

## 6

# DROITS DES CONSOMMATEUR· RICE·S

Avec la digitalisation et les évolutions technologiques liées à la transition énergétique, le marché de l'énergie bruxellois se complexifie. Dans ce contexte, BRUGEL propose régulièrement des avis et conseils au Gouvernement afin de placer le consommateur·trice au centre des mesures réglementaires décidées par les autorités publiques.



« Dans le cas des règlements techniques, notre objectif est d'instaurer un rééquilibrage en faveur du client », explique Karine Sargsyan, responsable du service Juridique et du service des Litiges. « Car si le consommateur est tenu à des obligations, il faut également veiller à ce que les opérateurs respectent les leurs. C'est cet équilibre que nous tentons de trouver dans toutes les démarches que nous initions. »

Pour le secteur de l'eau, le défi est sensiblement différent car ce marché reste monopolistique en matière de production et de distribution. « Et comme nous n'en sommes qu'au début d'une nouvelle phase de régulation, nous devons trouver de nouveaux équilibres afin que les opérateurs du secteur puissent s'inscrire dans une approche client. À mon sens, c'est l'un des grands défis que doit relever ce secteur. »

## Guide d'interprétation des obligations de service public

En vertu de l'Ordonnance électricité, BRUGEL dispose d'une compétence spécifique qui lui permet de contrôler les conditions générales appliquées par les fournisseurs dans leurs contrats de fourniture d'énergie. Dans le cadre de cette compétence, BRUGEL a pris l'initiative de rédiger, en 2021, un guide d'interprétation des obligations de service public à charge des fournisseurs.

« Les fournisseurs qui sont déjà actifs sur le marché résidentiel bruxellois peuvent utiliser ce guide pour vérifier en interne la portée de leurs conditions générales », précise Karine Sargsyan. « Via ce document, nous voulons attirer leur attention



« Dans toutes les démarches que nous initiations, notre objectif est de trouver le bon équilibre entre les obligations du consommateur-trice et celles des opérateurs. »

**Karine Sargsyan**  
Responsable du service Juridique et du service des Litiges

sur les diverses modifications qu'ils doivent apporter à leurs conditions générales, afin qu'elles respectent le cadre législatif bruxellois. Et nous attendons en retour qu'ils nous transmettent systématiquement les modifications qu'ils souhaitent apporter à leurs conditions générales, tel que le prévoit l'Ordonnance. »

Les fournisseurs qui souhaitent procéder à une modification des conditions sont tenus d'envoyer un courrier à BRUGEL. Le régulateur les avertit endéans 30 jours si le changement est accepté ou refusé. « Une telle procédure de notification permet de conduire un contrôle régulier de la conformité des conditions générales des fournisseurs et ainsi assurer la protection des consommateurs et la sécurité juridique pour les fournisseurs », explique encore Karine Sargsyan.

Au-delà des fournisseurs déjà présents sur le marché bruxellois, ce guide peut intéresser les entreprises qui envisagent de démarrer une activité sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. « Le secteur de l'énergie bruxellois est particulièrement complexe. Et les fournisseurs qui souhaitent s'y implanter doivent savoir à quoi ils s'engagent. »

In fine, le guide est également destiné aux acteurs sociaux et aux associations de protection des consommateurs. « Ces organismes peuvent très avantageusement l'utiliser lorsqu'ils sont confrontés à des conflits relatifs au respect des obligations de service public. Le réseau Vigilance s'est dans cet esprit réjoui de sa publication en juillet 2021. D'autant que le guide que nous publions est un outil évolutif et dynamique qui sera actualisé régulièrement. »

## Procédure MOZA

Durant l'exercice 2021, les services de BRUGEL ont rédigé un avis d'initiative pour alerter sur le nombre de coupures MOZA relativement élevé en Région de Bruxelles-Capitale. La procédure MOZA (Move Out Zonder Afspraak) est une demande de fermeture de compteur introduite par un fournisseur d'énergie auprès de SIBELGA, le gestionnaire du réseau de distribution. Cette procédure est enclenchée lorsqu'un client qui déménage ne demande pas la fermeture du compteur auprès de son fournisseur. Elle peut également être activée si le nouvel occupant d'un lieu n'a pas conclu de contrat d'énergie.

