaborée par le Conseil des régulateurs européens de l'énergie (CEER).

Pour les autres catégories, le Service constate également une diminution des plaintes liées à la (dés)activation ainsi qu'aux tarifs. Le pourcentage de plaintes concernant le comptage a quant à lui augmenté comparé à l'année 2021. Les autres catégories restent assez stables.

Par ailleurs, la figure ci-après illustre la classification des plaintes « Eau » selon la catégorie principale en 2022.

La grande majorité des plaintes concernant l'eau porte sur des problèmes de facturation.

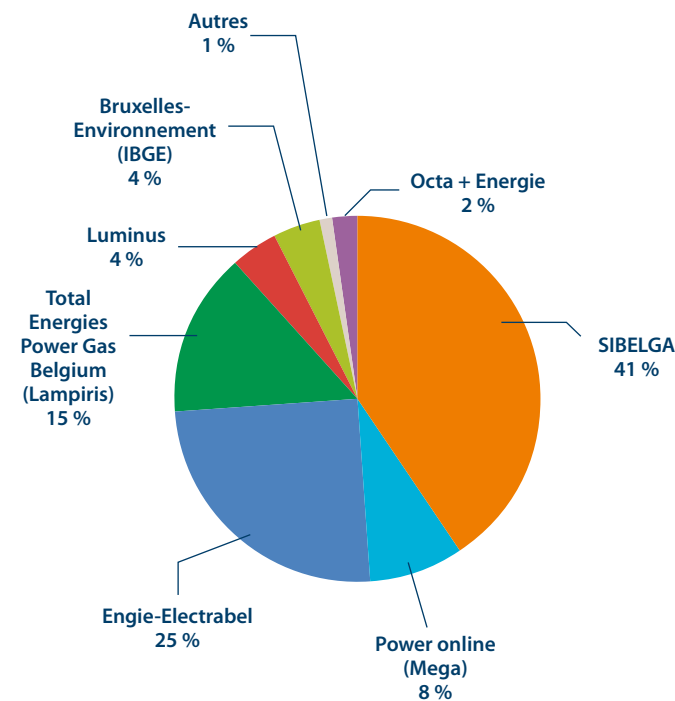
Figure 2 : Classification des plaintes « Eau » selon la catégorie principale en 2022



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

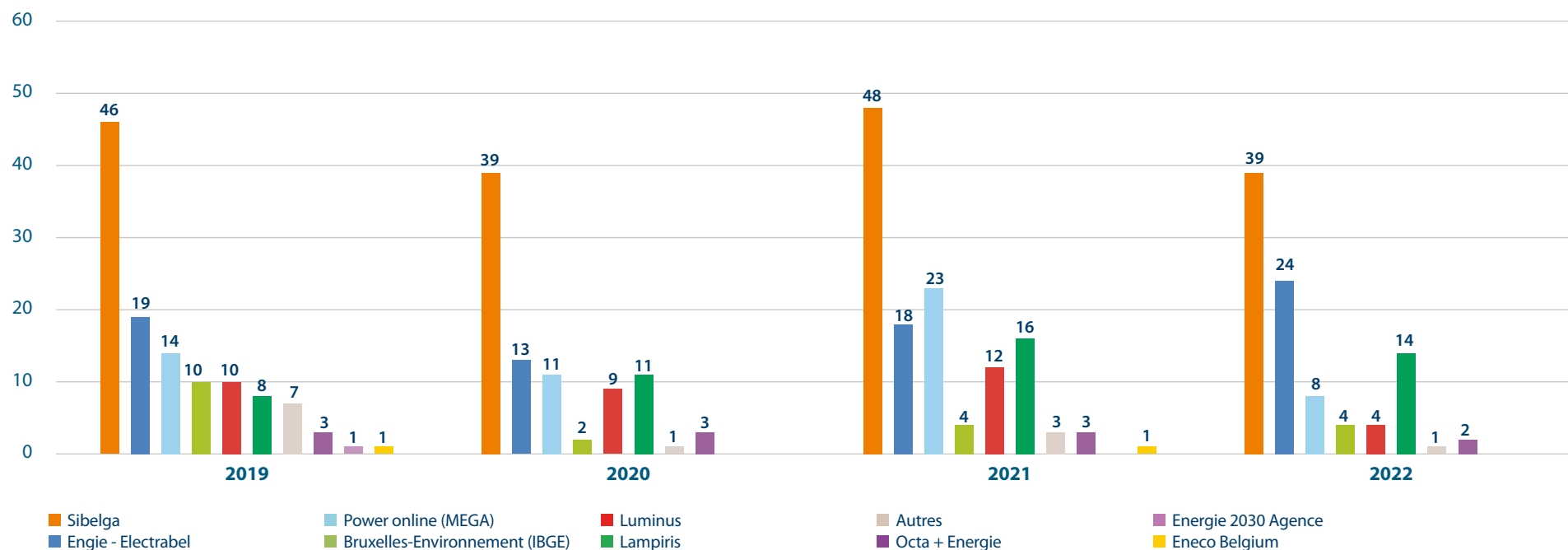
La figure 3 classe les plaintes de l'année 2022 en fonction de la partie incriminée, la figure 4 illustre l'évolution de ce classement sur 3 ans. Notons que les plaintes introduites peuvent concerner plusieurs intervenants à la fois³.

Figure 3 : Pourcentage des plaintes traitées par le Service pour chaque partie mise en cause en 2022



³ Par ailleurs, les plaintes reprises sont exclusivement celles qui concernent l'énergie. Pour l'eau, seule Vivaqua peut être mise en cause.

Figure 4 : Classification des plaintes traitées par le Service en fonction de la partie mise en cause - évolution de 2019 à 2022



Il ressort de l'analyse de ces chiffres que le nombre des plaintes introduites contre presque tous les acteurs a diminué, sauf en ce qui concerne Engie, contre qui le nombre de plainte 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. Dès lors que le nombre complet de plaintes a baissé, il est normal que le nombre de plaintes par fournisseur baisse. Néanmoins, BRUGEL constate une diminution significative des plaintes contre les fournisseurs Power online (MEGA) et Luminus par rapport à l'année précédente.

Néanmoins, ce tableau à lui seul ne peut être utilisé comme un indicateur sur le 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.

