

## Service des Litiges

### Décision

#### Madame X c./ Fournisseur d'énergie Y

#### Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par le Fournisseur d'énergie Y des articles 25septies §6 et 25octies §7 et §8 de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « *ordonnance électricité* »).

#### Exposé des faits

La plaignante est cliente chez le Fournisseur d'énergie Y depuis le 2 mars 2015 pour ses fournitures d'électricité et de gaz.

Le 7 mars 2016, la plaignante a obtenu le statut de client protégé et a, de ce fait, basculé vers le fournisseur de dernier ressort, Sibelga. Ce transfert a eu notamment pour conséquence le placement d'un limiteur de puissance de 2 300 watts.

A la suite de l'intervention du C.P.A.S. de Bruxelles, la puissance du limiteur de la plaignante a été rehaussée à 4 600 watts.

Le 20 octobre 2016, le C.P.A.S. de Bruxelles a payé la totalité de la dette d'énergie de la plaignante.

Par fichier daté du 25 octobre 2016, Sibelga a été informé par le Fournisseur d'énergie Y du non-respect du plan d'apurement par la plaignante.

Suite à cette information, Sibelga a appliqué le tarif majoré à la plaignante et elle a remplacé le limiteur de puissance de 4 600 watts par un limiteur de 2 300 watts à partir du 01/11/2016.

Par courrier daté du 27 décembre 2016, la plaignante, par l'intermédiaire du C.P.A.S. de Bruxelles, a contesté l'application du tarif maximum et l'abaissement de la puissance de son limiteur de puissance au motif qu'elle a apuré l'intégralité de sa dette d'énergie.

#### Recevabilité

L'article 30novies, §1<sup>er</sup>, 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 prévoit que :

*« 1er. - 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 statuer sur des plaintes relatives à la présente ordonnance et ses arrêtés d'exécution.

La plainte concerne le respect par le Fournisseur d'énergie Y des articles 25septies §6 et 25octies §7 et §8 de l'ordonnance électricité.

La plainte est dès lors recevable.

#### Examen du fond

L'article 25septies §6 1<sup>er</sup> alinéa de l'ordonnance électricité dispose que :

*« Dès qu'il a remboursé la totalité de sa dette en respectant le plan d'apurement, le ménage n'est plus reconnu comme client protégé et la suspension du contrat visée au §4 du présent article prend fin. »*

De plus, l'article 25octies §7 et §8 2<sup>ième</sup> alinéa disposent que :

*« §7. Le fournisseur et le fournisseur de dernier ressort se communiquent réciproquement et semestriellement l'état de suivi du plan d'apurement.*

*§8. (...) Si le client protégé ne respecte pas son plan d'apurement vis-à-vis de son fournisseur tout en payant ses fournitures au fournisseur de dernier ressort, la fourniture par le fournisseur de dernier ressort est, au-delà d'une période de six mois, limitée à une puissance de 2 300 watts. L'accès au tarif social spécifique prévu à l'article 23 tredecies est maintenu, sauf si le client protégé ne respecte pas son plan d'apurement pendant plus de six mois ou empêche intentionnellement le gestionnaire du réseau de distribution, d'une quelconque manière, de procéder au placement du limiteur de puissance. Le fournisseur de dernier ressort applique alors les prix maximaux prévus par la législation fédérale pour la fourniture d'électricité par les gestionnaires de réseaux de distribution. Le fournisseur de dernier ressort en avertit le C.P.A.S. »*

Dans le cas d'espèce,

- Le 20 octobre 2016, la plaignante a apuré sa dette d'énergie auprès du Fournisseur d'énergie Y grâce à l'intervention financière du C.P.A.S. de Bruxelles.
- Par fichier daté du 25 octobre 2016, Sibelga a été avisé par le Fournisseur d'énergie Y du non-respect du plan d'apurement de la plaignante.
- Sibelga a, dès lors, appliqué le tarif majoré à la plaignante en date du 1<sup>er</sup> novembre 2016 et a remplacé le limiteur de puissance de 4 600 watts par un limiteur de 2 300 watts conformément à l'article 25octies §8 2<sup>ième</sup> al. de l'ordonnance électricité précité.

Au vu de tous ces éléments, le 23 janvier 2016, le Service a interpellé le Service des plaintes du Fournisseur d'énergie Y afin de connaître la raison pour laquelle le Fournisseur d'énergie Y n'avait pas

encore informé Sibelga que la plaignante était en ordre de paiement et ce, en vue de reprendre la fourniture de l'intéressée.

Par courriel daté du 25 janvier 2017, le Fournisseur d'énergie Y a reconnu que ses services auraient dû reprendre la plaignante comme cliente dès l'apurement de sa dette.

Le 26 janvier 2017, le Fournisseur d'énergie Y a informé le Service que ses services avaient demandé, le même jour, à Sibelga de reprendre la plaignante suite à l'apurement de sa dette.

Le retour de la plaignante vers le Fournisseur d'énergie Y a été fixé au 3 février 2017 conformément au scénario 33 intitulé « *Changement de fournisseur retour vers le fournisseur commercial* » du UMIG 4.1.<sup>1</sup>

#### PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre le Fournisseur d'énergie Y recevable et fondée mais vidée de son objet à la suite de l'intervention du Fournisseur d'énergie Y du 26 janvier 2017.

Assistante juridique  
Membre du Service des litiges

Chef de service – Conseillère sociale  
Membre du Service des litiges

---

<sup>1</sup> Le point 1.2.2 « *Description du processus* » du scénario 33 intitulé « *Changement de fournisseur retour vers le fournisseur commercial* » du UMIG 4.1 énonce que : « (...) 1. Pour démarrer le changement, le Fournisseur commercial envoie sa demande de switch retour vers le fournisseur commercial au Gestionnaire du point d'accès. Il fournit, entre autres, l'ID du point d'accès concerné, éventuellement les index et la date désirée pour le changement (toujours date de demande + 7 jours calendrier (jc) dans le futur) ; (...) »