Mise en œuvre par SIBELGA, la procédure MOZA permet de déterminer l'identité de l'occupant et de l'inviter à régulariser sa situation en concluant un contrat avec le fournisseur de son choix. Si ce dernier n'agit pas dans les plus brefs délais, le GRD procède à la fermeture des compteurs.

« Pour comprendre le phénomène et apporter des pistes de solution, nous avons consulté les différents acteurs du marché de l'énergie », explique Carine Stassen, responsable du service des Affaires socio-économiques. « Afin d'objectiver notre évaluation, nous avons également établi une comparaison avec la procédure mise en place par ORES en Région wallonne. Au regard de cette analyse, nous avons conclu qu'il fallait adapter la procédure en ajustant la chronologie des différentes étapes. Concrètement, SIBELGA devra accroître l'implication des propriétaires et procéder à des enquêtes administratives plus poussées. »



« Afin de comprendre pourquoi il y avait de nombreuses coupures MOZA en RBC, BRUGEL a réalisé une analyse poussée afin de comprendre le phénomène mais surtout pour apporter des pistes de solution. »

**Carine Stassen**  
Responsable du service des Affaires socio-économiques

## Plaintes et litiges

### Secteur du gaz et de l'électricité

En 2021, les plaintes et litiges ont principalement concerné les trois grandes thématiques que sont la consommation hors contrat, les indemnisations et les pratiques non conformes des fournisseurs.

- **Plaintes en rapport avec la consommation**  
Lorsque le GRD soupçonne une consommation d'énergie litigieuse (absence de contrat de fourniture ou compteur manipulé), il facture des suppléments. « Comme les dispositions légales reprises dans les règlements techniques ne sont pas claires, les contestations sont fréquentes », précise Karine Sargsyan. « Et beaucoup de plaintes émanant de clients dénoncent ces surfacturations établies sans véritable constat de fraude en bonne et due forme. »

- **Plaintes en rapport avec les indemnisations**  
Comme les consommateurs sont de plus en plus nombreux à connaître leurs droits en matière d'indemnisation, les plaintes se multiplient. « *Comme le GRD pourrait parfois faire preuve d'une certaine rigidité dans l'application de ces règles, les clients se tournent de plus en plus vers le service des Litiges de BRUGEL pour bénéficier d'un arbitrage.* »

- **Plaintes en rapport avec certaines pratiques des fournisseurs**  
Un certain nombre de plaintes ont à nouveau concerné les pratiques mises en œuvre par certains fournisseurs pour contourner leur obligation de faire offre.