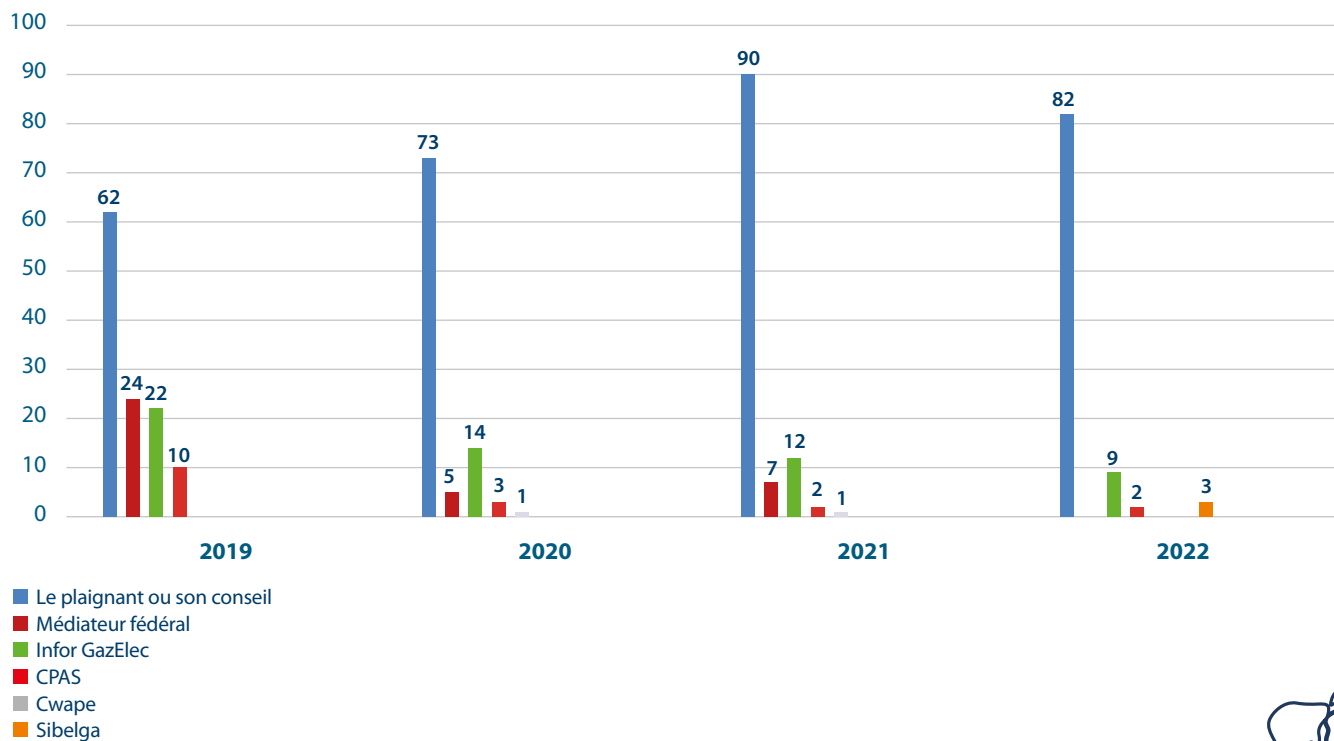
3.3. ORIGINE DES PLAINTES

La figure suivante illustre l'évolution de l'origine des plaintes entre 2019 et 2022. Notons que certaines plaintes peuvent arriver simultanément de deux instances.

On observe, de manière générale, que la proportion des plaintes introduites par le plaignant et son conseil, ainsi que

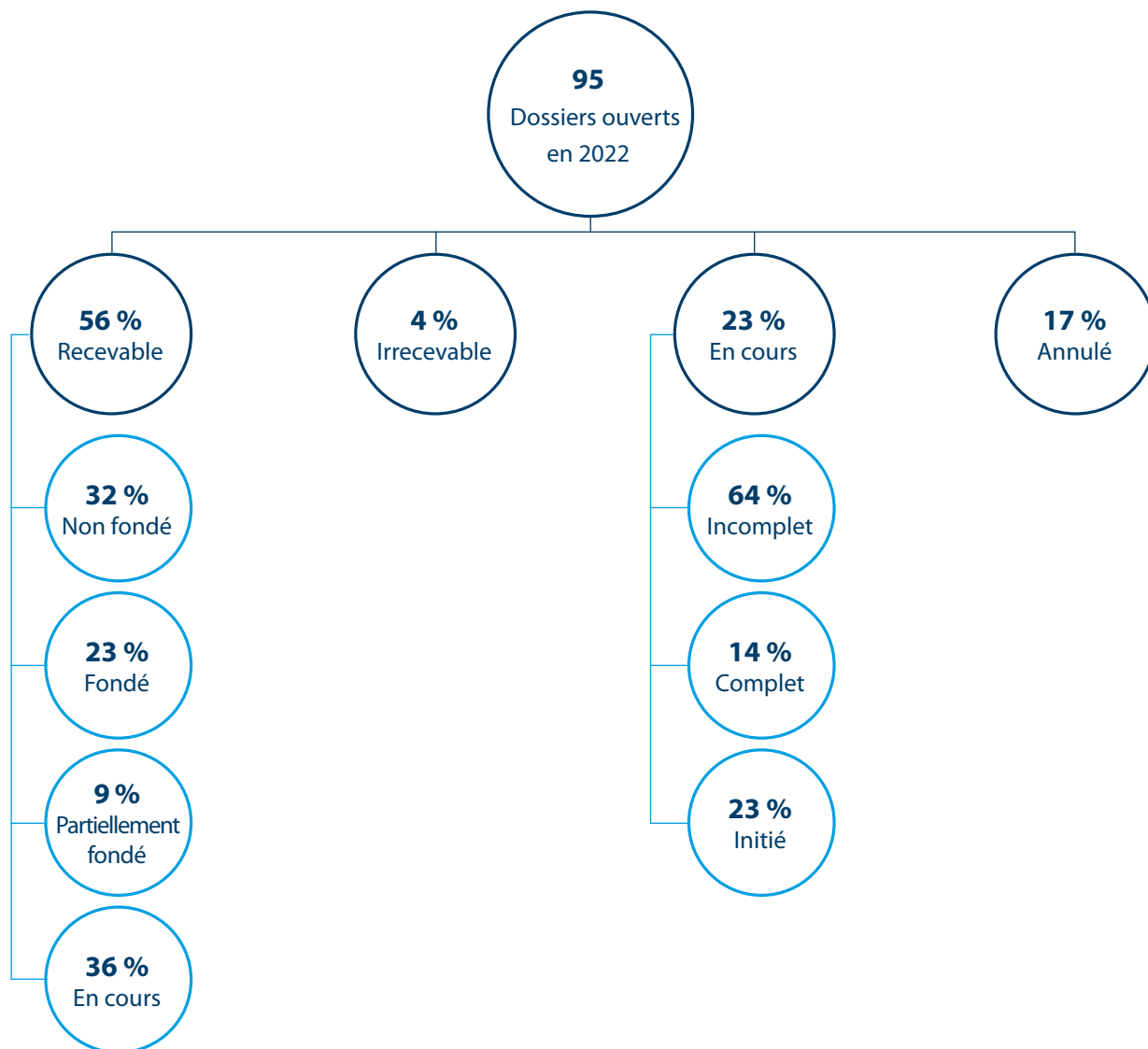
par InforGazelec et les CPAS, reste constante. On remarque également que, contrairement aux années précédentes, le médiateur fédéral n'a pas transféré de plainte. Par ailleurs, en 2022, Sibelga a introduit trois plaintes, qui correspondent à des recours en reconsidération contre des décisions initiales du Service.

Figure 5 : Origine des plaintes - évolution de 2019 à 2022



3.4. STATUT DES PLAINTES

Figure 6 : Statut des plaintes de 2022 (image au 23/02/2023)



La moitié des plaintes introduites en 2022 a 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.

32 % des plaintes sont fondées ou partiellement fondées. Les décisions prises sont assez variées ; les tendances sont décrites ci-dessous. 23 % des dossiers introduits en 2022 sont en cours de traitement, à cause du retard accusé par le Service pour différentes raisons, dont notamment le Covid. Néanmoins, cette situation de retard s'est améliorée depuis l'année précédente (35 % de dossiers en cours pour 2021).



