



LE MÉDIATEUR  
FORMULE DES RECOMMANDATIONS À  
PARTIR DES RÉCLAMATIONS



“  
RECOMMANDATIONS  
”

The background of the page is a photograph of a landscape at dusk or dawn. The sky is a mix of purple, blue, and pink. Several high-voltage power lines and towers stretch across the horizon. The scene is reflected in a body of water in the foreground. In the lower-left corner, there are two large, stylized, light-colored chevrons pointing to the right. At the bottom, the word "RECOMMANDATIONS" is written in large, white, sans-serif capital letters, enclosed in large quotation marks.

## 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 93 recommandations en 2012 qui se rapportaient aux sujets suivants :

- l'électricité gratuite en Flandre (32 recommandations dont 30 adressées à Electrabel et 2 adressées à Nuon – Eni à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2012)
- le tarif pour la consommation sans contrat à Bruxelles (8 recommandations dont 6 adressées à SIBELGA et 2 à ORES)
- le tarif social (6 recommandations dont 3 adressées à Electrabel, 2 à ORES et 1 à Luminus)
- les indemnités de rupture (3 recommandations adressées à Lampiris et 1 à Luminus)
- les déménagements (10 recommandations, dont 6 adressées à Electrabel, 2 à Lampiris et 2 à Luminus)
- la correction de données de compteur (20 recommandations dont 12 adressées à EANDIS, 2 à TECTEO, 2 à INFRAX, 2 à ORES, 1 à AIESH et 1 à Electrabel)
- changement de fournisseur (3 recommandations dont 1 adressée à Lampiris, 1 à Luminus et 1 à Octa+)
- la facturation tardive de données de compteur (3 recommandations dont 2 adressées à Luminus et 1 à Electrabel)
- transparence des prix et tarifs (4 recommandations dont 3 adressées à ORES et 1 à Electrabel)
- problèmes de facturation (3 recommandations adressées à Electrabel)
- frais administratifs (1 recommandation adressée à Nuon – Eni à partir du 1<sup>er</sup> novembre)



93

recommandations  
en 2012

Parmi les 93 recommandations formulées par le Service de Médiation, 10 ont été suivies par l'entreprise d'énergie concernée, 2 recommandations ont été partiellement suivies et les 81 recommandations restantes n'ont pas été suivies.

## → SUIVIES PAR L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

### CONSOMMATION SANS CONTRAT

#### Recommandation Tarif fraude/bris de scellé (SIBELGA)

##### Description

Madame F. conteste une facture de SIBELGA facturée au tarif « bris de scellé » concernant une maison signalée comme non habitée et scellée par la police par mesure de sécurité.

Cette consommation concerne une période allant du 20 décembre 2005 au 01 décembre 2008 facturée sur base du tarif de 2010 « indemnités de consommation sans contrat ».

Madame F. confirme son entrée dans l'habitation au 1<sup>er</sup> juillet 2009.

##### Point de vue du gestionnaire de réseau de distribution

Selon SIBELGA, il apparaît clairement que Madame F. est redevable des consommations enregistrées sur le compteur. Ils indiquent qu'elle reconnaît devoir la consommation : « *Je peux encore comprendre de devoir payer pour des consommations comprises entre le 1<sup>er</sup> juillet 2009 et le mois de novembre 2009* ».

SIBELGA ajoute : « *Les années renseignées ne sont pas exactes ; il s'agit en fait des consommations entre juillet 2008 et novembre 2008. Dès lors, il est incontestable qu'elle ait consommé avant le placement du nouveau compteur et avant d'avoir souscrit un contrat chez un fournisseur ; ce qu'elle a fait en novembre 2008.*

*Le 8 décembre 2008, le compteur a été enlevé à l'index 11.319. Le dernier relevé du 20 décembre 2005 était de 10.777. Ceci ne signifie pas que la consommation a été enregistrée depuis le 20 décembre 2005. Celle-ci a*

*pu être enregistrée à partir du mois de décembre 2007 ou du mois de juillet 2008.*

*D'autre part, le compteur ne présentait aucune anomalie lorsqu'il a été enlevé. Un bon de travail a été réalisé lors du remplacement du compteur de gaz du 08 décembre 2008, ainsi qu'un devis signé par Mme F. (...) L'index d'enlèvement y est clairement renseigné.*

*Il est également indiqué qu'un relevé d'index a été effectué le 1<sup>er</sup> décembre 2006 ; celui-ci est le même que lors de la fermeture du compteur en décembre 2005, soit "10.777".*

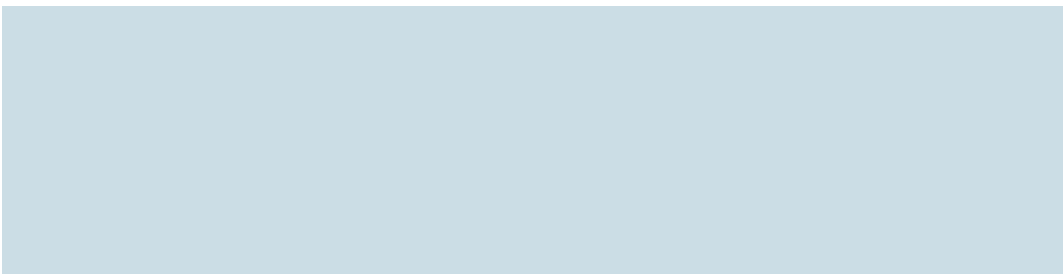
SIBELGA ajoute les points suivants :

*1. Toute consommation d'énergie réalisée à l'insu du gestionnaire de réseau de distribution (GRD) 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 (...), mais, "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.*

*Si nous ne procédions pas de la sorte, nous manquerions à nos obligations.*



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), nous ne voyons aucun motif d'abandonner nos 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 base de l'article 2262bis du Code civil, nous disposons 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.

3. Par contre, lorsque la bonne foi du client est établie, l'on peut admettre qu'il ne faille pas pénaliser celui-ci. Par conséquent, nous ne voyons pas d'inconvénient à appliquer à l'énergie répartie sur chaque année de consommation le tarif usuel en vigueur pour chaque année concernée (...), validé par la CREG. En outre, pour ces consommations hors-contrat de bonne foi, nous serions disposés à limiter nos 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.

Pour toutes ces raisons, SIBELGA confirme que le tarif usuel ne peut être appliqué.

#### 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 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.

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

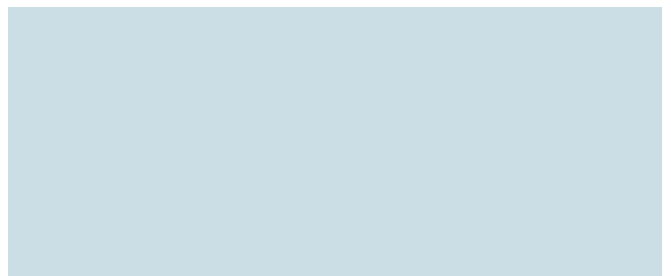
Le SME a pris en compte la réponse apportée par la CREG (Commission de régulation de l'électricité et du gaz) à SIBELGA (référence DIRP/GCA/NCO/kfe/11/119-2), en date du 28 avril 2011, suite à la demande d'examen formulée par le Service de Médiation de L'Énergie (SME), qui estime que l'indemnité pour 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.

Le Service de Médiation recommande donc l'application du tarif usuel, sur base de l'arrêté ministériel du 1<sup>er</sup> juin 2004 déterminant les règles de fixation des prix maximaux que les gestionnaires du réseau de distribution peuvent facturer aux clients non protégés en l'absence de contrat, à l'année de consommation concernée (20 décembre 2005 au 01 décembre 2008).

#### Réponse du gestionnaire de réseau de distribution

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 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, après réexamen du dossier, SIBELGA a toutefois décidé de suivre la recommandation et de ne plus facturer la consommation concernée au tarif « bris de scellés », applicable aux consommations illicites, mais bien d'appliquer le tarif usuel à la période de consommation concernée, soit du 20 décembre 2005 au 1<sup>er</sup> décembre 2008.

## DÉMÉNAGEMENT

### Recommandation : notification de déménagement incomplète (Luminus)

#### Description

Une dame s'est vue obligée, le 28 mai 2010, de quitter une habitation qu'elle occupait depuis début mai 2010 du fait que le bâtiment était devenu inhabitable à la suite d'un incendie ayant ravagé l'habitation attenante.

La dame en a informé Luminus par téléphone le 5 juillet 2010. Luminus n'a cependant entrepris aucune démarche pour mettre un terme à la fourniture jusqu'à ce qu'un nouveau fournisseur procède à la reprise de la fourniture à cette adresse.

#### Point de vue du fournisseur

En raison de l'absence du formulaire de déménagement, il n'a été mis un terme à la fourniture que le 5 octobre 2010.

#### Recommandation du Service de Médiation

Considérant que la dame n'habitait plus à Malines depuis le 28 mai 2010 du fait que le bâtiment était

devenu inhabitable à la suite d'un incendie ayant ravagé l'habitation attenante ;

Considérant que la dame en a informé Luminus par téléphone le 5 juillet 2010 ;

Considérant que la dame a une nouvelle fois notifié cette situation, par écrit cette fois, le 28 juillet 2010 et le 5 octobre 2010 ;

Considérant que Luminus n'a cessé la facturation que le 5 octobre 2010 après la reprise de la livraison à cette adresse par un nouveau fournisseur ;

Considérant que l'Arrêté du Gouvernement flamand du 13 mars 2009 relatif aux obligations sociales de service public dans le marché libéré d'électricité et de gaz naturel dispose que :

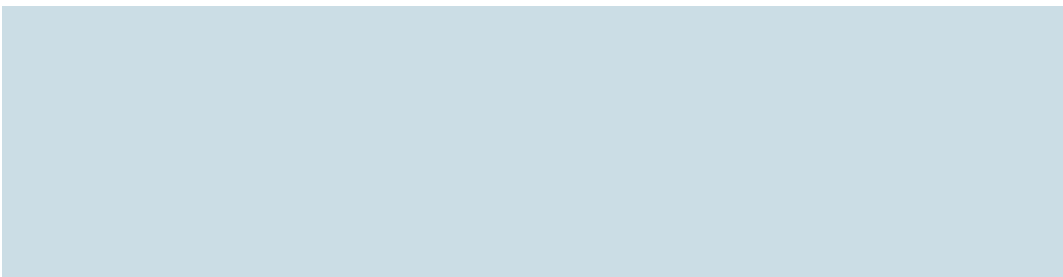
*« Article 37. § 1<sup>er</sup>. Après qu'un client final résidentiel a informé son fournisseur de son déménagement et lorsque ce fournisseur n'a pas reçu d'avis de changement de client et de fournisseur émanant du fournisseur du nouvel occupant, le fournisseur informe le gestionnaire de réseau de distribution, au plus tard dans les trente jours calendrier, qu'il souhaite d'arrêter la fourniture à l'ancienne adresse du client final résidentiel dans trente jours calendrier au plus tard. »*

*le Service de Médiation de l'Energie a formulé la recommandation suivante :*

*« Créditer la consommation et les frais pour la période du 4 août 2010 (trente jours après la première notification de déménagement) jusqu'au 5 octobre 2010. »*

#### Réponse du fournisseur

Luminus a suivi la recommandation et a intégralement crédité le solde impayé de 266,60 EUR. Aucune consommation n'a été facturée à Madame pour la période durant laquelle elle était responsable de la consommation à cette adresse.





## FACTURATION

### Recommandation: Frais de déplacement inutile (ORES)

#### Description

Madame V. conteste les frais de déplacement inutile facturés par le gestionnaire de réseau de distribution.

#### Point de vue du gestionnaire de réseau de distribution :

Le gestionnaire de réseau de distribution ORES a informé le Service de Médiation qu'il avait été contacté le 5 janvier 2011 pour une demande de dépannage pour un client sans courant. Cette demande est reprise dans leur base de données comme émanant de Madame V.

L'un de leurs agents est, dès lors, intervenu chez la cliente le 5 janvier 2011. Il a constaté que le client était effectivement sans courant mais suite à un problème lié à son propre différentiel. Dès lors, des frais de déplacement inutile ont été facturés à la cliente en date du 28 février 2011.

Toutefois, cette facture a été adressée à l'adresse du dépannage au nom de Madame V. Cette dernière n'habitait plus à cette adresse, une copie de la facture a été adressée à la nouvelle adresse de la cliente, le 30 juin 2011.

La cliente qui conteste les frais de déplacement, signale n'avoir jamais appelé le service dépannage. Ce serait en fait son ancienne propriétaire, Madame L., qui l'aurait fait.

Toutefois, l'appel reçu a été enregistré au nom de Madame V. ORES confirme maintenir la facturation à son nom et signale qu'elle peut toujours demander à la propriétaire d'intervenir dans le paiement de cette facture.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Énergie a pris en compte :

- 1) Le fait que la facturation du déplacement inutile résulte de la simple conversation téléphonique avec un agent du call-center.
- 2) Le fait que la conversation téléphonique n'a pas été enregistrée.
- 3) L'absence de preuve formelle que cet appel téléphonique ait bien été effectué par Madame V.
- 4) La définition de la preuve, qui est la démonstration de la réalité d'un fait, d'un état, d'une circonstance ou d'une obligation. L'administration en incombe à la partie qui se prévaut de ce fait ou de l'obligation dont elle se prétend créancière (article 1315 Code civil).

Le Service de médiation de l'Énergie a ainsi recommandé l'annulation des frais de déplacement inutile.

#### Réponse du gestionnaire de réseau de distribution

Le gestionnaire de réseau de distribution ORES a accordé une suite favorable à la recommandation et a annulé la facture contestée.

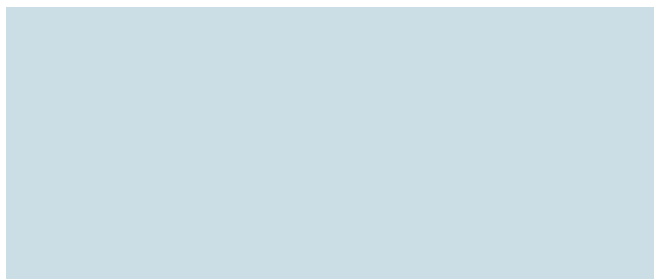
## PRIX/TARIFS

### Recommandation attribution rétroactive du tarif social (Luminus)

#### Description

Monsieur L. satisfaisait aux conditions du tarif social jusque mai 2010 inclus. Suite à une décision du SPF Sécurité sociale, DG Personnes handicapées, ce droit est échu. Monsieur L. n'était pas d'accord avec cette décision et a commencé une procédure judiciaire pour contester la décision. Le Tribunal a statué en sa faveur en octobre 2011. Le droit à l'attribution avec effet rétroactif devait être corrigé jusque 2010. En conséquence, Monsieur L. satisfaisait de nouveau aux conditions pour bénéficier du tarif social pour le gaz et l'électricité.

Monsieur L. a reçu une attestation du SPF Sécurité sociale, DG Personnes handicapées qui est utile pour le fournisseur pour pouvoir appliquer le tarif social.



Monsieur L. a fourni cette attestation au fournisseur avec la demande d'appliquer le tarif social avec effet rétroactif jusque mai 2010.

#### Point de vue du fournisseur

Luminus a communiqué au Service de Médiation : "La date de décision sur l'attestation est le 30/11/2011, il apparaît donc en tenant compte de la note d'accord que l'application du tarif social est alors valable à partir du 01/10/2011 (Vademecum, version 1<sup>er</sup> mai 2012, pages. 108 – 109)".

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation constate que Luminus fait référence à une note d'accord avec les fournisseurs entre différentes autorités et fournisseurs ("Vademecum, version 1<sup>er</sup> mai 2012").

Cette note d'accord n'a pas de base légale ou réglementaire, vu l'article 6, 4<sup>ème</sup> paragraphe, de la loi-Programme du 27 avril 2007 qui stipule :

*« Malgré l'application automatique des prix maximaux pour la fourniture d'électricité et de gaz naturel, les fournisseurs se doivent d'accepter les attestations par lesquelles les clients finals prouvent qu'ils font partie d'une des catégories visées par l'article 4 »*

L'arrêté ministériel du 30 mars 2007 ne détermine pas non plus si le droit au tarif social devrait être appliqué à partir de « la date de décision » ou à partir du premier jour du trimestre au cours duquel la décision a été prise par le SPF Sécurité Sociale.

Une base réglementaire a été donnée à ce règlement sur proposition de la CREG, par Arrêté royal du 29 mars 2012 pour fixation des règles pour la détermination des coûts de l'application des tarifs sociaux par les entreprises d'électricité et les règles intermédiaires pour la prise en charge de ceux-ci, qui est entré en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> avril 2012 en même temps que les attestations en annexe 2 de celui-ci.

Le Service de Médiation constate que même le caractère légal de cet Arrêté royal peut être mis en doute vu les dispositions citées de l'article 6 de la loi-Programme du 27 avril 2007 et l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007.

Le Service de Médiation est en outre d'avis que les rectifications de factures en faveur du consommateur peuvent avoir lieu de manière rétroactive lorsqu'elles sont signalées par celui-ci au fournisseur ou au gestionnaire de réseau dans une période de cinq ans à compter de la date d'échéance de la facture où des erreurs de facturation ont été commises.

Un délai de cinq ans de rétroactivité peut être jugé comme raisonnable et objectif.

Le Service de Médiation a dès lors formulé la recommandation suivante :

*« Luminus applique le tarif social en tenant compte de la date de l'ouverture au droit au tarif social c-à-d. le 1<sup>er</sup> mai 2010. »*

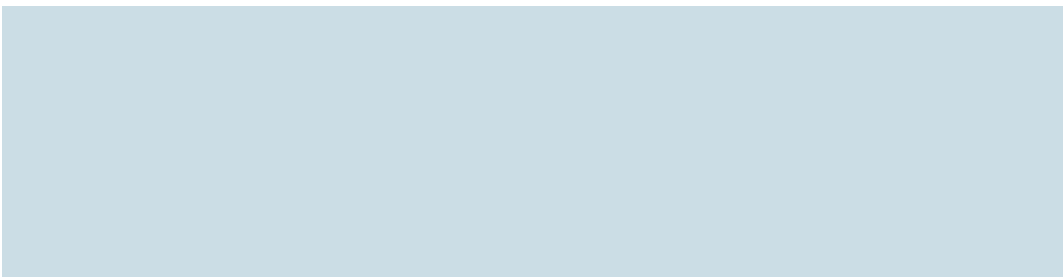
#### Réponse du fournisseur

En réponse à la recommandation, Luminus a appliqué le tarif social avec effet rétroactif jusque avril 2010.

#### Commentaire du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Énergie a aussi signalé cette problématique pour suite utile :

- au service de Médiation fédéral
- à la CREG
- au SPF Sécurité sociale, DG Personnes avec un handicap
- au SPF Economie, DG Energie



## CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

### Recommandation : indemnité de rupture (Lampiris)

#### Description

Une cliente est passée le 1<sup>er</sup> janvier 2012 de Lampiris à un nouveau fournisseur. Lors de ce transfert, une indemnité de rupture d'un montant de 75 EUR a été facturée à la cliente.

La cliente a contesté cette indemnité étant donné qu'elle considérait ne jamais avoir été informée du délai de résiliation ni de la prolongation de son contrat.

#### Point de vue du fournisseur

Lampiris considérait avoir respecté ses obligations contractuelles, avançant que le nouveau fournisseur avait effectué le changement à une date erronée, de sorte que l'indemnité de rupture imputée l'avait été à juste titre.

#### Recommandation du Service de Médiation

Considérant que le contrat conclu par la cliente avec Lampiris avait comme date d'échéance le 30 septembre 2010 et que ce contrat avait été tacitement reconduit par Lampiris jusqu'au 30 septembre 2011 ;

Considérant que la cliente est passée à un autre fournisseur le 1<sup>er</sup> janvier 2012 dans le cadre d'un achat groupé, du fait que Lampiris ne lui avait fourni aucune information au sujet de la possibilité de résiliation du contrat lors de la reconduction tacite de ce dernier. La facture du 9 août 2011 émanant de Lampiris mentionne en effet ce qui suit au sujet de la reconduction tacite du contrat :

*« La durée initiale de votre contrat arrive à échéance dans 60 jours. Les tarifs qui seront d'application lors du renouvellement de votre contrat sont publiés sur notre site web [www.lampiris.be](http://www.lampiris.be). Vous pouvez aussi vous renseigner à ce sujet auprès de notre centre d'appels. » ;*

Considérant qu'une indemnité a été imputée à la cliente par Lampiris pour résiliation prématurée du contrat ;

Considérant que Lampiris n'a pas respecté les engagements de l'accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz », qui dispose en son article V.5. :

*« Si le contrat prévoit la reconduction tacite, les fournisseurs informent leurs clients par écrit ou sur support durable de la reconduction tacite et de la possibilité de résiliation du contrat. Cette notification se fait au moins 1 mois avant la date fixée dans le contrat pour s'opposer à la reconduction tacite. » ;*

Considérant que Lampiris fait référence en ordre subsidiaire au nouveau fournisseur et à ses obligations en cas de transfert telles que prévues dans l'Accord des consommateurs, ce qui ne peut toutefois en rien porter préjudice aux obligations contractuelles et de communication de Lampiris telles que prévues dans l'Accord des consommateurs ;

Le Service de Médiation de l'Énergie a recommandé à Lampiris de créditer l'indemnité de rupture imputée.

#### Réponse du fournisseur

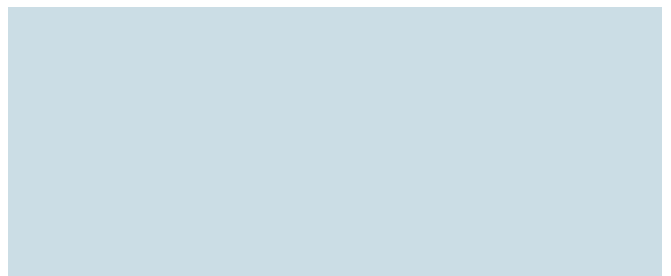
Lampiris a suivi la recommandation et a annulé l'indemnité de rupture imputée.

### Recommandation : indemnité de rupture en cas de conclusion du contrat par téléphone (Luminus)

#### Description

Une cliente a conclu auprès de Luminus un contrat temporaire en vue de raccorder à l'électricité son boîtier de chantier. Lors de la pose de son compteur d'électricité, elle a décidé de conclure un contrat avec un fournisseur appliquant des tarifs plus avantageux. Luminus lui a imputé une indemnité de rupture d'un montant de 75 EUR.

La cliente était cependant d'avis qu'elle avait conclu un contrat à durée indéterminée et n'avait jamais signé





de contrat à durée déterminée. Elle ne contestait dès lors pas la consommation imputée, mais seulement l'indemnité de rupture.

#### Réponse du fournisseur

Luminus était d'avis qu'un contrat téléphonique pour un nouveau raccordement constituait un contrat valable. Luminus considérait également le fait que la cliente payait ses factures d'acompte comme une acceptation tacite du contrat.

#### Recommandation du Service de Médiation

Considérant que la cliente, à la fin des travaux, a changé de fournisseur en pensant avoir à ce moment un contrat à durée indéterminée ;

Considérant que Luminus a imputé dans ce cadre une indemnité de rupture de 75 EUR en indiquant que la cliente avait conclu un contrat « Actif 2 ans » arrivant à échéance le 21 février 2013 ;

Considérant que la confirmation du contrat par Luminus ne fait pas mention de la date ni du mode de conclusion du contrat ;

Considérant que la cliente n'a jamais confirmé ce contrat par écrit ;

Considérant que le Code de conduite pour la « vente en dehors de l'entreprise » et la « vente à distance », qui constitue un complément à la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, dispose en son article III.b ce qui suit :

« Dispositions particulières en cas de vente par téléphone :

Le consommateur doit confirmer ce contrat expressément et par écrit. Le passage à un autre fournisseur ou le changement de contrat chez le même fournisseur, sauf si la durée initiale et les conditions essentielles ne changent pas (à l'exception d'une

diminution de prix), sans la confirmation fournie de façon écrite par le consommateur sont interdits. L'objet de l'autorisation doit être fixé avec précision. La confirmation écrite du consommateur peut être transmise au fournisseur via la poste, e-mail, fax ou tout autre support durable. Le contrat n'est contraignant et le switch ne peut se faire qu'après la confirmation écrite et après l'expiration du délai de renonciation de 7 jours ouvrables qui commence à courir après la confirmation écrite du consommateur concernant le contrat. » ;

Considérant que Luminus est d'avis que le paiement des factures d'acompte « a valeur d'acceptation tacite du contrat » ;

Considérant que la cliente conteste uniquement l'indemnité de rupture et ne refuse pas de payer à Luminus la consommation concernée.

Sur la base des arguments qui précèdent, le Service de Médiation a recommandé à Luminus d'annuler l'indemnité de rupture imputée.

#### Réponse du fournisseur

Luminus a suivi la recommandation et a procédé à l'annulation de l'indemnité de rupture.

### Recommandation : reprise d'un point de fourniture non-demandée, appelée « Mystery Switch » (Octa+)

#### Description

Monsieur D. conteste son contrat fait auprès de son fournisseur d'énergie. Il indique avoir informé le fournisseur d'énergie de l'erreur dans son contrat par rapport au point de fourniture. Le plaignant ne souhaite pas payer le solde correspondant à un point de fourniture qui ne le concerne pas.

#### Point de vue du fournisseur

Le fournisseur d'énergie Octa+ a informé le Service de Médiation avoir reçu via son site internet, une



inscription au nom de Monsieur D. pour la fourniture d'électricité à l'adresse Rue X n° 185, et ce à partir du 19 septembre 2011. L'adresse de livraison, ainsi que le code EAN utilisé dans l'inscription, correspondent à 100% aux données reprises sur la facture.

Cependant, en date du 22 septembre 2011, après le début de la fourniture d'énergie à cette adresse, Monsieur D., a bien signalé à Octa+ qu'il s'était trompé d'adresse de fourniture dans son inscription. Octa+ a ensuite demandé à l'ancien fournisseur de l'adresse concernée d'y reprendre la fourniture au plus vite, ce qu'il a fait en date du 5 octobre 2011.

Cela veut donc dire que Octa+ a fourni de l'énergie à l'adresse Rue X n° 185 du 19 septembre 2011 jusqu'au 5 octobre 2011, à la demande de Monsieur D.

L'erreur a été signalée par e-mail par le client en date du 18 septembre 2011, mais selon Octa+, il n'était à ce moment plus possible d'annuler la demande de passage. Pour cette raison, la procédure de Mystery Switch a été lancée par Octa+, ce qui a fait que l'ancien fournisseur du point de livraison incorrect y a repris la fourniture le 5 octobre 2011.

Pour Octa+, si le client remplit le formulaire de commande sur notre site Internet, en indiquant toutes ses coordonnées, et que, pour enregistrer sa commande, il doit expressément cliquer sur un onglet qui confirme qu'il a pris connaissance et accepté les conditions générales, son accord est aisément démontrable de sorte qu'une signature manuscrite ne soit pas nécessaire, pour autant que la confirmation soit envoyée.

Octa+ a donc maintenu le paiement du solde impayé de 31,92 EUR.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Énergie a pris en compte :

1) Le fait que les conditions générales (2.1.2) d'Octa+

stipulent que : « Dans l'hypothèse d'un Contrat à distance (conclu par téléphone, par mailing, via le site internet ou par toute autre technique de vente à distance) et pour les Contrats conclus en dehors de l'entreprise, la conclusion du Contrat intervient le jour où Octa+ reçoit le Contrat signé par le Client. Dans le cas d'un Contrat à distance ou conclu en dehors de l'entreprise, les Parties ont le droit de renoncer au dit Contrat, par courrier recommandé, dans les 14 jours ouvrables à compter de sa conclusion, sans pour autant que cela n'aïlle à l'encontre des obligations de service public auxquelles Octa+ est tenue » ;

2) Le fait que la confirmation du contrat est datée du 15 septembre 2011 ;

3) Le fait que Monsieur D. a envoyé le 18 septembre 2011 un e-mail signalant l'erreur dans le contrat de fourniture.

Le Service de médiation de l'Énergie a ainsi recommandé l'annulation de la facture d'un montant de 31,92 EUR.

#### Réponse du fournisseur

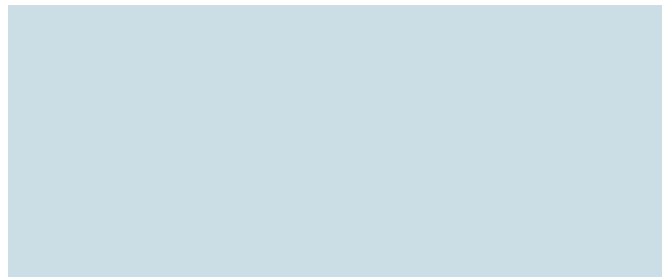
Le fournisseur d'énergie Octa+ a accordé une suite favorable à la recommandation et a crédité le montant réclamé.

#### RECTIFICATION

##### Recommandation : la rectification d'estimations trop basses des compteurs (INFRAX)

##### Description

Un client a reçu le 11 mai 2011 une facture de correction et un décompte annuel de gaz naturel de la part de son fournisseur d'énergie. Ces factures lui imputent pour la période du 31 mars 2009 au 21 mars 2011 une consommation d'un montant de 3.781,66 EUR. Le client conteste les données de consommation élevées pour cette période.



Étant donné que le fournisseur a dû établir les factures sur la base des données des compteurs qu'il a reçues du gestionnaire de réseau, le Service de Médiation a demandé à INFRAX un aperçu des données des compteurs. Le Service a reçu l'aperçu suivant :

opnamedatum	meterstand	verbruik (m <sup>3</sup> )	opnamereden	opnamesoort
2/06/2007	44729		klantwissel	via leverancier
14/03/2008	46238	1509	periodieke opname	berekend
30/03/2009	48194	1956	periodieke opname	berekend
9/04/2010	58051	9857	periodieke opname	berekend
21/03/2011	62229	4178	periodieke opname	klant - telefonisch

« Les chiffres du compteur de gaz naturel en date du 9 avril 2010 avaient initialement été calculés sur la base de 50.149 m<sup>3</sup>, mais ont été adaptés le 23 mars 2011 à 58.051 m<sup>3</sup>, sur la base du relevé périodique effectué en date du 21 mars 2011. »

Le Service de Médiation de l'Énergie a observé à cet égard que les compteurs n'avaient plus été relevés par le gestionnaire de réseau depuis 2007 et que les chiffres des compteurs initiaux avaient été sous-estimés en 2008, 2009 et 2010. Le Service de Médiation de l'Énergie a par conséquent prié INFRAX de procéder à une nouvelle estimation des chiffres des compteurs sur la base de la consommation connue pour la période du 2 juin 2007 au 21 mars 2011 et de tenir compte pour ce faire des délais de rectification tels que définis dans le Règlement Technique relatif à la Distribution de Gaz (Région flamande).

#### Point de vue du gestionnaire de réseau

INFRAX n'a pas donné suite à cette demande et était d'avis que le client avait agi « de mauvaise foi » étant donné qu'il avait omis de faire relever les compteurs ou de les relever lui-même et de transmettre les chiffres.

#### Recommandation du Service de Médiation

Considérant qu'INFRAX a, sur la base des chiffres des compteurs transmis par le client le 21 mars 2011, procédé uniquement à une nouvelle estimation du statut du compteur au 9 avril 2010 ;

Considérant qu'INFRAX est d'avis que le client a agi de mauvaise foi du fait qu'il a « omis de faire relever les compteurs ou de les relever lui-même et de transmettre les chiffres » ;

Considérant que le Service de Médiation est d'avis que l'article V.3.6.2 du Règlement Technique relatif à la Distribution de Gaz, version du 04 décembre 2009, s'applique pour les nouveaux calculs et dispose ce qui suit :

« Dans les cas suivants, un statut de compteur, une consommation ou une injection peut être estimée par le gestionnaire de réseau de distribution conformément aux dispositions de l'article V.3.6.1 :

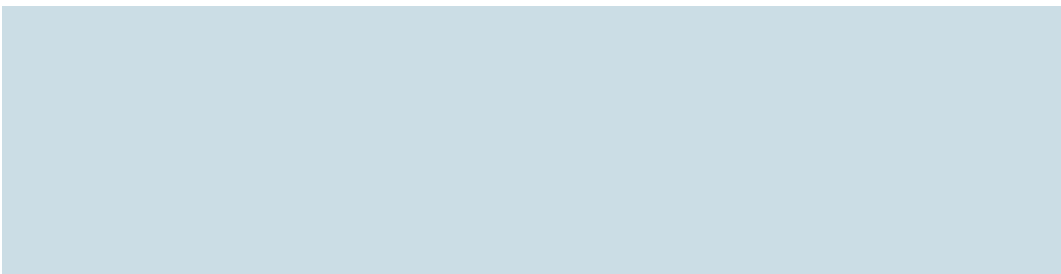
– S'il a été constaté que les données de mesure d'un point d'accès ont fait l'objet pour une certaine période d'un traitement erroné et n'ont pas été correctement mises à la disposition du gestionnaire de réseau de distribution. Dans ce cas, la consommation ou l'injection sera recalculée pour cette période compte tenu des dispositions de l'article V.3.11.1 » ;

Considérant que l'article V.3.11.3§2 du Règlement Technique dispose en outre qu'une estimation peut être contestée jusqu'à deux ans après son établissement :

« Un utilisateur du réseau de distribution peut, jusqu'à deux ans après l'établissement d'une estimation des données des compteurs, contester cette estimation auprès du gestionnaire de réseau de distribution, éventuellement par le biais de son fournisseur. » ;

Considérant que l'article V.3.11.4 du Règlement Technique dispose ce qui suit :

« Lorsqu'un gestionnaire de réseau de distribution procède à une rectification des données de mesure ou à l'introduction de données de mesure pour un point d'accès pour lequel aucune donnée n'était disponible dans le passé (spontanément, à la demande du fournisseur ou à la demande 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, intervenir au maximum pour une période de deux ans avant le dernier relevé des compteurs ;
- La rectification ou l'introduction doit être effectuée conformément aux règles d'estimation définies à la Section V.3.6 ; » ;

Le Service de Médiation a donc recommandé à INFRAX de procéder à une nouvelle estimation des chiffres des compteurs au 30 mars 2009 et au 9 avril 2010 sur la base des chiffres communiqués par le client le 21 mars 2011, et de créditer la différence entre l'estimation initiale au 30 mars 2009 et la nouvelle estimation des chiffres des compteurs au 30 mars 2009.

#### Réponse du gestionnaire de réseau

INFRAX a suivi la recommandation et réalisé les adaptations suivantes :

opnamedatum	meterstand	verbruik (m <sup>3</sup> )	verbruik (kWh)	opnamereden	opnamesoort
2/06/2007	44729			klantwissel	valeverancier
14/03/2008	46238	1509		periodieke opname	berekend
30/03/2009	52882	1956	19879	periodieke opname	berekend
9/04/2010	57609	4727	47350	periodieke opname	berekend
21/03/2010	62229	4620	45914	periodieke opname	klant-telefonisch

#### Recommandation : fonctionnement du compteur et facture de régularisation (AIESH)

##### Description

Madame F. a emménagé en date du 1<sup>er</sup> décembre 2008. Quatorze mois plus tard, elle reçoit une facture de régularisation de 5.511,89 EUR justifiée par une forte consommation. Madame prend contact avec le gestionnaire de réseau de distribution AIESH pour comprendre la situation. Un agent se rend sur place le 12 février 2010 et change immédiatement le compteur sans analyse ni étalonnage (index indiqués : 699.410,9 en jour et 385.396,4 en nuit). Aucune rectification de la consommation n'est encodée et Electrabel maintient sa facturation. Les acomptes seront même revus à la hausse (120,00 EUR).



#### Point de vue du gestionnaire de réseau de distribution

Dans un courrier du 3 août 2010, l'AIESH indique que les index ont été relevés lors du changement du compteur (photo à l'appui) mais qu'il n'est plus possible de vérifier l'exactitude de ces données ainsi que le bon fonctionnement du compteur puisque celui-ci a été détruit. L'AIESH maintient sa position quant à la consommation en justifiant celle-ci par la présence de radiateurs électriques branchés dans l'habitation.

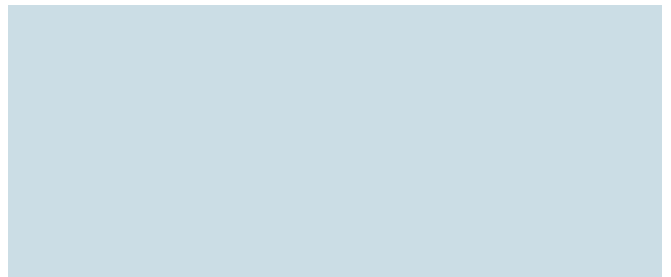
#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation constate que Madame F. a informé l'AIESH de son étonnement face à sa grande consommation et d'une potentielle défektivité du compteur.

Le Service de Médiation renvoie donc aux articles 115 et suivants ainsi que 185 et suivants du Règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci, qui stipulent que : « en cas de doute, le gestionnaire de réseau de distribution peut examiner et évaluer la conformité du raccordement et des installations de l'utilisateur du réseau de distribution ».

Ces dispositions et la procédure prévue d'étalonnage et de vérification n'ont pas été respectées dans cette affaire et le compteur a été immédiatement changé. Il est donc impossible d'apporter une quelconque preuve du bon ou du mauvais fonctionnement du compteur. Le Service de Médiation considère que la charge de la preuve ne peut pas incomber à l'utilisateur et que celui-ci ne peut raisonnablement pas subir les conséquences négatives de cette absence de preuve.

Le Service de Médiation renvoie également à l'art. 4 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur qui stipule que le consommateur final, l'utilisateur – et en particulier l'utilisateur privé – est en droit d'obtenir « les informations correctes et utiles relatives aux caractéristiques principales



*du produit [...], compte tenu du besoin d'information exprimé par le consommateur et compte tenu de l'usage déclaré par le consommateur ou raisonnablement prévisible* ». En l'espèce, ces « informations correctes » sont les données du comptage, qu'il doit être en mesure de vérifier s'il le souhaite.

En vertu de l'article 212 du Règlement technique, il y a lieu de conclure que les données de comptages sont, en l'espèce, non fiables. Ce même article prévoit en son premier paragraphe que si le gestionnaire du réseau de distribution ne peut disposer des données de mesure réelles ou lorsque les résultats disponibles ne sont pas fiables ou erronés, ces données de mesures seront remplacées dans le processus de validation par des valeurs équitables sur la base de critères objectifs et non discriminatoires.

Au 2<sup>e</sup> paragraphe, le même article 212 prévoit que les données non fiables ou erronées sont corrigées sur la base d'une ou de plusieurs procédures d'estimation, comme des mesures redondantes ou d'autres résultats de mesure dont dispose l'utilisateur du réseau de distribution concerné ou encore une comparaison avec les données d'une période considérée comme équivalente.

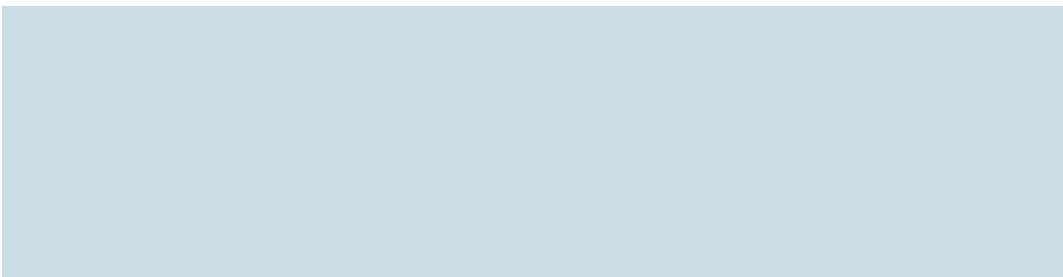
Le Service de Médiation a également pris en compte l'historique de la consommation de Madame F. (depuis le changement de compteur), qui laisse apparaître une consommation bien inférieure à celles facturées pour la période couverte par la facture contestée.

Le Service de Médiation de l'Énergie recommande la rectification de la consommation pour la période allant du 2 décembre 2008 au 12 février 2010, et ce, sur base de l'historique de consommation enregistré après le changement de compteur.

Le Service de Médiation demande également que ces informations soit validées et transmises sans délai au fournisseur dans l'objectif que celui-ci procède aux rectifications d'usage.

### Réponse du gestionnaire de réseau de distribution

Le gestionnaire de réseau de distribution a finalement accepté cette requête et a transmis les nouveaux index au fournisseur en vue d'une rectification de la facture.



## → PAS SUIVIES PAR L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

### CONSOMMATION SANS CONTRAT

#### Recommandation: Tarif social et tarif « fraude » (SIBELGA)

##### Description

Monsieur K. conteste le tarif fraude appliqué par le gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA. Monsieur K., étant dans les conditions pour bénéficier du tarif social, souhaite que celui-ci lui soit appliqué.

##### Point de vue du gestionnaire de réseau de distribution

Le gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA a informé le Service de Médiation qu'aucun document attestant de la souscription éventuelle d'un contrat pour la consommation enregistrée (permettant éventuellement de justifier qu'en lieu et place du tarif « indemnité pour énergie prélevée de manière illicite », le tarif usuel lui soit appliqué) n'a pu être produit.

Ce dont il est question ici est bien une consommation intervenant en l'absence de contrat de fourniture, c'est-à-dire une consommation irrégulière.

Il est donc pleinement justifié d'appliquer le tarif « indemnité pour énergie prélevée de manière illicite » approuvé par le CREG à l'entière de cette consommation fautive hors-contrat.

##### Recommandation du Service de Médiation

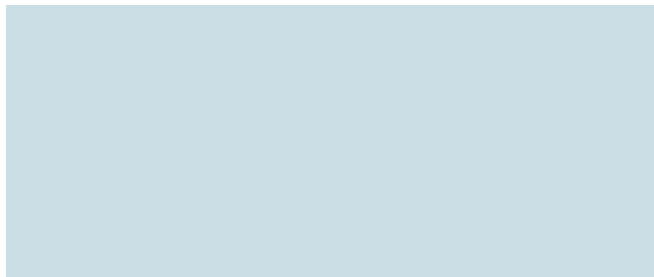
Le Service de Médiation de l'Énergie a pris en compte :

- 1) Le fait que le gestionnaire de réseau de distribution inverse les rôles et les droits des consommateurs.
- 2) Le fait qu'une fraude est définie en matière civile comme en matière pénale, comme « un acte qui a été

*réalisé en utilisant des moyens déloyaux destinés à surprendre un consentement, à obtenir un avantage matériel ou moral indu ou réalisé avec l'intention d'échapper à l'exécution des lois ».*

- 3) Le fait qu'il doit s'agir d'une consommation irrégulière, de manière intentionnelle.
- 4) Le fait que le gestionnaire de réseau de distribution place cette preuve chez le consommateur et ne fournit pas ou pas assez de preuves de fraude ou de mauvaise foi.
- 5) La réponse apportée par la CREG (Commission de régulation de l'électricité et du gaz) à SIBELGA (référence DIRP/GCA/NCO/kfe/11/119-2), en date du 28 avril 2011, 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.
- 6) 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.
- 7) L'obtention, par le plaignant, du tarif social spécifique pour le gaz et l'électricité sur base de la décision du 17 décembre 2004 de la Direction générale Personnes handicapées du Service Public Fédéral Sécurité Sociale.

