

Service des litiges

Décision

Monsieur X/ Fournisseur d'énergie X

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, demande au Service des litiges de se prononcer sur le respect par son fournisseur d'énergie X des articles 157, deuxième alinéa, 2°, et 164, 1° de l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 23 mai 2014 approuvant le règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci (ci-après dénommé : « *le règlement technique électricité* ») et du point 1.2.4 Prérequis de l'UMIG PART II A, 01. Changement de fournisseur¹ auquel fait référence le règlement technique électricité.

Exposé des faits

Au printemps 2015, Monsieur X a changé de domicile et l'a signalé à un fournisseur d'énergie.

Monsieur X a sollicité un contrat d'énergie auprès du fournisseur X via son site Internet. Le 30 mars 2015, Monsieur X est devenu client chez ce fournisseur d'énergie. Le point de prélèvement précisé dans le contrat d'énergie se situe à l'adresse suivante : ... 1070 Anderlecht. Le numéro EAN pour l'électricité est le XXX12 et le numéro EAN pour le gaz est le YYY29.

Une erreur s'est produite lors de la communication des codes EAN. Monsieur X a demandé un contrat auprès du fournisseur d'énergie X pour les compteurs de ses voisins du dessous qui étaient déjà clients chez le fournisseur d'énergie Y.

En conséquence, l'alimentation en électricité et en gaz de Monsieur X (avec le numéro EAN d'électricité XXX36 et le numéro EAN pour le gaz YYY11 a été fermée par Sibelga.

Point de vue du plaignant

Le plaignant estime que le fournisseur d'énergie X a commis une erreur lors de la communication de ses codes EAN. D'après le plaignant, le fournisseur d'énergie X a établi un contrat pour les compteurs de ses voisins du dessous plutôt que pour ses propres compteurs. Par conséquent, il ne disposait pas d'un contrat d'énergie valable, et ses compteurs ont été fermés par Sibelga.

Point de vue du fournisseur d'énergie X

Le fournisseur d'énergie X estime que Monsieur X a, lors de son inscription, demandé un contrat pour des numéros EAN et des numéros de compteurs erronés. D'après le fournisseur d'énergie X, Monsieur X avait indiqué les compteurs de son voisin du bas, qui est client chez le fournisseur d'énergie Y, en lieu et place de ses propres compteurs.

¹Conformément à l'UMIG 4.1 – 20/12/2011.

Recevabilité

L'article 30^{novies}, § 1, de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale postule que :

« » § 1. – Il est créé, au sein de Brugel, un "Service des litiges" qui statue sur les plaintes :

1° concernant l'application de la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution ;

2° concernant l'application de l'ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et ses arrêtés d'exécution ;

3° relatives au fonctionnement des marchés du gaz et de l'électricité ;

4° ayant trait aux activités d'un fournisseur, d'un gestionnaire de réseau ou d'un intermédiaire ;

5° relatives à l'octroi d'une aide financière dans le cadre du programme d'exécution visé à l'article 24, § 2 ;

ceci à l'exception de celles portant sur des droits civils. »

Il ressort de cet article que le Service des litiges est compétent pour se prononcer sur des plaintes concernant l'application de la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution, en ce compris le règlement technique électricité.

En l'espèce, les articles 157, alinéa 2, 2°, et 164, 1° du règlement technique électricité, ainsi que le point 1.2.4 Prérequis de l'UMIG PART II A, 01. Changement de fournisseur sont d'application.

Examen sur le fond

D'après l'article 157, deuxième alinéa, 2° du règlement technique électricité, le gestionnaire du réseau de distribution accorde l'accès à son réseau à tout fournisseur titulaire d'une licence de fourniture pour permettre aux clients du fournisseur d'injecter de l'électricité sur le réseau de distribution. Un fournisseur peut introduire une demande d'accès pour le compte d'un utilisateur du réseau de distribution pour ce point d'accès après la conclusion d'un contrat de fourniture d'une durée minimale de trois mois entre l'utilisateur du réseau de distribution, le fournisseur et un responsable d'équilibre.

En outre, l'article 164, 1° du règlement technique électricité stipule que toute demande de contrat d'accès contient au minimum les informations suivantes : l'identité du demandeur (nom, adresse, numéro de TVA, code EAN-GLN,...).

Par ailleurs, le point 1.2.4 Prérequis de l'UMIG PART II A, 01. Changement de fournisseur précise ce qui suit :

« Avant de procéder à un changement, le **Nouveau Fournisseur** doit connaître l'ID du point d'accès à changer.

*Un Changement de fournisseur intervient à la demande de l'actuel **Utilisateur du réseau de distribution**. L'**Utilisateur du réseau de distribution** a contacté le **Nouveau Fournisseur** et signé avec lui un contrat valable. Ce **Nouveau Fournisseur** accomplira ensuite les autres étapes, et prendra notamment contact avec le **Gestionnaire de Points d'accès**. » »*

En l'espèce,

- Monsieur X a demandé le 30 mars 2015 à son fournisseur d'énergie un contrat pour les mauvais numéros EAN. Ce faisant, il a communiqué au fournisseur d'énergie les compteurs de son voisin en lieu et place de ses propres compteurs.
- Sur la base des données erronées communiquées par Monsieur X, le fournisseur d'énergie a établi, à compter de cette date, un contrat pour les compteurs de ses voisins du dessous.
- Par conséquent, Monsieur X ne disposait pas d'un contrat d'énergie valable, de sorte que ses compteurs ont été fermés le 28 mai 2015 par Sibelga.

Il ressort des éléments précités que le fournisseur d'énergie a respecté les articles 157, alinéa 2, 2°, et 164, 1° du règlement technique électricité, ainsi que le point 1.2.4 Prérequis de l'UMIG PART II A, 01. Changement de fournisseur, étant donné que le fournisseur d'énergie X s'est appuyé sur les données qui avaient été fournies par Monsieur X.

Par voie de conséquence, le fournisseur d'énergie ne peut pas être tenu pour responsable de l'établissement d'un contrat qui est basé sur des numéros EAN erronés communiqués par le plaignant.

Par ailleurs, le fournisseur d'énergie X ne peut pas être tenu pour responsable de la fermeture des compteurs du plaignant, étant donné que ce dernier n'avait pas signé de contrat valable avec le fournisseur d'énergie X et qu'il ne disposait donc pas d'un contrat d'énergie valable le jour de la fermeture.

Conformément à l'article 164, 1° du règlement technique électricité, lu conjointement avec le point 1.2.4 Prérequis de l'UMIG PART II A, 01. Changement de fournisseur, le plaignant avait l'obligation de signer un contrat valable avec le nouveau fournisseur et de communiquer au fournisseur d'énergie X les numéros EAN corrects. Le Service des litiges constate que le plaignant a failli à cette obligation.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare recevable, mais non fondée, la plainte déposée à l'encontre du fournisseur d'énergie X.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges