



→ IMPARTIAL

5 RÉSUMÉS DES RECOMMANDATIONS

En cas de réclamation, le Service de Médiation tente aussi souvent que possible de parvenir à des règlements à l'amiable ou de trouver des solutions. Dans certains cas, cela n'a toutefois pas été possible et des recommandations ont alors été rédigées. Le service formule ces recommandations lorsqu'un litige est fondé et qu'il ressort des éléments juridiques et de fait du dossier qu'une solution légale ou équitable est possible.

Au total, le Service de Médiation a formulé 50 recommandations en 2011 qui se rapportaient aux sujets suivants :

- L'électricité gratuite en Flandre (19 recommandations adressées à Electrabel)
- Le tarif pour la consommation sans contrat à Bruxelles (17 recommandations adressées à Sibelga)
- Le tarif social (2 recommandations adressées à Electrabel)
- Les indemnités de rupture (3 recommandations, dont 2 adressées à Lampiris et 1 à Luminus)
- Les déménagements (3 recommandations, dont 2 adressées à Lampiris et 1 à Luminus)

- La correction de données de compteur (3 recommandations adressées à Electrabel)
- Le statut du client final (1 recommandation adressée à Electrabel)
- La facturation tardive de données de compteur (1 recommandation adressée à Electrabel)
- Le remboursement tardif (1 recommandation adressée à ORES).

⇒ SUIVIES PAR L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

Recommandation indemnité de rupture suite au changement de fournisseur (LAMPIRIS)

Description

Un client est passé d'Electrabel à Lampiris pour le gaz naturel. Étant donné que ce changement de fournisseur s'est produit avant la date de fin de son contrat auprès d'Electrabel, Electrabel lui facture une indemnité de rupture de 75 euros.

Point de vue de l'entreprise d'énergie

Lampiris estime qu'après une prise de contact avec le client, le 14 janvier 2011 est la date demandée comme date de début. Le client a également reçu une lettre de bienvenue confirmant les données. Ensuite, il lui restait 14 jours ouvrables pour annuler le contrat ou faire changer la date de début. Lampiris n'intervient pas dans l'indemnité de rupture facturée par le précédent fournisseur.

Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Energie a renvoyé Lampiris à l'article III.1 de l'accord de consommateurs, qui dispose :

« Les fournisseurs s'engagent à prendre toutes les mesures pour éviter qu'un changement de fournisseur d'électricité et de gaz n'entraîne de conséquences négatives pour le consommateur, comme le paiement d'indemnités de rupture ou de dédommagements pour renonciation non conforme ou pour cessation prématurée du contrat en cours.

Afin d'atteindre cet objectif, en cas de changement de fournisseur, l'ancien fournisseur est tenu de transmettre immédiatement au nouveau fournisseur la date de fin et le délai de résiliation du contrat de fourniture en cours, lorsque ce dernier le lui demande et lui transmet le nom et le code EAN du consommateur.

...

Engagements du nouveau fournisseur lors de la conclusion d'un contrat de livraison avec un nouveau client, consommateur (indépendamment des aspects techniques qui vont de pair avec un transfert) :

2. Sauf en cas de mandat exprès et écrit contraire la part du consommateur figurant dans un document distinct, le nouveau fournisseur fait en sorte que le nouveau contrat de livraison ne prenne cours qu'à l'expiration du délai de résiliation fixé dans l'ancien contrat ou en cas de contrat à durée déterminée, à l'expiration de sa durée. Avant que le consommateur ne charge expressément le nouveau fournisseur de mettre fin prématurément à son

contrat, de la manière stipulée ci-dessus, le nouveau fournisseur attire son attention très clairement sur la possibilité que son ancien fournisseur facture un dédommagement.

Le Service de Médiation fait également remarquer que la lettre de confirmation ne mentionnait aucune date de début de son contrat et a recommandé à Lampiris de prendre en charge l'indemnité de rupture facturée.

Réponse de l'entreprise d'énergie

Lampiris n'a pas répondu à la recommandation dans le délai imposé de 20 jours ouvrables. Par conséquent, une note de crédit à concurrence de 75 euros a été établie pour le client.

Recommandation frais de coupure (Lampiris)

Description

Monsieur M. souhaite le rétablissement de son compteur électrique ainsi qu'un dédommagement suite à la coupure. Ce dernier a établi un contrat avec la société Electrabel cependant, le point de fourniture a été repris par Lampiris qui a demandé par la suite la coupure du compteur (procédure MOZA).

Point de vue de l'entreprise d'énergie

Lampiris constate qu'ils ne pouvaient pas savoir que le point de fourniture était chez Electrabel, d'autant qu'ils n'ont reçu aucun message qui leur aurait permis de réagir.

Ils ont repris le point de fourniture suite à la demande du client, la Société de logement. Le combined switch (changement de client et de fournisseur) a été lancé vu qu'il s'agissait d'un « emménagement » de la Société de logement qui n'était dès lors pas « responsable » du point auparavant.

De plus, ils n'ont reçu aucune demande du fournisseur Electrabel via le gestionnaire de réseau ; à ce titre, il appartenait également à la société Electrabel de réagir à la reprise du point de fourniture de leur client par un combined switch.

En effet, dans le cas d'une reprise par combined switch le fournisseur du point envoie un courrier au client pour « détecter » si cette reprise est « normale » (mystery switch ou pas, résiliation, déménagement...).

Si la société Electrabel a envoyé ce type de courrier à Monsieur M., et vu que Lampiris n'a reçu aucune demande la part d'Electrabel, Lampiris a supposé que Monsieur n'aurait pas réagi à ce courrier.

Lampiris est effectivement à l'origine du Moza, et ce sur base des procédures prévues en cas de déménagement.

De plus, Lampiris ne pouvait pas savoir au niveau technique que le point était déjà fourni par un autre fournisseur au nom de Monsieur M. vu que rien sur le formulaire de déménagement n'était indiqué dans ce sens.

Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation constate que :

Monsieur M. avait établi un contrat de fourniture en date du 8 septembre 2010 avec le fournisseur Electrabel ;

- Lampiris a introduit un Combined Switch (changement de client et de fournisseur) au nom de la Société de logement et sur base d'un document de déménagement avec uniquement les index et les noms des personnes qui entrent ou qui sortent du logement ;
- Lampiris a, en date du 23 octobre 2010, lancé la procédure MOZA qui a eu pour conséquence la coupure du compteur en date du 8 décembre 2010 ;
- cette reprise a provoqué manque de clarté et incompréhension pour Monsieur M ;

L'accord des consommateurs prévoit que « le consommateur doit confirmer ce contrat expressément par écrit » ; « Le contrat n'est contraignant et l'ordre de switch ne peut se faire qu'après la confirmation écrite et qu'après l'expiration du délai de renonciation de 7

jours ouvrables » et que « La signature par le consommateur d'un document constatant les relevés de compteur à l'occasion d'un déménagement ou la communication par le consommateur, dans ce cadre, d'un relevé de compteur, ne peut jamais être considérée comme la demande ou l'acceptation d'un contrat auprès d'un fournisseur. »

Vu tous ces éléments, le Service de Médiation de l'Energie recommande le remboursement des frais d'ouverture/fermeture.

Réponse de l'entreprise d'énergie

Afin de clore le dossier de Monsieur M., Lampiris est disposé à prendre en charge les frais d'ouverture du compteur résultant de l'interruption de la fourniture sur le point de Monsieur M.

Recommandation index de clôture lors d'un déménagement (ELECTRABEL)

Description

Monsieur B. conteste les index de clôture repris sur la facture de clôture du 06.01.2010.

Point de vue de l'entreprise d'énergie

Lors de sa demande de déménagement (29/09/2009), Monsieur B. nous a transmis les index suivants :

Heures pleines : 20428
Heures creuses : 6793
Exclusif nuit : 45166

Nous avons communiqué ces index à Ores lors de la clôture du contrat de Monsieur.

Ores ne les a toutefois pas validés et nous a transmis les index suivants :

Heures pleines : 204280
Heures creuses : 67930
Exclusif nuit : 451660

La consommation antérieure a également été adaptée sur base de ces index.

Electrabel a demandé à plusieurs reprises à Ores de rectifier les index de clôture sur base des index transmis par Monsieur B.

Ces demandes ont été refusées.

Ores a en effet confirmé que le compteur avait été relevé par un agent et que le compteur était un compteur 6 roues sans décimales.

Une facture de consommation a été émise le 15.08.2009. Cependant, étant donné qu'Ores n'avait pas transmis les données de consommation dans les délais impartis, celle-ci a été établie sur base d'une consommation estimée par Electrabel.

Ladite facture ne comprend dès lors pas d'index.

Electrabel s'est évidemment informé auprès de la CWaPE et selon le régulateur wallon, une facture annuelle est définie comme une facture dont les index (estimés ou réels) ont été validés et envoyés par le gestionnaire de réseau de sorte que la facture du 15.08.2009 n'entre pas en ligne de compte dans le calcul du délai de rectification étant donné qu'elle n'est pas basée sur des données de consommation validées par le gestionnaire de réseau.

Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation renvoie à l'article 227, §2 du Règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région Wallonne et l'accès à ceux-ci qui prévoit qu' : « Une éventuelle rectification des données de mesure et de la facturation qui en résulte portera au maximum, et sauf en cas de mauvaise foi, sur la période de deux ans précédant la **dernière facturation**. »;

En outre, la CWaPE a informé que pour le calcul du délai de rectification de deux ans, il s'agit de la dernière facture établie par le fournisseur d'énergie, peu importe que la facture ait été établie sur base d'index lus par un agent du gestionnaire de

réseau, communiqués par le plaignant ou estimés par le gestionnaire de réseau ou sur base d'une estimation de la consommation pour l'ensemble de la période facturée par le fournisseur ;

Le Service de Médiation recommande d'établir la rectification de la facturation du client sur base de la dernière facture établie, c'est-à-dire en date du 15.08.2009, et ce, conformément à l'article 227, §2 du Règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution et l'accès à ceux-ci.