Le Service de Médiation de l'Énergie a ainsi recommandé l'application de la prescription de 5 ans (consommation à partir d'octobre 2006) et d'autre part, l'application du tarif social spécifique à l'année de consommation





concernée (du 27 octobre 2006, index de 29.728 au 28 juin 2011, index de 33.452).

#### Réponse du gestionnaire de réseau de distribution

Le gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA n'a pas accordé une suite favorable à la recommandation.

Selon lui, il semble singulier de considérer Monsieur K. comme un consommateur et d'en tirer des conséquences en ce qui concerne les rôles et droits dont il peut, à ce titre, bénéficier.

Le marché de l'électricité en région de Bruxelles-Capitale est organisé de manière telle que SIBELGA n'est autorisée à fournir de l'électricité que dans les cas strictement prévus par la réglementation régionale et, plus particulièrement, par l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

Il en résulte que la relation que SIBELGA pourrait entretenir avec des « consommateurs » ne peut assurément pas concerner les cas dans lesquels de l'électricité est prélevé sur son réseau en dehors des cas strictement prévus par l'ordonnance du 19 juillet 2001 précitée.

Un consommateur doit donc s'entendre comme une personne qui acquiert des produits mis sur le marché. L'électricité prélevée sur le réseau de SIBELGA, en dehors des cas légalement prévus, ne peut être considéré comme un produit mis sur le marché. L'inverse reviendrait à considérer que SIBELGA viole l'ordonnance du 19 juillet 2001 précitée, ce qui ne peut être raisonnablement soutenu.

SIBELGA ne conteste pas que, dans ses relations avec les clients finals, le rapport juridique qui s'établit est de nature réglementaire. En rien ceci ne peut toutefois avoir de conséquence quant à l'absence de relation avec une personne qui prélève irrégulièrement de l'énergie. Tant la relation réglementaire que le droit des consommateurs

ne peuvent avoir pour effet de protéger une personne qui agit en violation des règles légales et réglementaires.

Monsieur K. ne peut donc être considéré comme un consommateur. Placer la question au niveau des rôles et des droits des consommateurs nous semble, par voie de conséquence, erroné en droit et en fait.

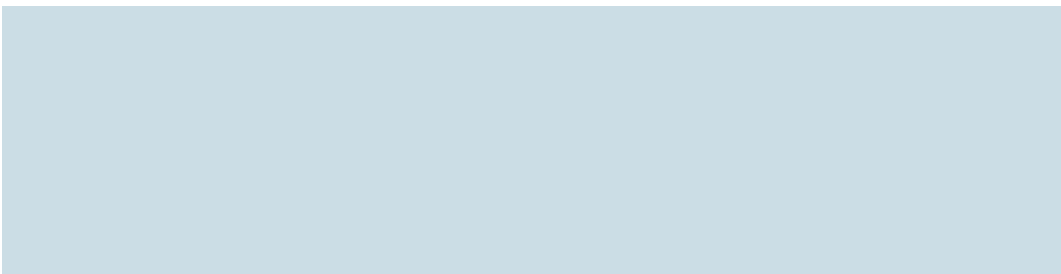
Le fait que Monsieur K. ait obtenu le tarif social spécifique pour le gaz et l'électricité n'affecte pas cette analyse.

En effet, si SIBELGA ne conteste pas que Monsieur K. ait pu obtenir ce tarif social spécifique, rien ne l'autorisait toutefois à briser les scellés apposés par SIBELGA sur son compteur et à consommer de l'électricité en dehors de toute relation contractuelle et, comme il l'a été rappelé, en dehors du cadre légal et réglementaire du marché de l'énergie.

Il résulte de ce qui précède que Monsieur K. a prélevé de l'énergie de manière illicite.

Par conséquent, il ne peut être fait application du délai de prescription de cinq ans tel que visé à l'article 2277 du Code civil. En effet, cette disposition, ne peut s'appliquer que dans le cas d'une relation contractuelle régulière. Tel n'est pas le cas en l'espèce.

Bien au contraire, dès lors que SIBELGA agit dans le cadre de la récupération de son dommage, il doit être fait application de l'article 2262bis du Code civil. En vertu de cette disposition « *toute action en réparation d'un dommage fondée sur une responsabilité extracontractuelle se prescrit par cinq ans à partir du jour qui suit celui où la personne lésée a eu connaissance du dommage ou de son aggravation et de l'identité de la personne responsable* ». SIBELGA peut, par voie de conséquence, réclamer l'intégralité de son dommage, et ce, dans les cinq ans qui suivent le jour où elle a eu connaissance de son dommage et de l'identité de la personne responsable.



La jurisprudence de la Cour constitutionnelle et de la Cour de cassation citée ne concerne assurément pas le cas des prélèvements irréguliers d'énergie. Cette jurisprudence n'est donc pas pertinente en l'espèce.

Ceci étant posé, reste la question de savoir quel tarif doit être appliqué à Monsieur K.

SIBELGA applique rigoureusement les tarifs qui ont été approuvés par la CREG.

SIBELGA ne peut qu'appliquer aux situations qui lui sont soumises les tarifs applicables à celles-ci. Il ne peut donc être envisagé que SIBELGA applique pour une situation donnée un tarif relevant d'une autre situation.

Parmi les postes tarifaires approuvés par la CREG, SIBELGA relève l'existence dans les tarifs 2011 applicables en l'espèce, du poste « indemnité pour l'énergie électrique (/MWh) prélevée sur le réseau de manière illicite suite à un bris de scellés » (403,00 EUR) et le poste « indemnité pour l'énergie électrique (/MWh) prélevée sur le réseau de manière illicite suite à une constatation de fraude » (403,00 EUR).

En outre, SIBELGA applique le tarif fixé par l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux pour la fourniture d'électricité aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire.

Ce tarif social ne peut toutefois pas être appliqué lorsqu'une personne brise des scellés et consomme, par voie de conséquence, de l'énergie sans que SIBELGA soit prévenu de la consommation, comme ce fut le cas en l'espèce.

Le tarif usuel fixé par l'arrêté ministériel du 1<sup>er</sup> juin 2004 précité n'est pas applicable en Région de Bruxelles-Capitale. En effet, en vertu de l'ordonnance du 19 juillet 2001, un client ne peut être fourni en électricité par le gestionnaire de réseau lorsqu'il n'est pas reconnu comme client protégé. Lorsqu'un fournisseur décide

de résilier un contrat, il doit fournir le client jusqu'à ce qu'un nouveau contrat soit conclu ou que le client soit reconnu comme protégé. Dans cette dernière hypothèse seulement, le gestionnaire de réseau de distribution est chargé du rôle de fournisseur de dernier ressort.

SIBELGA ne peut donc appliquer que le tarif fixé par l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 ou l'une des deux indemnités pour l'énergie électrique prélevée sur le réseau de manière illicite.

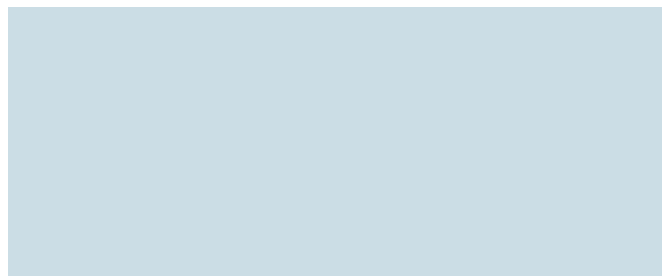
A cet égard, l'énergie est prélevée de manière illicite, soit, lorsque le client n'a, en Région de Bruxelles Capitale, pas de contrat de fourniture, soit lorsque le client n'est pas protégé et fourni par le gestionnaire du réseau de distribution en sa qualité de fournisseur de dernier ressort.

Il faut également relever que l'article 20 de l'ordonnance du 19 juillet 2001 dispose qu'un fournisseur par défaut est chargé d'alimenter les clients qui, au 1<sup>er</sup> juillet 2007, n'ont pas choisi de fournisseur d'énergie. Ce fournisseur est, en l'occurrence, Electrabel.

De deux choses l'une, donc. Soit un client a choisi un fournisseur et, dès lors, il dispose d'un contrat et prélève de l'électricité conformément aux dispositions légales et réglementaires. Soit un client n'a pas choisi de fournisseur et il est alors fourni par le fournisseur par défaut, avec un contrat régulier et après en avoir été averti par le fournisseur commercial, Brugel ou le CPAS. Le cas échéant, le client visé dans l'une et l'autre de ces situations est reconnu comme protégé et se voit, alors, fourni par SIBELGA en sa qualité de fournisseur de dernier ressort.

En dehors de ces cas, l'énergie prélevée l'est de manière illicite.

SIBELGA établit alors l'existence d'une consommation illicite et l'ampleur de celle-ci.



Pour le surplus, il appartient à la personne profitant de ce prélèvement illicite d'avancer les éléments attestant de sa bonne foi. Sur base de ces éléments, SIBELGA peut réduire le tarif applicable. La réduction se fait alors jusqu'à concurrence du montant équivalent au tarif usuel. En aucun cas, SIBELGA ne fait, en tant que tel, application du tarif usuel fixé conformément à l'arrêté ministériel du 1<sup>er</sup> juin 2004.

En l'espèce, Monsieur K. n'a produit aucun document attestant de la souscription éventuelle d'un contrat pour la consommation enregistrée sur cet EAN entre le 15.04.2002 et le 28.06.2011. En outre l'EAN en question était considéré, dans les registres d'accès de SIBELGA, comme scellé.

Aucun élément ne permet de dégager Monsieur K. de sa responsabilité en l'espèce.

SIBELGA appliquera donc le tarif « *indemnité pour l'énergie électrique prélevée sur le réseau de manière illicite* », et ce, pour l'intégralité de la consommation d'électricité concernée.

#### Commentaire du Service de Médiation

Le Service de Médiation a rappelé 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.

Ainsi, lors d'une contestation civile portant sur un dommage à indemniser, « *la charge de la preuve relative à la faute, au dommage et au lien de causalité incombe à celui qui demande l'indemnisation du dommage qu'il a subi* ». (Art. 1315, C.civ.).

Le Service de Médiation rappelle également la réponse apportée par la CREG (Commission de régulation de l'électricité et du gaz) à SIBELGA (référence DIRP/GCA/NCO/kfe/11/119-2), 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.

Le Service de Médiation reste, par conséquent, sur la position exprimée dans sa recommandation.

## DÉMÉNAGEMENT

### Recommandation : facturation de la consommation d'énergie sur une période trop longue (Electrabel)

#### Description

Un client a déménagé le 11 juin 2008. A partir de cette date, le client n'a plus eu accès à son ancienne habitation. A la même date, le client a demandé par courrier à Electrabel de mettre un terme à son contrat et d'envoyer toute nouvelle correspondance à sa nouvelle adresse. Aucune suite n'a cependant été donnée à ce courrier.

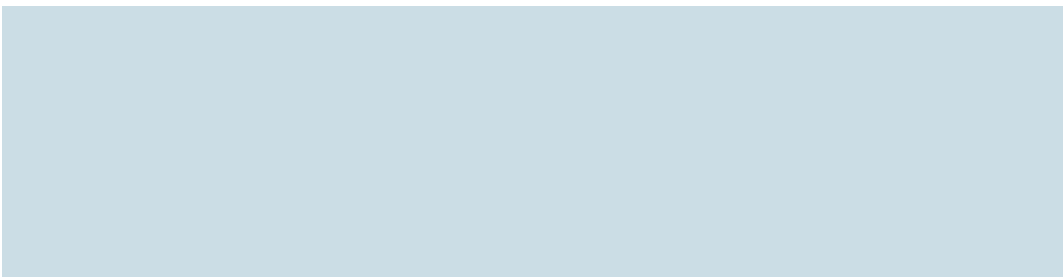
Le 17 juin 2011, le client reçoit soudainement la visite d'un huissier de justice qui lui réclame une somme d'arriérés de 1.344,89 EUR pour son ancienne adresse.

#### Point de vue du fournisseur

Electrabel a estimé que « *le client, conformément au Point 3 article III.bis de l'Accord des consommateurs, devait transmettre ses données de clôture. Vu que cela n'a pas été le cas, nos services n'ont pas pu procéder à la désinscription du client. Le client doit trouver un arrangement à l'amiable avec la personne qui a continué à occuper l'habitation après son déménagement.* »

#### Recommandation du Service de Médiation

Considérant que le client a envoyé le 11 juin 2008 un courrier à Electrabel visant à résilier son contrat auprès d'Electrabel et indiquant que toute correspondance



devait être transmise à sa nouvelle adresse, et qu'aucune suite n'a été donnée à ce courrier ;

Considérant que selon le certificat de résidence délivré par la commune, le client n'a été inscrit à ladite adresse que du 29 avril 2008 au 26 juin 2008 ;

Considérant que le client n'a reçu que le 17 juin 2011 une sommation de l'étude d'huissiers de justice concernant les factures impayées pour l'ancienne adresse ;

Considérant qu'Electrabel est d'avis que le client doit trouver un arrangement à l'amiable avec la personne qui a continué à occuper l'habitation après son déménagement ;

Considérant que le client était célibataire à la date de son déménagement et de la résiliation du contrat, de sorte qu'aucune dette ne peut découler du contrat qui aurait subsisté au nom du cohabitant de fait ;

Le Service de Médiation recommande donc à Electrabel de créditer la consommation imputée après le 26 juin 2008. Si aucun relevé des compteurs n'est connu à cette date, Electrabel doit contacter le gestionnaire de réseau pour procéder à une estimation.

#### Réponse du fournisseur

Electrabel n'a pas suivi la recommandation. Electrabel fait une nouvelle fois référence à l'article III.bis.§3 de l'accord « *Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz* », qui stipule ce qui suit :

*« Pour dresser la facture finale de l'ancienne habitation, le fournisseur utilise les données de comptage, relevées à la date de déménagement, qui lui ont été transmises 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 souhaite souligner que son argumentation est confirmée par l'Arrêté flamand relatif à l'énergie du 19 novembre 2010 dont l'article 5.5.1, § 1<sup>er</sup>, stipule ce qui suit :

*« Après qu'un client final résidentiel a informé son fournisseur de son déménagement et lorsque ce fournisseur n'a pas reçu d'avis de changement de client et de fournisseur émanant du fournisseur du nouvel occupant, le fournisseur informe, au plus tard dans les trente jours calendrier, le gestionnaire de réseau de distribution qu'il veut mettre fin à la fourniture à l'ancienne adresse du client résidentiel au plus tard dans les trente jours calendaires.*

*A partir de la date de déménagement de l'ancien occupant, tous les frais résultant de la fourniture d'électricité ou de gaz naturel sont à charge du nouvel occupant ou du propriétaire en attendant un nouvel occupant. »*

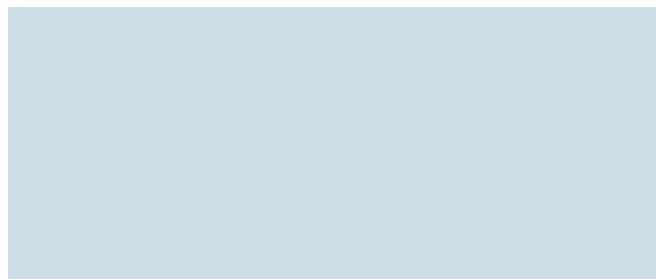
Le Service de Médiation signale également qu'Electrabel passe outre les dispositions de droit civil qui s'appliquent à la perception et au recouvrement de dettes pour lesquelles il peut être fait appel à l'éventuelle communauté ou indivision des biens pour autant qu'il s'agisse de personnes mariées ou de personnes ayant un statut de cohabitants légaux, ce qui n'est pas le cas ici vu que l'intéressé ne se trouve dans aucune de ces deux situations.

#### Recommandation : consommation facturée trop longtemps après un déménagement (Luminus)

##### Description

Le 25 mars 2010, Monsieur V.d.N a souhaité résilier son contrat chez Luminus à la suite d'un déménagement.

Luminus a reçu le document dans les délais impartis, mais l'a renvoyé au client car il n'était « pas dûment



complété ». Luminus a à nouveau reçu le formulaire de déménagement le 14 avril 2010 mais a poursuivi la facturation pour ce client jusqu'au 29 mai 2010 pour cause « d'envoi tardif du formulaire de déménagement ».

En outre, sur le formulaire de déménagement, un chiffre manquait pour les données de comptage. A la suite de cet oubli, la consommation de Monsieur V.d.N a été facturée sur la base d'une estimation des données de consommation.

#### Point de vue du fournisseur

Luminus a refusé de transmettre le changement de client le 25 mars 2010 (au lieu du 29 mai 2010) avec les relevés de compteur corrects, et ce même après l'accord d'EANDIS.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation fait référence à l'Arrêté flamand du 19 novembre 2010 relatif à l'énergie qui stipule en son article 5.5.1 que:

*« à partir de la date de déménagement de l'ancien occupant, tous les frais résultant de la fourniture d'électricité ou de gaz naturel sont à charge du nouvel occupant ou du propriétaire en attendant un nouvel occupant ».*

et formule la recommandation suivante :

*La période de consommation du 25 mars 2010 au 29 mai 2010 doit par conséquent être modifiée à l'aide des relevés des compteurs transmis par le client, à savoir 127.467 et 68.481 pour le compteur à double tarification 9.182 et 297.245 pour le compteur exclusivement nuit 6.012 en date du 25 mars 2010. Ces relevés doivent être transmis en tant que changement de client au gestionnaire de réseau de distribution en vue d'une imputation correcte des bons relevés des compteurs.*

#### Réponse du fournisseur

Luminus n'a pas suivi la recommandation vu qu'elle estime avoir correctement suivi les règles applicables en

cas de déménagement. Elle faisait à cet effet référence à l'Accord des consommateurs.

#### Commentaire du Service de Médiation

L'Accord des consommateurs est en train d'être adapté, et ce afin de réduire les discussions concernant les déménagements. De meilleures conventions ont dans l'intervalle également été passées avec Luminus concernant les déménagements.

#### Recommandation : traitement tardif d'un déménagement (Lampiris)

##### Description

Le client a résilié son contrat pour cause de déménagement en envoyant un courrier recommandé le 24 décembre 2009. Lampiris n'a toutefois traité ce document qu'en mars 2010 et envoyé un courrier au client en l'invitant à compléter les formulaires de déménagement.

Le client n'a cependant jamais reçu cette lettre, étant donné qu'elle avait été envoyée à son ancienne adresse.

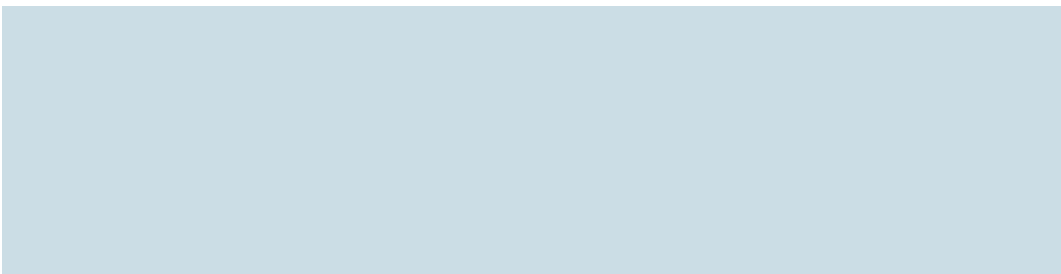
Le client n'a finalement été désinscrit qu'avec comme date de clôture le 23 août 2011, et sur la base d'estimations des relevés des compteurs.

##### Point de vue du fournisseur

Lampiris a refusé de rectifier la facturation parce qu'elle n'avait pas été avertie du déménagement 30 jours avant la date du déménagement et qu'aucun formulaire de déménagement n'avait été transmis dans la semaine suivant le déménagement, comme le stipulent ses conditions générales.

##### Recommandation du Service de Médiation

Puisque le client a notifié son déménagement à temps, mais que cette notification a été traitée tardivement et qu'une réponse a été envoyée à la mauvaise adresse, le client n'a pas pu être informé du fait que sa reprise n'avait pas été traitée correctement.



Lampiris a finalement mis un terme à la fourniture et n'a établi la facture que le 23 août 2011 sur la base d'estimations des relevés des compteurs, alors que selon l'Accord des consommateurs et l'arrêté flamand relatif à l'énergie, le fournisseur aurait pu et dû interrompre la fourniture plus tôt.

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

« Créditer la facturation de la consommation à partir de 45 jours à compter de la notification du déménagement le 24 décembre 2009, soit le 7 février 2010, et baser la facturation sur les relevés des compteurs validés par SIBELGA au 3 février 2010 : 193 kWh. »

#### Réponse du fournisseur

Lampiris n'a pas suivi la recommandation et a invoqué ses conditions générales.