## Secteur de l'eau

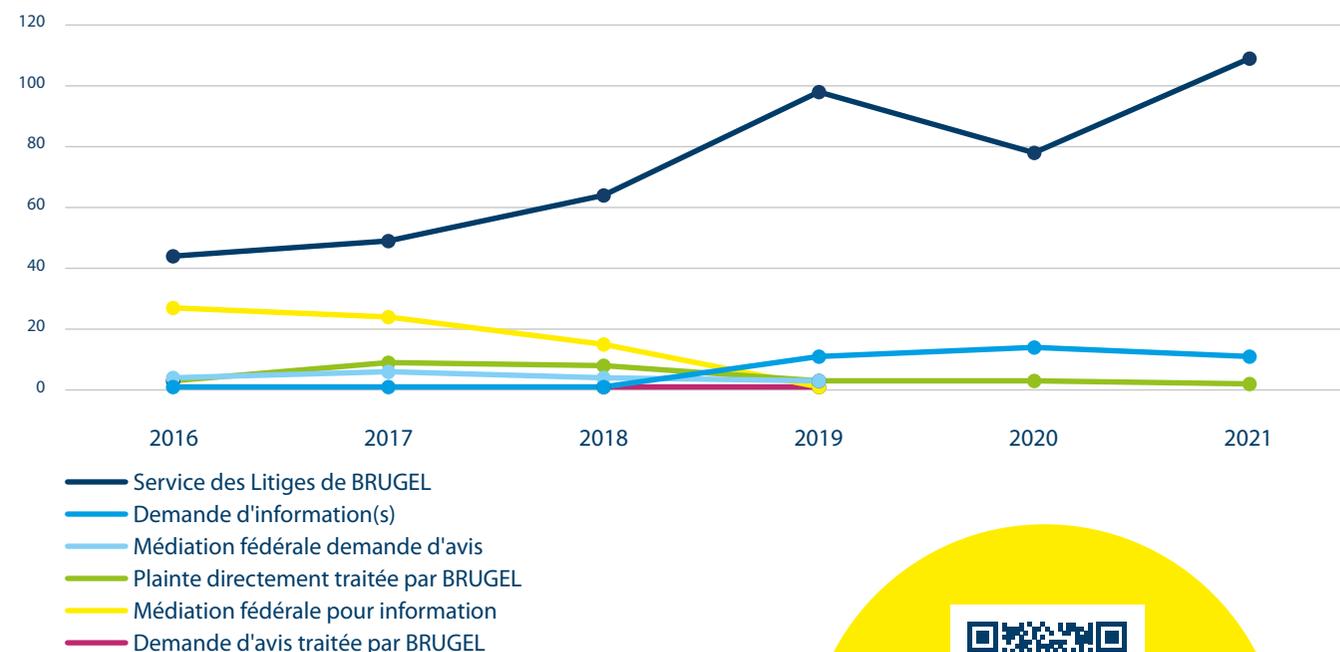
Pour ce secteur, BRUGEL a pour la deuxième fois fait office de service de médiation en 2021. Les trois principales thématiques traitées ont concerné les facturations en cas de fuites, la garde alternée et le call center.

1. Durant cet exercice, de nombreux clients bruxellois ont revendiqué des tarifs préférentiels en cas de fuites décelées dans leurs installations. « *Dans cet épineux dossier, nous avons tenu le rôle de médiateur entre VIVAQUA et ses clients* », explique Karine Sargsyan.
2. Par le passé, les parents bruxellois pouvaient bénéficier de certains avantages lorsqu'ils partageaient la garde de leurs enfants. En 2020, VIVAQUA a supprimé cet avantage. « *Ce changement a suscité l'incompréhension, voire la colère, de certains consommateurs.* »
3. La troisième problématique traitée par BRUGEL a concerné l'indisponibilité du call center. En 2020 et 2021, des changements d'outils informatiques au sein de VIVAQUA ont occasionné des dysfonctionnements techniques au sein de leur service back-office.

Depuis que BRUGEL a reçu en 2018 ses missions par rapport au secteur de l'eau et plus particulièrement sa mission de médiation pour le secteur de l'eau, le régulateur a mis en exergue qu'il ne revenait pas à BRUGEL d'assurer un service de médiation. Comme pour le secteur de l'énergie, BRUGEL est en effet convaincue que sa mission concerne prioritairement le traitement de litiges et la prise de mesures

contraignantes, et ce afin d'éviter tout conflit d'intérêt. « *En fin d'année 2021, le Gouvernement a entendu notre requête et lors de la dernière modification de l'Ordonnance eau, notre point de vue a enfin été intégré. En 2022, BRUGEL n'aura dès lors plus un rôle de médiateur mais pourra prendre des décisions contraignantes* », clôture Karine Sargsyan.

## Répartition des plaintes traitées et clôturées en fonction du type de procédure



Retrouvez l'interview vidéo sur les droits des consommateurs