Réponse de l'entreprise d'énergie

Electrabel a décidé de suivre cette recommandation et a pris contact avec le gestionnaire de réseau de distribution afin de lui demander de transmettre de nouvelles données de consommation en adéquation avec le règlement technique.

Recommandations tarif MOZA/fraude/bris de scellé (SIBELGA)

Description

Monsieur T. conteste la facture au tarif bris de scellé du gestionnaire de réseau. Ce dernier avait demandé l'ouverture du compteur de gaz mais l'agent n'avait pas procédé à l'ouverture du compteur. Quelques mois plus tard, l'agent est repassé et a constaté que le compteur gaz a été ouvert. La période du 1^{er} janvier 2008 au 22 Juillet 2008 a été facturée au tarif bris de scellé.

Point de vue de l'entreprise d'énergie

Le gestionnaire de réseau (Sibelga) a communiqué les éléments suivants :

1. Toute consommation d'énergie réalisée en l'absence de fournisseur et à l'insu du gestionnaire de réseau de distribution (GRD) est irrégulière.

Elle est irrégulière en ce sens qu'elle n'est pas conforme aux règles du marché libéralisé telles que consacrées par les réglementations fédérales et régionales applicables.

La victime de cette consommation irrégulière n'est pas le client qui consomme de l'énergie

sans la payer. La victime de cette consommation est, « en première ligne », le GRD (qui doit supporter cette consommation avec les pertes d'énergie qui a bien transité sur son réseau mais qui ne peut être allouée à un fournisseur) et surtout, en bout de chaîne, tous les consommateurs titulaires d'un contrat de fourniture régulier à qui les coûts du gestionnaire de réseau (incluant ces pertes) sont refacturés.

Sibelga exerce son activité, dans le cadre de ses responsabilités de gestionnaire de réseau de distribution désigné par le Gouvernement, dans l'intérêt du fonctionnement du marché et des utilisateurs en général. Sibelga doit par conséquent, d'une part, tenter de récupérer l'ensemble des coûts associés à ces consommations et, d'autre part, dissuader toute consommation irrégulière qui serait intentionnelle.

2. Sibelga est cependant tout à fait prêt, dans la mesure où cela se justifie, à faire une distinction entre des dossiers dans lesquels la bonne foi du client ou un éventuel « bug » non imputable au client peuvent être mis en évidence, et les autres cas dans lesquels le client n'a pas rempli ses obligations, de manière intentionnelle, ou a cherché à s'y soustraire.

Pour ces derniers (fraude ou consommation hors contrat de mauvaise foi, avec ou sans bris de scellé), Sibelga voit aucun motif d'abandonner les accords visant à réclamer l'intégralité des coûts liés à cette consommation illicite, pour toutes les années au cours desquelles elle a eu lieu. En effet, sur pied de l'article 2262 bis du Code civil, Sibelga dispose d'un délai de 5 ans à dater de la prise de connaissance de l'existence d'une consommation illicite et de son responsable pour réclamer l'intégralité de l'indemnité du préjudice que nous avons subi. Au surplus, une consommation frauduleuse ou de mauvaise foi peut être qualifiée de vol d'énergie, soit une infraction pénale, ce qui empêche à l'action civile de se prescrire avant l'action publique.

Et, en l'absence de dispositions contraires dans la réglementation existante, Sibelga entend appliquer à l'entière de cette consommation illicite le tarif « Bris de scellés » en vigueur pour l'année d'émission de la facture.

3. Par contre, lorsque la bonne foi du client est établie, Sibelga peut admettre qu'il ne faille pas pénaliser celui-ci. Par conséquent, Sibelga ne voit pas d'inconvénient à appliquer à l'énergie répartie sur chaque année de consommation le tarif usuel en vigueur pour chaque année concernée.

Ce tarif représente le tarif moyen du marché pour un utilisateur résidentiel. Il est composé comme suit :

- des prix de l'énergie, calculés par la moyenne pondérée (en fonction de leur part de marché) des différents fournisseurs sur le marché de l'énergie.
- des tarifs de distribution (et de transport, le cas échéant).

Il n'est donc pas le tarif le plus cher et pas non plus le moins cher mais simplement le prix moyen de l'énergie en Région bruxelloise, validé par la CREG.

En outre, pour ces consommations sans contrat de bonne foi, Sibelga est disposé à limiter les prétentions à cinq ans dans le passé, par analogie au délai de prescription applicable en vertu de l'article 2277 du Code civil aux factures adressées à des utilisateurs disposant d'un contrat en bonne et due forme.

Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation considère que Sibelga inverse les rôles et les droits des consommateurs. Il appartient au gestionnaire de réseau de distribution de contrôler au cas par cas et sur base de faits avérés si la consommation a eu lieu sans contrat dans le but de faire un profit illégal pour soi-même ou pour un tiers au préjudice du gestionnaire de réseau de distribution.

Il doit donc s'agir d'une consommation irrégulière, de manière intentionnelle mais Sibelga place la charge de la preuve chez le consommateur et ne fournit pas ou pas assez de preuves de fraude ou de mauvaise foi.

La CREG (Commission de régulation de l'électricité et du gaz) est aussi d'avis que l'indemnité pour l'énergie prélevée de manière illicite suite à

un bris de scellés ou à une fraude permet à Sibelga d'appliquer la tarification de la fraude et du bris de scellés et en même temps d'avoir un effet dissuasif suffisant pour les **fraudeurs potentiels**.

En outre, le tarif 2008 « *indemnités pour consommation illicite suite à un bris de scellés ou une fraude* » n'a pas été approuvé par la CREG de sorte que le Service de Médiation de l'Énergie a recommandé l'application du tarif usuel, sur base de l'arrêté ministériel du 1^{er} juin 2004 déterminant les règles de fixation des prix maximaux que les gestionnaires du réseau de distribution peuvent facturer aux clients non protégés dont le contrat a été résilié (tarif SOLR), à l'année de consommation concernée (1^{er} janvier 2008 au 22 juillet 2008).

Réponse de l'entreprise d'énergie :

S'agissant de l'administration de la charge de la preuve, Sibelga ne peut suivre le Service de Médiation lorsque celui-ci indique, sans développement aucun, que Sibelga inverse les rôles et les droits des consommateurs.

Sibelga souligne une nouvelles fois que ce dont il est question ici est une consommation intervenant en l'absence de contrat de fourniture, c'est-à-dire une consommation irrégulière, et qu'en outre il y a bien eu bris de scellés.

S'il appartient à Sibelga d'établir l'existence d'une consommation sans contrat et l'ampleur de celle-ci, il appartient à l'auteur de cette consommation irrégulière, qui a donc commis un comportement fautif, d'avancer les éléments attestant de sa bonne foi, éléments permettant de justifier qu'en lieu et place du tarif « indemnité pour énergie prélevée de manière illicite », le tarif usuel lui soit appliqué.

En l'espèce, après réexamen du dossier, et bien que Monsieur T. avait connaissance de l'existence d'une consommation sans contrat de fourniture valide, Sibelga a décidé de suivre la recommandation et de ne plus facturer la consommation concernée au tarif bris de scellés, applicable aux consommations illicites, mais d'appliquer le tarif usuel.

Recommandation remboursement tardif (ORES)

Description

Le client a perçu fin mai 2011 un solde dont son intercommunale lui était redevable depuis le 31 décembre 2006.

Point de vue de l'entreprise d'énergie

Le gestionnaire de réseau de distribution n'a aucune vocation commerciale et n'est donc absolument pas habilité à faire de geste commercial.

Il s'agit d'une intercommunale de service public. Elle n'a pas vocation de faire des bénéfices et dès lors, les éventuels intérêts sont reversés à la collectivité ou simplement repris en diminution des charges collectives.

Il n'est donc nullement question de faire un geste commercial, cela nous est d'ailleurs expressément interdit par les décrets législatifs qui gèrent notre activité.

De ce qui précède, nous ne pouvons accéder à cette demande.

Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Énergie a recommandé de rembourser les intérêts de retards dont le client aurait bénéficié si le remboursement avait été effectué en temps et en heure, à savoir en janvier 2007 et non fin mai 2011.

Réponse de l'entreprise d'énergie

Le gestionnaire de réseau suivra la recommandation et procédera à l'envoi au client d'une quittance d'indemnité d'un import égal aux intérêts calculés au taux légal appliqué sur un indu de 933,90 euro depuis le 31 décembre 2006. Il lui revient donc un montant de 234,08 euro.



⇒ PAS SUIVIES PAR L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

Recommandation indemnité de rupture suite au changement de fournisseur (LAMPIRIS)

Description

Un client souhaitait passer chez Lampiris à l'expiration de son contrat Luminus. Il a pour ce faire expressément autorisé Lampiris à procéder au changement de fournisseur. Il a également contacté Lampiris à plusieurs reprises afin de modifier la date de début de son contrat. Le changement de fournisseur a toutefois été exécuté à une autre date que la date de fin de son contrat, et le client s'est dès lors vu facturer une indemnité de rupture par Luminus.

Point de vue de l'entreprise d'énergie

Lampiris a signalé qu'il n'était techniquement plus possible de demander au 17 décembre 2010 la date de début du 5 janvier 2011. En décembre 2010, Lampiris devait envoyer la demande au gestionnaire de réseau au moins 30 jours avant le changement.

Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation a renvoyé Lampiris à

l'article III.1 de l'accord de consommateurs qui dispose :

1. *Lorsqu'il négocie un nouveau contrat de livraison, le nouveau fournisseur s'informe sur l'existence du contrat actuel, sur la durée de ce contrat et sur les délais de résiliation en vigueur. Sur la base de ces informations, le fournisseur informe le consommateur sur les conséquences éventuelles qui découlent du fait qu'il y a encore un contrat en cours avec un autre fournisseur.*
2. *Sauf en cas de mandat exprès et écrit contraire du consommateur figurant dans un document distinct, le nouveau fournisseur fait en sorte que le nouveau contrat de livraison ne prenne cours qu'à l'expiration du délai de résiliation fixé dans l'ancien contrat ou en cas de contrat à durée déterminée, à l'expiration de sa durée. Avant que le consommateur ne charge expressément le nouveau fournisseur de mettre fin prématurément à son contrat, de la manière stipulée ci-dessus, le nouveau fournisseur attire son attention très clairement sur la possibilité que son ancien fournisseur facture un dédommagement.*

Le nouveau fournisseur chargé de la cessation/résiliation du contrat en cours du consommateur auprès de l'ancien fournisseur accepte d'être responsable de tous les préjudices que subirait le consommateur par le fait du nouveau fournisseur.