### Recommandation : rectification sur la base du document de cession (Electrabel)

#### Description

Une dame a déménagé le 31 août 2010. Le nouveau locataire a investi les lieux le 7 septembre 2010. Sur les documents de cession signés par les deux parties figurent le même relevé des compteurs : 21.129 kWh.

Electrabel n'a cependant mis un terme à la fourniture qu'après la notification de déménagement adressée par la dame le 22 juillet 2011.

#### Point de vue du fournisseur

Electrabel ne souhaite pas procéder à une rectification et a invoqué ses conditions générales.

#### Recommandation du Service de Médiation

Vu que tant l'ancien occupant que le nouveau ont établi un document de cession mentionnant les relevés de cession des compteurs et que les mêmes relevés des compteurs y figurent, à savoir 21.129 kWh, et qu'Electrabel est en

possession de ces documents de cession, de l'état des lieux et du bail de la nouvelle locataire ;

Considérant que l'Arrêté flamand relatif à l'énergie stipule ce qui suit :

« A partir de la date de déménagement de l'ancien occupant, tous les frais résultant de la fourniture d'électricité ou de gaz naturel sont à charge du nouvel occupant ou du propriétaire en attendant un nouvel occupant. » ;

Le Service de Médiation de l'Énergie formule la recommandation suivante :

« Annuler tous les frais pour la période du 31 août 2010 au 28 mai 2011 à partir du relevé des compteurs de 21.129 kWh jusqu'au relevé des compteurs de 21.329 kWh. »

#### Réponse du fournisseur

Electrabel n'a pas suivi la recommandation, invoquant la notification tardive du déménagement et les dispositions de l'article 5.4 de ses conditions générales.

### Recommandation : contestation de consommation énergétique (Electrabel)

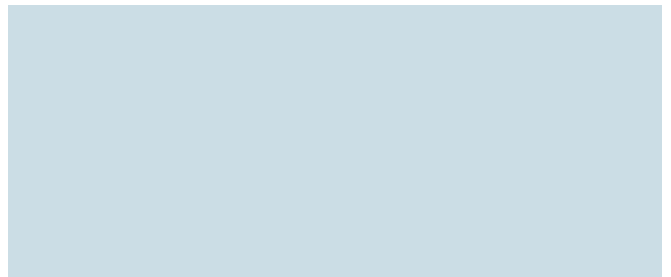
#### Description

Le plaignant a reçu une facture de décompte pour sa consommation à partir du 20 février 2008.

Son contrat de location n'a cependant pris effet que le 15 novembre 2008 et il n'est officiellement domicilié à l'adresse que depuis le 26 novembre 2008. Entre février et novembre 2008, le bien n'a probablement pas été occupé. Le plaignant a contesté être responsable de la consommation pour cette période.

#### Point de vue du fournisseur

Le fournisseur Electrabel a invoqué un formulaire de déménagement duquel il ressort que l'occupant précédent





a quitté l'habitation le 20 février 2008. Ce formulaire a été signé par le plaignant. Le formulaire mentionnait un relevé de 66.776 m<sup>3</sup> pour le gaz naturel.

#### Recommandation du Service de Médiation

Il ressort des données du registre d'accès du gestionnaire de réseau de distribution que le plaignant n'est enregistré comme utilisateur du réseau que depuis le 10 juillet 2009. Il s'avère ici qu'Electrabel a procédé à une inscription tardive du plaignant. Selon Electrabel, la facturation de la consommation entre le 20 février 2008 et le 14 avril 2009 a cependant été effectuée à temps.

Puisque Electrabel maintient cependant son point de vue selon lequel la facturation repose sur une signature valable, le Service de Médiation de l'Énergie recommande de créditer la facture concernée au profit du plaignant vu que la facturation ne correspond pas aux données du registre d'accès.

#### Réponse du fournisseur

Electrabel n'a pas suivi cette recommandation pour les raisons suivantes :

« Nous sommes en possession d'un formulaire de déménagement qui a été signé par l'ancien occupant et le nouveau, à savoir le plaignant. En signant ce formulaire, le plaignant a confirmé sa position de nouveau locataire à partir du 20 février 2008.

La facture contestée de 1.262,75 EUR a trait à la facturation de la consommation de gaz naturel pour la période entre le 20 février 2008 et le 14 avril 2009 (du relevé 66.776 à 68.324) et ne sera pas annulée. Si le plaignant estime que la consommation de cette période est à charge du bailleur, c'est à lui et au bailleur de s'arranger. Nous ne pouvons pas intervenir en notre qualité de fournisseur d'énergie. »

## FACTURATION

### Recommandation : première facturation de consommation énergétique (Electrabel)

#### Description

A la suite d'un problème interne, Madame B. n'a reçu aucune facture d'Electrabel depuis 2008. Le 18 mars 2009, Madame B. en informe Electrabel. Le problème n'est résolu que le 15 septembre 2010. Elle reçoit alors une facture pour la période s'étalant entre le 1<sup>er</sup> juin 2007 et le 1<sup>er</sup> septembre 2010.

#### Point de vue du fournisseur

Electrabel était d'avis qu'il était ici question d'une première facturation et qu'elle pouvait donc remonter 5 ans en arrière. L'entreprise a indiqué que dans ce cas, un délai de prescription de cinq ans s'appliquait et prenait cours après la date d'échéance de ladite facture. La consommation imputée était selon elle tout à fait correcte et devait donc être payée dans son intégralité.

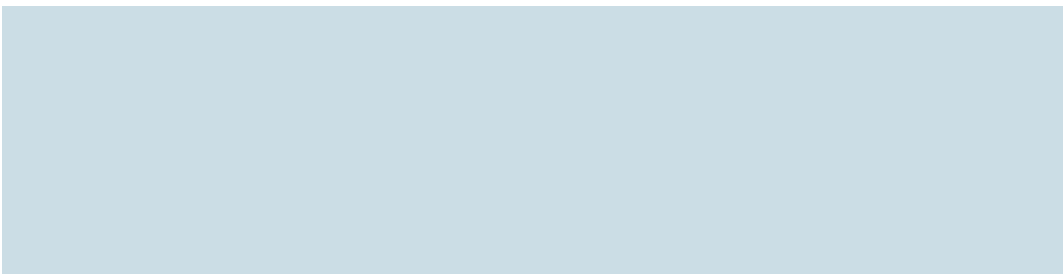
#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation constate que le fournisseur manque ici au respect de ses conditions générales :

« ...Votre décompte couvre une période d'un an ou une période plus courte si à cette date vous n'êtes pas encore client chez nous depuis un an. Pour pouvoir établir votre décompte pour cette période, nous utilisons les données de consommation que nous transmet le GRD, ainsi qu'une partie de consommation estimée si la date du relevé de compteur ne correspond pas à la date de facturation. Si à la date de la facture, nous ne disposons pas de vos données de consommation, nous utiliserons une consommation estimée pour toute la période. Cette consommation estimée sera répercutée sur votre prochain décompte sur la base de votre consommation réelle. »

Il manque aussi aux engagements de l'Accord des consommateurs :

« Les fournisseurs s'engagent, en ce qui concerne leurs



conditions générales/particulières avec le consommateur, à respecter ce qui suit :

*17. Prévoir que chaque année une facture finale est dressée sauf si le fournisseur n'a pas reçu les éléments de mesure. »*

Ainsi qu'aux engagements concernant le Règlement Technique :

*« Dès réception des données de mesure pour un point d'accès, le fournisseur doit, en cas de facturation annuelle et en cas de changement de client, de changement de fournisseur ou de changement combiné, établir dans les six semaines une facture et la transmettre à l'utilisateur du réseau de distribution. »*

Sur la base de la réglementation susmentionnée et des conditions contractuelles, le Service de Médiation propose ce qui suit :

*« Le fournisseur crédite la consommation imputée pour l'électricité et le gaz naturel pour la période antérieure au 19 janvier 2010. »*

#### Réponse du fournisseur

Electrabel n'a pas souhaité accéder à la recommandation. Elle s'en est tenue à son point de vue déjà formulé.

#### Recommandation : Erreur de facturation (Electrabel)

##### Description:

Madame A. conteste les factures rectificatives de son fournisseur d'énergie Electrabel Customer Solutions pour la raison que la rectification de la facturation ne peut porter que sur 12 mois, car l'erreur vient du fournisseur d'énergie.

##### Point de vue du fournisseur

Le fournisseur d'énergie Electrabel Customer Solutions a informé le Service de Médiation qu'il y avait eu confusion dans les paiements enregistrés. En effet, Madame A. (cliente à l'adresse X.) a exécuté des paiements pour la

référence attribuée à une homonyme, à savoir Madame A. (cliente à l'adresse Y.).

Le fournisseur d'énergie a dès lors enregistré des paiements provenant de deux personnes différentes.

Le nécessaire a dès lors été fait pour :

- réimputer les paiements effectués par erreur par Madame A. (cliente à l'adresse X.), soit 934,52 EUR à sa référence client et rembourser le solde créditeur de 658,28 EUR.
- transférer les paiements de Madame A. (cliente à l'adresse Y.) vers sa référence client.
- reporter en compte à Madame A. (cliente à l'adresse Y.) une somme de 1.403,78 EUR représentant plusieurs remboursements erronés dû aux paiements effectués par Madame A. (cliente à l'adresse X.).

#### Recommandation du Service de Médiation

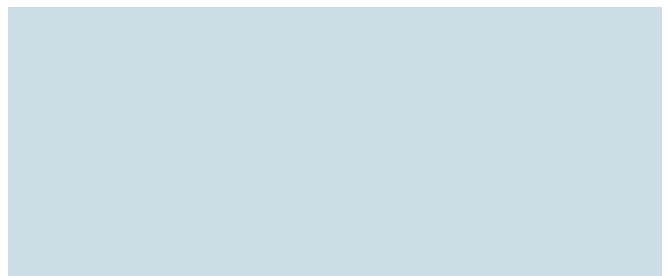
Le Service de Médiation de l'Énergie a pris en compte :

- 1) Le fait que le fournisseur d'énergie a commis une erreur dans l'expédition des factures.
- 2) L'accord des consommateurs qui prévoit que (IVI, 5°):  
*« 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. »*

Le Service de médiation de l'Énergie a ainsi recommandé la rectification de la facturation sur base du délai de douze mois, et ce, conformément à l'accord des consommateurs et aux conditions générales du fournisseur.

#### Réponse du fournisseur

Le fournisseur d'énergie Electrabel Customer Solutions n'a pas accordé une suite favorable à la recommandation estimant qu'il ne s'agissait pas d'une erreur de facturation mais d'un problème de paiements mal attribués suite à une adaptation de l'adresse d'expédition des factures pour un homonyme.



Electrabel estime donc que la prescription de 5 ans sur base de l'article 2277 du Code civil est d'application.

### Recommandation : Erreur de facturation (Electrabel)

#### Description:

Madame H. conteste le montant réclamé par son fournisseur d'énergie Electrabel Customer Solutions. Selon la plaignante, le fournisseur d'énergie aurait envoyé les factures d'énergie à une mauvaise adresse. Le résultat a donc été des factures impayées et des frais de rappel et mises en demeure qui se sont accumulés et qu'elle conteste.

#### Point de vue du fournisseur

Le fournisseur d'énergie Electrabel Customer Solutions a informé le Service de Médiation que le contrat de la copropriété avait migré chez ECS suite à la libéralisation du marché de l'énergie.

La facturation avait donc débuté sur base des éléments transmis par le gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA.

A aucun moment, le fournisseur d'énergie n'a changé l'adresse d'expédition. L'ensemble de la correspondance a donc été envoyé à l'adresse du point de fourniture.

Outre le plan de paiement accordé, aucun geste commercial supplémentaire ne sera accordé.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Énergie a pris en compte :

- 1) Le fait que l'adresse communiquée à la libéralisation par le gestionnaire de réseau SIBELGA n'était pas correcte.
- 2) Le fait que Madame H. ne peut en être tenue pour responsable.
- 3) L'accord des consommateurs (IVI 1°) qui indique que

les fournisseurs s'engagent à : « *Ne pas reprendre des clauses qui déterminent que le consommateur est responsable vis-à-vis du fournisseur pour le préjudice encouru suite aux erreurs ou défauts des sous-traitants de ce dernier (vendeurs / agents), du gestionnaire de réseau, ou de tout tiers.* »

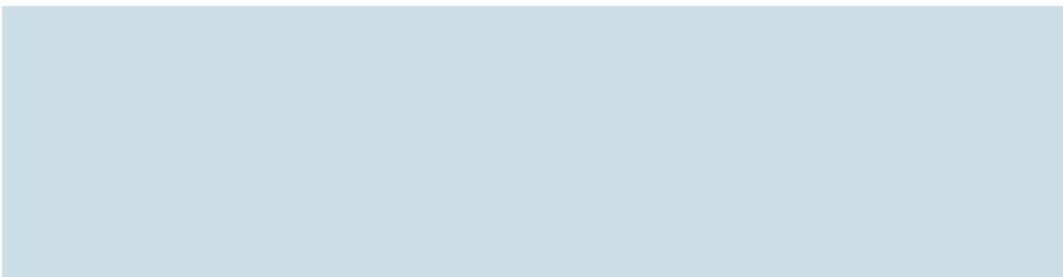
- 4) Le Titre IV (Code d'Accès) de l'Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale approuvant le règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci (arrêté du 13 juillet 2006).
- 5) Le fait qu'aucune facture intermédiaire n'a été émise avant la facture de régularisation annuelle du 5 avril 2008.
- 6) Les conditions générales du fournisseur qui stipulent que (7.2): « *Si votre relevé de compteur s'effectue sur une base annuelle, nous vous envoyons des factures intermédiaires, dont le montant est déterminé par votre profil de consommation calculé, tel qu'établi par votre GRD.* » et « *Si, à la date de facturation, nous ne disposons pas de vos données de consommation, nous utilisons une consommation estimée pour l'ensemble de la période.* »

Le Service de Médiation de l'Énergie a ainsi recommandé l'établissement d'un geste commercial supplémentaire consistant en l'annulation de la consommation facturée tardivement (période du 1 janvier 2007 au 9 février 2009).

#### Réponse du fournisseur

Le fournisseur d'énergie Electrabel Customer Solutions n'a pas accordé une suite favorable à la recommandation estimant qu'aucune démarche n'a été effectuée en vue de modifier l'adresse d'expédition.

De plus le contrat initial reprenait le tarif maison vide (sans factures forfaitaires) mais en date du 5 mai 2009, leur service a pro-activement adapté le contrat en type



« General » suite aux consommations élevées reprises sur le point de fourniture.

ECS signale qu'en ce qui concerne les facilités de paiement, 3 plans de paiement ont déjà été proposés au client et n'ont pas été respectés par celui-ci.

### Recommandation : Déménagement (Electrabel)

#### Description:

Monsieur V. conteste les factures de son fournisseur d'énergie Electrabel Customer Solutions. En effet, l'immeuble que Monsieur V. occupe et dont il est le propriétaire comporte deux logements et deux compteurs électriques. Les factures du compteur du logement mis en location lui ont cependant été adressées et payées par Monsieur V.

#### Point de vue du fournisseur

Le fournisseur d'énergie Electrabel Customer Solutions a informé le Service de Médiation que sans document contresigné, le fournisseur d'énergie ne peut effectuer de rectifications dans ce dossier. Les consommations facturées doivent pouvoir être prises en charge par les personnes concernées.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Énergie a pris en compte :

- 1) Les différents courriers envoyés par Monsieur V. avertissant le fournisseur d'énergie de l'erreur de facturation (courriers du 12 janvier 2009, 21 août 2011 et 22 août 2011).
- 2) Le courrier du 21 octobre 2011 du fournisseur d'énergie indiquant au plaignant (Monsieur V.) lui avoir facturé erronément les consommations de Monsieur K. (locataire du 1<sup>er</sup> janvier 2007 au 30 avril 2008) et de Monsieur M. (locataire du 1<sup>er</sup> mai 2008 au 30 avril 2009)
- 3) Le fait que Monsieur V. n'est plus responsable de la

consommation à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2007.

- 4) Le fait que les index en date du 1<sup>er</sup> janvier 2007 sont disponibles puisqu'ils ont été estimés à cette date suite à la libéralisation du marché de l'électricité et du gaz

Le Service de médiation de l'Énergie a ainsi recommandé l'annulation de la facturation de la consommation à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2007.

#### Réponse du fournisseur

Le fournisseur d'énergie Electrabel Customer Solutions n'a pas accordé une suite favorable à la recommandation estimant que le courrier du 21 octobre 2011 était accompagné d'un formulaire d'inscription erronée. Ce formulaire devait être retourné et complété afin d'effectuer les rectifications nécessaires.

A défaut de document contresigné, Monsieur V. reste redevable de l'ensemble de la consommation. Il s'agit d'un problème entre tiers.

### Recommandation : Frais de déplacement inutile du GRD (ORES)

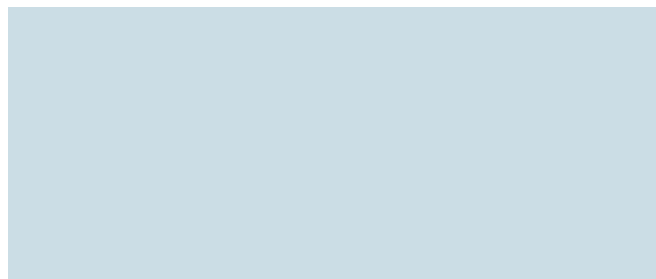
#### Description:

Madame H. conteste les frais de déplacement inutile facturés par le gestionnaire de réseau de distribution. Elle indique qu'aucun agent ORES ne s'est présenté et qu'aucun avis de passage n'a été déposé dans sa boîte aux lettres.

#### Point de vue du gestionnaire de réseau de distribution

Le gestionnaire de réseau de distribution ORES a informé le Service de Médiation que d'après les informations obtenues auprès de l'entrepreneur sous-traitant qui était en charge de ce travail, aucun document n'a été déposé dans la boîte aux lettres de la cliente.

La cliente n'a pas été contactée avant le passage de l'agent parce qu'elle n'avait pas demandé à l'être selon son dossier.



### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Énergie a pris en compte :

- 1) Le fait que les agents n'ont déposé aucun avis de passage au domicile de Madame H.
- 2) Le fait que les agents n'ont apporté aucune réponse formelle et ne se souviennent plus de ce chantier.
- 3) La définition de la preuve, qui est *la démonstration de la réalité d'un fait, d'un état, d'une circonstance ou d'une obligation. L'administration en incombe à la partie qui se prévaut de ce fait ou de l'obligation dont elle se prétend créancière.*
- 4) Le fait que le gestionnaire de réseau n'apporte aucune preuve formelle de ce déplacement inutile et de la facture qui en découle.

Le Service de Médiation de l'Énergie a ainsi recommandé l'annulation des frais de déplacement inutile.

### Réponse du gestionnaire de réseau de distribution

Le gestionnaire de réseau de distribution ORES n'a pas accordé une suite favorable à la recommandation estimant avoir administré à suffisance la charge de la preuve de l'existence d'un déplacement inutile.

### Recommandation : Retard de facturation (Luminus)

#### Description:

Monsieur C. conteste la facture de régularisation tardive (octobre 2011) de son fournisseur d'énergie (décompte portant sur la période du 18 mars 2007 au 6 septembre 2011). Le plaignant indique avoir transmis chaque année un index au gestionnaire de réseau de distribution mais que le fournisseur d'énergie n'a pas établi chaque année une facture de régularisation.

#### Point de vue du fournisseur

Le fournisseur d'énergie a informé le Service de Médiation

que le retard dans l'établissement du décompte vient du fait que les données reçues dans le système « Ediel » n'ont pas été chargées automatiquement et sont donc restées bloquées dans leur système.

Des contacts ont été pris avec le client et la situation lui a été expliquée.

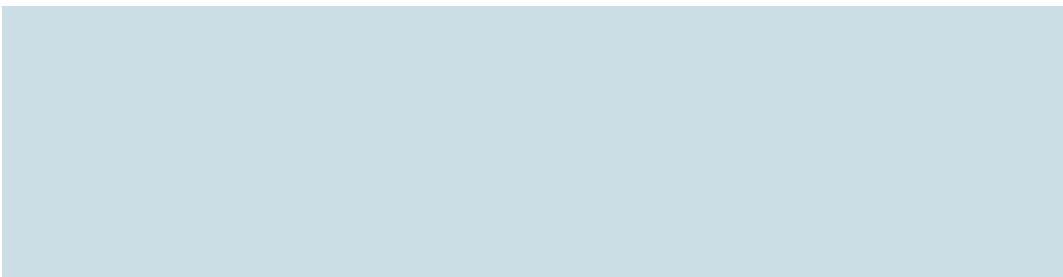
Des accords ont déjà été pris avec le client et Luminus n'entend pas accorder d'autre geste commercial que le plan de paiement en 15 mensualités.

