

COMMISSION DE REGULATION DE L'ENERGIE EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

DECISION (BRUGEL-DECISION- 20170113-165)

**Relative à la plainte déposée par INFOR GAZELEC contre
MEGA**

**Etabli sur base des articles 30bis, §2, alinéa 1er, 1^o et 18^o, le
§3, 1^o de l'ordonnance électricité et 225, §10 du règlement
technique**

13 07 2021

Table des matières

1	Base légale.....	3
2	Introduction.....	4
3	Analyse et développement.....	5
3.1	Situation n° 1 : Demande de contrat formulée par un URD qui est sans énergie au jour de la demande de contrat.....	5
3.2	Situation 2 : Demande de contrat formulée par un URD faisant l'objet d'une fin de contrat	7
3.3	Situation 3 : Demande de contrat formulée par un URD en fin de période hivernale.....	8
4	Conclusions.....	9

I Base légale

En vertu de l'article 30bis, § 2, alinéa 1, 1° et 18° et le §3, 1° de l'ordonnance du 19 juillet 2001 de la Région de Bruxelles-Capitale relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « *ordonnance électricité* ») :

« § 2. *Brugel est investie d'une mission de conseil auprès des autorités publiques en ce qui concerne l'organisation et le fonctionnement du marché régional de l'énergie, d'une part, et d'une mission générale de surveillance et de contrôle de l'application des ordonnances et arrêtés y relatifs, d'autre part.*

Brugel est chargée des missions suivantes :

1° donner des avis, études ou décisions motivés et soumettre des propositions dans les cas prévus par la présente ordonnance et par l'ordonnance susvisée du 1er avril 2004 ou leurs arrêtés d'exécution ; [...]

18° contribuer à garantie, en collaboration avec toutes les autres autorités compétentes, l'effectivité et la mise en œuvre des mesures de protection des clients finals ; [...]

§ 3. Brugel exerce les compétences suivantes de manière impartiale et transparente :

1° prendre des décisions contraignantes à l'égard des entreprises actives dans le domaine de l'électricité et/ou du gaz en cas de non-respect des dispositions de la présente ordonnance, de l'ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale et de leurs arrêtés d'exécution »

Le présent document répond à ces obligations.

2 Introduction

Le 21 juin 2021, INFOR GAZELEC a saisi le Conseil d'administration de Brugel afin que ce dernier se prononce sur la conformité du traitement par MEGA des demandes de contrat formulées par les URD, à savoir une fourniture en énergie dans les 21 jours de la demande de contrat, par rapport à la réglementation bruxelloise.

Plus précisément, la plainte porte sur l'analyse de 3 situations :

1. une demande de contrat formulée par un URD qui a été coupé par SIBELGA et est donc sans énergie ;
2. une demande de contrat formulée par un URD qui se trouve dans une procédure de fin de contrat (scénario 27 « *End Of contrat* » du MIG) intentée par son précédent fournisseur ;
3. une demande de contrat formulée en fin de période hivernale par un URD qui était fourni en énergie par le GRD en sa qualité de fournisseur de dernier ressort.

Dans les trois situations visées ci-dessus, MEGA considère qu'il respecte la réglementation bruxelloise, notamment :

- l'article 25*duodecies* de l'ordonnance électricité qui prévoit que le fournisseur doit fournir l'URD en énergie dans un délai maximal de 3 semaines à compter de la demande de contrat ;
- le scénario 01 « *supplier switch* » du MIG qui prévoit que la demande de changement de fournisseur doit intervenir par l'URD au plus tôt 21 jours avant la date effective de fourniture en énergie.

Il est à noter que l'origine de cette plainte à portée générale se trouve dans plusieurs dossiers qui ont été portés par INFOR GAZELEC, en qualité de mandataire, devant le Service des litiges pour des cas où l'URD était placé dans les situations 1 et 2 visées ci-dessus. BRULOCALIS, alerté par les CPAS, a également adressé un courrier à MEGA en sollicitant l'arrêt de cette pratique.

