

# Conditions générales de fourniture de Sibelga comme fournisseur de dernier ressort

2019-10



## TABLE DES MATIERES

1 Généralités .....	3
2 Durée de la fourniture .....	3
3 Prix de la fourniture .....	3
4 Facturation .....	3
5 Modalités de paiement .....	4
6 Inaccessibilité .....	4
7 Vie privée .....	4
8 Votre numéro de client .....	5
9 Service clientèle .....	5
10 Droit de modifier le contenu de la facture et des présentes conditions générales.....	5
11 Règlement des litiges .....	5

## 1 GÉNÉRALITÉS

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute personne (ci-après dénommé l'Utilisateur) qui se voit fournir du gaz ou de l'électricité par Sibelga en tant que fournisseur de dernier ressort. Elles reprennent et complètent sans jamais y déroger les principales dispositions qui régissent la fourniture de dernier ressort, inscrites dans l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, l'ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, la loi programme du 27 avril 2007, l'Arrêté royal relatif à l'application automatique de prix maximaux pour la fourniture d'électricité et de gaz naturel aux clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire et les Arrêtés ministériels du 30 mars 2007.

Les présentes conditions générales ne portent pas préjudice aux dispositions légales et réglementaires applicables, lesquelles priment en tout état de cause.

## 2 DURÉE DE LA FOURNITURE

Pour les clients protégés, la fourniture de dernier ressort prend fin lorsque les effets du contrat conclu avec le fournisseur commercial ne sont plus suspendus.

Pour les clients hivernaux, la fourniture prend fin à la fin de la période hivernale, soit le 31 mars ou à toute autre date si la période est prolongée par le Gouvernement de la Région de Bruxelles Capitale.

Cette fourniture peut également prendre fin lorsqu'un nouveau contrat de fourniture est conclu avec un fournisseur commercial.

## 3 PRIX DE LA FOURNITURE

En vertu des ordonnances du 19 juillet 2001 et du 1er avril 2004, les prix de la fourniture de dernier ressort sont les prix maximaux pour la fourniture d'électricité et de gaz aux clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire, actuellement fixés par l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture d'électricité aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire et l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture de gaz aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire. Les prix maximaux sont automatisés.

Les prix maximaux ne comprennent ni la TVA, ni les surcharges et prélèvements établis par les autorités compétentes.

## 4 FACTURATION

La fourniture fait l'objet d'une facturation forfaitaire mensuelle. Le montant du forfait est déterminé, lors du commencement de la fourniture, sur base de critères objectifs et non-discriminatoires. Une fois l'an, sur la base du relevé du compteur, une facture de régularisation tenant compte des factures forfaitaires mensuelles facturées est établie. Par ailleurs, lorsque la fourniture de dernier ressort prend fin, une facture de clôture est établie sur la base d'un relevé de compteur spécifique.

L'Utilisateur vérifie que les données de comptage sur la base desquelles il est facturé correspondent à sa consommation. L'Utilisateur qui constate une erreur manifeste, en informe sans retard Sibelga. Il reste toutefois tenu au paiement des montants qui pourront être déterminés comme étant incontestablement dus. En cas d'erreur ou d'omission affectant les montants réclamés à l'Utilisateur, une rectification de facture est opérée soit à l'initiative de Sibelga, soit à la demande de l'Utilisateur. En cas de solde à sa charge, l'Utilisateur peut demander des délais de paiement. En cas de solde en faveur de l'Utilisateur, ce solde sera déduit de la (des) facture(s) forfaitaire(s) suivante(s) ou sera remboursé à l'Utilisateur si celui-ci en fait la demande.

## 5 MODALITÉS DE PAIEMENT

Le montant de la facture doit être payé dans les quinze jours calendrier qui suivent la date d'envoi de la facture. En cas de non-paiement dans ce délai, un rappel est envoyé à l'Utilisateur. En cas de non-paiement dans les quinze jours calendrier de l'envoi du rappel, une mise en demeure est envoyée à l'Utilisateur. En cas de non-paiement dans les quinze jours calendrier de l'envoi de la mise en demeure, Sibelga transmet au CPAS de la commune du point de fourniture, le nom et l'adresse de l'Utilisateur. Si au plus tard soixante jours après la transmission du nom de l'Utilisateur au CPAS, ce dernier n'a pas fait savoir à Sibelga que cet Utilisateur bénéficie d'une aide sociale par le CPAS ou n'a pas transmis à Sibelga une proposition de plan d'apurement pour toutes les dettes vis-à-vis de Sibelga, contresignée pour accord par l'Utilisateur, Sibelga peut demander devant le juge de paix la résiliation du contrat de fourniture de dernier ressort.