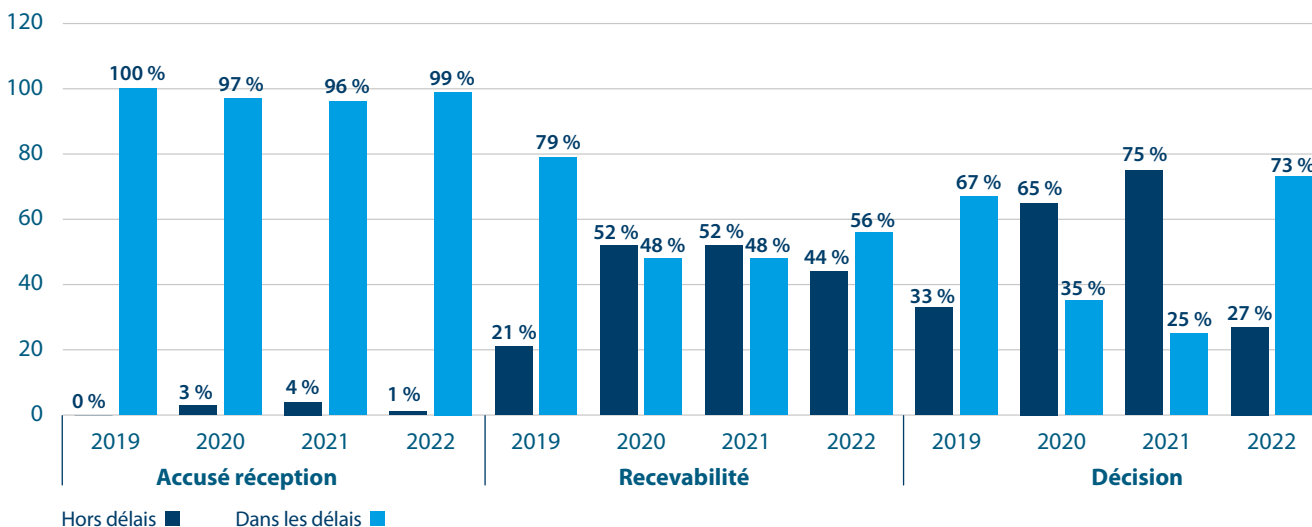
3.5. DÉLAIS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

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

On observe que l'année 2022 a vu une amélioration significative dans le délai pris pour rendre ses décisions de recevabilité et, surtout, ses décisions de fond. En effet, 73 % de ces dernières ont été rendues dans les délais, comparé à 25 % en 2021.

Le Service continuera néanmoins à mettre tout en œuvre afin de raccourcir davantage les délais de traitement, et ce dans un souci maximal de protection des consommateurs.

Figure 7 : Délai de traitement des plaintes - évolution de 2019 à 2022



3.6. DÉCISIONS RENDUES

La figure suivante illustre l'évolution du nombre de décisions rendues entre 2019 et 2022.

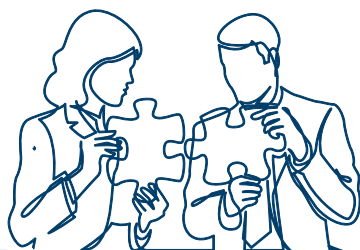
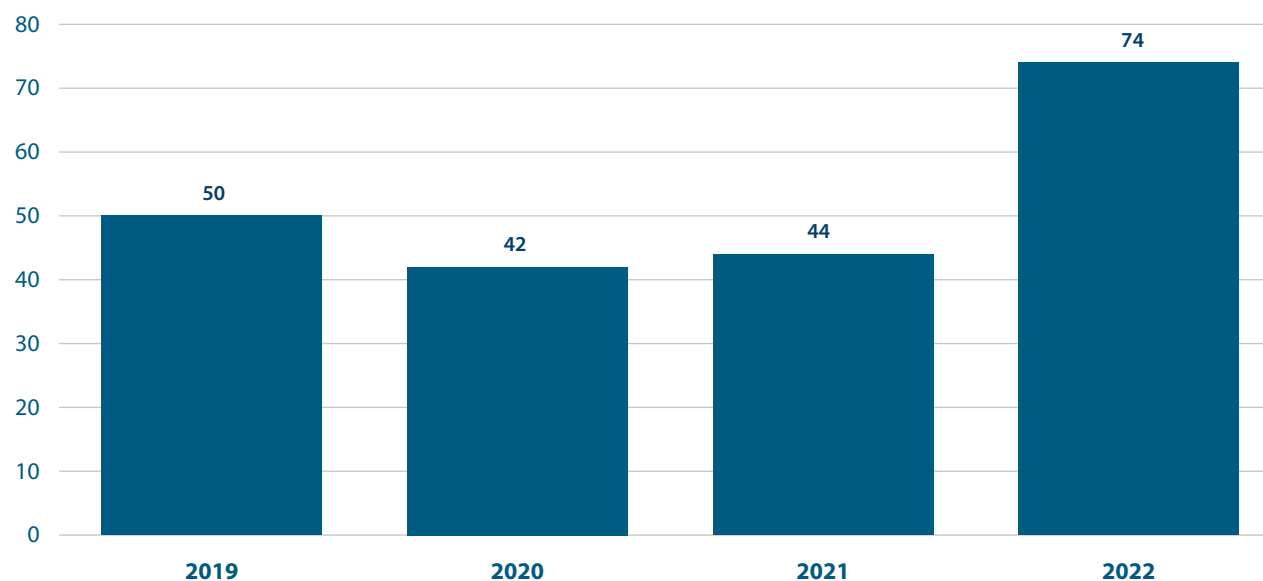
On remarque une forte augmentation des décisions rendues par le service des Litiges entre 2021 et 2022 (augmentation de 68 %).

Les décisions rendues concernent 15 dossiers introduits en 2020, 38 dossiers introduits en 2019 et 21 dossiers introduits en 2022. La répartition de ces décisions est due à l'important arriéré qu'accusait le service des Litiges.

3.7. RÉPARTITION DU NOMBRE DE PLAINTES PAR RÉGIME LINGUISTIQUE

La majorité des plaintes (9 plaintes sur 10) sont introduites en français.

Figure 8 : Nombre de décisions rendues - évolution entre 2019 et 2022



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 2022, 21 demandes d'indemnisation ont été introduites, à l'identique que pour l'année 2021. Les thématiques des plaintes déposées sont les suivantes :

- Interruption en énergie à la suite de l'absence d'entrée en vigueur du contrat d'énergie due à la négligence du fournisseur qui avait toutes les informations de la part de

l'utilisateur du réseau pour faire entrer en vigueur le contrat (décision R2022-044) ;

- Interruption en énergie à la suite du remplacement du compteur par SIBELGA par un compteur fermé, qui pouvait être ouvert par l'utilisateur du réseau de distribution, par le biais d'une note d'emploi laissée sur les lieux (R2022-035) ;
- Interruption à la suite d'une faute d'un sous-traitant du gestionnaire du réseau, qui a fermé le compteur du plaignant, au lieu de celui d'une tierce personne (R2022-052) ;
- 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 MOZA (décision R2022-005)
- 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, alors que le contrat d'énergie a été qualifié par le Service comme résidentiel (décision R2022-021) ;
- Interruption en énergie à la suite d'un défaut latent sur le câble basse tension, entraînant un dommage à l'utilisateur mais pour lequel aucune faute du gestionnaire du réseau n'a pu être démontrée, celui-ci ayant respecté sa politique de maintenance (R2022-007) ;
- Interruption en énergie de plus de 6 heures consécutives, durée reprise sur le site internet du gestionnaire de réseau, avec l'indication de la rue concernée par l'interruption, au lieu des points d'accès réellement impactés, impliquant

une croyance légitime de l'URD qu'il recevrait une indemnité vu qu'il résidait dans cette rue mais que son point d'accès n'a pas été impacté (R2022-001 et R2022-006).

