

Service des Litiges

Décision

Madame X c./ Sibelga

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, sollicite du Service des litiges de se prononcer sur le respect par Sibelga des articles 32ter 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*») et 24bis de l'ordonnance 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 (ci-après «*ordonnance gaz*»), ainsi que du UMIG Partie II A, 4. Déménagement vers un nouveau raccordement ou raccordement scellé..

Exposé des faits

Madame X a emménagé dans l'immeuble situé à 1081 Koekelberg dans le courant du mois d'octobre 2016.

Le 13 octobre 2016, le Fournisseur d'énergie Y, qui était détenteur du point d'accès au moment de l'emménagement de la plaignante, a lancé une procédure MOZA auprès de Sibelga.

Le 18 octobre 2016, les techniciens de Sibelga se sont rendus sur place, mais ils n'ont pas eu accès aux compteurs de la plaignante. A la suite de ce passage, une lettre invitant l'utilisateur de réseau de distribution à régulariser sa situation a été envoyée par Sibelga.

Le 28 octobre 2016, la plaignante a signé une proposition de contrat auprès du Fournisseur d'énergie Z. Celle-ci est confirmée par le Fournisseur d'énergie Z dans un courrier du 28 novembre 2016. Dans ce courrier le Fournisseur d'énergie Z précise que la date de livraison effective est prévue pour le 31 décembre 2016.

Le 28 novembre 2016, il y a eu un second passage des techniciens de Sibelga sur place, mais ils n'ont pas eu accès aux compteurs de la plaignante.

Le 1<sup>er</sup> et le 7 décembre 2016, il y a eu un troisième et quatrième passage sans succès des techniciens de Sibelga sur place.

Le 13 décembre 2016, Sibelga a finalement eu accès au bâtiment de la plaignante et procéda à la fermeture des compteurs de la plaignante.

Suite à cette coupure des énergies, en date du 15 décembre 2016, la plaignante a fait appel auprès des services de Sibelga pour une réouverture des compteurs. La plaignante a informé Sibelga qu'elle souhaitait prendre un rendez-vous avec leur technicien pour la réouverture de ses compteurs pour le 21 décembre 2016. Sibelga affirme que la communication téléphonique a été interrompue avant la fin de la procédure, ce qui fait que la finalisation du rendez-vous n'a pas pu se faire. Par conséquent,

aucun technicien ne s'est présenté au domicile de la plaignante le 21 décembre 2016. La plaignante quant à elle conteste les dires de Sibelga. Selon elle, la communication a bien été interrompue mais elle affirme avoir aussitôt rappelé l'opérateur en ligne et celui-ci a bien confirmé le rendez-vous.

Le 22 décembre 2016, Madame X a pris un nouveau rendez-vous avec Sibelga afin que ses compteurs soient réouverts le 28 décembre 2016. C'est ainsi que Sibelga a ouvert les compteurs de la plaignante en date du 28 décembre 2016.

Le 26 décembre 2016, la plaignante adresse une demande d'indemnisation auprès de Sibelga.

Le 4 janvier 2017, la plaignante adresse par courrier recommandé à nouveau une demande d'indemnisation auprès de Sibelga.

Le 20 janvier 2017, Sibelga refuse d'indemniser la plaignante.

### Position de la plaignante

Madame X se plaint du fait que Sibelga a tardé pour réouvrir ces compteurs au motif qu'elle avait pris à deux reprises un rendez-vous auprès du gestionnaire du réseau de distribution pour la réouverture de ses compteurs.

### Recevabilité

L'article 30*novies*, §1<sup>er</sup>, de l'ordonnance électricité 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 concernant l'application de l'ordonnance électricité et gaz et de ses arrêtés d'exécution.

En l'espèce, la section 1.2.9.2 Proces eigenheden – cas particuliers du UMIG Partie II A, 4. Déménagement vers un nouveau raccordement ou raccordement scellé, l'article 32*ter* de l'ordonnance électricité et l'article 24*bis* de l'ordonnance gaz sont applicables.

La plainte est dès lors recevable.

## Examen de fond

### 1. Demande de réouverture des compteurs

La section 1.2.9.2 Proce eigenheden – cas particuliers du UMIG Partie II A, 4. Déménagement vers un nouveau raccordement ou raccordement scellé dispose que :

*« Lorsque le Gestionnaire des points d'accès a approuvé la demande du Nouveau fournisseur, l'Utilisateur du réseau de distribution doit contacter le Gestionnaire des compteurs afin de prendre rendez-vous pour (re)mettre l'installation en service. Si ce rendez-vous n'est pas pris et que rien ne se passe avant la date d'activation prévue mentionnée dans la demande du Nouveau fournisseur, le point d'accès est considéré comme dormant ("AP locked for activation") et reste bloqué dans les systèmes du Gestionnaire de réseau jusqu'à la date d'activation ou jusqu'au lancement par le Gestionnaire de points d'accès, 300 jc après la date effective demandée par le Nouveau fournisseur, du scénario « 22. Déménagement en suspend vers un nouveau raccordement ou un raccordement scellé» (Nous soulignons).*