Étant donné que le client a également dû téléphoner à plusieurs reprises pour s'assurer que son changement de fournisseur se déroule correctement, le Service de Médiation a recommandé à Lampiris de prendre en charge l'indemnité de rupture facturée.

Réponse de l'entreprise d'énergie

Lampiris estime avoir tout fait pour que ce changement se déroule sans problème et ne suit pas la recommandation.

Commentaire du Service de Médiation

La réponse de Lampiris ne contient aucun argument susceptible de modifier le point de vue du Service de Médiation, et ce, pour les raisons décrites dans la recommandation.

Recommandation rectification consommation d'énergie (ELECTRABEL)

Description

Lors de la réception des relevés de compteur du nouvel habitant le 01/08/2010, le gestionnaire de réseau a procédé à une réévaluation de la consommation pour la période du 04/04/2007 au 01/08/2010.

Suite à ce nouveau calcul, l'ancien habitant reçoit, le 24/08/2010, plusieurs notes de crédit pour les factures de consommation déjà payées par lui et une facture de clôture pour la période du 04/04/2007 au 01/08/2010.

Le Service de Médiation de l'Énergie a ensuite renvoyé le gestionnaire de réseau à l'article V.3.11.4 du Règlement technique Distribution Électricité/Gaz naturel, qui dispose :

Lorsqu'un gestionnaire de réseau de distribution procède à une rectification des relevés de compteurs ou à l'introduction des relevés de compteurs pour un point de prélèvement pour lequel des relevés de compteurs n'étaient pas disponibles dans le passé (spontanément, à la demande d'un fournisseur ou

d'un utilisateur du réseau de distribution), il doit respecter les conditions suivantes :

- *La rectification ou l'introduction peut, sauf en cas de mauvaise foi, porter au maximum sur une période de deux ans précédant le dernier relevé de compteurs ;*

Par conséquent, on n'a pu procéder à une réévaluation qu'à partir du 01/08/2008.

Le gestionnaire de réseau a suivi ce point de vue et a effectué un nouveau calcul. L'adaptation a toutefois été réalisée pour la période du 01/01/2007 au 27/04/2009 vu que le gestionnaire de réseau ne disposait pas de relevés de compteurs concrets. Le relevé du 01/01/2007, initialement évalué à 69210, a été réévalué à 87662. Suite à cette modification, 3467 kWh auraient été facturés pour la période du 01/01/2007 au 04/04/2007 au lieu de la consommation de 11666 kWh facturée au départ. La consommation facturée serait dès lors non seulement proportionnelle à la consommation annuelle moyenne du client, mais aussi en faveur du client.

Point de vue de l'entreprise d'énergie

Electrabel n'a pas accepté ces relevés de compteurs adaptés et invoque l'article V.3.11.4.

Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation a recommandé à Electrabel de facturer la consommation au client selon les relevés de compteurs réévalués par le gestionnaire de réseau. La rectification a en effet été réalisée en faveur du client.

Réponse de l'entreprise d'énergie

Electrabel estime qu'elle a agi conformément au Règlement technique et ne suit pas la recommandation.

Commentaire du Service de Médiation

Electrabel n'a pas pu accepter la première adaptation du gestionnaire de réseau pour la période à partir du 04/04/2007 parce que cette rectifi-

cation dépassait la période de deux ans dans le passé. Electrabel n'a donc au départ pas suivi le Règlement technique. Le Service de Médiation maintient également son point de vue selon lequel des rectifications peuvent être réalisées dans le passé tant qu'elles sont en faveur du client.

Recommandation adaptation facturation après avis de déménagement tardif (LUMINUS)

Description

Un client a déménagé le 30/06/2010 d'une habitation et a correctement complété toutes les données nécessaires à la cessation de la fourniture d'énergie auprès de l'agence immobilière.

L'agence immobilière n'a remis les documents à Luminus que le 31 août 2010, et Luminus a dès lors facturé le client jusqu'au 12 octobre 2010 à l'aide d'estimations de relevés de compteurs.

Point de vue de l'entreprise d'énergie

Luminus estime que la facture de clôture a été établie conformément à l'article III.bis.2 de l'accord des consommateurs :

« Après communication de son déménagement par le consommateur au plus tard 7 jours calendrier après la date de déménagement, le fournisseur cesse la facturation de la consommation d'énergie au consommateur dans son habitation précédente à partir de la date de déménagement. Si le déménagement n'a pas été communiqué au fournisseur pour cette date, le fournisseur cesse la facturation de la consommation d'énergie dans l'habitation précédente au plus tard le quarante-cinquième jour calendrier suivant la communication du déménagement par le consommateur au fournisseur. »

Etant donné que Luminus avait reçu les données nécessaires plus de 7 jours après la date du déménagement, elle a continué à facturer le client.

Recommandation du Service de Médiation

Le client avait agi comme suit : Il avait un document signé mentionnant les relevés de compteurs

et la date du déménagement, et l'avait également introduit à temps auprès de l'agence immobilière, qui confirme, à son tour, avoir envoyé les documents tardivement. Par conséquent, le Service de Médiation a recommandé à Luminus de créditer la période de consommation du 30/06/2010 au 12/10/2010 sur la base de l'article 5.5.2 de l'arrêté énergie du 19/11/2010 qui dispose qu'« à partir de la date du déménagement de l'ancien habitant, tous les frais occasionnés à compter de cette date par la fourniture d'électricité ou de gaz naturel sont à charge du nouvel habitant ou du propriétaire dans l'attente d'un nouvel habitant. »

Réponse de l'entreprise d'énergie

Luminus ne suit pas la recommandation sur la base de son point de vue susmentionné et « parce que cela déroge à ses procédures et que cela pourrait également avoir une importante valeur de précédent. »

Commentaire du Service de Médiation

Cette recommandation ne nécessite que peu de commentaires dans le sens où le fournisseur continue à donner la priorité à des procédures internes et à la valeur de précédent des plaintes.

Recommandation rectification de la facturation après un changement de compteur (ELECTRABEL)

Description

Madame G. était connue comme utilisatrice du réseau à l'adresse X pour la période du 01/09/2004 au 05/05/2009. Le 06/04/2010, on a constaté un changement de compteur. Les consommations sur le numéro de compteur 5583 ont été facturées alors que le compteur numéro 4042 était le compteur correct.

Après réception de l'avis du gestionnaire de réseau de distribution selon lequel un changement de compteur a été constaté, Electrabel a procédé le 8 juin 2010 à la correction de la facturation au nom de Madame G.

Cela s'est produit suite à l'annulation de la facture de consommation du 11 mai 2009 et de la facture de clôture du 12 mai 2009 ainsi que suite à l'établissement de la facture de clôture corrigée pour la période du 15 février 2008 au 6 mai 2009 sur le compteur numéro 4042.

A l'aide de la facture du 8 juin 2010 d'un montant de 1.487,42 euros, Electrabel a facturé la consommation d'électricité pour la période du 8 avril 2006 au 16 février 2007 sur le compteur numéro 4042. La consommation d'électricité (heures pleines 855 kWh et heures creuses 415 kWh) qui a été mesurée pour cette période de consommation sur le compteur numéro 5583 a été créditée.

Le 8 juin 2010, Electrabel a également procédé à l'établissement d'une facture d'un montant de 1.849,27 euros pour la consommation d'électricité pour la période du 17 février 2007 au 15 février 2008 sur le compteur numéro 4042 et la consommation d'électricité (heures pleines 600 kWh et heures creuses 733 kWh) qui a été mesurée pour cette période de consommation sur le compteur numéro 5583 a été créditée.

Point de vue de l'entreprise d'énergie

Dans le cadre du dossier de réclamation, Electrabel s'est montrée disposée à annuler la correction pour la période du 8 avril 2006 au 16 février 2007 en procédant à l'annulation de la facture corrigée à concurrence de 1.487,42 euros. Dès lors, la correction pour la période du 8 avril 2006 au 16 février 2007 a été annulée, ce qui maintient la facture de consommation établie au départ en date du 26 avril 2007 (consommation heures pleines 855 kWh et heures creuses 415 kWh mesurée sur le compteur numéro 5583) à concurrence de 48,20 euros.

Recommandation du Service de Médiation

Madame G. a fait savoir au Service de médiation de l'Energie qu'elle n'approuvait pas la proposition d'Electrabel d'annuler uniquement la facture de 1.487,42 euros.

Vu la constatation du changement de compteur le 6 avril 2010 et sur la base de l'article V.3.11.4 du Règlement technique pour la distribution d'électricité et de gaz, le Service de Médiation de l'Energie estime que la consommation initiale pour la période du 17 février 2007 au 15 février 2008 doit également être facturée. L'article V.3.11.4 stipule notamment que « *la rectification ou l'introduction peut, sauf en cas de mauvaise foi, porter au maximum sur une période de deux ans précédant le dernier relevé de compteurs* ».

Le Service de médiation de l'Energie a dès lors proposé à Electrabel de créditer la consommation de 12.924 kWh sur le compteur 4042. La consommation initiale sur le compteur 5583 de 600 kWh en heures pleines et de 733 kWh en heures creuses pour la période du 17 février 2007 au 15 février 2008 peut être facturée.

Après qu'Electrabel a fait savoir ne pas pouvoir accéder à la proposition, le Service de Médiation a formulé une recommandation :

« Outre l'annulation de la facture corrigée à concurrence de 1.487,42 euros (et par conséquent le maintien de la facture de consommation du 26 avril 2007), la consommation de 12.924 kWh sur le compteur 4042 est annulée. La consommation initiale sur le compteur 5583 de 600 kWh en heures pleines et de 733 kWh en heures creuses pour la période du 17 février 2007 au 15 février 2008 peut être facturée. »

Réponse de l'entreprise d'énergie

La facture de consommation corrigée à concurrence de 1.487,42 euros a été annulée, ce qui a permis de maintenir la facture de consommation initiale de 48,20 euros.