Le nombre de demandes devrait augmenter les prochaines années, BRUGEL travaillant sur la rédaction d'un avis pour mettre en place une automaticité du régime d'indemnisation et une meilleure accessibilité du régime.

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. Néanmoins, cette révision n'est pas encore finalisée et entrée en vigueur.

4.2.1 Application des tarifs « majoré », « minoré » et « 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 minoré⁴.

Des règles spécifiques permettent de déterminer quel tarif doit en principe être appliqué à une situation déterminée

4 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 100 % ou 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>).

en fonction de circonstances concrètes⁵. Dans les décisions rendues par le service des Litiges en 2022, celui-ci a eu l'occasion de rappeler à plusieurs reprises que le Règlement technique prévoit uniquement l'application du tarif majoré en cas d'atteinte portée au compteur⁶.

En cas de consommation hors contrat, un tarif par défaut est applicable ; néanmoins, le tarif minoré peut être appliqué dans certaines circonstances, notamment en cas d'erreur ou de dysfonctionnement du GRD⁷.

4.2.2 Cadre permettant la facturation et valeur probante des constats

En matière de consommation non mesurée suite à une atteinte à l'intégrité d'un compteur, Sibelga ne peut facturer un utilisateur du réseau de distribution que si cette atteinte/manipulation est établie. L'établissement de l'atteinte/manipulation se fait, en principe, au moyen des constats de Sibelga, qui font foi jusqu'à preuve du contraire. Sibelga est tenu à la plus grande rigueur lors de la rédaction de ces constats, dès lors que ceux-ci entraînent des conséquences importantes pour les URD. Ainsi, le Service a par exemple considéré qu'en principe, le constat qui ne faisait pas état d'un bris de scellé, c'est-à-dire d'une manipulation en tant que telle, mais simplement d'une barrette de compteur ouverte, ne permettait pas d'établir la manipulation avec certitude et, dès lors, empêchait Sibelga de facturer le plaignant pour consommation non mesurée suite à une atteinte à l'intégrité du compteur⁸.

4.2.3 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 permettaient d'écarter l'application du percentile 80⁹. 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. D'autres éléments peuvent également remettre en cause l'utilisation d'une période de référence après la remise en état du compteur. Par exemple, utiliser la consommation enregistrée pendant la période de confinement lié à la crise du Covid-19 devrait, a priori, être proscrit dès lors que cette période est caractérisée par une surconsommation d'énergie par les ménages¹⁰.

4.2.4 Limitation de la période de consommation « frauduleuse »

Le Service constate par le biais du traitement des plaintes que Sibelga remonte, lors de la facturation de la consommation frauduleuse, sur une période de 10 ans, en invoquant l'article

2262bis du Code civil. Ce faisant, Sibelga applique un délai de prescription différent de ce qui est prévu dans le Règlement technique qui prévoit la possibilité de rectification des index sur une période maximale 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 décider de faire 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 consommation¹¹.

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

Dans plusieurs plaintes portant tant sur la consommation hors contrat ou 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 physiques.

5 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>.

6 Voir, par exemple, R2021-075.

7 Voir, par exemple, R2020-098.

8 R2021-001 ; R2022-058.

9 Voir, par exemple, R2022-014.

10 R2021-044.

11 Voir, par exemple, R2020-055.

En ce qui concerne la détection des manipulations du compteur, Sibelga se retranche sur le fait que les releveurs « 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, particulièrement si les anomalies sont importantes et visibles¹².

4.2.6 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.

Néanmoins, le Service a décidé que lorsque la chute de la consommation, indiquant le début de la fraude, a lieu avant l'arrivée du plaignant ou de la plaignante sur les lieux, Sibelga ne peut lui facturer l'indemnité forfaitaire couvrant

le forfait administratif, la visite et la facturation et le forfait d'atteinte à l'intégrité du raccordement¹³.

4.3. DÉMÉNAGEMENTS

Lorsqu'un client déménage, le fournisseur prévient le gestionnaire de réseau et demande une fermeture des compteurs. Le gestionnaire de réseau Sibelga entame une procédure de vérification. L'objectif de cette procédure est de sceller le(s) compteur(s) à défaut de connaître l'identité du nouvel occupant des lieux¹⁴.

Les problématiques liées à l'exécution de cette procédure par Sibelga ont significativement diminué. En 2022, le service des Litiges n'a pas rendu de décision sur le respect de la procédure en elle-même. Il a néanmoins traité deux plaintes portant sur une situation où un fournisseur avait enclenché la procédure, résultant en une coupure contestée¹⁵.

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 ouvrables¹⁶. 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.

4.4.2 Erreur administrative ayant entraîné une coupure du point de fourniture du client

Conformément à l'article 32septies, § 1, 2 et 3, de l'ordonnance électricité, toute coupure réalisée en violation des dispositions de l'ordonnance ou intervenant en suite d'une erreur de gestion ou de facturation implique le paiement par le fournisseur d'une indemnité au client final¹⁷. Une telle erreur de gestion peut par exemple être l'introduction d'un scénario MIG erroné¹⁸, le non-respect de la procédure devant le juge de paix¹⁹, une erreur dans le numéro EAN²⁰, etc.

Toutefois, les clients doivent introduire une demande d'indemnité dans les 60 jours de la survenance de la coupure ou de la prise de connaissance par le client final de l'erreur dans la procédure de changement de fournisseur. Si le client n'introduit pas sa demande dans ce délai, le fournisseur n'indemniser pas²¹.

De plus, la disposition prévoit également que les frais de fermeture et de rétablissement de l'alimentation sont également supportés par le fournisseur, sans pouvoir être répercutés auprès du client final²².

Concernant la période pour laquelle le fournisseur doit indemniser le client dont le point de fourniture a été fermé,

¹² Voir, par exemple, R2021-095.

¹³ Voir, par exemple, R2021-018.

¹⁴ Art. 25sexies de l'ordonnance électricité et 20quater de l'ordonnance gaz.

¹⁵ R2021-056 (non fondée) ; R2022-005 (fondée, mais pas concernant le fournisseur qui a demandé la fermeture des compteurs).

¹⁶ Art. 25ter de l'ordonnance électricité et art. 20bis de l'ordonnance gaz ; R2021-056.

¹⁷ R2021-074.

¹⁸ R2021-105.

¹⁹ R2021-047.

²⁰ R2021-039.

²¹ R2021-105 ; R2021-056

²² R2021-039.

l'ordonnance ne conditionne pas la date de début du paiement au jour de la fermeture physique des compteurs ; dès lors, la date retenue est celle du début du préjudice pour l'URD²³.