Luminus précise que : « *Le principe est que les consommations constatées doivent être facturées et notre obligation est de facturer chaque année après réception des index. C'est ce que nous nous efforçons de faire tout au long de l'année vis-à-vis de l'ensemble de nos clients. Toutefois la sanction ne peut être de perdre tout droit à la facturation lorsque ce délai n'a pu être respecté. Cela reviendrait autrement à octroyer au client un droit à un enrichissement sans cause.* »

### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Énergie a pris en compte :

- 1) Le non-respect par le fournisseur d'énergie de l'accord des consommateurs (IV, 17°) qui stipule qu'il faut : « *Prévoir que chaque année une facture finale est dressée sauf si le fournisseur n'a pas reçu les éléments de mesure.* »
- 2) Le non-respect par le fournisseur d'énergie de l'article 7, §3 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, qui stipule qu' : « *Au minimum une fois par an, le fournisseur établit, pour chaque client final, une facture de régularisation. Cette facture doit être établie au plus tard dans les soixante jours suivant la date maximale de transmission au fournisseur des données issues du relevé des compteurs opéré par le gestionnaire de réseau et prévue dans le règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution.* »



3) Le non-respect par le fournisseur d'énergie de ses conditions générales (7.1) qui stipulent que :  
 « Dans la mesure où nous avons reçu vos données de mesure de votre Gestionnaire du réseau, nous vous transmettons chaque année une facture, dans laquelle nous portons en compte votre consommation effective et compensons les acomptes déjà facturés jusqu'au relevé des index. »

Le Service de médiation de l'Énergie a ainsi recommandé l'annulation d'une partie de la consommation facturée à Monsieur C. correspondant aux années non facturées à temps par le fournisseur, c'est-à-dire les périodes de consommation du 18 mars 2007 au 13 septembre 2007, du 14 septembre 2007 au 24 août 2008, du 25 août 2008 au 08 septembre 2009 et du 09 septembre 2009 au 17 août 2010 (index 17.259 à 33.051).

#### Réponse du fournisseur

Le fournisseur d'énergie Luminus n'a pas accordé une suite favorable à la recommandation.

Selon lui, le fait que la facture porte sur plus d'un an ne peut entraîner comme conséquence que le client soit libéré de toute obligation de paiement car la réglementation en vigueur ne prévoit pas de sanction de ce type.

## PRIX et TARIFS

### Recommandation: Tarif maison vide (Electrabel)

#### Description:

Madame P. conteste les factures de son fournisseur d'énergie Electrabel Customer Solutions car depuis la libéralisation (1<sup>er</sup> janvier 2007), le tarif maison vide lui a été appliqué.

#### Point de vue du fournisseur

Le fournisseur d'énergie Electrabel Customer Solutions a informé le Service de Médiation que ledit tarif était déjà

appliqué par l'intercommunale et donc déjà appliqué à Madame P. en 2006.

Par conséquent, le contrat de Madame P. a été transféré de l'intercommunale vers ECS sur base des informations transmises par cette dernière. Un contrat maison vide a dès lors été appliqué à partir du 1 janvier 2007.

Pour ce qui est du courrier envoyé aux clients lors du transfert de l'intercommunale vers le fournisseur par défaut, celui-ci a été adressé par l'intercommunale IEH.

Madame P. n'a pas contesté ce tarif malgré le fait que celui-ci était indiqué sur les factures de consommation. De plus, aucune facture intermédiaire n'a été établie jusqu'à juillet 2008.

En janvier 2011, suite à un contrôle de leur base de données, le fournisseur d'énergie a constaté que la consommation de Madame P. était trop importante pour l'application d'un tarif maison vide.

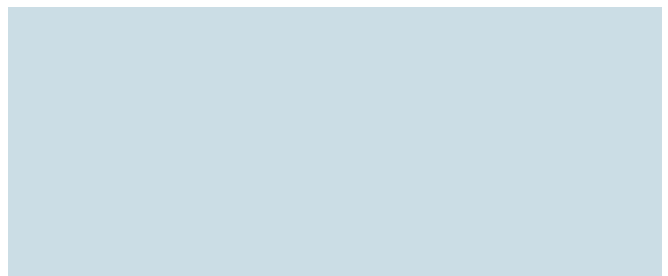
En effet, ce tarif ne peut être appliqué que lorsqu'un propriétaire reprend le contrat pour la période intermédiaire entre deux locataires ou dans l'attente de la vente de l'habitation s'il s'agit d'un promoteur immobilier.

Le fournisseur a dès lors adressé un courrier à Madame P. afin de lui indiquer que, si elle ne se remplit pas l'une de ces deux conditions, elle devait adapter son contrat.

Ce n'est qu'en date du 8 mars 2011 que Madame P. a pris contact avec les services du fournisseur afin de demander l'adaptation du contrat maison vide en contrat GreenPlus.

Le contrat lui a été appliqué rétroactivement à partir du 7 juin 2009.

La facture de consommation du 5 juin 2010 établie sur base du tarif maison vide a dès lors été annulée. Celle-ci





a été remplacée par le décompte du 27 avril 2011 établi sur base du tarif GreenPlus.

Pour ce qui est des factures de consommation antérieures, le fournisseur indique ne plus pouvoir les rectifier étant donné que le délai de prescription est dépassé, comme stipulé dans leurs conditions générales (7.4), des contestations peuvent être formulées jusqu'à 12 mois après la date d'échéance de la facture contestée.

Le gestionnaire de réseau de distribution ORES a quant à lui informé le Service de Médiation que le tarif appliqué au moment de la libéralisation était le tarif « maison vide ».

La cliente a été abonnée chez l'intercommunale en janvier 2005 au tarif normal et un changement de tarif a été appliqué par la suite. Suite à ce changement tarifaire, les factures intermédiaires émises ont été annulées. Pour le tarif maison vide, la cliente ne recevait pas de facture intermédiaire mensuelle mais une facture intermédiaire annuelle.

ORES n'est malheureusement plus en possession des documents pour cette demande de changement de tarif.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Énergie a pris en compte :

- 1) Le fait que le gestionnaire de réseau de distribution (ORES) ne peut fournir aucune preuve formelle concernant la demande d'application du tarif maison vide.
- 2) Le fait que la seule preuve disponible est la copie du contrat de Madame P. auprès de l'intercommunale mixte IEH au tarif normal.
- 3) L'accord des consommateurs qui prévoit que (IV.i, 1°): « Les fournisseurs s'engagent, en ce qui concerne leurs conditions générales/particulières avec le consommateur, à respecter ce qui suit : Ne pas reprendre des clauses qui déterminent que le consommateur est responsable vis-à-vis du

*fournisseur pour le préjudice encouru suite aux erreurs ou défauts des sous-traitants de ce dernier (vendeurs / agents), du gestionnaire de réseau, ou de tout tiers, même sans qu'il soit possible d'imputer une faute ou négligence quelconque au consommateur. »*

Le Service de médiation de l'Énergie a ainsi recommandé l'application du tarif normal pour la période de consommation du 1 janvier 2007 au 7 juin 2009.

#### Réponse du fournisseur

Le fournisseur d'énergie Electrabel Customer Solutions n'a pas accordé une suite favorable à la recommandation estimant que le délai de contestation était dépassé (12 mois) conformément à leurs conditions générales.

#### Recommandation : Non-application du tarif social de manière rétroactive (Electrabel)

##### Description

Dans un courrier à l'attention de son fournisseur, Madame X. demande l'application du tarif social pour sa fourniture en électricité à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2009.

En l'absence de réponse de son fournisseur, elle introduit une plainte auprès de notre service.

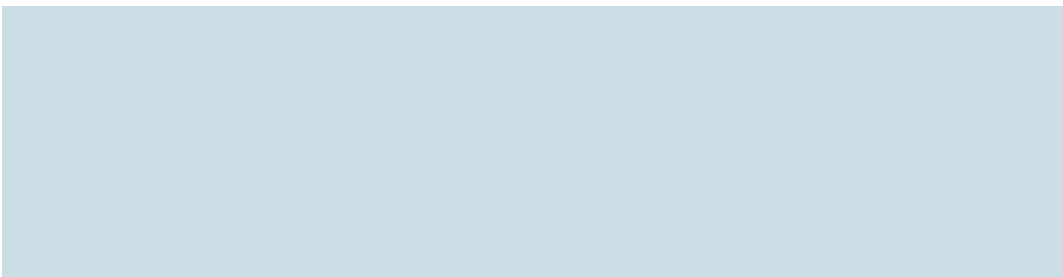
##### Point de vue du fournisseur

Le fournisseur maintient sa position qui consiste en l'octroi du tarif social à partir du 19 octobre 2010 et non à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2009 conformément à la législation en vigueur.

##### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation a pris en compte :

- l'attestation du SPF Sécurité Sociale transmise par nos services, qui indique que Madame X. bénéficie du tarif social en faveur de sa fille, Mademoiselle A. depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2009 en raison de son handicap attesté à plus de 66% ;



- que la cliente a transmis la seule attestation qui fut en sa possession, à son fournisseur, et que celle-ci est datée du 1<sup>er</sup> mai 2007 et valable jusqu' à une date indéfinie.

Le Service de Médiation indique que la cliente et sa fille répondent aux conditions prévues par l'article 4, 1<sup>o</sup> de la loi-programme du 27 avril 2007 pour être considérée comme « *clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire* » en raison de l'octroi par le SPF Sécurité Sociale d'une « *allocation familiale supplémentaire pour les enfants souffrant d'une incapacité physique ou mentale d'au moins 66 %* ».

Il rappelle également que la date d'entrée en vigueur du droit au tarif social pour cette catégorie de clients protégés résidentiels, notamment les enfants auxquels une incapacité a été reconnue, est réglementée par l'Arrêté royal du 28 juin 2009 et est repris en son article 13, ce dernier déterminant l'application du tarif social en faveur des mineurs handicapés à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2009.

Le Service estime qu'on ne peut empêcher Madame X. de jouir de son droit pour la seule raison que la date de l'attestation mentionne l'année 2010 alors que la date effective d'entrée en vigueur de ce droit est le 1<sup>er</sup> juillet 2009.

Etant donné que le point IV, i, de l'Accord des consommateurs prévoit que les fournisseurs peuvent rectifier des erreurs de facturation au-delà du délai de 12 mois à partir de la date ultime de paiement « *si la rectification est due à des parties tierces. Dans ce cas, le délai de rectification est d'application comme défini lors de la réglementation applicable* ».

Si des erreurs ont été commises au détriment du consommateur, un délai de cinq ans de rétroactivité peut, d'après le Service de Médiation, être qualifié de raisonnable et d'objectif.

Le Service de Médiation de l'Énergie recommande l'application du tarif social en faveur de Madame X. à partir

du 1<sup>er</sup> juillet 2009, date d'entrée en vigueur du droit ».

### Réponse du fournisseur

Le fournisseur n'a pas suivi la recommandation.

## CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

### Recommandation : changement de fournisseur indu sur la base d'un formulaire de déménagement (Luminus)

#### Description

Le 1<sup>er</sup> juin 2011, une cliente a déménagé vers une nouvelle adresse et a, à cette occasion, conclu un contrat auprès de Nuon. Quelques semaines plus tard, la cliente reçoit soudainement des factures de Luminus établies au nom de son époux.

Luminus avait en effet inscrit le client à partir du 7 juillet 2011 sur la base d'un formulaire de déménagement.

La cliente a contesté cette inscription vu qu'elle n'avait jamais signé de contrat avec Luminus.

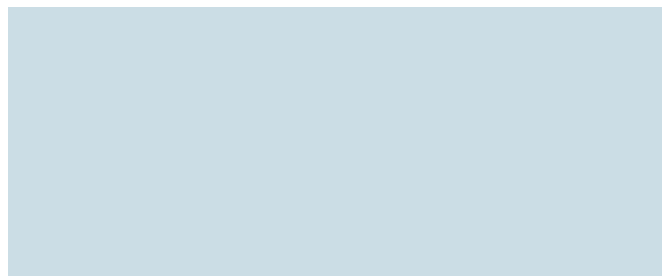
#### Point de vue du fournisseur

Luminus était d'avis que « le client avait sélectionné l'option B sur le formulaire de déménagement, à savoir « *Je n'ai pas encore de contrat de fourniture Luminus mais souhaite conclure un contrat avec Luminus* ». Le client nous autorise ainsi à lui facturer sa consommation. »

#### Recommandation du Service de Médiation

Considérant que Luminus a inscrit le conjoint de la cliente à partir du 7 juillet 2011 sur la base d'un formulaire de déménagement de l'ancien occupant et n'a pas respecté à cet égard les engagements de l'accord « *Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz* », dont l'article III.bis.4 stipule ce qui suit :

« *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.» ;*

Considérant que la cliente a immédiatement contacté Luminus en lui indiquant qu'elle n'avait jamais signé de contrat avec Luminus et qu'elle ne souhaitait pas devenir cliente auprès de Luminus puisqu'elle était cliente chez Nuon depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2011 ;

Considérant que l'article IV.1.2.11§13 du Règlement Technique sur la Distribution d'Électricité/de Gaz stipule ce qui suit :

*« Le fournisseur qui a indûment demandé le changement de fournisseur ne peut imputer à l'utilisateur du réseau de distribution les frais de la consommation d'électricité, de l'utilisation du réseau de distribution et du réseau de transmission pour la période durant laquelle il a indûment approvisionné le point d'accès en question (le tout calculé sur la base des relevés des compteurs au moment du changement). Le cas échéant, il annulera les décomptes déjà envoyés à l'utilisateur du réseau de distribution ou remboursera les factures que ce dernier a déjà payées.» ;*

Le Service de Médiation de l'Énergie a donc recommandé à Luminus de créditer la consommation imputée pour la période du 7 juillet 2011 au 30 septembre 2011 et de la prendre en charge.

#### Réponse du fournisseur

Luminus n'a pas suivi la recommandation et a estimé que *« le client avait coché l'option B dans un cadre distinct, séparé de la mention des relevés des compteurs. Le client a donc clairement choisi de conclure un contrat avec EDF Luminus.»*

#### Commentaire du Service de Médiation

La réponse de Luminus ne comporte aucun argument justifiant un changement de la position du Service de Médiation, et ce pour les raisons décrites dans la recommandation.

Le Service de Médiation de l'Énergie a donc transmis la plainte du client pour suite utile à :

- la Direction Générale du Contrôle et de la Médiation du SPF Economie, PME, Classes moyennes et Énergie, compétente pour le contrôle du respect de l'accord *« Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz »* ;
- la VREG (le régulateur flamand des marchés du gaz et de l'électricité), compétente pour le contrôle du respect du Règlement Technique.

### PRATIQUES DU MARCHÉ

#### Recommandation : Tarif de distribution / manque de clarté de la facture (ORES)

##### Description:

Monsieur M. conteste la facture du gestionnaire de réseau ORES portant sur un forfait supplémentaire lié à l'utilisation d'un raccordement temporaire. Selon le plaignant, cette disposition ne lui aurait jamais été communiquée dans son offre de prix.

##### Point de vue du gestionnaire de réseau de distribution

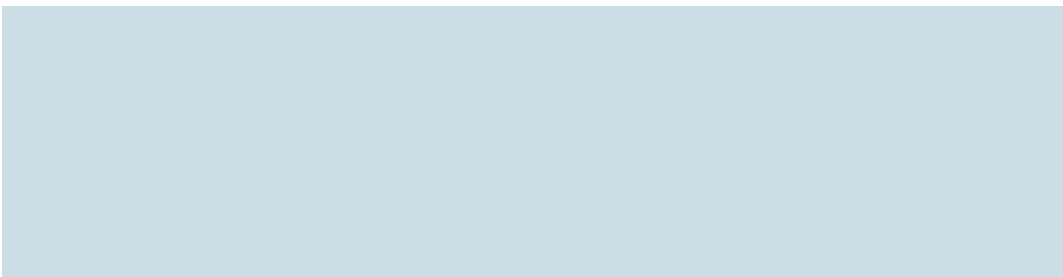
Le gestionnaire de réseau de distribution ORES a informé le Service de Médiation que l'information relative au compteur de chantier est disponible dans leurs tarifs.

La farde tarifaire (épaisse de plusieurs cm) n'est pas jointe à toutes les offres de prix mais leurs tarifs sont disponibles sur le web. Le client peut donc retrouver facilement tout détail qu'il jugerait utile.

ORES ajoute que *« Les offres ne peuvent objectivement pas contenir toutes sortes d'informations. Dura lex sed lex. Nul n'est censé ignorer la loi.»*

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Énergie a pris en compte :



- 1) Le fait que l'offre de prix ne contenait pas toutes les informations utiles permettant à Monsieur M. de contracter en connaissance de cause.
- 2) L'article 4 de la Loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur qui stipule que : *« au plus tard au moment de la conclusion du contrat, l'entreprise doit apporter de bonne foi au consommateur les informations correctes et utiles relatives aux caractéristiques principales du produit et aux conditions de vente, compte tenu du besoin d'information exprimé par le consommateur et compte tenu de l'usage déclaré par le consommateur ou raisonnablement prévisible. »*
- 3) L'article 90, §1 et 2, de la Loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur qui stipule que :

*« §1. une pratique commerciale est considérée comme une omission trompeuse si, dans son contexte factuel, compte tenu de toutes ses caractéristiques et des circonstances ainsi que des limites propres au moyen de communication utilisé, elle omet une information substantielle dont le consommateur moyen a besoin, compte tenu du contexte, pour prendre une décision commerciale en connaissance de cause et, par conséquent, l'amène ou est susceptible de l'amener à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement. »*

*§2. Est également considérée comme une omission trompeuse, une pratique commerciale par laquelle une entreprise dissimule une information substantielle visée au § 1<sup>er</sup>, ou la fournit de façon peu claire, inintelligible, ambiguë ou à contretemps, ou n'indique pas son intention commerciale dès lors que celle-ci ne ressort pas déjà du contexte et lorsque, dans l'un ou l'autre cas, le consommateur moyen est ainsi amené ou est susceptible d'être amené à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement. »*

Le Service de médiation de l'Énergie a ainsi recommandé une proposition de transaction consistant en l'annulation de la facture de 1.740 EUR HTVA.

#### Réponse du gestionnaire de réseau de distribution

Le gestionnaire de réseau ORES n'a pas accordé une suite favorable à la recommandation.

Selon lui, les prix pratiqués sont bien repris sur leur site pour les compteurs chantier ; ils sont donc publics et affichés. Le client peut donc retrouver facilement tout détail qu'il jugerait utile. Il n'y a là, selon ORES aucun dysfonctionnement imputable au GRD.

#### DÉLAI DE PRESCRIPTION DE 5 ANS

##### Recommandation : Consommation sans contrat (MOZA)/Prescription (ORES)

###### Description

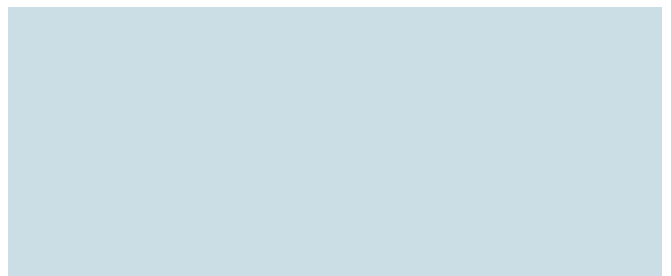
Monsieur P. conteste la facture de mars 2012 de son gestionnaire de réseau pour la période du 26 juillet 2005 au 26 septembre 2010, pour un montant de 19.551,18 EUR.

###### Point de vue du gestionnaire de réseau de distribution

Le gestionnaire de réseau de distribution ORES a informé le Service de Médiation qu'il s'agissait d'une consommation sans contrat. La période de consommation due initialement s'étalait du 3 novembre 2003 au 26 septembre 2010 et elle a été diminuée pour ne porter que sur la période du 26 juin 2005 au 26 septembre 2010.

Le compteur n'a pas fait l'objet d'une fermeture car ORES ne savait pas que le compteur était actif ni qu'il consommait de l'énergie. Etant donné que le client ne renseignait pas ses index, ORES ne pouvait donc pas vérifier qu'il y avait consommation via une évolution des index.

Le client aurait dû réagir en « bon père de famille » au fait qu'il ne recevait pas de factures. En effet, il incombe



au client de souscrire un contrat régulier en matière de fourniture d'énergie.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Énergie a pris en compte :

- 1) L'arrêt du 25 janvier 2010 rendu par la Cour de Cassation de Belgique qui a définitivement validé le raisonnement de la Cour Constitutionnelle et a donc fixé à un maximum de 5 ans le délai de prescription pour le paiement de toutes les factures énergétiques au sens large (eau, électricité, gaz, télécommunications,...)
- 2) L'Avis 10.002 du 24 janvier 2011 rendu par notre Service de Médiation concernant la transposition des Directives 2009/72/CE et 2009/73/CE du 13 juillet 2009 en matière de protection des consommateurs qui stipule que : « *Les factures des entreprises d'électricité sont frappées de prescription à l'expiration d'un délai de cinq ans à compter de la date à laquelle les livraisons facturées ont eu lieu. Cette date de prise d'effet est choisie afin de permettre à chaque opérateur de faire le nécessaire pour détecter à temps toute consommation illégitime ou consommation sans contrat et d'éviter qu'il ne soit imputé aux consommateurs une consommation (erronée) dont ils n'ont pas pu être informés par le gestionnaire du réseau de distribution ou le fournisseur.* » (Chapitre III, Art.Y3., 3°)

Le Service de médiation de l'Énergie a ainsi recommandé l'application de la prescription quinquennale avec comme point de départ la date à laquelle la consommation facturée a eu lieu.

#### Réponse du gestionnaire de réseau de distribution

Le gestionnaire de réseau ORES n'a pas accordé une suite favorable à la recommandation.

Selon lui, il n'y a jamais eu ni contrat, ni facturation. C'est un cas d'enrichissement sans cause où il n'y a pas de relation contractuelle de fournisseur mais l'obligation

de prendre en charge les pertes réseau par le jeu de l'application du règlement technique.