L'envoi d'un rappel et/ou d'une mise en demeure donne lieu à la facturation de frais administratifs au client. Le montant de ces frais est fixé par le conseil d'administration de Sibelga et est publié sur le site web [www.sibelga.be](http://www.sibelga.be).

## 6 INCESSIBILITÉ

Que ce soit à titre onéreux ou gratuit, la fourniture ne peut faire l'objet d'une cession par Sibelga ou par l'Utilisateur.

## 7 VIE PRIVÉE

Le responsable du traitement des données personnelles des Utilisateurs est Sibelga SC, quai des Usines, 16 à 1000 Bruxelles (banque carrefour des entreprises n°0222-869-673). La politique détaillée de Sibelga en matière de protection des données à caractère personnel est disponible sur le site Internet de Sibelga (<https://www.sibelga.be/fr/privacy>).

Sibelga traite les données à caractère personnel des Utilisateurs pour les finalités suivantes : l'accès au réseau et à la fourniture de gaz et d'électricité pour les Utilisateurs, la facturation des Utilisateurs, la procédure de récupération de créances impayées et l'accomplissement de ses obligations légales et réglementaires et de ses missions de service public. Ce traitement est nécessaire à l'exécution des missions d'intérêt public confiées à Sibelga par les ordonnances du 19 juillet 2001 et du 1er avril 2004 organisant les marchés de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale ainsi que les règlements pris en exécution de ces ordonnances.

Sibelga s'engage à prendre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour respecter le règlement (UE) 2016/679 général sur la protection des données.

Sibelga n'effectue pas de transfert de données à caractère personnel en dehors de l'Union européenne.

Les données personnelles traitées par Sibelga sont fournies directement par l'Utilisateur, ou émanent d'une autorité publique, du CPAS ou d'un fournisseur commercial.

Les données personnelles traitées par Sibelga peuvent être transmises à des autorités publiques sur base d'un fondement légal approprié (comme le SPF Economie, les CPAS etc) mais également aux fournisseurs commerciaux ainsi que le cas échéant à des partenaires de recouvrement.

Chaque Utilisateur, personne physique, a le droit d'accéder à ses données à caractère personnel, de les rectifier si elles sont inexactes ou incomplètes, de demander leur effacement ou la limitation de leur traitement dans la mesure où les finalités de traitement définies ci-avant sont remplies ou peuvent encore l'être. Pour ce faire, l'utilisateur adresse une demande écrite, accompagnée d'une copie de sa carte d'identité, à Sibelga SC, Data Protection Officer, quai des Usines, 16 à 1000 Bruxelles ou un email à l'adresse [Sibelga-DPO@sibelga.be](mailto:Sibelga-DPO@sibelga.be). Chaque utilisateur a le droit de s'opposer gratuitement au traitement des données relatives à sa personne en vue de l'attribution automatique des prix maximaux pour la fourniture d'électricité et de gaz naturel.

Les données personnelles seront conservées le temps nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-avant avec une durée complémentaire de trois ans. Chaque Utilisateur peut en toute hypothèse adresser une réclamation à l'Autorité de Protection des Données (Rue de la Presse, 35 à 1000 Bruxelles).

## 8 VOTRE NUMÉRO DE CLIENT

Vous trouverez votre numéro de client dans la partie supérieure de vos factures. Si vous faites appel à nos services, veuillez nous communiquer ce numéro de référence. L'accès aux informations souhaitées se fera plus rapidement.

## 9 SERVICE CLIENTÈLE

Pour tous renseignements, l'Utilisateur peut prendre contact avec le Service Clientèle de Sibelga dont les coordonnées se trouvent au recto.

## 10 DROIT DE MODIFIER LE CONTENU DE LA FACTURE ET DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES

Sibelga se réserve le droit de modifier la présentation et le contenu de la facture et des présentes conditions générales pour les mettre en conformité avec tous changements législatifs ou réglementaires ainsi que toutes recommandations ministérielles ou du secteur. Ces changements seront portés à la connaissance des Utilisateurs par les voies de communications usuelles soit le site internet de Sibelga ainsi que l'Energide etc.

## 11 RÈGLEMENT DES LITIGES

Le droit belge et le droit de la Région de Bruxelles-Capitale sont seuls applicables. En cas de contestation, une solution amiable sera recherchée dans le respect des principes légaux applicables. À la demande de l'Utilisateur, il peut être recouru à la médiation visée aux articles 1724 et suivants du Code judiciaire. À défaut de règlement amiable (ou, le cas échéant, de médiation), les tribunaux de Bruxelles seront seuls compétents. Les Utilisateurs peuvent également déposer plainte auprès du service des litiges de Brugel (pour plus d'informations, voir <https://www.litigesenergieeau.brussels>).