Electrabel a toutefois ajouté que la facture de consommation du 8 juin 2010 a été correctement établie, ce qui l'a empêchée d'accéder à la recommandation d'annuler cette facture.

Commentaire du Service de Médiation

Le dossier a été transmis au VREG afin d'examiner la possibilité d'imposer une amende administrative au fournisseur.

Recommandation tarif social chauffage au gaz naturel collectif (ELECTRABEL)

Description

L'épouse de Monsieur D. a droit au tarif social spécifique pour le gaz et l'électricité, en conséquence de l'allocation qu'elle perçoit du SPF Sécurité sociale.

Monsieur et Madame D. habitent dans un immeuble à appartements équipé d'un système de Collective Heating Management. Il s'agit d'une chaudière centrale au gaz naturel qui fournit de l'eau chaude à tous les habitants pour le chauffage et un usage sanitaire. Le système CHM est géré par Electrabel qui fournit également le gaz naturel qui est utilisé pour le chauffage via le système CHM.

Monsieur D. a transmis une attestation valable du SPF Sécurité sociale à son fournisseur Electrabel.

Electrabel n'applique toutefois pas le tarif social.

Point de vue de l'entreprise d'énergie

Pour les habitants d'un appartement donné en location par une société de logements sociaux qui est équipé du système CHM, le principe appliqué est jusqu'à présent le suivant :

- Le client paie le prix CHM normal, à savoir une indemnité fixe et un prix proportionnel applicables au chauffage.
- Le client reçoit une réduction (= avantage tarif social) qui est calculée comme étant la différence entre le prix du gaz (énergie et distribution) pour la fourniture globale du bâtiment et le tarif social spécifique pour le gaz naturel. Une réduction annuelle moyenne globale sera calculée sur tous les bâtiments SBC.

La CREG s'était précédemment déclarée d'accord avec le principe susmentionné.

L'article 2, C de l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 constitue également le fondement de l'application du tarif social pour les appartements chauffés via le système CHM. Cet article stipule ce qui suit :

« Le tarif social s'applique aux locataires qui habitent dans un logement dans un immeuble à appartements dont le chauffage s'effectue au gaz naturel à l'aide d'une installation collective, lorsque les habitations sont données en location à des fins sociales par une société de logements sociaux. »

Monsieur D. habite dans un immeuble à appartements équipé d'une installation collective de chauffage au gaz naturel qui n'est pas donné en location par une société de logements sociaux (mais par un gestionnaire privé). Par conséquent, monsieur D. n'a, sur la base de l'article susmentionné, pas droit à la réduction sociale pour le CHM.

Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation a demandé le point de vue de la CREG en ce qui concerne l'application du tarif social spécifique pour le gaz pour les bénéficiaires qui habitent dans un immeuble avec chauffage collectif :

« La CREG a élaboré une solution pragmatique : le fournisseur de chaleur doit scinder sa facture en 2 volets :

- un volet gaz naturel
- un volet pour services correspondants (frais de mesure, frais de gestion, ...)

Le montant pour le gaz naturel est calculé en multipliant la quantité de gaz naturel qui est nécessaire pour produire la chaleur fournie par le tarif social spécifique pour le gaz.

Le fournisseur a, le cas échéant, droit au remboursement de la différence entre le tarif social spécifique

pour le gaz et le tarif qui est utilisé pour la fourniture à une installation de chauffage central (à condition que les preuves nécessaires soient apportées). »

Le Service de Médiation a formulé la recommandation suivante :

« Electrabel mentionne sur les factures destinées à Monsieur D. la quantité de gaz naturel qui est nécessaire pour produire la chaleur qui est consommée par Monsieur D. Cette quantité de gaz naturel est facturée au tarif social spécifique pour le gaz.

Les frais pour les services correspondants sont facturés selon les conditions contractuelles du CHM.

Electrabel applique ce principe pour toutes les années pour lesquelles une attestation valable peut être soumise. »

Réponse de l'entreprise d'énergie

Electrabel n'a pas suivi la recommandation et attire l'attention sur le fait que Monsieur D. ne peut être considéré comme étant un client final de gaz naturel selon la définition légale du terme 'client final'. Il n'y a en effet pas de compteur de gaz naturel individuel.

D'après Electrabel, le point de vue de la CREG ne fait référence qu'aux locataires de bâtiments de sociétés de logements sociaux qui sont chauffés au gaz naturel via une installation collective.

Commentaire du Service de Médiation

D'après l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 (Art. 2 A.5), Monsieur et Madame D. ont droit au tarif social suite à l'allocation d'intégration que l'épouse perçoit du SPF Sécurité sociale. Cette catégorie n'est pas exclue dans l'AM mentionné. Étant donné qu'il est possible de calculer le tarif social dans les bâtiments qui sont chauffés au gaz naturel via le CHM, le tarif social peut également être octroyé ici.

Recommandation facturation tardive (ELECTRABEL)

Description

Monsieur B. a changé de fournisseur en octobre 2008 et a par conséquent reçu le 9 octobre 2008 une facture de clôture d'Electrabel. L'avoir de cette facture de clôture a été remboursé par Electrabel sur le compte de Monsieur B. le 17 octobre 2008 (également l'échéance de cette facture de clôture).

Monsieur B. suppose à ce moment-là que toute la consommation a été facturée et qu'il a satisfait à toutes les obligations.

Le 13 septembre 2010, Monsieur B. reçoit toutefois encore une facture ; le 27 septembre 2010, il reçoit encore 2 notes de crédit et une facture de clôture. Le montant total réclamé se monte à 975,45 euros.

Point de vue de l'entreprise d'énergie

Electrabel signale que la période de consommation d'électricité du 24 août 2006 au 28 août 2008 n'a pas été facturée dans les factures annuelles de consommation du 31/10/2006, 16/10/2007 et 08/10/2008.

- Le 13 septembre 2010, une facture de consommation (pour l'électricité) pour la période du 24 août 2006 au 12 septembre 2007 a été établie. Il s'agit d'une première facturation de la consommation pendant cette période et on peut donc remonter jusqu'à 5 ans dans le passé. La période du 13 septembre 2007 au 28 août 2008 n'a toujours pas été facturée.
- Afin de garder la facturation quelque peu claire, le 27 septembre 2010, une facturation intégrale de la consommation d'électricité a été effectuée pour la période du 23 août 2006 au 1^{er} octobre 2008. Pour la période du 13 septembre 2007 au 28 août 2008 cela concernait de nouveau une première facturation de la consom-

mation. Étant donné que pour les autres périodes, aucune modification n'a été apportée aux consommations, il s'agissait purement et simplement d'une refacturation et aucun délai de rectification ne s'applique pour ce faire.

Après l'intervention du Service de Médiation, Electrabel a formulé une proposition d'intervention commerciale à concurrence d'une réduction de 10% du montant de la facture. Monsieur B. n'a pas souhaité y accéder et maintient son point de vue antérieur : Electrabel a dépassé le délai de rectification.

Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation renvoie à l'article IV.i.5 de 'l'Accord sur le consommateur dans le marché libéralisé du gaz et de l'électricité' dans le cadre duquel les fournisseurs se sont engagés à ne reprendre aucune clause dans leurs conditions contractuelles générales / particulières avec le consommateur qui prévoit un délai de plus de douze mois à compter de la date de paiement ultime pendant lequel le fournisseur peut rectifier des erreurs en matière de facturation.

Le Service de Médiation renvoie également à l'article 7.2. des Conditions générales d'Electrabel Customer Solutions SA, applicables à la facture de clôture du 9 octobre 2008, qui dispose :

« En ce qui concerne le prélèvement d'énergie, nous vous envoyons des factures intermédiaires (...) Les factures intermédiaires sont comptabilisées chaque année en fonction de votre consommation réelle d'énergie, par le biais de votre facture de consommation. »

Il n'a pas été satisfait à cette condition pour la consommation d'électricité entre le 24 août 2006 et 28 août 2008 étant donné que cela n'a été répercuté que sur la facture de consommation du 13 septembre 2010 pour la période du 24 août 2006 au 12 septembre 2007 et la facture de consommation du 27 septembre 2010 pour la période complète.

La thèse d'Electrabel selon laquelle il s'agit ici d'une première facturation de la consommation pendant cette période et qu'on peut par conséquent remonter jusqu'à 5 ans dans le passé, est, d'après le Service de médiation, contraire à la disposition mentionnée des conditions générales et contiendrait donc une clause illégale conformément au chapitre 3, section 6, article 74, 6° de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection des consommateurs, qui dispose que des clauses et conditions de contrats sont illégales pour autant qu'elles visent à « *accorder à l'entreprise le droit de déterminer unilatéralement si le bien livré ou le service presté est conforme au contrat, ou lui conférer le droit exclusif d'interpréter une quelconque clause du contrat* ».

C'est en tenant compte de ce qui précède que le Service de Médiation a formulé la recommandation suivante :

« Electrabel ne facture pas la consommation du 24 août 2006 au 28 août 2008. »

Réponse de l'entreprise d'énergie

Electrabel ne suit pas la recommandation.

La proposition formulée précédemment d'intervention commerciale expire. Le solde intégral de 975,45 euros continue d'être réclamé par Electrabel.

Recommandation octroi rétroactif d'électricité gratuite en Flandre (ELECTRABEL)

Description

En 2011, le Service de Médiation a formulé 19 recommandations à l'égard d'Electrabel en ce qui concerne l'octroi rétroactif d'électricité gratuite en Flandre.

Lors du contrôle de leur décompte annuel, les plaignants ont constaté qu'ils n'avaient pas reçu pendant plusieurs années la quantité d'électricité

gratuite à laquelle ils ont droit d'après le décret : 100 kWh par point de raccordement majorés de 100 kWh par membre de la famille domicilié par an.