BRUGEL a entendu oralement le 28 juin 2021 la position d'INFOR GAZ ELEC et le 8 juillet 2021 celle de MEGA.

3 Analyse et développement

3.1 Situation n° 1 : Demande de contrat formulée par un URD qui est sans énergie au jour de la demande de contrat

Le tableau ci-dessous reprend la position d'INFOR GAZELEC et de MEGA :

Position d'INFOR GAZ ELEC	Position de MEGA
<p>Dans tous les cas où un URD demande un contrat, et à l'exclusion des cas de switch de fournisseurs, le fournisseur qui reçoit celle-ci doit respecter le scénario 04 du MIG « <i>Move-in v4</i> »</p> <p>Ce scénario prévoit qu'<i>« il y a un accord dans le marché pour respecter le plus possible la date réelle de mise en service telle que prévue par l'utilisateur du réseau et non pas la première date possible »</i> (article 1.1.2. « <i>description du processus</i> »).</p> <p>Dès lors, l'URD doit être fourni en énergie à la date demandée à MEGA.</p>	<p>Le scénario 04 du MIG « <i>Move-in v4</i> » ne s'applique que dans le cas d'une demande de contrat formulée par un URD qui emménage dans les lieux et pas dans le cas d'un URD qui habitait déjà dans les lieux au moment de la demande de contrat.</p> <p>MEGA se base sur les termes suivants : « <i>Le scénario déménagement vers un nouveau raccordement ou raccordement scellé est utilisé lorsqu'un utilisateur du réseau de distribution sollicite l'ouverture d'une nouvelle installation ou la réouverture d'une installation avec compteur(s) scellé(s)</i> » (article 1.1. « <i>but du scénario</i> »).</p> <p>Ainsi, selon MEGA, à défaut d'un scénario du MIG régissant spécifiquement cette situation, il y aurait lieu d'appliquer l'article 25duodecies de l'ordonnance électricité.</p>

BRUGEL ne peut se rallier à la position de MEGA pour les raisons suivantes :

1. L'article 25duodecies de l'ordonnance électricité met effectivement en place un délai de trois semaines pour reprendre un point d'accès en cas de changement de fournisseur A vers un fournisseur B. Or, la situation présentée n'est pas au sens strict un changement de fournisseur : il s'agit d'un utilisateur qui demande un nouveau contrat au vu du fait que ses compteurs ont été scellés. Dès lors qu'aucun autre fournisseur ne dessert le point d'accès au moment de la demande de contrat, l'article précité ne s'applique donc pas au plaignant ;
2. BRUGEL estime que c'est bien le scénario 04 du MIG « *Move-in v4* » qui est applicable dans ce cas-ci pour les raisons suivantes :

- La lecture du scénario 04 du MIG « *Move-in v4* » permet à BRUGEL de déduire que les termes « *déménagement vers un nouveau raccordement ou raccordement scellé* » ne doivent pas être interprété comme étant un déménagement – ou un emménagement - physique de l'URD mais le fait que le fournisseur va fournir un nouveau point d'accès.

Par ailleurs, tous les scénarios du MIG sont intitulés en fonction de la situation dans laquelle est placée le fournisseur. En effet, le MIG servant à régir les envois de scénarios entre le fournisseur et le GRD, par les scénarios envoyés, c'est le fournisseur qui atteste d'un changement au niveau de portefeuille client et de l'impact que celui-ci dans le registre des accès détenu par le GRD ;

- A supposer que le terme déménagement doive être interprété dans le sens « *déménagement de l'URD* », cela aurait pour conséquence que la situation de cet URD ne serait régie par aucune disposition du marché ;

Dès lors qu'il est de l'intérêt du consommateur de combler cette lacune et qu'*in fine*, il n'y a pas de raison objective de traiter différemment une personne qui demande un contrat en cours d'occupation d'un bien par rapport à celui qui emménage dans les lieux, BRUGEL considère que ce scénario doit s'appliquer ;

3. L'article 25*duodecies* de l'ordonnance électricité interdit toute discrimination entre les URD, notamment en matière de « *temps* » pour la conclusion d'un contrat d'énergie. BRUGEL soulève deux potentielles discriminations :