Le gestionnaire de réseau indique être disposé à réduire le délai de 10 ans à 5 ans. Cependant, le point de départ ne peut pas être la facture envoyée au client. En effet, agir ainsi reviendrait à encourager les contestations et la mauvaise volonté des clients au détriment de l'ensemble de la collectivité qui remplit correctement ses obligations en payant son énergie. Car plus le client mettrait du temps à se mettre en ordre, moins il paierait, alors qu'il est déjà symptomatique qu'il ne se soit pas rendu compte qu'il consommait de l'énergie sans rien payer. Le point de départ du délai, choisi par le gestionnaire de réseau, est la date du premier contact pris avec le client pour lui signaler le problème afin qu'il se mette en ordre : de la sorte, le fait de traîner n'est pas pénalisant pour les autres. Il est en effet tout à fait discriminatoire de finalement réduire le montant pour un client peu motivé à se mettre en ordre.

Le gestionnaire de réseau a donc maintenu sa position de facturer le client pour une consommation d'électricité sans fournisseur du 26 juillet 2005 au 2 septembre 2010 pour un montant total de 19.551,18EUR TVAC que Monsieur P. peut régler par mensualités de 651,71EUR.

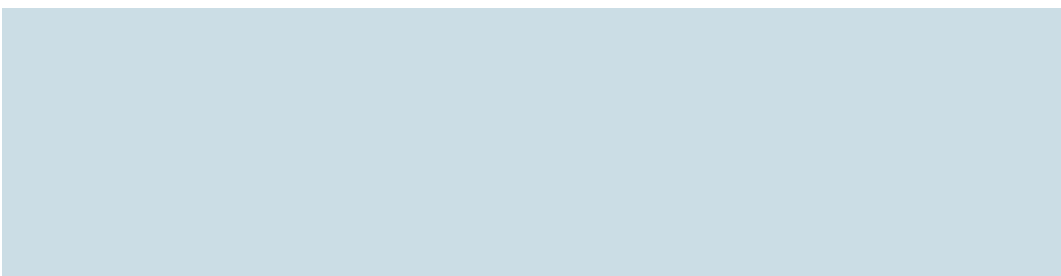
#### RECTIFICATIONS

##### Recommandation : décompte élevé à la suite d'une succession d'estimations trop basses des données des compteurs (EANDIS)

##### Description

Madame V.G. a reçu un décompte très élevé pour le gaz naturel et l'électricité. Après examen par le Service de Médiation, il s'est avéré qu'il était le résultat d'estimations trop basses en 2009 et 2010.

Le Service de Médiation était donc d'avis que les relevés des compteurs concernés devaient faire l'objet d'une



nouvelle estimation, et ce selon les principes d'estimation tels que définis dans le Règlement Technique. En outre, la facturation ne pouvait s'appliquer rétroactivement que dans une limite de 2 ans et la consommation pour cette période devait rester facturée comme à l'origine.

À l'occasion d'un relevé effectif en 2011, le gestionnaire de réseau EANDIS a uniquement procédé à une nouvelle estimation des chiffres des compteurs de 2010 et n'a pas modifié ceux de 2009 :

#### Compteurs électriques

	HI	LO	
30/03/2007	25.891	19.116	transmis par l'utilisateur du réseau par téléphone
31/03/2008	26.599	24.553	relevés des compteurs estimés par le système pour le mois du relevé
31/03/2009	27.319	30.069	nouvelle estimation sur la base du relevé du 14/03/2011
31/03/2010	38.457	35.819	nouvelle estimation sur la base du relevé du 14/03/2011
14/03/2011	49.098	41.367	relevé effectif enregistré par l'employé chargé du relevé

#### Compteur de gaz naturel

30/03/2007	3.322	transmis par l'utilisateur du réseau par téléphone
31/03/2008	3.469	relevés des compteurs estimés par le système pour le mois du relevé
31/03/2009	3.633	relevés des compteurs estimés par le système pour le mois du relevé
31/03/2010	12.459	nouvelle estimation sur la base du relevé du 14/03/2011
14/03/2011	21.085	relevé effectif enregistré par l'employé chargé du relevé

#### Point de vue du gestionnaire de réseau

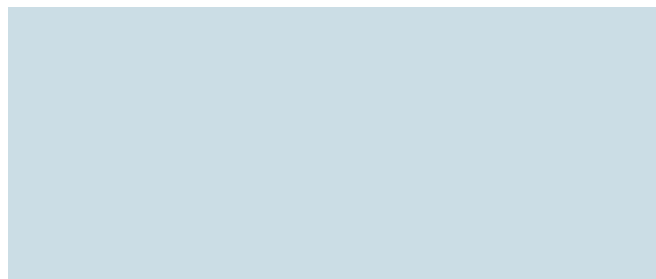
EANDIS n'a pas voulu procéder à une nouvelle estimation des relevés des compteurs de 2009 vu que l'entreprise était d'avis qu'ils avaient fait l'objet d'une estimation parce que le client n'avait pas réagi à la carte envoyée en vue de la communication des chiffres des compteurs. EANDIS a fait ici référence à l'article V.3.1.5 du Règlement Technique (même disposition dans les Règlements Techniques de la Distribution d'Électricité et de Gaz de la Région flamande, version du 4 décembre 2009). Cet article stipule que si aucun relevé des compteurs n'est communiqué ou noté, les relevés des compteurs feront l'objet d'une estimation qui ne pourra être contestée.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation a fait référence aux dispositions suivantes des Règlements Techniques :

« Dans les cas suivants, un statut de compteur, une consommation ou une injection peut être estimée par le gestionnaire de réseau de distribution conformément aux dispositions de l'article V.3.6.1 :

- S'il a été constaté que les données de mesure d'un point d'accès ont fait l'objet pour une certaine période d'un traitement erroné et n'ont pas été correctement mises à la disposition du gestionnaire de réseau de distribution. Dans ce cas, la consommation ou l'injection sera recalculée pour cette période (...).





Considérant que l'article V.3.11.3§2 du Règlement Technique dispose en outre qu'une estimation peut être contestée jusqu'à deux ans après son établissement :

« Un utilisateur du réseau de distribution peut, jusqu'à deux ans après l'établissement d'une estimation des données des compteurs, contester cette estimation auprès du gestionnaire de réseau de distribution, éventuellement par le biais de son fournisseur. » ;

Considérant que l'article V.3.11.4 du Règlement Technique dispose ce qui suit :

« Lorsqu'un gestionnaire de réseau de distribution procède à une rectification des données de mesure ou à l'introduction des données de mesure pour un point d'accès pour lequel aucune donnée de mesure n'était disponible dans le passé (spontanément, à la demande du fournisseur ou à la demande 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, intervenir au maximum pour une période de deux ans avant le dernier relevé des compteurs. » ;

et a formulé la recommandation suivante :

« Procéder à une nouvelle estimation des relevés des compteurs au 31 mars 2009 sur la base des relevés des compteurs effectifs au 14 mars 2011 et créditer la différence de consommation entre les relevés des compteurs initialement estimés au 31 mars 2009 et la nouvelle estimation des chiffres des compteurs au 31 mars 2009. »

#### Réponse du gestionnaire de réseau

EANDIS n'a pas souhaité accéder à la recommandation vu qu'une adaptation des relevés des compteurs de 2009 irait, selon l'entreprise, plus loin que le Règlement Technique. Ensuite, elle était également d'avis que l'adaptation de ces relevés des compteurs avait également un impact sur la consommation de la période de 2008 à 2009.

#### Recommandation : limitation à deux ans d'une rectification des relevés des compteurs du gestionnaire de réseau (Electrabel)

##### Description

SIBELGA avait procédé à une nouvelle estimation des relevés des compteurs à la suite du relevé que le client avait communiqué lors de son déménagement le 1<sup>er</sup> août 2010. Le gestionnaire de réseau est remonté plus de deux ans en arrière pour cette nouvelle estimation (comme prévu dans le Règlement Technique) vu que c'était à l'avantage du client.

SIBELGA a procédé comme suit à une nouvelle estimation de la consommation :

##### Estimation initiale par SIBELGA :

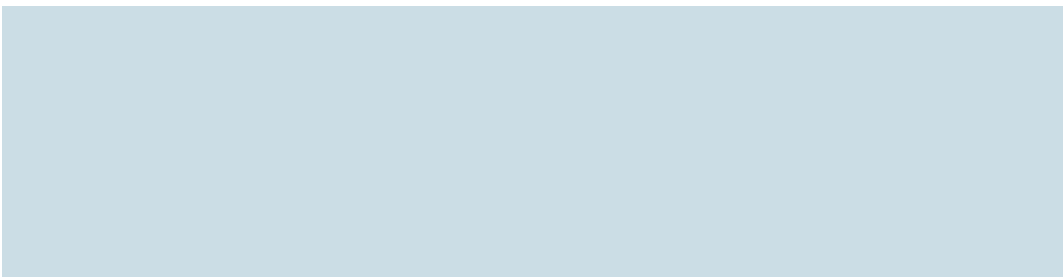
1/1/2007:	69.210
1/4/2007:	80.876
31/3/2008:	84.551
27/4/2009:	88.523
30/4/2010:	consommation calculée (car les relevés des compteurs n'avaient pas été transmis à temps)
2/8/2010:	36.647 (transmis par le nouvel occupant)

##### Nouvelle estimation de la consommation par SIBELGA sur la base des relevés des compteurs reçus le 2/8/2010 :

1/1/2007:	87.662
1/4/2007:	91.129
31/03/2008:	4.782
27/04/2009:	19.567
30/4/2010:	33.425
2/8/2010:	36.647

##### Point de vue du fournisseur

Electrabel a ensuite annulé la facturation de 2008 à 2010 et a établi une nouvelle facture de clôture, uniquement pour cette période. Elle était d'avis que le



Règlement Technique était ainsi correctement appliqué. Elle a laissé la période antérieure inchangée, en dépit du fait que SIBELGA avait procédé à une nouvelle estimation des chiffres des compteurs à partir de 2007.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation a recommandé d'imputer au client la consommation selon la nouvelle estimation des chiffres des compteurs établie par SIBELGA pour la période entre le 1<sup>er</sup> janvier 2007 et le 2 août 2010. Pour cette période, il s'agissait d'une consommation de 48.985 kWh alors qu'Electrabel facturait une consommation totale de 57.184 kWh.

#### Réponse du fournisseur

Electrabel n'a pas souhaité accéder à la recommandation, estimant que le Règlement Technique avait été correctement appliqué.

#### Recommandation : adaptation de l'estimation des relevés (ORES)

##### Description

Le 1<sup>er</sup> janvier 2007, lors de la libéralisation du marché de l'énergie, un client a été transféré à Electrabel, en qualité de fournisseur standard.

Le 12 novembre 2006, un collaborateur du gestionnaire de réseau de distribution s'était rendu sur place pour relever les compteurs. Ces relevés des compteurs avaient été notés sur un document signé par le collaborateur de l'intercommunale mixte et le client.

Les relevés des compteurs suivants avaient été notés : jour 28.194 kWh et nuit 29.219 kWh.

Lors du transfert vers le fournisseur standard, les relevés des compteurs au moment du changement ont été estimés comme suit par ORES : jour 19.036 kWh et nuit 19.200 kWh.

Selon ORES, les relevés des compteurs estimés ont

été confirmés le 2 janvier 2007 sur place par un collaborateur. ORES n'a pas été en mesure de présenter un document de relevé.

Selon l'estimation, il n'y aurait eu aucune consommation entre le 26 janvier 2005 et le 1<sup>er</sup> janvier 2007.

Vu que le bien était loué, une consommation nulle est impossible.

La consommation entre le 2 janvier 2007 et le relevé suivant du 14 février 2008 s'est avérée exceptionnellement élevée en comparaison de la consommation relevée par la suite.

#### Point de vue du gestionnaire de réseau

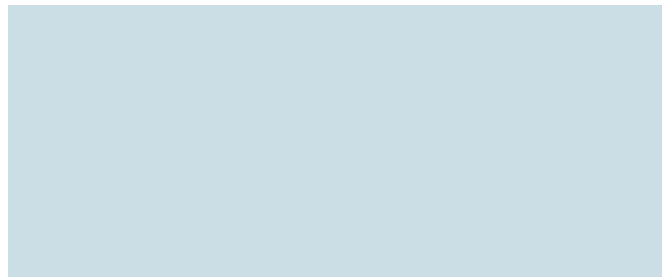
Selon ORES, une adaptation de la consommation n'était plus possible étant donné que le délai de rectification de deux ans visé dans le Règlement Technique était dépassé.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le plaignant est en mesure de présenter pour le relevé du 12 novembre 2006 un document de relevé signé qui contredit l'estimation du 1<sup>er</sup> janvier 2007 et le relevé du 2 janvier 2007.

ORES ne peut par contre présenter aucune preuve attestant de la fiabilité de l'estimation du 1<sup>er</sup> janvier 2007 et du relevé par un collaborateur d'ORES le 2 janvier 2007 et ne satisfait donc pas aux dispositions de l'art. 30 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et l'information et la protection du consommateur, vu qu'il n'existe aucun document contradictoire permettant une vérification ou un contrôle par le consommateur.

Dans les cas où il ressort des pièces du dossier que l'utilisateur du réseau a été lésé au profit du gestionnaire de réseau de distribution, le Service de Médiation de l'Énergie va, dans une optique de justice vis-à-vis de l'utilisateur du réseau, plus loin que le principe exposé dans les Règlements Techniques. Le Service



de Médiation de l'Energie prévoit notamment dans ces cas un nouveau calcul de la facturation en vue de la correction des données de mesure pour une période de cinq ans, compte tenu de l'application de l'art. 2277 du Code civil. Le Service de Médiation de l'Energie fait référence à son avis 10.002 du 24 janvier 2011 sur la transposition des directives 2009/72/CE et 2009/73/CE du 13 juillet 2009 en matière de protection des consommateurs :

« 4° La sécurité juridique requise est également offerte aux consommateurs en prévoyant que les rectifications de factures à l'avantage du consommateur puissent être effectuées avec effet rétroactif lorsque les erreurs sont notifiées par le consommateur au fournisseur ou au gestionnaire de réseau dans un délai de cinq ans à compter de la date d'échéance de la facture dans laquelle des erreurs ont été commises par le fournisseur ou le gestionnaire de réseau et nécessitant donc des rectifications.

Actuellement, il existe seulement un règlement prévu dans l'accord de consommation, selon lequel les erreurs commises par les fournisseurs ne peuvent être rectifiées que si une objection ou une contestation est formulée dans les douze mois à compter de la date ultime de paiement de la facture, sauf lorsque la rectification est due à des tierces parties, par exemple les gestionnaires de réseau. Dans ce dernier cas, on applique un délai de rectification de deux ans à dater du dernier relevé des compteurs comme prévu dans les réglementations techniques régionales en la matière.

Ces délais de rectification (rectification de la dernière facture et de la période de livraison correspondante par le fournisseur et rectification de données de mesure erronées pendant deux ans à compter du dernier relevé des compteurs par les gestionnaires de réseau) sont destinés à protéger le consommateur lorsque le fournisseur ou le gestionnaire de réseau a commis une erreur préjudiciant le consommateur, respectivement dans la facturation ou dans les données de mesure. Ces délais de rectification ne s'appliquent toutefois pas si des erreurs sont

commises à l'avantage du consommateur, par exemple l'oubli de facturer des relevés de compteurs corrects ou estimations, des réductions, des tarifs (sociaux) exacts, des kWh gratuits (en Flandre), ... Dans ce cas, il y a lieu d'appliquer le délai de rectification applicable dans la réglementation en vigueur en la matière, sachant qu'il est prévu en l'occurrence que si la réglementation applicable ne prévoit aucun délai, un délai de cinq ans de rétroactivité peut être qualifié de raisonnable et objectif. »

Le Service de Médiation de l'Energie formule la recommandation suivante :

« Adapter les relevés des compteurs du 1 janvier 2007 en une nouvelle estimation se basant sur le relevé du 12 novembre 2006, à savoir 28.194 kWh pour le compteur jour et 29.219 kWh pour le compteur nuit. La consommation antérieure à ce nouveau relevé des compteurs du 01 janvier 2009 ne sera pas imputée par ORES. »

#### Réponse du gestionnaire de réseau

ORES n'a pas suivi la recommandation car selon lui, les dispositions du Règlement Technique ont été respectées.

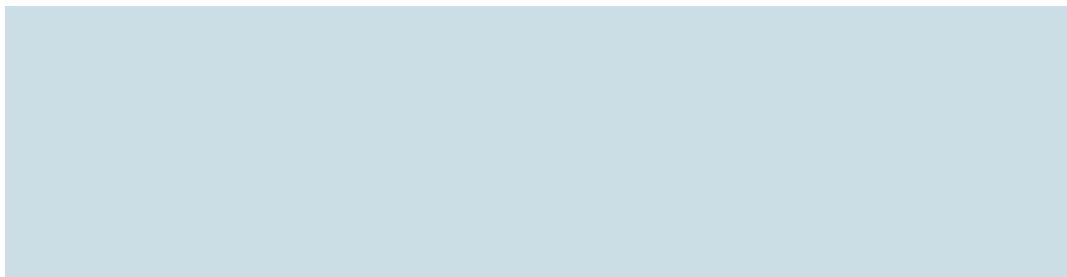
#### Commentaire du Service de Médiation

Afin que le plaignant puisse obtenir de plus amples informations concernant l'application du Règlement Technique, le Service de Médiation l'a réorienté vers le régulateur wallon CWaPE (Commission wallonne pour l'Energie), compétent pour le contrôle du respect des aspects techniques concernant la gestion du réseau de distribution.

### Recommandation : rectification de la consommation énergétique à la suite d'un changement de compteur (EANDIS)

#### Description

Lors de son déménagement en juillet 2011, Monsieur V. a constaté qu'il avait été facturé pour le mauvais compteur électrique, et ce depuis son arrivée dans la nouvelle construction (appartement) en 2007.



### Point de vue du gestionnaire de réseau

La facturation de Monsieur V. a été rectifiée mais seulement jusqu'en 2008 au lieu de juillet 2007 (la date de début effective de la facturation erronée). EANDIS a uniquement procédé à une rectification jusqu'en 2008 et ce en vertu de l'article V.3.11.4 du Règlement Technique, qui n'autorise à remonter que jusqu'à deux ans en arrière pour une adaptation. L'entreprise estimait en effet que dans de tels dossiers, en principe, il était question d'un transfert de capacité sans cause entre l'utilisateur de réseau concerné et son voisin, sans impact pour le gestionnaire de réseau de distribution. Une application stricte de la disposition susmentionnée avait donc pour objectif de limiter les nuisances et de préserver l'équilibre par le biais d'un traitement égalitaire des voisins concernés.

### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation est d'avis que toute la consommation doit être créditée sur le compteur erroné, et ce jusqu'à la date de début (juillet 2007), et être à nouveau imputée correctement sur le bon compteur à partir de juillet 2007.

Nous faisons ici référence à notre avis politique n° 10.002 :

*« Les erreurs de facturation qui donnent lieu à des montants facturés supérieurs peuvent être rectifiées pour autant que ces erreurs soient notifiées à l'entreprise d'électricité dans les cinq ans à compter de la date d'échéance de la facture de laquelle ces erreurs doivent être décomptées.*

*Actuellement, il existe seulement un règlement prévu dans l'accord des consommateurs, selon lequel les erreurs commises par les fournisseurs ne peuvent être rectifiées que si une objection ou une contestation est formulée dans les douze mois à compter de la date ultime de paiement de la facture, sauf lorsque la rectification est due à des tierces parties, par exemple les gestionnaires de réseau.*

*Dans ce dernier cas, on applique un délai de rectification de deux ans à dater du dernier relevé des compteurs comme prévu dans les réglementations techniques régionales en la matière.*

*Ces délais de rectification (rectification de la dernière facture et de la période de livraison correspondante par le fournisseur et rectification de données de mesure erronées pendant deux ans à compter du dernier relevé des compteurs par les gestionnaires de réseau) sont destinés à protéger le consommateur lorsque le fournisseur ou le gestionnaire de réseau a commis une erreur préjudiciant le consommateur, respectivement dans la facturation ou dans les données de mesure. Ces délais de rectification ne s'appliquent toutefois pas si des erreurs sont commises à l'avantage du consommateur, par exemple l'oubli de facturer des relevés de compteurs corrects ou estimations, des réductions, des tarifs (sociaux) exacts, des kWh gratuits (en Flandre),...*

### Réponse du gestionnaire de réseau

EANDIS n'a pas souhaité suivre la recommandation et a maintenu son point de vue déjà formulé.

### Recommandation : enregistrement tarif d'un remplacement de compteur (EANDIS)

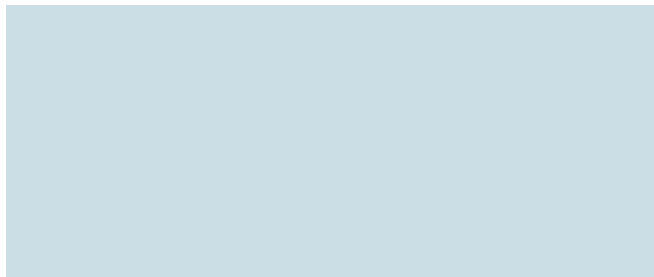
#### Description

Madame D.V. n'a reçu pour la période du 30 août 2008 au 17 mai 2011 qu'une seule facture de 2kWh pour son compteur électrique étant donné que celui-ci n'était en réalité plus utilisé.