Lorsqu'un client ne reçoit pas ou reçoit trop peu d'électricité gratuite, il doit introduire une déclaration sur l'honneur concernant sa composition de ménage auprès de son fournisseur qui lui accordera alors l'électricité gratuite dans le mois, soit par le biais d'une note de crédit, soit par le biais d'une compensation sur la prochaine facture (d'acompte).

Point de vue de l'entreprise d'énergie

Electrabel a suivi cette procédure dans les dossiers de réclamation concernés – après l'introduction de la plainte ou non. Pour cette rectification, Electrabel s'est toutefois limitée aux factures de décompte, dont l'échéance ne dépassait pas un délai de 12 mois dans le passé. Elle renvoie pour ce faire à ses Conditions Générales pour les consommateurs qui stipulent que des corrections de la facturation ne sont possibles que jusqu'à un délai de 12 mois suivant l'échéance de la facture concernée.

Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation estime que des corrections de factures peuvent être pratiquées rétroactivement en faveur du consommateur lorsqu'elles sont communiquées par le consommateur au fournisseur ou au gestionnaire de réseau pendant la période de cinq ans à compter de l'échéance de la facture au cours de laquelle les erreurs en matière de facturation ont été commises.

Si des erreurs ont été commises au détriment du consommateur, comme l'octroi oublié de kWh gratuits (en Flandre), un délai de cinq ans de rétroactivité peut, d'après le Service de Médiation, être qualifié de raisonnable et d'objectif.

Par conséquent, le Service de Médiation a formulé dans ces 19 dossiers de réclamation la recommandation qu'Electrabel accorde de l'électricité gratuite avec effet rétroactif pour une période de 5 ans.

Réponse de l'entreprise d'énergie

Electrabel ne suit pas ces recommandations et argumente que :

- *le Régulateur flamand du marché de l'électricité et du gaz (VREG) a convenu avec le secteur en ce qui concerne le paiement de l'électricité gratuite avec effet rétroactif de n'autoriser ces rectifications que jusqu'à un an après la réception de la facture sur laquelle l'électricité gratuite n'a pas été (complètement) accordée. Cet accord a été conclu pour des raisons pratiques, administratives et comptables auprès des différents fournisseurs d'énergie et gestionnaires de réseau.*
- *l'article 7.4 de nos Conditions Générales pour les consommateurs stipule clairement que des corrections de la facturation ne sont possibles que jusqu'à un délai de 12 mois suivant l'échéance de la facture concernée. Nous renvoyons également à l'article IV.i point 13 de 'l'accord sur le consommateur dans le marché libéralisé du gaz et de l'électricité' qui dispose que le fournisseur doit prévoir pour le consommateur un délai de réclamation (contestation) de 12 mois à compter de la date de réception de la facture concernée en cas de facturation erronée.*

Commentaire du Service de Médiation

Le Service de Médiation constate que ces arguments valent aussi pour d'autres fournisseurs, mais que ceux-ci accordent quand-même de l'électricité gratuite avec effet rétroactif malgré son coût, sa prise en charge et lesdits accords avec la VREG.

Recommandation déménagement (LAMPIRIS)

Description

Monsieur A. conteste sa facture suite à son déménagement le 01/12/2008 et au formulaire de déménagement envoyé au fournisseur d'énergie le 28/02/2010.

Point de vue de l'entreprise d'énergie

Lampiris ne tient plus compte du document de déménagement, celui-ci étant parvenu en dehors des délais prévus dans le cadre d'un déménagement.

Ce document est en effet daté de décembre 2008, mais la signification de la fin de la fourniture au nom de Monsieur A. est au 28/02/2010, suite à la reprise du point par un nouvel occupant.

Selon Lampiris, Monsieur A. reste responsable de la livraison de la fourniture constatée sur ce point, jusqu'à la reprise de la fourniture par un nouvel utilisateur, ou la signification de la fin de la fourniture par le gestionnaire de réseau.

Lampiris ne peut revoir la facturation que sur base d'un courrier cosigné avec la personne ayant emménagé dans l'habitation après Monsieur A., en l'occurrence Madame B. Ce courrier devra, en outre, mentionner que le nouvel occupant accepte que Lampiris lui facture la consommation pour la période du 01/12/2008 au 28/02/2010, date à laquelle la fourniture par Lampiris a été clôturée au nom de Monsieur A., suite à l'emménagement d'un nouvel occupant.

La procédure de déménagement prévue par le règlement technique du marché libéralisé de l'électricité et du gaz est décrite par l'Arrêté du Gouvernement wallon du 24 mai 2007 relatif à la révision du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci.

Art. 129. § 1er. Tout changement de fournisseur et/ou d'utilisateur et/ou de responsable d'équilibre doit être signalé dans le délai mentionné dans le MIG applicable par le nouveau fournisseur au

gestionnaire du réseau de distribution, qui en informe l'ancien fournisseur. Ce délai ne peut être supérieur à un mois.

§ 3. Pour permettre la clôture de ses index, tout utilisateur qui quitte un immeuble (déménagement, départ à l'étranger, cessation d'activités, décès,...) avertit le plus rapidement possible et au plus tard quatre semaines à l'avance son fournisseur. Ce dernier informe le gestionnaire du réseau de distribution (lecture des index et mise hors service éventuelle de l'accès). En cas de déménagement, le fournisseur prévient également le gestionnaire du réseau de distribution de la nouvelle adresse (index et mise en service de l'accès). Les gestionnaires des réseaux de distribution fournissent les formulaires permettant la transcription des informations.

Il appartenait donc à Monsieur A. de nous informer de son déménagement au plus tard dans le mois qui suivait la fin de la fourniture en son nom, le délai pour en informer le gestionnaire de réseau ne pouvant être supérieur à un mois.

Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation a constaté que :

- Monsieur A. a quitté son habitation depuis le 01/12/2008 ;
- Lampiris a reçu un document de déménagement, complété par Monsieur A. (ancien occupant) et Madame B. (nouvelle occupante), faisant mention des index d'entrée/sortie ;
- l'accord des consommateurs prévoit que « Pour dresser la facture finale de l'ancienne habitation, le fournisseur utilise les relevés de compteur, relevés à la date de déménagement, qui lui ont été transmis à cet effet par le consommateur, sauf s'il résulte d'une enquête du gestionnaire de réseau que ces relevés ne sont pas exacts. Le fournisseur peut demander au consommateur de lui transmettre ces relevés sous forme écrite ou sur support durable, signés tant par le consommateur que par le nouvel habitant » ;
- depuis 2007 le marché belge a été libéralisé, ce qui implique que Madame B. peut choisir librement son fournisseur d'électricité et/ou de gaz

et profiter ainsi de la libre concurrence entre les différents fournisseurs d'électricité et de gaz naturel ;

- il revient au gestionnaire de réseau de distribution de valider ou non des données de comptage conformément à la libéralisation du marché qui prévoit que les missions de collecte et de validation des données de consommation sont de la compétence du gestionnaire de réseau de distribution.

Vu tous ces éléments, le Service de Médiation de l'Énergie recommande la clôture du contrat de Monsieur A. sur base des données de comptage mentionnées sur le document de déménagement.

Réponse de l'entreprise d'énergie

Lampiris ne peut marquer son accord quant à cette recommandation, Lampiris ayant respecté en tous points les dispositions prévues par le règlement technique du marché libéralisé de l'électricité et du gaz.

Suite à cette réponse faisant référence à la législation régionale, le Service de Médiation a pris contact avec la CWaPE (Commission Wallonne pour l'Énergie) qui a communiqué que :

- le règlement technique ne prévoit pas de délai spécifique endéans lequel le formulaire ne pourrait plus être traité ;
- cette problématique relève davantage de l'Accord sur le consommateur dans le marché libéralisé d'électricité et de gaz, lequel stipule notamment ce qui suit :

« Après communication de son déménagement par le consommateur au plus tard 7 jours calendrier après la date de déménagement, le fournisseur cesse la facturation de la consommation d'énergie au consommateur dans son habitation précédente à partir de la date de déménagement. Si le déménagement n'a pas été communiqué au fournisseur pour cette date, le fournisseur cesse la facturation de la consommation d'énergie dans l'habitation précédente au plus tard le quarante-

cinquième jour calendrier suivant la communication du déménagement par le consommateur au fournisseur.

Pour dresser la facture finale de l'ancienne habitation, le fournisseur utilise les relevés de compteur, relevés à la date de déménagement, qui lui ont été transmis à cet effet par le consommateur, sauf s'il résulte d'une enquête du gestionnaire de réseau que ces relevés ne sont pas exacts. Le fournisseur peut demander au consommateur de lui transmettre ces relevés sous forme écrite ou sur support durable, signés tant par le consommateur que par le nouvel habitant ».

Commentaire du Service de Médiation

Le Service de Médiation reste donc sur sa position exprimée dans la recommandation vu que les données de comptage étaient honnêtement mentionnées sur le document de déménagement qui a été signé par les deux parties mais effectivement transmis tardivement. Lampiris a même admis qu'il était possible d'un point de vue technique de traiter le document de déménagement reçu.

Recommandation déménagement (ELECTRABEL)

Description

Monsieur K. conteste ses données de comptage suite à son déménagement.

Point de vue de l'entreprise d'énergie

Le client quitte son adresse en date du 31/07/2007, et informe le fournisseur de son départ le 29/12/2007, suite à quoi le fournisseur lui demande de communiquer les données de comptage de fin.

Le 31/01/2008, le client réceptionne la facture de consommation du 31/01/2008 qui reprend de la consommation sur ses compteurs à son ancienne adresse.

Le 02/02/2008 Monsieur K. conteste la facturation de son ancienne adresse.

Le 21/02/2008 le client est droppé vers le fournisseur social dans le cadre d'une demande de compteur à budget par Electrabel.

Le 27/05/2008 le point revient chez Electrabel suite à la pose du compteur à budget.

Le 30/03/2010 une facture de clôture est émise, reprenant les données de comptage de fin au 16/05/2009.

Toutefois, le client conteste les données de comptage de fin au 16/05/2009 de cette facture de clôture du 30/03/2010.