- BRUGEL observe que les autres fournisseurs actifs sur le marché résidentiel à Bruxelles appliquent dans cette situation le scénario 04 du MIG « *Move-in v4* », et n'impose donc pas un délai de 21 jours pour fournir l'URD, mais au contraire fournit celui-ci à la date demandée, à savoir le plus rapidement possible au vu de l'absence d'énergie. Cette circonstance est susceptible de constituer une discrimination entre les différents URD en fonction du fournisseur vers lequel l'URD introduit sa demande de contrat mais également un fonctionnement non optimal du marché de l'énergie à Bruxelles ;
- BRUGEL constate, dans les dossiers introduits auprès du Service des litiges, que MEGA assure une fourniture plus rapide en énergie lorsqu'il apprend qu'il s'agit d'un emménagement. Ainsi, il semble que MEGA constate d'abord que le plaignant se trouve dans les lieux depuis un certain temps (en posant des questions) pour, ensuite, proposer une reprise du point au plus tôt le dernier jour du délai de 3 semaines prévu par l'article 25*duodecies*. Une telle pratique constituerait une discrimination entre utilisateurs. De plus, le délai pour fournir en énergie ne dépendrait pas de démarches administratives ou techniques (qui seraient plus courtes en cas d'emménagement et donc admissibles) mais bien des circonstances ayant amené l'URD à solliciter un contrat auprès de MEGA

4. L'article 25ter de l'ordonnance électricité impose que les offres doivent être raisonnables et l'article 25duodecies prévoit que les fournisseurs doivent fournir un haut degré de protection à leurs clients. Selon BRUGEL, afin que l'offre puisse être considérée comme raisonnable et que le haut degré de protection soit assuré, les fournisseurs doivent fournir l'URD en énergie le plus rapidement possible lorsqu'il est placé dans une situation d'absence totale d'énergie (notamment dans l'objectif d'assurer une vie conforme à la dignité humaine).

Au vu de ce qui précède, dans la situation n°1, BRUGEL considère que MEGA ne respecte ni l'ordonnance électricité ni le scénario 04 du MIG « *Move-in v4* ».

3.2 **Situation 2 : Demande de contrat formulée par un URD faisant l'objet d'une fin de contrat**

Le tableau ci-dessous reprend la position d'INFOR GAZELEC et de MEGA :

Position d'INFOR GAZ ELEC	Position de MEGA
<p>Dans le cadre d'une fin de contrat sollicitée par un fournisseur, la procédure à respecter est prévue au scénario 27 « <i>End of Contract residential</i> » du MIG.</p> <p>Lorsqu'un fournisseur souhaite reprendre l'URD comme client, il doit adresser au GRD le message « <i>Supplier Switch after EOC</i> », le but étant de reprendre l'URD comme client avant que celui-ci soit coupé par le GRD</p>	<p>MEGA traite la demande de contrat comme un switch fournisseur et propose, sur base de l'article 25duodecies, un contrat avec une date de fourniture à trois semaines</p>

BRUGEL ne peut suivre le raisonnement de MEGA pour les raisons suivantes :

- I. BRUGEL considère que l'ordonnance électricité, notamment l'article 25duodecies de celle-ci, s'applique à défaut de disposition contraire du MIG et à la condition qu'elle ne soit pas en contradiction la volonté du législateur. Ceci implique deux conséquences :

- Dès lors que le MIG prévoit l'envoi d'un message intitulé « *Supplier Switch after EOC* », MEGA doit adresser celui-ci au GRD en vue de reprendre l'URD, et non le scénario « *supplier switch* » ;
- Le scénario « *End of Contract* » a pour objectif de déresponsabiliser le fournisseur au jour de la résiliation du contrat et de permettre la fermeture des compteurs par le GRD. Même si aucun délai n'est prévu dans le MIG quant au délai de fourniture à la suite de l'envoi du message « *Supplier Switch after EOC* », il y a lieu de considérer que l'esprit du texte est d'empêcher la fermeture des compteurs par le GRD. Il serait en effet contre-productif, tant pour l'intérêt de l'URD qu'au niveau du temps et des coûts supportés par les parties, de proposer une reprise du contrat à une date qui ne permet pas d'éviter la fermeture des compteurs par le GRD.