Le compteur avait été remplacé au milieu de 2009 mais cette donnée n'avait pas été intégrée dans le système du gestionnaire de réseau. Ce remplacement n'a été constaté qu'en février 2012.

### Point de vue du gestionnaire de réseau

EANDIS a calculé toute la consommation déjà prélevée sur le nouveau compteur électrique, et ce à partir du 1<sup>er</sup> juin 2009 (la date à partir de laquelle le nouveau



compteur aurait dû être enregistré dans le système du gestionnaire de réseau)

	HI	LO	Mention de la source
01/06/2009	0	0	relevés initiaux lors de la pose du compteur
10/06/2010	1.426 (2.702)	1.283(2.677)	chiffres des compteurs adaptés sur la base des relevés des compteurs
14/02/2012	relevés des compteurs estimés		
17/05/2011	2.177 (5196)	1.948 (5.149)	chiffres des compteurs adaptés sur la base des relevés
14/02/2012	relevés des compteurs estimés		
14/02/2012	2.771	2.471	reçu du technicien

### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation fait référence pour sa recommandation à l'article suivant du Règlement Technique des autorités flamandes :

« Lorsqu'un gestionnaire de réseau de distribution procède à une rectification des données de mesure ou à l'introduction des données de mesure pour un point d'accès pour lequel aucune donnée de mesure n'était disponible dans le passé (spontanément, à la demande du fournisseur ou à la demande 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, intervenir au maximum pour une période de deux ans avant le dernier relevé des compteurs ; »

Le Service de Médiation a proposé d'échelonner la consommation énergétique à partir de l'installation du compteur (le 1<sup>er</sup> juin 2009), d'estimer les relevés des compteurs pour l'électricité en date du 14 février 2010 (2 ans après la découverte de l'enregistrement erroné du compteur) et ensuite de ne procéder à une facturation qu'à partir de ces estimations des relevés des compteurs. La consommation du 1<sup>er</sup> juin 2009 au 14 février 2010 ne pouvait pas être facturée vu que les données de mesure introduites dépassent le délai de 2 ans à compter du 14 février 2012.

### Réponse du gestionnaire de réseau

EANDIS a décidé de ne pas suivre cette recommandation vu qu'elle appliquait déjà pour ce dossier le nouveau Règlement Technique (qui n'est entré en vigueur que le 24 novembre 2012).

### Commentaire du Service de Médiation

Le VREG (le régulateur flamand des marchés du gaz et de l'électricité) estime cependant que pour les plaintes qui étaient déjà connues du gestionnaire de réseau de distribution au moment de l'entrée en vigueur du nouveau Règlement Technique, version du 15 mai 2012 (il s'agit du 24 novembre 2012, soit 10 jours après la publication du Règlement Technique au Moniteur belge), les rectifications doivent être effectuées selon l'ancien Règlement Technique, version du 4 décembre 2009.

Le Service de Médiation a donc transmis le dossier de plainte au VREG en lui demandant d'examiner si une amende administrative pouvait éventuellement être imposée au gestionnaire de réseau conformément à l'article 13.3.2 du décret du 8 mai 2009 portant les dispositions générales en matière de la politique de l'énergie.

Enfin, le Service de Médiation a informé l'utilisateur du réseau de la possibilité d'introduire le dossier auprès du service Litiges de la VREG conformément aux articles 3.1.4/2 et 3.1.4/3 du même décret.



## Recommandation : non-respect des délais de rectification du Règlement Technique en raison de la « mauvaise foi » de l'utilisateur du réseau (INFRA X)

### Description

Monsieur T. a reçu un décompte très élevé pour le gaz naturel. Après examen par le Service de Médiation, il est apparu que des estimations trop faibles en 2008, 2009, 2010 et 2011 en étaient la cause.

Le Service de Médiation était donc d'avis que les relevés des compteurs concernés devaient faire l'objet d'une nouvelle estimation, et ce selon les principes d'estimation tels que définis dans le Règlement Technique des autorités flamandes. Ensuite, la facturation ne pouvait remonter que jusqu' 2 ans et la consommation pour cette période devait rester imputée comme initialement.

### Point de vue du gestionnaire de réseau

INFRA X n'a cependant pas voulu procéder à une nouvelle estimation vu que l'entreprise était d'avis que le client avait agi de « mauvaise foi » en ne réagissant pas aux avis de relevé des compteurs.

### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation estime que « l'absence de réaction aux avis de relevé des compteurs » ne peut pas nécessairement être qualifiée de « mauvaise foi ». INFRA X n'a apporté aucune preuve ou du moins pas de preuve suffisante confirmant la présomption de mauvaise foi de l'utilisateur du réseau. Par conséquent, le Règlement Technique devait être correctement appliqué.

Le Service de Médiation était d'avis que les relevés des compteurs de gaz naturel et d'électricité de 2010 et 2011 et tous ceux qui avaient dû faire l'objet d'estimations avant cela devaient faire l'objet d'une nouvelle estimation selon les principes d'estimation et selon les prescriptions du Règlement Technique et

sur la base des relevés des compteurs effectifs du 13 décembre 2011. Ensuite, les délais de rectification des données de mesure sont limités à une période de deux ans avant le dernier relevé de compteur du 13 décembre 2011. Seule la consommation répartie du 11 février 2010 devait donc être transmise au fournisseur.

Le Règlement Technique devait donc être appliqué sur la base des articles suivants :

« Article V.3.6.2

*Dans les cas suivants, un statut de compteur, une consommation ou une injection peut être estimée par le gestionnaire de réseau de distribution conformément aux dispositions de l'article V.3.6.1 :*

- *Si la carte de relevé des compteurs n'est pas revenue « non délivrée » et qu'un utilisateur du réseau n'a pas réagi à temps à la carte de relevé des compteurs qui lui a été envoyée ;*
- *Ou s'il a été constaté qu'un dispositif de mesure n'a pas enregistré ou n'a pas enregistré correctement la consommation ou l'injection. Dans ce cas, la consommation ou l'injection est recalculée pour cette période, compte tenu des dispositions de l'article V.3.11.1. »*

« Article V.3.11.4

*Lorsqu'un gestionnaire de réseau de distribution procède à une rectification des données de mesure ou à l'introduction des données de mesure pour un point d'accès pour lequel aucune donnée de mesure n'était disponible dans le passé (spontanément, à la demande du fournisseur ou à la demande 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, intervenir au maximum pour une période de deux ans avant le dernier relevé des compteurs ; »*





Vu qu'INFRAX n'a pas voulu suivre cette argumentation, puisqu'elle estime que le client a agi « de mauvaise foi », le Service de Médiation a ajouté les arguments suivants à sa recommandation :

Considérant que le gestionnaire de réseau peut cependant invoquer l'article suivant avant d'accuser l'utilisateur du réseau de mauvaise foi, et ce sur la base de l'art. V.3.11.4:

*« §7 Si plus de 48 mois se sont écoulés depuis le dernier moment auquel le gestionnaire de réseau de distribution a pu procéder en personne à un relevé des compteurs, l'utilisateur du réseau de distribution doit permettre au gestionnaire de réseau de distribution d'accéder au dispositif de mesure. Les frais que le gestionnaire de réseau de distribution doit engager pour avoir accès au dispositif de mesure sont à charge de l'utilisateur du réseau de distribution. » (Art. V.3.1.5, §7 du Règlement Technique sur la Distribution de Gaz, Région flamande, version du 4 décembre 2009).*

#### Réponse du gestionnaire de réseau

INFRAX n'a pas souhaité accéder à la recommandation, estimant que le client avait agi de mauvaise foi. Pour cette raison, elle ne souhaitait pas suivre le Règlement Technique.

#### Commentaire du Service de Médiation

Au moment de la recommandation, l'interprétation du concept de « mauvaise foi » était encore à l'étude auprès du VREG :

- Les conventions avec le VREG concernant une proposition de procédure permettant d'interpréter le concept de « mauvaise foi » n'ont pas encore été finalisées et ne sont donc pas encore d'application.
- INFRAX n'a pas présenté d'éléments probants, ou du moins pas suffisamment, pour démontrer la prétendue « mauvaise foi » ou le manquement au devoir de collaboration par l'utilisateur du réseau.

### Recommandation : délai de rectification des données des compteurs (EANDIS)

#### Description

Après l'installation de panneaux solaires en août 2010, Mme G. a constaté que son compteur jour s'activait pendant les heures creuses et que le compteur nuit s'activait pendant les heures pleines. Pour autant qu'elle ait pu le vérifier elle-même, cette situation remonte à la mise en service des compteurs, en 1988.

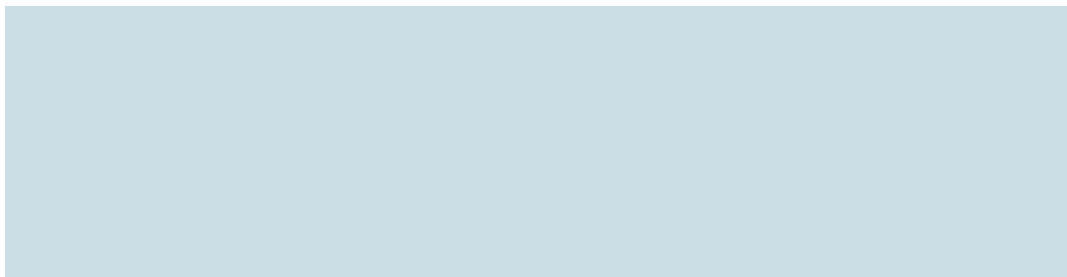
#### Point de vue du gestionnaire de réseau

EANDIS a confirmé que, par le passé, un programme erroné avait été installé dans le compteur, ce qui fait que la consommation de la journée était enregistrée au tarif de nuit et inversement. Ce problème a été rectifié en septembre 2010 et, consécutivement, les consommations des régimes jour et nuit ont été inversées pour les 2 années précédentes, conformément aux dispositions du Règlement Technique des autorités flamandes sur la Distribution d'Electricité. Cette rectification était à l'avantage de la plaignante. La plaignante n'était cependant pas satisfaite de cette rectification partielle en raison du délai limité et du fait que ses compteurs étaient, tout à fait indépendamment de sa volonté et de sa responsabilité, équipés depuis plus de 20 ans d'un programme erroné.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation a constaté qu'une rectification supplémentaire pour la période de consommation du 6 octobre 2007 au 7 septembre 2008 aurait été à l'avantage de la cliente et a également proposé cette solution à EANDIS. Une rectification pour les périodes antérieures serait cependant désavantageuse en raison notamment de l'extension des heures creuses aux week-ends depuis 2007.

Le Service de Médiation estime que les rectifications des données des compteurs à l'avantage du consommateur peuvent être effectuées avec effet rétroactif lorsqu'elles sont demandées par le consommateur au fournisseur ou



au gestionnaire de réseau dans une période de cinq ans à compter de l'échéance de la facture comportant les erreurs de facturation, et est d'avis que si des erreurs surviennent au détriment du consommateur, un délai de cinq ans de rétroactivité peut être qualifié de raisonnable et objectif.

L'arrangement proposé par le Service de Médiation permettait de rectifier l'erreur au détriment du consommateur commise dans le dossier de Madame G. pour un délai de 3 ans de rétroactivité.

EANDIS a refusé de suivre ce raisonnement car il ne s'agissait pas d'une scission de la période complète de 5 ans. Par conséquent, le Service de Médiation a formulé la proposition d'arrangement sous la forme d'une recommandation.

#### Réponse du gestionnaire de réseau

EANDIS n'a pas accédé à la recommandation. Elle a soumis le dossier au VREG et a suivi le point de vue de ce régulateur :

*« Cette plainte est encore traitée selon « l'ancien » Règlement Technique, qui prévoit une rectification pour les 2 dernières années assortie éventuellement d'une indemnité.*

*De manière générale, nous ne prôtons pas l'utilisation d'une indemnité sous la forme d'une scission des périodes de rectification en fonction de l'avantage ou du désavantage pour le client. En principe, nous préférons nous pencher sur l'intégralité des 5 dernières années pour ensuite procéder ou non à une rectification totale des 5 années complètes. En ce sens, nous pouvons donc suivre le raisonnement du service juridique d'EANDIS.*

*Au cours des 5 dernières années (2005–2010), on constate ici de manière globale 11.162 kWh de consommation jour contre 12.378 kWh de consommation nuit. Le client a donc de manière générale tiré profit de l'erreur commise par le gestionnaire de réseau de distribution. En outre,*

*la rectification des deux dernières années 2008–2010 a permis de neutraliser une grande partie de la période pendant laquelle le client avait été lésé.*

*Un juge pourrait se prononcer sur la période désavantageuse restante de 2007–2008. Il n'est pas exclu qu'il tienne alors compte de la longue période antérieure (2002–2007) durant laquelle l'utilisateur du réseau a clairement tiré un avantage financier de l'erreur. »*

#### Commentaire du Service de Médiation

Le Service de Médiation déplore que le Régulateur, dans son analyse, anticipe sur une hypothétique décision judiciaire étant donné que ce dossier fait précisément l'objet d'un règlement de litige préjudiciel.

### Recommandation : Déménagement (TECTEO secteur gaz)

#### Description

Madame H. a déménagé en date du 8 mars 2010 d'un point d'accès X. Suite à un formulaire de déménagement mal complété en date du 24 mars 2010, la cliente a ré- envoyé un bon formulaire en date du 12 janvier 2011 avec les index gaz du 8 mars 2010.

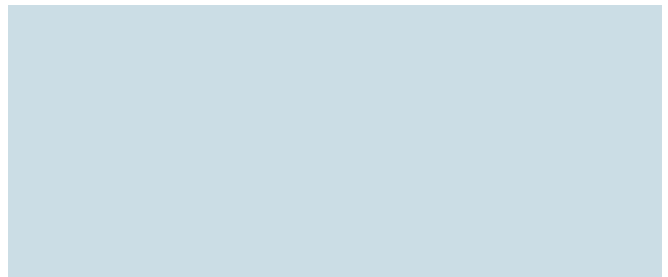
#### Point de vue du fournisseur Luminus

Luminus signale que le GRD ne souhaite pas valider l'index du nouveau formulaire étant donné qu'un agent a relevé un autre index en date du 13 janvier 2011.

#### Point de vue du gestionnaire de réseau de distribution TECTEO

TECTEO signale que la clôture du compte de Madame H. n'a jamais été demandée par son fournisseur en mars 2010 et que la date pivot validée dans la base de données est le 24 janvier 2011 qui correspond à l'entrée du nouvel occupant ou, à tout le moins, la date de début du contrat de fourniture du nouvel occupant; cette date est un élément fixe du dossier.

L'index validé au 24 janvier 2011 est 19.473 (un agent



du GRD s'est présenté sur place le 13 janvier 2011 dans le cadre du relevé annuel des index et a vu l'index 19.438).

Le GRD nous confirme que les consommations enregistrées jusqu'au 24 janvier 2011 restent donc à la charge de Madame H. et qu'il n'est pas possible de prendre en compte un index de mars 2010 pour un process encodé au 24 janvier 2011.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation considère que Madame H. n'a pas à prendre à sa charge la période allant de mars 2010 à janvier 2011 étant donné qu'elle n'habitait plus le point d'accès.

Le Service de Médiation renvoie à l'arrêté du 12 juillet 2007 qui prévoit dans l'article 189 du Règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution de gaz en Région wallonne et l'accès à ceux-ci, qui précise qu'une rectification d'index peut intervenir dans un délai d'une période de 2 ans comprise entre le dernier relevé des compteurs et le relevé effectué deux ans auparavant.

La Commission wallonne pour l'Énergie (CWaPE) signale que la réglementation wallonne recommande que dans le cas d'une contestation de l'index de fin d'occupation des lieux, seul un document attestant de l'index relevé à la date du déménagement et contresigné par l'occupant sortant et l'occupant entrant ou le propriétaire de l'immeuble pourra être pris en considération par le gestionnaire de réseau pour procéder à une éventuelle correction de l'index contesté.

Le Service de Médiation de l'Énergie recommande donc la prise en compte du formulaire de déménagement du 12 janvier 2011 et d'enregistrer le process du fournisseur Luminus afin que la consommation du client soit clôturée en mars 2010.

#### Réponse du gestionnaire de réseau

TECTEO signale que cette recommandation inspire plusieurs remarques, en particulier le fait que le process

actuellement validé est immuable au niveau de sa date d'effet, le switch étant encodé au 24 janvier 2011, et que cette date ne peut être techniquement changée.

TECTEO peut par contre avoir une action sur l'index du switch, mais là encore, les éléments à notre disposition leur posent problème :

1. L'index proposé sur le document de déménagement est certes contresigné par le nouvel occupant mais il est inférieur à l'index vu par l'agent dans le cadre du relevé annuel des consommations du 13 janvier 2011, la chronologie des index sur un point de fourniture ne peut aller dans le sens dégressif.
2. Le nouvel occupant, Monsieur P, n'est pas client Luminus : une rectification d'index au 24 janvier 2011 fausse complètement le profil de consommation et impute plusieurs centaines de m<sup>3</sup> à ce client, la rectification impacte donc le gridfee (tarif de distribution) et les volumes facturés à ce client.

Devant ces difficultés, principalement à cause de l'impossibilité de modifier la date pivot du process, TECTEO signale ne pouvoir donner une suite favorable à la recommandation. Ils estiment par ailleurs qu'il s'agit d'un problème qui doit être réglé par le fournisseur avec son client, soit par un geste commercial, soit par une rectification de facture en interne.

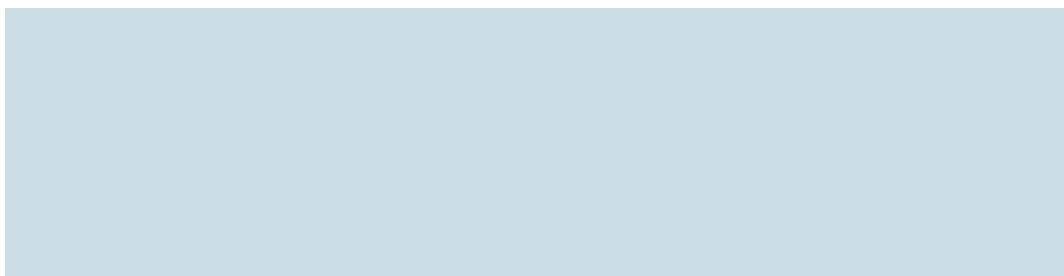
#### Recommandation : rectification des index (TECTEO)

##### Description

Monsieur K. conteste une facture de Luminus car celle-ci reprend une consommation de 30.010 kWh pour une période allant de 2010 à 2011.

##### Point de vue du fournisseur Luminus

Luminus confirme dépendre des intercommunales qui leur transmettent progressivement les index de consommation qu'ils soient relevés ou estimés. Luminus ajoute qu'ils sont légalement tenus de facturer les index reçus.



Dans ce cas, le Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD), TECTEO, confirme que les index des années précédentes avaient été sous-estimés et que cela explique une consommation élevée de 30.010 kWh.

#### Point de vue du gestionnaire de réseau TECTEO

TECTEO nous informe qu'ils ont dû procéder à une estimation à défaut d'index communiqué en 2008, 2009 et 2010. TECTEO ajoute que la consommation enregistrée est tout à fait plausible car Monsieur K. signale l'utilisation de chauffages d'appoint, appareils très énergivores, couplés à un compteur simple tarif.

Néanmoins, TECTEO nous propose éventuellement, sur base du règlement technique, de ré-estimer les deux dernières années, ce qui ne changerait rien au volume consommé car celui-ci serait seulement étalé sur trois périodes.

#### Recommandation du Service de Médiation à TECTEO

Le Service de Médiation renvoie à l'article 219 du Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci (version du 3 mars 2011), qui stipule que « *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 une période de deux années comprise entre le dernier relevé (s'il échoit, la dernière estimation par le gestionnaire de réseau de distribution) des compteurs et le relevé effectué deux ans auparavant. Si cette période est inférieure à vingt-deux mois ou supérieure à vingt-six mois, une estimation à vingt-quatre mois est effectuée* » et considère que cet article doit être appliqué.

Cette application doit tenir compte du dernier index validé au moment de la contestation (index du 8 février 2011). Donc, les index de 2009 et 2010 doivent être ré-estimés. D'autre part, la consommation doit être répartie, pour la période à partir de 2009, en tenant compte des index ré-estimés et rectifiés. La consommation originale jusque 2009 doit donc rester inchangée.

#### Réponse du gestionnaire de réseau

TECTEO s'étonne de la recommandation. En effet, il signale que les données de consommation ont été estimées pendant 3 années consécutives car ils n'ont pas reçu de réactions aux différents courriers envoyés à Monsieur K.

Suivant ces éléments, le GRD indique que Monsieur K. aurait donc dû réagir aux différents courriers afin que la période contestée soit facturée aux périodes réellement concernées.

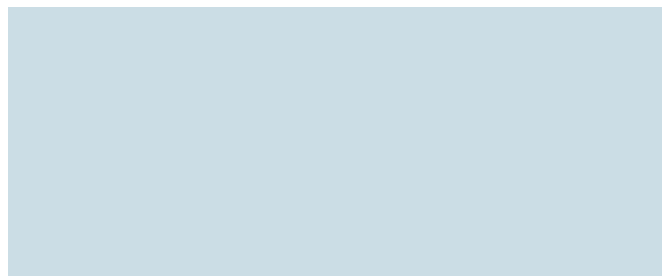
TECTEO indique qu'ils ne disposent pas, après trois années d'estimation, d'information sur la période durant laquelle Monsieur K. a consommé ces 30.010 kWh. Ils attirent notre attention sur le fait que cette consommation est techniquement possible suivant les éléments repris dans leur point de vue.