Electrabel ne peut rectifier la facture de clôture émise, même s'il existe une fiche de travail attestant la présence de Monsieur R. à partir du 23 janvier 2008.

Cette fiche de travail n'est pas signée, ni la situation de Monsieur K. ni celle du client suivant ne peut donc être rectifiée sans l'accord de Monsieur R.

Recommandation du Service de Médiation

Considérant le fait qu'une fiche de travail a été établie où est mentionné qu'en date du 23 janvier 2008, le nouveau client sur le point de fourniture est Monsieur R. ;

Considérant le fait que cette fiche de travail fait suite à la demande de compteur à budget introduit par Electrabel à l'encontre de Monsieur K., il est logique que Monsieur R. n'ait pas signé cette fiche de travail.

Considérant le fait que cette fiche de travail a été établie, en toute impartialité, par un agent d'ORES (gestionnaire de réseau de distribution); ce dernier a notamment la mission de tenir un registre de l'ensemble des points d'accès, reprenant pour chacun d'eux, les coordonnées, les caractéristiques techniques, le fournisseur actif,...

Vu tous ces éléments, le Service de Médiation de l'Énergie recommande la clôture du contrat de Monsieur K. en date du 23 janvier 2008.

Réponse de l'entreprise d'énergie

Les règles du marché relatives aux relations fournisseurs et Gestionnaire de réseau de distribution sont reprises dans les conditions générales.

Art 5.5 Afin de nous permettre d'établir une facture de clôture correcte, vous devez, au plus tard 7 jours calendrier après la date effective de déménagement, nous communiquer le relevé des données de comptage pour l'énergie que vous avez prélevée jusqu'à votre date de déménagement, ainsi que le nom et l'adresse du nouveau client.

Commentaire du Service de Médiation

Le fournisseur d'énergie n'a pas suivi la recommandation envoyée par le Service de Médiation et continue à facturer jusqu'au 16 mai 2009. La réponse d'Electrabel n'apporte, cependant, pas d'éléments nouveaux susceptibles de modifier la position du Service de Médiation.

Recommandation statut du client final (ELECTRABEL)

Description

Madame R. conteste le montant de factures intermédiaires facturées par le fournisseur d'énergie. Elle a demandé à plusieurs reprises l'augmentation des forfaits mais sans succès. La facture de régularisation se chiffre à 12.855 euros.

Point de vue de l'entreprise d'énergie

Le client (Madame R.) est sous contrat Energy Pro en tant que professionnel mixte, - client réside sur place et a ses activités sur le même point de fourniture.

Ce qui explique la procédure de recouvrement (pose compteur à budget).

Dans le cas qui vous occupe, la Sprl devait régler l'entièreté de sa dette afin d'annuler la procédure en cours (la pose du compteur à budget par le gestionnaire de réseau).

Lors de l'emménagement de la SPRL, le fournis-



seur a calculé un forfait mensuel intermédiaire de 50 euros. Ceux-ci ont d'ailleurs été réglés jusque octobre 2010. Vu que le montant des forfaits mensuels n'avait pas été contesté par la SPRL (aucune trace en ce sens dans le dossier), le montant de ceux-ci a été recalculé (à 908,99 euros) par le système lors de l'émission de la facture de consommation référencée du 03.11.2010.

Electrabel n'est donc pas d'avis d'annuler la demande de placement de compteur à budget sans paiement total de l'impayé.

La cliente ne recevra pas de nouveau plan de paiement vu qu'elle n'a pas respecté celui octroyé le 19/01/2011.

En ce qui concerne le contrat, nous ne disposons pas d'un contrat signé par la cliente.

Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation constate que :

- Electrabel a calculé un forfait intermédiaire de 50,00 EUR par mois ;
- ce forfait a été sous-estimé alors que dès le départ la cliente a été reprise en tant que professionnel mixte ; (cliente qui réside sur place et a ses activités sur le même point de fourniture) ;
- la cliente a envoyé deux courriers contestant le montant des factures intermédiaires ;

- le fournisseur ne dispose pas du contrat signé par la cliente et qu'il n'y a donc pas de relation contractuelle entre le consommateur et l'entreprise d'énergie, sans que le consommateur conteste être fourni par Electrabel ;
- en l'absence de relation contractuelle, le consommateur n'est pas censé avoir été informé sur les droits et obligations comme client professionnel mixte.

Vu tous ces éléments, le Service de Médiation de l'Énergie recommande l'octroi d'un nouveau plan de paiement en respectant la situation professionnelle et résidentielle du client et l'annulation de la procédure de compteur à budget.

Réponse de l'entreprise d'énergie

Si un client a opté pour un contrat professionnel, Electrabel ne doit pas disposer d'un contrat signé pour qu'il y ait une relation professionnelle. Dans la lettre de bienvenue du 5 février 2010, il est bien stipulé que « *si vous désirez renoncer au contrat vous avez le droit de le notifier par écrit à Electrabel que vous renoncez à l'achat en respectant les conditions reprises à l'article 3.1 de nos conditions générales pour les clients professionnels et PME.* »

Le fait que les forfaits intermédiaires aient été payés constitue bien un commencement d'exécution de contrat et par conséquent l'acceptation de nos conditions générales ainsi que du contrat.

Le montant de 13.039,35 euros doit donc être versé afin d'annuler la procédure de compteur à budget (procédure applicable si une partie de la consommation est à usage domestique).

Commentaire du Service de Médiation

La réponse d'Electrabel n'apporte pas d'éléments nouveaux susceptibles de modifier la position du Service de Médiation qui reste donc sur sa position exprimée dans la recommandation.

Recommandations tarif MOZA/fraude/bris de scellé (SIBELGA)

Description

Contestation du tarif fraude/bris de scellé appliqué par le gestionnaire de réseau de distribution (SIBELGA) pour la consommation de 30 juin 2004 au 30 juillet 2007 pour un montant de 1627,80 euros. Monsieur E. ne s'est pas inquiété de ne pas recevoir de décompte annuel de consommation car il pensait que ses charges locatives comprenaient aussi les consommations électriques.

Point de vue de l'entreprise d'énergie

Le gestionnaire de réseau (Sibelga) communique les éléments suivants :

1. Toute consommation d'énergie réalisée en l'absence de fournisseur et à l'insu du gestionnaire de réseau de distribution (GRD) est irrégulière.

Elle est irrégulière en ce sens qu'elle n'est pas conforme aux règles du marché libéralisé telles que consacrées par les réglementations fédérales et régionales applicables.

La victime de cette consommation irrégulière n'est pas le client qui consomme de l'énergie sans la payer. La victime de cette consommation est, «en première ligne», le GRD (qui doit supporter dans ses pertes l'énergie ayant transité par son réseau et ne pouvant être allouée à un fournisseur) et surtout «en bout de chaîne» tous les consommateurs titulaires d'un contrat de fourniture régulier à qui les coûts du GRD (incluant ces pertes) sont refacturés.

Sibelga exerce son activité, dans le cadre de ses responsabilités de gestionnaire de réseau de distribution désigné par le Gouvernement, dans l'intérêt du fonctionnement du marché et des consommateurs en général. Sibelga doit par conséquent, d'une part, tenter de récupérer l'ensemble des coûts associés à ces consommations et, d'autre part, contribuer à dissuader toute consommation irrégulière qui serait intentionnelle.

2. Sibelga est cependant tout à fait prêt, dans la mesure où cela se justifie, à faire une distinction entre des dossiers dans lesquels la bonne foi du client ou un éventuel «bug» non imputable au client peuvent être mis en évidence, et les autres cas dans lesquels le client n'a pas rempli ses obligations, de manière intentionnelle, ou a cherché à s'y soustraire.

Pour ces derniers (fraude ou consommation hors contrat de mauvaise foi, avec ou sans bris de scellé), Sibelga voit aucun motif d'abandonner les prétentions à réclamer l'intégralité des coûts liés à cette consommation illicite, pour toutes les années au cours desquelles elle a eu lieu. En effet, sur pied de l'article 2262 bis du Code civil, Sibelga dispose d'un délai de 5 ans à dater de la prise de connaissance de l'existence d'une consommation illicite et de son auteur pour réclamer la réparation de l'intégralité de notre préjudice. Au surplus, une consommation frauduleuse ou de mauvaise foi peut être qualifiée de vol d'énergie, soit une infraction pénale, ce qui empêche à l'action civile de se prescrire avant l'action publique.

Et, en l'absence de dispositions contraires dans la réglementation existante, Sibelga entend appliquer à l'entière de cette consommation illicite le tarif « Bris de scellés » en vigueur pour l'année de l'émission de la facture.

3. Par contre, lorsque la bonne foi du client est établie, Sibelga peut admettre qu'il ne faille pas pénaliser celui-ci. Par conséquent, Sibelga ne voit pas d'inconvénient à appliquer à l'énergie répartie sur chaque année de consommation le tarif

usuel en vigueur pour chaque année concernée.

Ce tarif représente le tarif moyen du marché pour un utilisateur résidentiel. Il est composé comme suit

- des prix de l'énergie, calculés par la moyenne pondérée (en fonction de leur part de marché) des différents fournisseurs sur le marché de l'énergie.
- des tarifs de distribution (et de transport, le cas échéant).

Il n'est donc ni le tarif le plus cher ni le moins cher mais simplement le prix moyen de l'énergie en Région bruxelloise, validé par la CREG.

En outre, pour ces consommations hors-contrat de bonne foi, Sibelga est disposé à limiter les prétentions à cinq ans dans le passé, par analogie au délai de prescription applicable en vertu de l'article 2277 du Code civil aux factures adressées à des consommateurs disposant d'un contrat en bonne et due forme.

Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation considère que Sibelga inverse les rôles et les droits des consommateurs. Il appartient au gestionnaire de réseau de distribution de contrôler au cas par cas et sur base de faits avérés si la consommation a eu lieu sans contrat dans le but de faire un profit illégal pour soi-même ou pour un tiers au préjudice du gestionnaire de réseau de distribution.

Il doit donc s'agir d'une consommation irrégulière, de manière intentionnelle mais Sibelga place la charge de la preuve chez le consommateur et ne fournit pas ou pas assez de preuves de fraude ou de mauvaise foi.