Dans le cas d'espèce,

- Madame X a emménagé dans l'immeuble situé à 1081 Koekelberg dans le courant du mois d'octobre 2016.
- Le 28 octobre 2016, la plaignante a signé une proposition de contrat auprès d'un nouveau fournisseur, le Fournisseur d'énergie Z. La proposition de ce contrat est confirmée par courrier du 28 novembre 2016 par le Fournisseur d'énergie Z. Dans ce courrier le Fournisseur d'énergie Z précise que la date de livraison effective est prévue pour le 31 décembre 2016.
- Le 15 décembre 2016, la plaignante a fait appel auprès des services de Sibelga pour une réouverture des compteurs. La plaignante a informé Sibelga qu'elle souhaitait prendre un rendez-vous avec leur technicien pour la réouverture de ses compteurs pour le 21 décembre 2016. Sibelga affirme que la communication téléphonique a été interrompue avant la fin de la procédure, ce qui fait que la finalisation du rendez-vous n'a pas pu se faire. Par conséquent, aucun technicien ne s'est présenté au domicile de la plaignante le 21 décembre 2016. La plaignante quant à elle conteste les dires de Sibelga. Selon elle, la communication a bien été interrompue mais elle affirme avoir aussitôt rappelé l'opérateur en ligne et celui-ci a bien confirmé le rendez-vous.
- Le 22 décembre 2016, Madame X a pris un nouveau rendez-vous avec Sibelga afin que ses compteurs soient réouverts le 28 décembre 2016. C'est ainsi que Sibelga a ouvert les compteurs de la plaignante en date du 28 décembre 2016.

Au regard de ce qui précède, le Service constate que Sibelga a respecté son obligation d'ouverture de compteur prescrit dans La section 1.2.9.2 Proce eigenheden – cas particuliers du UMIG Partie II A, 4. Déménagement vers un nouveau raccordement ou raccordement scellé en ce que :

- La prise d'effet du contrat d'énergie de la plaignante était seulement prévue pour le 31 décembre 2016.
- La plaignante, en bon père de famille, aurait dû anticiper son emménagement dans l'immeuble et demander un contrat d'énergie suffisamment à l'avance.

- L'enregistrement du premier rendez-vous pour remettre l'installation en service est contesté par Sibelga.
- Sibelga a réouvert les compteurs le 28 décembre 2016, soit 3 jours avant le début de contrat liant la plaignante au Fournisseur d'énergie Z.

## 2. Demande d'indemnisation

L'article 32<sup>ter</sup> de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz prévoit que :

*« § 1er. - Toute absence de fourniture d'électricité intervenant en violation des prescriptions de la présente ordonnance ou de ses arrêtés d'exécution en suite d'une erreur administrative commise par le gestionnaire de réseau oblige ce gestionnaire à payer au client final une indemnité forfaitaire journalière de 125 euros jusqu'au rétablissement de l'alimentation, avec un maximum de 1.875 euros. Les frais de fermeture et de rétablissement de l'alimentation sont également supportés par le gestionnaire du réseau concerné, sans pouvoir être répercutés auprès du client final. (Nous soulignons)*

*§ 2. - Le client final adresse la demande d'indemnisation au gestionnaire de réseau auquel il est raccordé, par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique, dans les trente jours calendrier de la survenance de l'absence de fourniture. Le client final y mentionne les données essentielles au traitement de sa demande. Le gestionnaire de réseau indemnise le client dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation.*

*Si le gestionnaire de réseau estime que l'absence de fourniture résulte d'une erreur d'un fournisseur, il en informe le client dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation et, dans le même délai, adresse directement la demande à ce fournisseur.*

*Le fournisseur est tenu de traiter la demande d'indemnisation et, le cas échéant, de verser celle-ci dans les mêmes délais que ceux applicables au gestionnaire de réseau. »*

En l'espèce, il ne s'agissait pas d'une « absence de fourniture d'énergie à la suite d'une erreur administrative de la part de Sibelga » en ce que Sibelga s'est conformé à la section 1.2.9.2 Proce eigenheden – cas particuliers du UMIG Partie II A, 4. Déménagement vers un nouveau raccordement ou raccordement scellé en réouvrant les compteurs de la plaignante dans un délai raisonnable.

Sibelga était dès lors en droit de refuser d'indemniser la plaignante sur base de la disposition précitée.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre Sibelga non-fondée, en ce que ce dernier a fait une bonne application des articles 32*ter* de l'ordonnance électricité et 24*bis* de l'ordonnance gaz, ainsi que du UMIG Partie II A, 4. Déménagement vers un nouveau raccordement ou raccordement scellé, dès lors que la plaignante ne disposait pas de contrat de fourniture valable.

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges

Chef de service, conseillère sociale  
Membre du Service des litiges