Le MIG6 a également généré de nombreuses erreurs administratives de la part des fournisseurs, qui ont entraîné des fermetures des points de fourniture des clients. On a relevé les hypothèses suivantes :

- Le fournisseur n'a pas tenu compte des informations communiquées par le client lors de son déménagement et n'a pas rectifié la situation malgré de nombreuses sollicitations du client, résultant en une fermeture du point de fourniture²⁴ ;
- Certains fournisseurs ont considéré des demandes de déménagement en tant que des demandes de nouveaux contrats, ce qui est contraire au principe de la portabilité du contrat²⁵.

De manière générale, le service des Litiges estime qu'il n'est pas aux clients de supporter les erreurs découlant de l'entrée en vigueur du MIG6, et estime que ces erreurs doivent être supportées par les fournisseurs ou Sibelga le cas échéant.

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 domestique²⁶.

L'ordonnance ne conditionne pas l'octroi de la protection au fait que la personne soit effectivement domiciliée dans les lieux. C'est la résidence qui permet de déterminer si l'article est applicable ou non²⁷.

4.4.4 Non-respect de la procédure de placement d'un limiteur de puissance

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 électricité²⁸. 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 distribution²⁹. En cas de faute de la part du fournisseur, une indemnisation était prévue dans l'ordonnance³⁰. Notons toutefois qu'à la suite d'une réforme de l'ordonnance électricité en 2022, le système de limiteur de puissance a été supprimé.

4.4.5 Qualification professionnelle ou non du contrat

La qualification professionnelle ou résidentielle d'un contrat a pour conséquence l'application, ou non, d'une série de mesures de protection, qui sont applicables à l'égard des clients résidentiels (notamment le droit de changer de fournisseur sans frais). Le client professionnel est le client final rapportant la preuve qu'il utilise l'électricité fournie à son site de consommation pour un usage professionnel³¹, tandis que le client résidentiel est celui qui démontre qu'il achète l'électricité pour l'usage principal de son ménage et dont la facture est établie à son nom propre³². Le service des Litiges a eu l'occasion de préciser que lorsqu'un client professionnel (une ASBL) conclut un contrat professionnel en tant qu'intermédiaire, pour la fourniture des appartements dans lesquels des clients résidentiels séjournent, ce contrat est considéré comme un contrat professionnel³³.

4.4.6 Déménagement

L'article 25decies, alinéa 2, de l'ordonnance électricité prévoit qu'en absence de fermeture du compteur, un relevé contradictoire des index doit être effectué entre l'ancien et

23 R2021-098.

24 R2022-025.

25 R2022-025.

26 R2021-047.

27 R2021-098.

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

29 R2020-101 ; R2021-002.

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

31 Art. 2, 28°, ordonnance électricité.

32 Art. 2, 29°, ordonnance électricité ; R2021-047.

33 R2021-077.

le nouvel occupant. Le Service a rappelé qu'il était nécessaire d'apporter un document contradictoire entre l'ancien et le nouvel occupant, à défaut de formulaire de reprise des énergies³⁴.

4.4.7 Délai de fourniture en énergie

L'article 25*duodecies* de l'ordonnance électricité prévoit qu'un fournisseur, lorsqu'il reçoit une demande de changement de fournisseur, doit effectuer ce changement dans un délai de maximum trois semaines à compter de la date de la demande du client final. Lorsqu'il n'est pas question à proprement parler d'un changement de fournisseur, mais d'un emménagement, en l'absence de disposition dans l'ordonnance, c'était le scénario « Move-in » du MIGv4 qui était alors appliqué par les acteurs du marché. Dans ce cas, la date de fourniture devait respecter le plus possible la date réelle de mise en service telle que demandée par l'URD³⁵. Néanmoins, le MIG4 a été remplacé par le MIG6, et ce dernier ne prévoit pas de disposition équivalente.

4.5. PLAINTES RELATIVES À L'ÉNERGIE RENOUELABLE

Le service des Litiges est compétent pour traiter des plaintes ayant trait aux activités de toute entreprise active dans le domaine de l'électricité verte.

En 2022, le service des Litiges a traité une plainte concernant le 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 place³⁶.

34 R2020-097.

35 R2021-056.

36 R2021-073.

4.6. PLAINTES RELATIVES À L'EAU

En 2022, le service des Litiges a vu ses compétences élargies au secteur de l'eau et plus particulièrement au non-respect par les opérateurs de l'eau des Conditions générales de Vivaqua et des dispositions tarifaires contenues dans l'Ordonnance cadre eau.

La fin de l'année 2021 a été marquée par l'implémentation du système informatique SAP à des fins de gestion de clientèle de Vivaqua. Celle-ci a entraîné un afflux de plaintes au sein de Vivaqua. Le service des Litiges a dû, quant à lui, traiter un nombre important de demandes d'information mais n'a accusé que 11 plaintes concernant des erreurs ou des retards de factures. Du reste, 2 plaintes concernaient des problèmes de paiement (frais administratifs, plan de paiement), et 1 concernait un service à la clientèle mauvais ou déficient.

Il est probable que le service des Litiges traitera à l'avenir un nombre plus important de plaintes dans le secteur de l'eau, au fur et à mesure de sa notoriété.

4.7. PLAINTES DIRECTEMENT TRAITÉES PAR BRUGEL

En 2022, BRUGEL a traité directement 1 plainte. En effet, BRUGEL a été saisie d'une plainte par Infor GazElec concernant la non-exécution, par le fournisseur Engie, d'une décision prise en urgence du service des Litiges de BRUGEL, et ce conformément aux articles 30*novies*, § 2, et 32 de l'ordonnance électricité.

BRUGEL a dès lors mis Engie en demeure de respecter l'article 25*sexies* de l'ordonnance électricité en ce qu'Engie ne pouvait faire fi de la procédure devant le juge de paix

afin de résilier un contrat de fourniture résidentielle dans le cas des personnes n'étant pas inscrites dans un registre de la population. En effet, BRUGEL a considéré que cette circonstance n'entraîne pas, strictement, l'impossibilité pour un fournisseur d'engager des poursuites contre une personne, dès lors que la loi prévoit des alternatives. Par ailleurs, l'absence d'inscription dans un registre de la population n'entraîne pas nécessairement l'absence d'une résidence principale et donc d'un contrat de fourniture résidentielle, comme le soutenait Engie, dès lors que la résidence principale est une notion de fait.

Engie a néanmoins notifié à BRUGEL son intention de se conformer à la mise en demeure en question. Dès lors, BRUGEL a mis fin à sa procédure de sanction administrative.