La CREG (Commission de régulation de l'électricité et du gaz) est aussi d'avis que l'indemnité pour l'énergie prélevée de manière illicite suite à un bris de scellés ou à une fraude permet à Sibelga d'appliquer la tarification de la fraude et du bris

de scellés et en même temps d'avoir un effet dissuasif suffisant pour les **fraudeurs potentiels**.

Enfin, il y a la prescription de 5 ans telle que communément admise dans le secteur de l'énergie ; et ce, sur base des arrêts de la Cour Constitutionnelle des 19 janvier 2005 et 17 janvier 2007 et de l'arrêt de la cour de cassation du 25 janvier 2010.

Vu tous ces éléments, le Service de Médiation de l'Énergie, recommande d'une part, l'application de la prescription de 5 ans (consommation à partir de février 2005) et d'autre part, l'application du tarif usuel, sur base de l'arrêté ministériel du 1^{er} juin 2004 déterminant les règles de fixation des prix maximaux que les gestionnaires du réseau de distribution peuvent facturer aux clients non protégés dont le contrat a été résilié (tarif SOLR), à l'année de consommation concernée (5 février 2005 au 30 juillet 2007).

Réponse de l'entreprise d'énergie

S'agissant de l'administration de la charge de la preuve, nous ne pouvons vous suivre lorsque vous indiquez, sans développement aucun, que Sibelga inverse les rôles et les droits des consommateurs.

Sibelga souligne une nouvelle fois que ce dont il est question ici est une consommation intervenant en l'absence de contrat de fourniture et qu'il y a eu en outre bris de scellé.

S'il appartient à Sibelga d'établir l'existence d'une consommation hors-contrat et l'ampleur de celle-ci, il appartient au responsable de cette consommation irrégulière, qui a donc commis une infraction, d'avancer les éléments attestant de sa bonne foi, éléments permettant de justifier qu'en lieu et place du tarif « indemnité pour énergie prélevée de manière illicite », le tarif usuel lui soit appliqué.

En l'espèce, ces éléments n'ont pas pu être apportés, puisque Monsieur E. n'a produit aucun document attestant de la souscription éventuelle d'un contrat pour la consommation enregis-



trée entre le 30 juin 2004 et le 30 juillet 2007. Soit plus de trois années de consommation sans qu'aucune facture ne soit émise, et que Monsieur E. n'agisse avec diligence afin de régulariser cette situation. A défaut pour le consommateur d'avoir pu établir sa bonne foi, il est donc pleinement justifié d'appliquer le tarif « indemnité pour énergie prélevée de manière illicite » approuvé par la CREG (en vigueur pour l'année d'émission de la facture) à l'entièreté de cette consommation fautive hors-contrat. Nous vous confirmons cependant à nouveau avoir bien fait droit à la demande d'application de la prescription de 5 ans, puisque nous avons adressé à ce client une nouvelle facture, le 7 juillet 2010, portant sur la consommation du 30 juin 2004 au 30 juillet 2007, pour un montant de 1627,80 euros TTC.

Commentaire du Service de Médiation

Le gestionnaire de réseau de distribution (Sibelga) n'a pas suivi la recommandation envoyée par le Service de Médiation et continue à appliquer le tarif « indemnité pour énergie prélevée de manière illicite » en indiquant avoir appliqué la prescription de 5 ans. La réponse de Sibelga n'apporte, cependant, pas d'éléments nouveaux susceptibles de modifier la position du Service de Médiation. Le Service de Médiation reste, par conséquent, sur sa position exprimée dans la recommandation.

Recommandation indemnité de résiliation (Luminus)

Description

- Le client a reçu une indemnité de résiliation d'un montant de 111,64 euros pour rupture anticipée du contrat.
- La demande du Service de Médiation de l'Énergie est d'annuler les frais de résiliation étant donné que la résiliation n'a eu lieu qu'un jour avant la date de fin de contrat.

Point de vue de l'entreprise d'énergie

« Les frais de rupture sont justifiés et nous n'accorderons pas de geste commercial dans ce dossier. »

Nous vous invitons à prendre contact avec le nouveau fournisseur en faute afin que les frais soient pris à leur charge ».

Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation constate que :

- le client avait prévenu de son renouveau, dans les délais, pour le 11 octobre 2010, et ce par courrier recommandé, en date du 4 août 2010 ;
- la réponse apportée par Lampiris qui confirme le début du contrat au 10 octobre 2010 ;

- le Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD ORES) confirmait que l'avis de fin de livraison mentionnait bien « une fin de contrat au 10 octobre 2010 ».

Compte tenu que le Service de Médiation est d'avis, dans les situations dans lesquelles le changement de fournisseur a lieu à une autre date que le jour après la date de fin de contrat demandée, que l'ancien fournisseur ne peut facturer d'indemnité de rupture et cela maximum jusqu'à un mois avant et après le jour de la date de fin ;

Le Service de Médiation de l'Énergie recommande l'annulation de la facture de résiliation anticipée.

Réponse de l'entreprise d'énergie

Les données remises par le GRD en ce qui concerne la date de fin de contrat chez Luminus mentionnent clairement une date de fin au 10.10.2010 (dernier jour de fourniture).

Ce n'est qu'à partir du 11.10.2010 que le point peut être fourni par un autre fournisseur sans que des frais soient générés.

Dans le cas qui nous occupe, le point de fourniture a été repris par Lampiris le 9.10.2010, soit 1 jour avant la date de fin de contrat de sorte que la date de fin de contrat n'a pas été respectée et que les frais sont justifiés.

Recommandation tarif social (ELECTRABEL)

Description

Madame et Monsieur B ont introduit une plainte auprès du Service de Médiation en vue d'obtenir l'application rétroactive du tarif social, auprès de leur entreprise d'énergie et ce, depuis le **14 avril 2006**.

Madame et Monsieur B hébergent sous leur toit Madame X et Madame Y, deux personnes handicapées ayant droit au tarif social depuis le 14 avril 2006 selon l'arrêté ministériel du 30 mars 2007

et sur base des attestations établies par le Service Public Fédéral Sécurité Sociale.

Ces deux personnes vivent sous le toit de la famille B, point de fourniture pour lequel l'application du tarif social a été demandée auprès du fournisseur, en l'occurrence, à l'adresse C. La résidence effective a été attestée par l'Office pour les personnes handicapées.

Ces personnes ont néanmoins maintenu leur domicile à l'adresse Z car elles y bénéficient d'une allocation spécifique de la communauté.

Le **13 avril 2011**, Madame X et Madame Y finissent par établir leur domicile au sein de la famille B, à l'adresse C.

Point de vue de l'entreprise d'énergie

Le fournisseur est disposé à appliquer le tarif social à partir du **13.04.2011**, date à partir de laquelle Madame X et Madame Y se sont domiciliées au sein de la famille B, à l'adresse C.

Quant à la rétroactivité dudit tarif, le fournisseur cite la position de la Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz. Cette dernière affirme ceci : « *l'attestation du SPF Sécurité Sociale mentionne que le tarif social spécifique n'est accordé que pour la résidence principale. C'est, précisément, l'adresse à laquelle la personne est inscrite dans le registre de la population qui entre en ligne de compte* ».

La CREG affirme, dès lors, que le tarif social ne peut être accordé dans ce cas (sauf si les personnes se font domicilier officiellement dans la famille d'accueil).

Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Énergie propose, quant à lui et ce, conformément à l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation des prix maximaux sociaux pour la fourniture de l'électricité aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire, l'application du tarif

social à partir du **14.04.2006**, date à laquelle les ayants droit se sont installés au sein de la famille B. Le terme « *vivant sous le même toit* » doit être pris dans son sens usuel et désigne un état de fait caractérisé par une communauté de vie domestique et notamment de résidence.

La cohabitation peut être démontrée par tous les moyens de preuve admis par le droit commun. La situation permettant d'établir si une personne fait partie intégrante d'un ménage ou non doit en pratique être appréciée à la lumière des éléments de faits et de droits propres à chaque cas.

Les ayants droit répondent aux conditions prévues par l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation des prix maximaux sociaux pour la fourniture de l'électricité aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire qui prévoit dans son article 2 que :

« *Tout client final qui peut **prouver que lui-même ou que toute personne vivant sous le même toit** bénéficie d'une décision d'octroi :*

- *Du revenu d'intégration accordé par le CPAS de sa commune en vertu de la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale ;*
- *Du revenu garanti aux personnes âgées, en vertu de la loi du 1^{er} avril 1969 instituant un revenu garanti aux personnes âgées et de la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) en vertu de la loi du 22 mars 2001 ;*
- *D'une allocation aux handicapés suite à une incapacité permanente de travail ou une invalidité d'au moins 65 %, en vertu de la loi du 27 juin 1969 relative à l'octroi d'allocations aux handicapés.*
- *D'une allocation de remplacement de revenus aux handicapés, en vertu de la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux handicapés.*
- ***D'une allocation d'intégration aux handicapés appartenant aux catégories II, III ou IV, en vertu de la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux handicapés ;***
- *D'une allocation d'aide aux personnes âgées, en vertu des articles 127 et suivants de la loi du 22*

décembre 1989 ;

- *D'une allocation pour l'aide d'une tierce personne en fonction de la loi du 27 juin 1969 ;*
- *D'une aide sociale financière dispensée par un CPAS à une personne inscrite au registre des étrangers avec une autorisation de séjour illimitée et qui en raison de sa nationalité ne peut être considérée comme ayant droit à l'intégration sociale.*

Considérant que Madame et Monsieur B sont encadrés par l'Office pour les Personnes Handicapées, organisme public compétent pour les demandes et les besoins spécifiques des personnes handicapées domiciliées sur le territoire de la Belgique et mandaté, notamment, pour agréer et subsidier différents services d'accompagnement tel que l'hébergement dans une structure familiale ;

Considérant que les clients demandent l'application du tarif social pour le motif que deux personnes ayant droit vivent sous le même toit ;

Considérant que les clients ont envoyé, à l'attention de l'entreprise d'énergie, de nombreux courriers contestant la non-application du tarif social ;

Considérant que le point IV, i, 5 de l'Accord des Consommateurs (prévoyant que « les fournisseurs s'engagent à ne pas reprendre des clauses qui prévoient un délai de plus de douze mois à partir de la date ultime de paiement, pendant lequel le fournisseur peut rectifier des erreurs de facturation, sauf si cette rectification est due à des parties tierces. Dans ce dernier cas, un délai de rectification est d'application, comme défini dans la réglementation applicable (...) » n'a pas été respecté ;

Considérant l'article 23 de l'Arrêté Royal du 22.05.2003 relatif à la procédure concernant le traitement des dossiers en matière d'allocations aux personnes handicapées, une révision d'office du droit à l'allocation de remplacement de revenu et à l'allocation d'intégration est prévue **cinq ans après la date de prise d'effet de la dernière décision d'octroi (révision quinquennale)**;



Le Service de Médiation de l'Énergie a formulé la recommandation suivante:

« L'application du tarif social en faveur de Madame et de Monsieur B pour le point de fourniture C et à partir du **14.04.2006**, date à laquelle Madame X et Madame Y se sont installées au sein de la famille B ».