Il y a lieu de considérer que si un fournisseur, en l'occurrence MEGA, ne transmet pas le scénario approprié ou propose une date de fourniture à une date ultérieure à la fin du contrat, entraînant ainsi un risque de coupure, voir la concrétisation de cette coupure, il ne respecte ni le MIG ni l'esprit du scénario ;

- BRUGEL renvoie aux points 3 et 4 exposés ci-dessus sur la potentielle discrimination dans le chef de l'URD en fonction du fournisseur choisi (les autres fournisseurs communiquant le bon scénario et reprenant l'URD à la date demandée) et sur le non-respect du critère « *raisonnable* » qui doit caractériser l'offre et du haut degré de protection attendu par l'URD, conformément aux articles 25ter et 25duodecies de l'ordonnance électricité.

3.3 **Situation 3 : Demande de contrat formulée par un URD en fin de période hivernale**

Il y a lieu de noter que cette problématique se présente lorsqu'à la fin de la période hivernale, l'URD n'a pas conclu de contrat d'énergie. En effet, dans le cas où quelques jours ou semaines avant la fin de période, l'URD a conclu un contrat d'énergie, le GRD ne procédera pas à la fermeture des compteurs puisqu'il sait qu'un fournisseur alimentera prochainement l'URD.

Le tableau ci-dessous reprend la position d'INFOR GAZELEC et de MEGA :

Position d'INFOR GAZ ELEC	Position de MEGA
<p>INFOR GAZELEC considère qu'il ne s'agit pas d'un cas de changement de fournisseur au sens de l'ordonnance électricité et du MIG.</p> <p>MEGA devrait appliquer, comme le ferait les autres fournisseurs, l'envoi du scénario 8 « <i>Combined Swicth</i> » du MIG</p>	<p>MEGA traite cette demande comme un switch fournisseur et propose un contrat avec une date de fourniture à trois semaines, en se basant sur l'ordonnance électricité et le MIG</p>

BRUGEL ne peut suivre le raisonnement d'INFOR GAZELEC ni même celui de MEGA pour les raisons suivantes :

- Brugel ne peut pas suivre le raisonnement d'INGOR GAZ ELEC au motif que ledit scénario est utilisé lorsque tant le fournisseur que l'URD changent d'identité. Ainsi c'est la situation où l'ancien URD quitte le point d'accès sans introduire de demande de fermeture ou de scellé et que le nouvel URD reprend le point d'accès à la même date (point I.I. : « *but du scénario* »). Nous ne sommes pas dans ce cas de figure ;
- Brugel ne peut pas suivre le raisonnement de MEGA car la situation n'est pas celle d'un changement de fournisseur puisque, dans le cas d'espèce, la période hivernale a pris fin et Sibelga n'est plus le fournisseur de dernier ressort de l'URD. On se trouve donc dans la même situation que la première situation : un URD sollicite un contrat auprès d'un fournisseur pour une installation.

Dès lors, MEGA doit adresser le scénario 04 du MIG « *Move-in v4* » qui prévoit que la date de la fourniture est celle demandée par l'URD et non pas la première date possible ;

- 3) BRUGEL renvoie aux points 3 et 4 exposés ci-dessus sur la potentielle discrimination dans le chef de l'URD en fonction du fournisseur choisi (MEGA appliquant un délai de fourniture plus long que les autres fournisseurs) et sur le non-respect du critère « *raisonnable* » qui doit caractériser l'offre et du haut degré de protection attendu par l'URD, conformément aux articles 25ter et 25duodecies de l'ordonnance électricité

4 Conclusions

Sur base de ce qui précède, BRUGEL considère la plainte d'INFOR GAZ ELEC recevable et fondée, ce qui implique que BRUGEL invite MEGA à se conformer à la présente décision.

* * *

*