Annexe 1 : Tableau récapitulatif des décisions rendues en 2022

Référence	Décision	Thème	Résumé
R2019-020	Plainte recevable et fondée	Obligation de faire offre – demande d'indemnisation	Refus de faire offre tacite illégal-demande illégale de documents-index élément non essentiel-erreur de gestion-indemnisation due.
R2020-001	Plainte recevable mais non fondée	Indemnisation	Demande d'indemnisation suite à un incident survenu sur le réseau Sibelga- un boîtier souterrain ayant pris feu, à proximité d'une habitation – de la fumée a pénétré dans l'habitation, ce qui a obligé les occupants à évacuer le temps d'aérer toutes les pièces – contrôle suffisamment récent de la boîte litigieuse, selon un planning d'entretien et donc absence de faute dans le chef de Sibelga -pas d'indemnisation possible pour le plaignant sur pied de l'article 32quinquies de l'ordonnance électricité.
R2020-028	Plainte recevable et partiellement fondée	Consommation hors contrat	Consommation hors contrat- absence constat de bris de scellés- non-respect procédure de régularisation-aggravation de la situation du plaignant par Sibelga.
R2020-055	Plainte recevable et partiellement fondée	Manipulation sur l'installation de comptage	Consommation non mesurée et atteinte portée à l'intégrité du compteur – détection tardive de l'atteinte par Sibelga – réduction de la période de rectification de la consommation – occupants successifs – interdiction de facturer le forfait d'atteinte à l'intégrité du compteur plusieurs fois.
R2020-056	Plainte recevable mais non fondée	Indemnisation	Recours en reconsidération de la plainte R2020-001 – pas d'indemnisation possible sur pied des articles 32bis et 32quinquies de l'ordonnance électricité.
R2020-063	Plainte irrecevable	Facturation	Le Service n'est pas compétent pour traiter la facturation, qui relève de la compétence du fédéral.
R2020-077	Plainte recevable mais non fondée	Obligation de faire offre	Obligation de faire offre respectée par le fournisseur. La validité de l'offre formulée étant soumise à la signature du contrat et au paiement d'une caution, la date de fourniture souhaitée n'a pas été possible pour l'un des deux points de fourniture. Une suite utile a bien été réservée au contrat souscrit. Par ailleurs, un scénario avec effet rétroactif a été envoyé, ce qui a tout de même permis une livraison dans les 10 jours de la validité du contrat, pour le point de fourniture litigieux.
R2020-085	Plainte recevable et partiellement fondée	Consommation non mesurée	Contestation de facture pour consommation non mesurée – défectuosité du compteur gaz – GRD normalement prudent et diligent – remplacement d'un compteur défectueux – panne – méthode d'estimation – période de rectification.
R2020-086	Plainte recevable et fondée	Instruments de comptage	Sibelga doit supporter les frais liés à la mise en service des compteurs "du plaignant..
R2020-090	Plainte recevable et partiellement fondée	Inversion compteurs	Litige concernant une inversion partielle des compteurs, suite à des travaux réalisés sans que Sibelga ait été mis au courant. Base légale : articles 215 et 264 du RT électricité. Impossibilité pour l'URD de déceler le problème d'allocation du compteur. Rectification sur 2 ans et non sur 5 ans. Autrement cela reviendrait à appliquer automatiquement le régime le plus sévère à l'URD. Pour le surplus, il s'agit d'un litige privé avec le propriétaire. Le service ne peut statuer sur les litiges entre particuliers.
R2020-094	Plainte recevable et fondée	Indemnisation/erreur de facturation	Le fournisseur n'a pas respecté son devoir d'information général – articles 25duodécies de l'ordonnance électricité, 163 du règlement technique électricité et 136 du règlement technique gaz – le fournisseur rembourse les frais de déplacement au plaignant
R2020-097	Plainte recevable et partiellement fondée	Déménagement – contestation index	Déménagement – absence de relevé contradictoire – estimation par Sibelga – preuve contraire – qualité contradictoire de l'index requise afin de pouvoir écarter une estimation Sibelga.
R2020-098	Plainte recevable et partiellement fondée	Consommation hors contrat	À défaut d'occupant connu, le GRD doit facturer le propriétaire – la rectification d'index doit s'opérer sur deux périodes annuelles maximum – méthode d'estimation.
R2021-001	Plainte recevable et fondée	Manipulation compteur – facturation	Consommation non mesurée – barrette ouverte – valeur probante constats – absence mention bris de scellés – annulation facture..

Référence	Décision	Thème	Résumé
R2021-004	Plainte recevable et fondée	Consommation hors contrat	Le GRD facture l'occupant des lieux et, à défaut d'occupant connu, le GRD facture le propriétaire.
R2021-009	Plainte recevable et fondée	Obligation de faire offre, erreur administrative, indemnité forfaitaire	Demande d'indemnisation suite à une erreur administrative du fournisseur ayant entraîné une fermeture du compteur en électricité. Point de départ de l'indemnisation, le jour où le plaignant est revenu chez lui et s'est rendu compte de ladite fermeture. Demande déclarée fondée, indemnisation accordée et frais de réouverture du compteur à prendre en charge par le fournisseur.
R2021-018	Plainte recevable et partiellement fondée	Rectification index – atteinte compteur	Consommation non mesurée et atteinte à l'intégrité du compteur – vétusté du compteur non déterminante – manipulation du compteur avant l'entrée dans les lieux du plaignant – annulation des frais administratifs et techniques – choix inadéquat de la méthode d'estimation – réduction de la période de rectification de la consommation – application du tarif minoré pour la période entre la détection de l'atteinte et le remplacement du compteur.
R2021-019	Plainte recevable et partiellement fondée	Comptage	Le GRD a commis des erreurs répétées dans la relève des index – le GRD a correctement appliqué l'article 264 du Règlement technique électricité.
R2021-037	Plainte recevable et partiellement fondée	Atteinte à l'intégrité du compteur	Atteinte à l'intégrité du compteur – le plaignant conteste être l'auteur des manipulations du compteur électrique – le plaignant demande l'annulation de la facture litigieuse – quantité d'électricité et de gaz à facturer et à la méthode d'estimation retenue par Sibelga.
R2021-043	Plainte recevable et fondée	Coupure compteur	Contrats de fourniture avec fournisseur et pas demandé résiliation – dès lors, la coupure d'électricité et de gaz résulte d'un manque de diligence ou d'une erreur de son fournisseur dans la gestion de son dossier – le plaignant demande à être indemnisé par son fournisseur d'énergie pour la coupure d'électricité et de gaz -prise en charge des frais réouverture des compteurs – plainte fondée.
R2021-044	Plainte recevable et partiellement fondée	Consommation non mesurée – atteinte à intégrité compteur	Consommation non mesurée et atteinte portée à l'intégrité du compteur – détection tardive de l'atteinte par Sibelga – réduction de la période de rectification de la consommation – choix inadéquat de la méthode d'estimation – période à estimer correspondant au confinement relatif au Covid-19.
R2021-047	Plainte recevable et fondée	Coupure compteur	Décision sur recours en reconsidération – demande d'indemnisation pour coupure – imputation des frais de fermeture et d'ouverture des compteurs – client résidentiel considéré à tort comme professionnel – erreur de gestion du fournisseur.
R2021-050	Plainte recevable et partiellement fondée	Consommation hors contrat	Pas de consommation hors contrat vu l'existence du contrat et le point d'accès actif – absence d'envoi du bon scénario et de réponse au rejet du scénario – indemnisation pour retard d'entrée en vigueur du contrat.
R2021-055	Plainte recevable et partiellement fondée	Indemnisation	Le GRD n'a pas respecté l'article 4 du Règlement technique gaz – obligation d'information du GRD.
R2021-056	Plainte recevable mais non fondée	Fermeture des compteurs	Fermeture des compteurs – pas d'erreur de gestion – le formulaire des index n'est pas une demande officielle de contrat.
R2021-060	Plainte recevable mais non fondée	Fermeture des compteurs	Fermeture des compteurs à la suite d'un drop non résidentiel (client promoteur immobilier) – acheteurs de l'appartement refusent de payer la réouverture des compteurs et introduisent une plainte contre leur propre fournisseur et Sibelga.
R2021-073	Plainte recevable et fondée	Injection	Obligation de rachat d'électricité par le fournisseur, même si le client est un client résidentiel – un régime de facturation simplifiée peut être mis en place.
R2021-074	Plainte recevable mais non fondée	Obligation de faire offre – erreur administrative – indemnité forfaitaire	Décision de confirmation de la décision R2019-036 – l'obligation de faire offre – 10 jours ouvrables – les frais de réouverture des compteurs.
R2021-075	Plainte recevable et partiellement fondée	Consommation non mesurée suite à une manipulation	Le GRD doit limiter sa facturation à cinq périodes annuelles de consommation – le GRD doit respecter l'article 225 du Règlement technique électricité et son équivalent en gaz lorsqu'il estime la consommation.