Réponse de l'entreprise d'énergie

Malgré la recommandation formulée par le Service de Médiation de l'Énergie, l'entreprise d'énergie a maintenu sa position, en l'occurrence, l'application du tarif social en faveur de Madame X et de Madame Y depuis le **13 avril 2011**.

Commentaire du Service de Médiation de l'Énergie

Le Service de Médiation de l'Énergie déplore vivement la position de la CREG qui est, selon lui, à l'encontre de la réglementation fédérale et de l'esprit social de celle-ci. Le Service de Médiation de l'Énergie, reste, par conséquent, sur sa position.

⇒ PARTIELLEMENT SUIVIE PAR L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

Recommandation tarif MOZA/fraude/bris de scelle (SIBELGA)

Description :

Monsieur M. conteste la facture du gestionnaire de réseau pour la consommation du 8 novembre 2004 au 23 juillet 2007. Ce dernier pensait que l'appartement payé par son employeur comprenait les charges d'électricité. Il conteste donc le tarif appliqué par le GRD qui est beaucoup plus élevé que chez un fournisseur d'énergie.

Point de vue de l'entreprise d'énergie

Le gestionnaire de réseau (Sibelga) nous communiqué les éléments suivants :

1. Toute consommation d'énergie réalisée en l'absence de fournisseur et à l'insu du gestionnaire de réseau de distribution (GRD) est irrégulière.

Elle est irrégulière en ce sens qu'elle n'est pas conforme aux règles du marché libéralisé telles que consacrées par les réglementations fédérales et régionales applicables.

La victime de cette consommation irrégulière n'est pas le client qui consomme de l'énergie sans la

payer. La victime de cette consommation est, «en première ligne», le GRD (qui doit supporter dans ses pertes l'énergie ayant transité par son réseau et ne pouvant être allouée à un fournisseur) et surtout «en bout de chaîne» tous les consommateurs titulaires d'un contrat de fourniture régulier à qui les coûts du GRD (incluant ces pertes) sont refacturés.

Sibelga exerce son activité, dans le cadre de ses responsabilités de gestionnaire de réseau de distribution désigné par le Gouvernement, dans l'intérêt du fonctionnement du marché et des consommateurs en général. Sibelga doit par conséquent, d'une part, tenter de récupérer l'ensemble des coûts associés à ces consommations et, d'autre part, contribuer à dissuader toute consommation irrégulière qui serait intentionnelle.

2. Sibelga est cependant tout à fait prêt, dans la mesure où cela se justifie, à faire une distinction entre des dossiers dans lesquels la bonne foi du client ou un éventuel «bug» non imputable au client peuvent être mis en évidence, et les autres cas dans lesquels le client n'a pas rempli ses obligations, de manière intentionnelle, ou a cherché à s'y soustraire.

Pour ces derniers (fraude ou consommation hors contrat de mauvaise foi, avec ou sans bris de scellé), Sibelga ne voit aucun motif d'abandonner les prétentions à réclamer l'intégralité des coûts liés à cette consommation illicite, pour toutes les années au cours desquelles elle a eu lieu. En effet, sur pied de l'article 2262 bis du Code civil, Sibelga dispose d'un délai de 5 ans à dater de la prise de connaissance de l'existence d'une consommation illicite et de son auteur pour réclamer la réparation de l'intégralité de notre préjudice. Au surplus, une consommation frauduleuse ou de mauvaise foi peut être qualifiée de vol d'énergie, soit une infraction pénale, ce qui empêche à l'action civile de se prescrire avant l'action publique.

Et, en l'absence de dispositions contraires dans la réglementation existante, Sibelga entend appliquer à l'entière de cette consommation illicite le tarif «BDS» en vigueur pour l'année de l'émission de la facture.

3. Par contre, lorsque la bonne foi du client est établie, Sibelga peut admettre qu'il ne faille pas pénaliser celui-ci. Par conséquent, Sibelga ne voit pas d'inconvénient à appliquer à l'énergie répartie sur chaque année de consommation le tarif usuel en vigueur pour chaque année concernée.

Ce tarif représente le tarif moyen du marché pour un utilisateur résidentiel. Il est composé comme suit

- des prix de l'énergie, calculés par la moyenne pondérée (en fonction de leur part de marché) des différents fournisseurs sur le marché de l'énergie.
- des tarifs de distribution (et de transport, le cas échéant).

Il n'est donc ni le tarif le plus cher ni le moins cher mais simplement le prix moyen de l'énergie en Région bruxelloise, validé par la CREG.

En outre, pour ces consommations hors-contrat de bonne foi, Sibelga est disposé à limiter les prétentions à cinq ans dans le passé, par analogie au délai de prescription applicable en vertu de l'article 2277 du Code civil aux factures adressées à des consommateurs disposant d'un contrat en bonne et due forme.

Recommandation du Service de Médiation

Considérant le fait que votre entreprise inverse les rôles et les droits des consommateurs ;

Considérant donc que c'est au gestionnaire de réseau de distribution de contrôler séparément et sur base de faits avérés si la consommation a eu lieu sans contrat dans le but de faire un profit illégal pour soi-même ou pour un tiers au préjudice du gestionnaire de réseau de distribution ;



Compte tenu du fait qu'il doit s'agir d'une consommation irrégulière, de manière intentionnelle;

Compte tenu du fait que votre entreprise place cette preuve chez le consommateur et ne fournit pas ou pas assez de preuves de fraude ou de mauvaise foi ;

Considérant la réponse apportée par la CREG (Commission de régulation de l'électricité et du gaz) à Sibelga, suite à la demande d'examen formulée par le Service de Médiation de l'Énergie (SME), qui estime que l'indemnité pour l'énergie prélevée sur le réseau de manière illicite suite à un bris de scellés ou suite à une constatation de fraude permet à Sibelga d'appliquer la tarification de la fraude et du bris de scellés de manière plus usuelle et en même temps d'avoir un effet dissuasif suffisant pour les fraudeurs potentiels.

Considérant la prescription de 5 ans telle que communément admise dans le secteur de l'énergie ; et ce, sur base des arrêts de la Cour Constitutionnelle des 19 janvier 2005 et 17 janvier 2007 et de l'arrêt de la cour de cassation du 25 janvier 2010.

Le Service de Médiation de l'Énergie recommande d'une part, l'application de la prescription de 5 ans (consommation à partir de novembre

2005) et d'autre part, l'application du tarif usuel, sur base de l'arrêté ministériel du 1^{er} juin 2004 déterminant les règles de fixation des prix maximaux que les gestionnaires du réseau de distribution peuvent facturer aux clients non protégés dont le contrat a été résilié (tarif SOLR), à l'année de consommation concernée (du 30 novembre 2005 au 23 juillet 2007).

Réponse de l'entreprise d'énergie :

S'agissant de l'administration de la charge de la preuve, nous ne pouvons vous suivre lorsque vous indiquez, sans développement aucun, que Sibelga inverse les rôles et les droits des consommateurs.

Nous nous permettons de souligner une nouvelle fois que ce dont il est question ici est une consommation intervenant en l'absence de contrat de fourniture, c'est-à-dire une consommation irrégulière.

S'il appartient à Sibelga d'établir l'existence d'une consommation hors-contrat et l'ampleur de celle-ci, il appartient à l'auteur de cette consommation irrégulière, qui a donc commis un comportement fautif, d'avancer les éléments attestant de sa bonne foi, éléments permettant de justifier qu'en lieu et place du tarif « indemnité pour énergie prélevée de manière illicite », le tarif usuel lui soit appliqué.

En l'espèce, ces éléments n'ont pas pu être apportés, puisque Monsieur M. n'a produit aucun document attestant de la souscription éventuelle d'un contrat pour la consommation enregistrée sur cet EAN. Soit près de trois années de consommation sans qu'aucune facture ne soit émise et que Monsieur M. n'agisse avec diligence afin de régulariser cette situation.

A défaut pour le consommateur d'avoir pu établir sa bonne foi, il est donc pleinement justifié d'appliquer le tarif « indemnité pour énergie prélevée de manière illicite » approuvé par la CREG (en vigueur pour l'année d'émission de la facture) à la consommation fautive hors-contrat.

Néanmoins, nous avons suivi votre recommandation quant à la prescription de 5 ans ; une note de crédit a été émise pour la période du 8 novembre 2004 au 30 novembre 2005.

Commentaire du Service de Médiation :

Le gestionnaire de réseau de distribution (Sibelga) n'a pas suivi entièrement la recommandation envoyée par le Service de Médiation et continue à appliquer le tarif « indemnité pour énergie prélevée de manière illicite » mais a tenu compte de la prescription de 5 ans. La réponse de Sibelga n'apporte, cependant, pas d'éléments nouveaux susceptibles de modifier la position du service de médiation. Le Service de Médiation reste, par conséquent, sur sa position exprimée dans la recommandation.



C1

C2

C3

D3

D2

E3