TECTEO ne comprend pas pour quelle raison ils devraient consentir à rectifier les index et consommations du client tout en maintenant inchangée la consommation de Monsieur K. en l'état jusqu'en 2009 car cela représenterait un gain pour Monsieur K. de 10.000 kWh.

TECTEO ajoute qu'à l'évidence, cela créerait un précédent pour tout autre client car il suffirait pour ceux bénéficiant d'estimations « favorables » de ne pas volontairement donner suite aux diverses sollicitations relatives à l'obtention des données de comptage dans le but de consommer de l'énergie électrique sans devoir en assumer la totalité du coût auprès de son fournisseur.

#### Commentaire du Service de Médiation

TECTEO n'a donc pas suivi la recommandation envoyée par le Service de Médiation et ne procédera pas à la réévaluation des données de consommation. La réponse de Résa-TECTEO n'apporte, cependant, pas d'éléments nouveaux susceptibles de modifier la position du Service de Médiation. Le service de Médiation reste, par conséquent, sur la position exprimée dans sa recommandation. Il appartient au final au régulateur



régional, la CWaPE de prendre position sur ce sujet, étant donné que la CWaPE est compétente pour le contrôle de l'application du règlement technique par les gestionnaires de réseau de distribution.

## COMPÉTENCES RÉGIONALES

### Recommandation : octroi rétroactif d'électricité gratuite en Flandre (Electrabel)

#### Description

Le Service de Médiation a formulé, en 2012, 30 recommandations à Electrabel concernant l'octroi rétroactif d'électricité gratuite en Flandre.

Après examen de leur décompte annuel, les plaignants ont constaté que pendant plusieurs années, ils n'avaient pas reçu la quantité d'électricité gratuite à laquelle ils avaient droit en vertu d'un décret : 100 kWh par point de raccordement, auxquels il faut ajouter 100 kWh par an par membre du ménage domicilié à la même adresse.

Lorsqu'un client ne reçoit pas d'électricité gratuite ou en reçoit trop peu, il doit remettre au fournisseur une déclaration sur l'honneur concernant la composition du ménage et le fournisseur doit, dans le mois, octroyer l'électricité gratuite soit par le biais d'une note de crédit, soit par le biais d'un report sur la facture (d'acompte) suivante.

#### Point de vue du fournisseur

Cependant, pour ces rectifications de l'électricité gratuite, Electrabel s'est limitée aux factures de décompte dont la date d'échéance ne remontait pas à plus de 12 mois. Elle a fait référence à ses conditions générales destinées aux consommateurs, qui stipulent que les rectifications de facturation ne sont possibles que jusqu'à 12 mois après la date d'échéance de facture concernée. A titre exceptionnel, Electrabel a également octroyé l'électricité gratuite pour la facture de décompte précédant la dernière facture de décompte, ce qui fait que les rectifications ont remonté à maximum 2 ans.

### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation estime que les rectifications de factures au profit du consommateur doivent pouvoir être exécutées avec effet rétroactif lorsqu'elles sont demandées par le consommateur au fournisseur ou au gestionnaire de réseau dans une période de cinq ans à dater de l'échéance de la facture erronée.

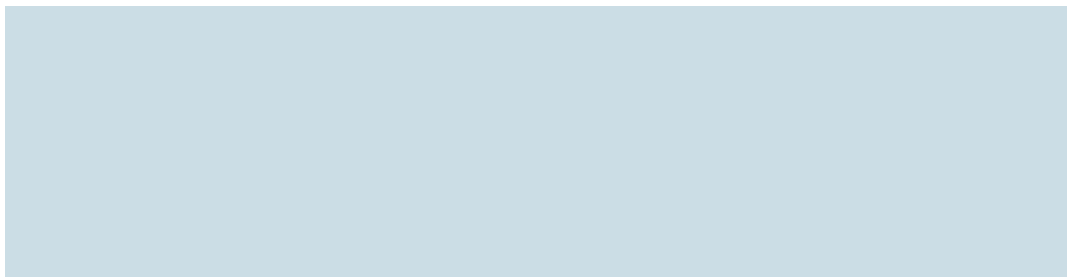
Si des erreurs surviennent au détriment du consommateur, comme l'oubli de l'octroi d'électricité gratuite (en Flandre), un délai de cinq ans de rétroactivité peut, selon le Service de Médiation, être qualifié de raisonnable et objectif.

Par conséquent, le Service de Médiation a recommandé pour ces 30 dossiers de plaintes qu'Electrabel octroie l'électricité gratuite avec effet rétroactif pour une période de 5 ans.

#### Réponse du fournisseur

*Electrabel n'a cependant pas suivi ces recommandations, avançant les arguments suivants :*

- « *Le régulateur flamand des marchés du gaz et de l'électricité (VREG) a convenu avec le secteur, dans le cadre du paiement d'électricité gratuite avec effet rétroactif, que ces rectifications n'étaient autorisées que jusqu'à un an après la réception de la facture dans laquelle l'électricité gratuite n'a pas été (totalement) octroyée. Cette convention a été adoptée 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 stipule que les rectifications de facturation ne sont possibles que jusqu'à 12 mois après la date d'échéance de la facture concernée. Nous faisons également référence à l'article IV.i point 13 de l'accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz », qui stipule qu'il faut prévoir un délai de contestation/ plainte pour le consommateur en cas de facturation erronée d'une durée minimale de 12 mois à partir de la date de réception de la facture concernée.* »



### Commentaire du Service de Médiation

Le Service de Médiation constate que ces arguments n'empêchent pas – en dépit du coût, de la prise en charge et des conventions avec le VREG – d'accorder l'électricité gratuite avec effet rétroactif.

### Recommandation : octroi rétro-actif d'électricité gratuite en Flandre (Nuon)

#### Description

Le Service de Médiation a formulé en 2012 2 recommandations à Nuon concernant l'octroi rétroactif d'électricité gratuite en Flandre.

Après examen de leur décompte annuel, les plaignants ont constaté que pendant plusieurs années, ils n'avaient pas reçu la quantité d'électricité gratuite à laquelle ils avaient droit en vertu d'un décret : 100 kWh par point de raccordement, auxquels il faut ajouter 100 kWh par an par membre du ménage domicilié à la même adresse.

Lorsqu'un client ne reçoit pas d'électricité gratuite ou en reçoit trop peu, il doit remettre au fournisseur une déclaration sur l'honneur concernant la composition du ménage et le fournisseur doit, dans le mois, octroyer l'électricité gratuite soit par le biais d'une note de crédit, soit par le biais d'un report sur la facture (d'acompte) suivante.

#### Point de vue du fournisseur

Nuon a déclaré qu'elle n'allait plus attribuer l'électricité gratuite pour les années 2007 à 2009 incluse. Durant ces années, elle n'a en effet reçu aucune donnée du gestionnaire de réseau concernant la composition de ménage. Par ailleurs, Nuon n'a plus droit à une indemnisation si elle octroie l'électricité gratuite.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation estime que les rectifications de factures au profit du consommateur doivent pouvoir être exécutées avec effet rétroactif lorsqu'elles sont demandées par le consommateur au fournisseur ou au

gestionnaire de réseau dans une période de cinq ans à dater de l'échéance de la facture erronée.

Si des erreurs surviennent au détriment du consommateur, comme l'oubli de l'octroi d'électricité gratuite (en Flandre), un délai de cinq ans de rétroactivité peut, selon le Service de Médiation, être qualifié de raisonnable et objectif.

Par conséquent, le Service de Médiation a recommandé pour ces 2 dossiers de plaintes que Nuon octroie l'électricité gratuite avec effet rétroactif pour une période de 5 ans maximum.

#### Réponse du fournisseur

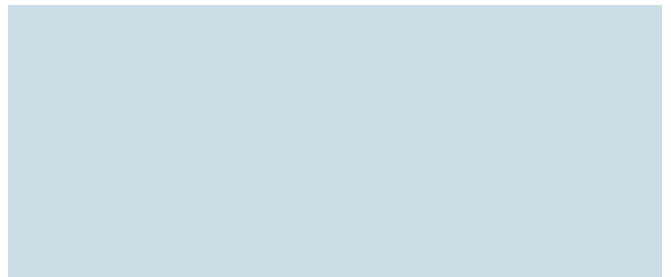
Nuon n'a cependant pas suivi ces recommandations et a argumenté ce qui suit :

*« En vertu de la réglementation flamande, c'est le gestionnaire de réseau de distribution qui est à la base de l'octroi ou non de la quantité d'électricité gratuite. S'il nous indique qu'une personne a droit à une certaine quantité d'électricité gratuite, nous le mentionnons sur la facture. A l'inverse, vous comprendrez que lorsque le gestionnaire de réseau de distribution ne nous en informe pas, nous ne pouvons pas le mentionner sur notre facture, pour la simple et bonne raison que nous ne savons pas si ledit client y a droit ou non. »*

*« Nous constatons par ailleurs que dans le domaine de l'octroi d'électricité gratuite, l'interprétation du Service de Médiation de l'Énergie fédéral diverge de celle de la VREG. Dans l'intervalle, le Régulateur flamand des marchés du gaz et de l'électricité (VREG) a en effet recommandé dans son rapport final du 3 février 2012 qu'une rectification devait être possible pour une période de deux ans. Bien qu'il ne s'agisse que d'une recommandation, nous la suivons. Nous en faisons donc plus que ce que le cadre légal exige au sens strict, principe que nous avons également appliqué dans ce dossier. »*

#### Commentaire du Service de Médiation

Le Service de Médiation constate que ces arguments





n'empêchent pas – en dépit du coût, de la prise en charge et des conventions avec le VREG – d'accorder l'électricité gratuite avec effet rétroactif.

## CLÔTURE

### Recommandation : Absence de factures/ Indemnisations (Electrabel Customer Solutions)

#### Description:

Monsieur L. conteste la coupure survenue à son endroit.

Selon le plaignant, le fournisseur d'énergie a été informé du changement d'adresse mais les factures ont continué à être envoyées à la mauvaise adresse. Ce dernier souhaite donc l'annulation des frais de rappel et de mise en demeure ainsi que des frais de réouverture du compteur.

#### Point de vue du fournisseur

Le fournisseur d'énergie a informé le Service de Médiation que, depuis le début du contrat, aucun paiement n'a été effectué par le client.

Le client n'aurait jamais mentionné qu'il habitait sur place, il aurait juste demandé une modification de contrat en « EnergyPlus » afin d'avoir un tarif plus intéressant sur ses factures de consommation.

L'adresse d'expédition est donc inchangée car aucune trace d'une demande de modification de cette adresse n'a été trouvée.

Le fournisseur d'énergie confirme donc que la coupure s'est déroulée conformément à la législation en vigueur ainsi qu'à leurs procédures internes.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Énergie a pris en compte :

- 1) Le certificat de résidence délivré par la commune, certifiant que Monsieur L. y est domicilié depuis décembre 2007. Copie dudit certificat a été envoyée au fournisseur d'énergie.
- 2) Le fait qu'il s'agissait de la résidence principale de Monsieur L., la coupure ne pouvait être effectuée sans l'autorisation du juge de paix et, ce, conformément à l'Ordonnance relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale qui stipule qu'« *Aucune coupure d'électricité sur un point de fourniture alimentant une résidence principale ou à utilisation principalement domestique ne peut être effectuée sans l'autorisation du juge de paix.* » (Art. 25sexies § 4)

Le Service de médiation de l'Énergie a ainsi recommandé l'annulation des frais fixes liés à la coupure ainsi qu'un geste commercial correspondant aux frais de rappel et de mise en demeure facturés par le fournisseur.

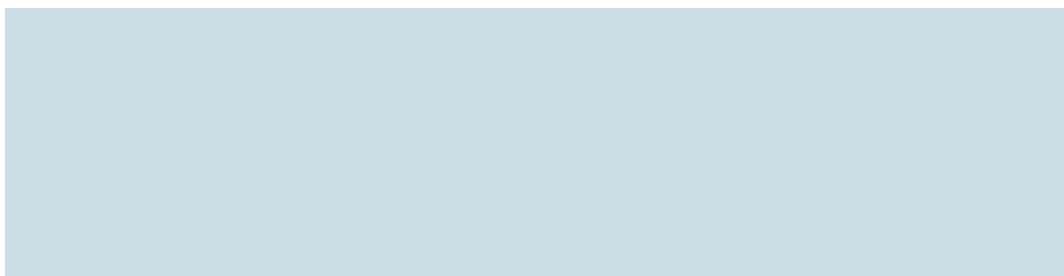
#### Réponse du fournisseur

Le fournisseur d'énergie Electrabel Customer Solutions n'a pas accordé une suite favorable à la recommandation.

Selon lui, depuis le début du contrat, aucune demande n'a été formulée afin de rectifier l'adresse d'expédition des factures. Le point de fourniture était considéré comme une seconde résidence lors de la libéralisation du marché (1<sup>er</sup> janvier 2007).

La seule contestation du client portait sur le tarif appliqué (maison vide) et un tarif plus avantageux (Energy Plus) a été appliqué. Cependant, aucun paiement n'a été réalisé.

Par conséquent, le fournisseur d'énergie considère que la résiliation du contrat ainsi que la coupure se sont déroulés conformément aux conditions générales et dans le respect de la législation régionale en vigueur.



## → PARTIELLEMENT SUIVIE PAR L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

### PRIX ET TARIFS

#### Recommandation : Application erronée du tarif social (ORES)

##### Description

Monsieur X a bénéficié du tarif social pour l'électricité auprès de son gestionnaire de réseau (GRD) depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007. L'intéressé est atteint d'une incapacité physique avérée à plus de 66% et bénéficie dans ce cadre, d'une intervention de sa mutuelle.

Le 16 septembre 2009, Monsieur X passe devant la Commission Locale pour l'Énergie. Sur base des conclusions rendues, il est invité à changer de fournisseur avant le 8 janvier 2010. Afin de maintenir son droit au tarif social, le gestionnaire de réseau adresse un courrier au client le 24 mars 2011.

Le GRD réclame le remboursement de l'application du tarif social appliqué de manière erronée entre le 1<sup>er</sup> janvier 2007 et le 7 janvier 2010.

Le client conteste le remboursement de la somme de 851,44 EUR qui correspond à la rectification de sa facture avec effet rétroactif.

##### Point de vue du gestionnaire de réseau

Le GRD refuse de modifier la facture de 851,44 EUR et veut remplacer le tarif social par un tarif « standard » pour la période allant du 1<sup>er</sup> janvier 2007 au 7 janvier 2010.

##### Recommandation du Service de Médiation

Dans le cadre du dossier susmentionné, il apparaît qu'aucun accord à l'amiable ne peut être trouvé.

Le Service de Médiation a pris en compte que :

- la plainte de Monsieur X a été envoyée au gestionnaire de réseau comme plainte recevable ;
- Monsieur X ne remplit pas les conditions nécessaires à l'obtention du tarif social bien qu'il souffre d'un handicap attesté à plus de 66% ;
- en juin 2008, une attestation avait été demandée au client, que ce dernier s'était renseigné auprès du SPF Sécurité Sociale et qu'à défaut de réponse, il a contresigné un document et l'a adressé au GRD;

Le Service de Médiation renvoie à la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, qui exclut les clauses et conditions qui autorisent les entreprises à augmenter unilatéralement les prix ou à modifier les conditions au détriment du consommateur sur base d'éléments dépendant uniquement de leur volonté, si elles ne répondent pas à certaines conditions très strictes (article 74, °2 et °3). Le Service de Médiation indique également qu'il existe une jurisprudence sur base de laquelle un GRD est tenu de se conformer à cette législation.

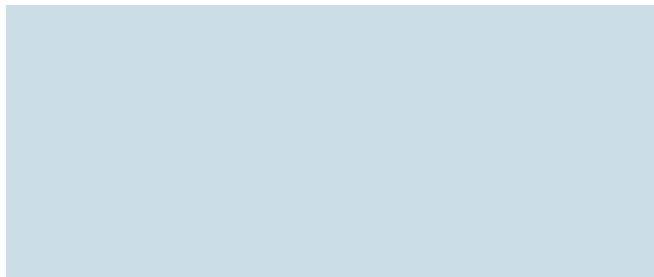
Le Service de Médiation renvoie aussi à l'art.5 de l'arrêté ministériel du 30 mars 2007, qui stipule que « une entreprise d'énergie peut uniquement être exemptée de l'obligation de fournir au prix maximal si elle est informée, par recommandé et par le client résidentiel protégé à revenu modeste ou à situation précaire, que ce dernier ne souhaite pas bénéficier du tarif social ».

Le service de Médiation de l'Énergie formule la recommandation suivante:

*«Aucune rectification de la facturation au prix normal au nom de Monsieur L. avec effet rétroactif ne doit être effectuée ».*

##### Réponse du gestionnaire de réseau:

Le gestionnaire de réseau a partiellement suivi la recommandation du SME. Il n'a pas appliqué la



rétroactivité prévue à toute la période concernée. Il a, finalement, appliqué la rétroactivité sur une seule année.

Toutes les autres consommations ont été facturées au tarif social.

### Recommandation tarif social (Electrabel)

#### Description:

Madame K. conteste la facture de son fournisseur d'énergie Electrabel Customer Solutions car elle bénéficie du tarif social depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2008 et que ce dernier ne lui a pas été appliqué correctement.

#### Point de vue du fournisseur

Le fournisseur d'énergie Electrabel Customer Solutions a informé notre Service de Médiation que des explications avaient déjà été données à la cliente à savoir :

- annulation de la facture de consommation du 23 mars 2010 pour adaptation du contrat en tarif social.
- émission de la facture de consommation rectificative du 19 mai 2010 en fonction du tarif social (période du 3 décembre 2009 au 22 mars 2010).
- établissement d'un plan de paiement en 12 mensualités en date du 19 mai 2010.

#### Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation de l'Énergie a pris en compte :

- 1) L'attestation du CPAS, indiquant que Madame K. bénéficie du tarif social en sa faveur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2008.
- 2) Le fait qu'elle réponde 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 :

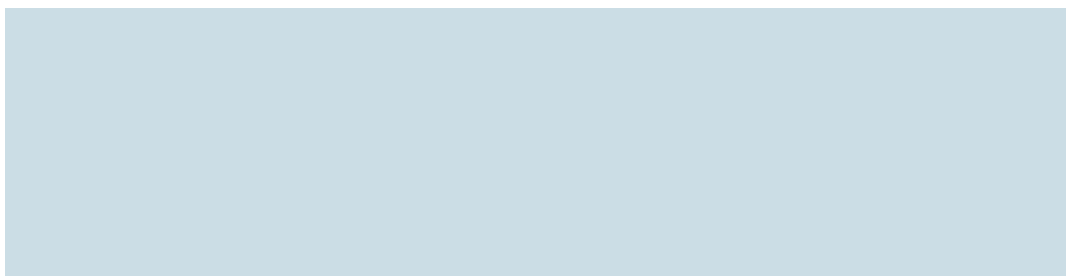
*« Il faut entendre par « clients protégés résidentiels*

*à revenus modestes ou à situation précaire », 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 (...) ».*

- 3) Les attestations en vue de l'application du tarif social de 2008 à 2010 fournies à Electrabel Customer Solutions par le CPAS, en septembre 2010, conformément à l'Arrêté royal du 28 juin 2009 relatif à l'application automatique des prix maximaux pour la fourniture de l'électricité et du gaz naturel aux clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire.
- 4) Le fait que le fournisseur d'énergie ne peut empêcher Madame K. de jouir de son droit pour seule raison que la date d'émission de l'attestation mentionne l'année 2010.
- 5) L'accord des consommateurs (conditions générales, chapitre IV i, 5°) qui prévoit 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* »
- 6) Le fait qu'à défaut de dispositions particulières dans la loi sur le droit à l'intégration sociale, il est admis que l'action en paiement peut se prescrire par 5 ans comme « *pour ce qui est payable par année, ou à des termes périodiques plus courts* », conformément à l'article 2277 du code civil.

Le Service de médiation de l'Énergie a ainsi recommandé l'application du tarif social en faveur de Madame K. pour



sa fourniture en gaz et électricité à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2008 et au plus tard à la date d'entrée en vigueur du contrat d'énergie.

#### Réponse du fournisseur

Le fournisseur d'énergie Electrabel Customer Solutions a accordé une suite partiellement favorable à la recommandation.

Pour l'énergie gaz, le fournisseur a procédé à l'application du tarif social depuis le début du contrat. La période du 31 mars 2008 au 3 mars 2009 a donc été rectifiée au tarif social.

Pour l'énergie électrique, le fournisseur n'a pas procédé à une rectification estimant que la première contestation du plaignant datait d'avril 2010 et que dès lors le délai de contestation était dépassé (12 mois) conformément à leurs conditions générales.

#### Commentaire du Service de Médiation

La réponse du fournisseur d'énergie n'apporte pas d'éléments nouveaux susceptibles de modifier la position du Service de Médiation. Le Service de Médiation reste, par conséquent, sur la position exprimée dans sa recommandation et insiste sur le fait que le tarif social est un droit et que par conséquent il ne s'agit pas, dans le cas présent, de rectifier une facture mais avant tout de garantir un droit.