Référence	Décision	Thème	Résumé
R2021-077	Plainte recevable mais non fondée	Contestation frais de rupture de contrat	Qualification professionnelle du contrat fourniture – usage résidentiel – indemnité contractuelle de rupture anticipée – régime de protection des clients résidentiels – changer de fournisseur sans frais – fournisseur ne doit pas avoir à aller vérifier objet social du cocontractant.
R2021-078	Plainte recevable mais non fondée	Client protégé – contrat	Statut de client protégé – retour vers un fournisseur commercial – suspension du contrat – conditions du contrat – obligation de communication des fournisseurs.
R2021-085	Plainte recevable mais non fondée	Indemnisation	Article 32quinquies de l'ordonnance électricité – le caractère fautif du GRD n'est pas établi.
R2021-095	Plainte recevable et fondée	Consommation non mesurée suite à une manipulation	Le GRD doit annuler la facturation contestée – le GRD doit limiter sa facturation à deux périodes annuelles – le GRD doit estimer la consommation sur base d'une période représentative d'au moins une année.
R2021-096	Plainte recevable et partiellement fondée	Procédure MOZA – coupure de compteur	Coupure abusive du compteur électrique du plaignant – procédure MOZA – erreur de gestion du fournisseur d'énergie Y dans le traitement du contrat d'énergie – droit à une indemnisation.
R2021-097	Plainte recevable mais non fondée	Prime énergie	Bruxelles Environnement peut déclarer irrecevable un dossier incomplet dans les délais impartis.
R2021-098	Plainte recevable et fondée	Coupure	Le fournisseur n'a pas respecté la législation en coupant la fourniture de gaz et d'électricité du plaignant sans autorisation du juge de paix. Le plaignant a droit à être indemnisé.
R2021-101	Plainte recevable et partiellement fondée	Conditions contrat – obligation information	Modification des conditions du contrat – obligation de conclure des contrats de fourniture pour une période d'au moins trois ans – conditions de la modification du tarif applicable au contrat – tarif fixe vers tarif variable – obligation d'information.
R2021-102	Plainte recevable et partiellement fondée	Limiteur de puissance – indemnisation	Placement de limiteur – non-respect de la procédure préalable au placement – indemnité non due en raison du dépassement du délai prévu pour effectuer la demande.
R2021-111	Plainte recevable et fondée	Prime énergie	Prime énergie – bonus primes énergie – octroi pour réalisation plusieurs travaux – période à prendre en compte pour la réalisation des travaux.
R2021-114	Plainte recevable et fondée	Limiteur de puissance – indemnisation	Pose d'un limiteur de puissance – procédure – situation régularisée – indemnisation pour placement d'un limiteur de puissance en violation des prescriptions de l'ordonnance.
R2021-115	Plainte recevable et partiellement fondée	Rectification d'index – compteur défectueux	Recours en reconsidération – non-fiaibilité des données de comptage – rectification par le GRD – défectuosité du compteur – blocage du cadran jour du compteur – répartition des consommations jour et nuit – absence d'estimation – période de rectification.
R2021-116	Plainte recevable mais non fondée	Prime énergie	Recours en reconsidération – contestation du refus d'octroi d'une prime.
R2021-118	Plainte recevable et non fondée	Contestation frais déplacement technicien	Recours en reconsidération – confirmation de la décision R2021-003 – contestation de facture pour déplacement inutile – demande de placement d'un nouveau compteur – offre du GRD – conditions auxquelles se feraient les travaux de raccordement – non-respect de ces conditions.
R2021-119	Plainte recevable mais non fondée	Indemnisation (GRD)	Le plaignant n'a pas droit à l'indemnisation dès lors que la coupure subie a duré moins de 6 heures. Néanmoins, le GRD a manqué à son devoir de diligence dans ses communications avec le plaignant.
R2021-120	Plainte recevable mais non fondée	Indemnisation (GRD)	Le plaignant n'a pas droit à l'indemnisation dès lors que la coupure subie a duré moins de 6 heures. Néanmoins, le GRD a manqué à son devoir de diligence dans ses communications avec le plaignant.
R2021-122	Plainte recevable mais non fondée	Indemnisation (GRD)	Le plaignant n'a pas droit à l'indemnisation dès lors que la coupure subie a duré moins de 6 heures. Néanmoins, le GRD a manqué à son devoir de diligence dans ses communications avec le plaignant.
R2021-124	Plainte recevable mais non fondée	Indemnisation (GRD)	Le plaignant n'a pas droit à l'indemnisation dès lors que la coupure subie a duré moins de 6 heures. Néanmoins, le GRD a manqué à son devoir de diligence dans ses communications avec le plaignant.

Référence	Décision	Thème	Résumé
R2021-126	Plainte recevable mais non fondée	Indemnisation (GRD)	Le plaignant n'a pas droit à l'indemnisation dès lors que la coupure subie a duré moins de 6 heures. Néanmoins, le GRD a manqué à son devoir de diligence dans ses communications avec le plaignant.
R2021-129	Plainte recevable mais non fondée	Indemnisation (GRD)	Le plaignant n'a pas droit à l'indemnisation dès lors que la coupure subie a duré moins de 6 heures. Néanmoins, le GRD a manqué à son devoir de diligence dans ses communications avec le plaignant.
R2021-131	Plainte recevable mais non fondée	Indemnisation (GRD)	Le plaignant n'a pas droit à l'indemnisation dès lors que la coupure subie a duré moins de 6 heures. Néanmoins, le GRD a manqué à son devoir de diligence dans ses communications avec le plaignant.
R2022-001	Plainte recevable mais non fondée	Indemnisation (GRD)	Le plaignant n'a pas droit à l'indemnisation dès lors que la coupure subie a duré moins de 6 heures. Néanmoins, le GRD a manqué à son devoir de diligence dans ses communications avec le plaignant.
R2022-003	Plainte recevable mais non fondée	Indemnisation (GRD)	Le plaignant n'a pas droit à l'indemnisation dès lors que la coupure subie a duré moins de 6 heures. Néanmoins, le GRD a manqué à son devoir de diligence dans ses communications avec le plaignant.
R2022-005	Plainte recevable et fondée	Coupure – frais réouverture – indemnisation	Erreur de gestion et du suivi contractuel ayant entraîné la fermeture du compteur gaz. Indemnisation accordée sur pied de l'ordonnance gaz, article 24sexies §1. Demande de réouverture n'a pas été traitée comme urgente par le fournisseur. Période d'indemnisation allant du jour de la demande de réouverture formulée par le fournisseur, jusqu'à la réouverture effective par le GRD.
R2022-006	Plainte recevable mais non fondée	Indemnisation (GRD)	Le plaignant n'a pas droit à l'indemnisation dès lors que la coupure subie a duré moins de 6 heures. Néanmoins, le GRD a manqué à son devoir de diligence dans ses communications avec le plaignant.
R2022-007	Plainte recevable mais non fondée	Indemnisation (GRD)	Demande d'indemnisation pour dommage direct basée sur l'article 32quinquies de l'ordonnance électricité – absence de faute dans le chef du GRD.
R2022-009	Plainte recevable mais non fondée	Indemnisation (GRD)	Le plaignant n'a pas droit à l'indemnisation dès lors que la coupure subie a duré moins de 6 heures. Néanmoins, le GRD a manqué à son devoir de diligence dans ses communications avec le plaignant.
R2022-010	Plainte recevable mais non fondée	Indemnisation (GRD)	Le plaignant n'a pas droit à l'indemnisation dès lors que la coupure subie a duré moins de 6 heures. Néanmoins, le GRD a manqué à son devoir de diligence dans ses communications avec le plaignant.
R2022-014	Plainte recevable et partiellement fondée	Atteinte à l'intégrité des compteurs	Le plaignant conteste la facture établie par Sibelga-atteinte à l'intégrité des compteurs en question-plainte partiellement fondée.
R2022-015	Plainte recevable et fondée	Fermeture compteurs – demande d'indemnisation	Fermeture des compteurs d'un client professionnel – demande d'indemnisation pour coupure – procédure à respecter par les fournisseurs pour résilier un contrat professionnel – violation de la procédure de résiliation d'un contrat professionnel – indemnisation.
R2022-016	Plainte recevable et fondée	Prime d'énergie	Contestation du refus d'octroi d'une prime énergie C1 chaudière à condensation par Bruxelles Environnement – demande envoyée mais non reçue par l'administration – introduction de la demande dans les 12 mois de la facturation sur base de la date d'envoi de l'e-mail – octroi de la prime.
R2022-021	Recevable mais non fondée	Coupure – frais réouverture-indemnisation	Décision sur recours en reconsidération – demande d'indemnisation pour coupure – imputation des frais de fermeture et d'ouverture des compteurs – client résidentiel considéré à tort comme professionnel – erreur de gestion du fournisseur.
R2022-022	Plainte recevable et fondée	Fermeture compteurs – demande d'indemnisation	Indemnisation suite à fermeture de compteurs, erreur de gestion du fournisseur, client professionnel, frais de fermeture et d'ouverture, frais de recouvrement, l'accessoire suit le principal.
R2022-025	Plainte recevable et fondée	Erreur de gestion, erreur administrative, coupure électricité, demande d'indemnisation	Déménagement du plaignant – changement d'adresse – pas de nouveau client – encodage d'un code EAN erroné par le fournisseur d'énergie – fermeture du compteur d'électricité du plaignant – demande de dommages-intérêts – indemnisation accordée.

Référence	Décision	Thème	Résumé
R2022-029	Plainte recevable et partiellement fondée	Manipulation compteur	Manipulation du compteur d'électricité – Sibelga a manqué à ses obligations – tardé à identifier une anomalie – la rectification de facture au maximum sur deux ans.
R2022-030	Plainte recevable mais non fondée	Prime d'énergie	Refus de l'octroi d'une prime C1 Chaudière à condensation, générateur d'air chaud et aérotherme au gaz ainsi que d'une prime C3 Régulation thermique par Bruxelles Environnement-BE estime qu'elle était en droit de demander, entre autres, le rapport de contrôle, car elle n'était pas en possession des attestations d'entrepreneur et que l'offre et la facture disponibles dans le dossier initial sont émises par la société A.
R2022-032	Plainte recevable mais non fondée	Prime énergie	La circonstance que le seuil n'est dépassé que d'un très faible montant ne peut fonder Bruxelles Environnement à accepter les demandes de primes du plaignant.
R2022-035	Plainte recevable mais non fondée	Fermeture compteurs – demande d'indemnisation	Le GRD doit pouvoir accéder aux installations de comptage en permanence afin d'y effectuer les travaux qu'il juge nécessaire. Un nouveau compteur de gaz placé fermé pour raison de sécurité n'est pas constitutif d'une faute. Dans ce cas de figure, une fiche informative sur la procédure à suivre apposée sur le compteur, pour que l'URD puisse rouvrir son compteur lui-même, est jugée suffisante.
R2022-040	Recevable et partiellement fondée	Remplacement compteur-frais	Non-conformité de la procédure de vérification des compteurs avec la réglementation – décision d'opportunité d'étalonner et remplacer le compteur – imputation des frais de remplacement au gestionnaire.
R2022-041	Plainte recevable et partiellement fondée	Refus de faire offre	Le fournisseur n'a pas respecté l'ordonnance électricité en refusant de faire offre au plaignant, qui avait pourtant apuré sa dette.
R2022-043	Plainte recevable mais non fondée	Contestation d'index	Estimation d'index – réestimation – nouvelle facturation par le fournisseur suite à la modification de l'index par le gestionnaire de réseau de distribution – fourniture de substitution.
R2022-044	Plainte recevable mais non fondée	Fermeture compteurs – demande d'indemnisation	L'URD peut prétendre à une indemnité forfaitaire journalière de 125 euros par jour jusqu'à la demande de rétablissement des énergies lorsque la fermeture des compteurs résulte d'une violation par le fournisseur d'énergie des prescriptions de l'ordonnance électricité et de ses arrêtés d'exécution, ou d'une erreur de gestion du fournisseur d'énergie concerné. Cette indemnisation forfaitaire exclut dès lors une indemnisation des frais réels éventuellement subis par l'URD. L'article prévoit que le nombre de jours d'indemnisation est calculé depuis la coupure, jusqu'à la date de demande de rétablissement des énergies.
R2022-051	Plainte recevable mais non fondée	Consommation non mesurée suite à une manipulation	Le GRD a respecté le cadre réglementaire lors de l'établissement de la facture litigieuse.
R2022-052	Plainte recevable et partiellement fondée	Faute de sous-traitant – demande d'indemnisation	Demande d'indemnisation – refus d'indemnisation du gestionnaire de réseau de distribution – indemnisation sur la base de l'article 32ter de l'ordonnance électricité – le sous-traitant est un tiers du GRD est un tiers à l'URD – le GRD est responsable de son sous-traitant – pas d'indemnisation sur la base de l'article 32quinquies de l'ordonnance électricité.
R2022-057	Plainte recevable mais non fondée	Coupure – frais ouverture – indemnisation	En l'absence de coupure effective du compteur, il n'y a pas de droit à une indemnisation.
R2022-058	Plainte recevable et fondée	Consommation frauduleuse – bris de scellé	Contestation de facturation pour consommation frauduleuse – absence de constat probant – constat lacunaire – pas de bris de scellés – annulation de la facture.

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