

Service des Litiges

Décision

Monsieur X / Fournisseur d'énergie Y et SIBELGA

Objet de la plainte

Monsieur X (ci-après « *le plaignant* »), sollicite, par l'intermédiaire d'*Infor GazElec*, du Service des litiges (ci-après « *le Service* ») que ce dernier fasse droit aux demandes d'indemnisation introduites à l'encontre de fournisseur d'énergie Y, sur pied de l'article 32septies 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* ») et, à l'encontre de SIBELGA, sur pied de l'article 32bis de l'Ordonnance électricité.

Exposé des faits

Le plaignant est domicilié à 1160 Saint Gilles depuis le 1^{er} juillet 2019. Au moment de son entrée dans les lieux, un formulaire de relevé contradictoire est complété sur base des données suivantes (le code EAN étant erroné) :

| | EAN | Numéro de compteur |
|-------------|----------------------------|--------------------|
| Electricité | 5414489207XXXXXXXXX | 339xxxxx |
| Gaz | 5414489207XXXXXXXXX | 200xxxxx |

Le plaignant souscrit le 16 juillet 2019 un contrat d'énergie auprès de fournisseur d'énergie Y, avec comme début de fourniture en énergie le 1^{er} juillet 2019, et communique des données erronées pour le compteur électrique (tant en ce qui concerne le code EAN que le numéro de compteur).

Le contrat d'énergie est conclu sur base des données suivantes :

| | EAN | Numéro de compteur |
|-------------|----------------------------|--------------------|
| Electricité | 5414489207XXXXXXXXX | 339xxxxx |
| Gaz | 5414489207XXXXXXXXX | 200xxxxx |

Le 16 juillet 2019, fournisseur d'énergie Y adresse un courrier de bienvenue au plaignant.

Par mail du 26 août 2019, à la demande de fournisseur d'énergie Y (qui détecte une incohérence au moment de la communication des données à SIBELGA), l'assistante sociale communique à ce dernier le code EAN et le numéro de compteur d'électricité corrects :

« *Madame, Monsieur,*

Nous avons effectué en ce jour le test du Teco au domicile de Monsieur X. Il s'avère que le compteur alimentant son logement est le compteur n°339xxxxx ayant pour code EAN : 5414489207XXXXXXXXX (numéro fourni par Sibelga).

Le document de reprise des énergies est donc correct sauf en ce qui concerne le code EAN du compteur d'électricité. Le relevé de compteur est donc correct »

Ainsi, les données correctes sont les suivantes :

| | EAN | Numéro de compteur |
|-------------|---------------------|--------------------|
| Electricité | 5414489207XXXXXXXXX | 339xxxxx |
| Gaz | 5414489207XXXXXXXXX | 200xxxxx |

Fournisseur d'énergie Y demande à l'assistante sociale, le 22 octobre 2019, soit 2 mois après ce dernier échange, l'index du compteur électrique : « *Afin que nous puissions traiter son dossier, pourriez-vous nous préciser ses index actuels d'électricité s'il vous plait ?* »

Aucune réponse n'est communiquée par l'assistante sociale. Fournisseur d'énergie Y n'adresse plus aucun courrier à au plaignant ou à son assistante sociale. Le plaignant paie, via une domiciliation bancaire, les factures d'électricité et de gaz auprès de fournisseur d'énergie Y.

Le 30 décembre 2019, le plaignant constate que son compteur électrique a été fermé par SIBELGA.

Renseignements pris auprès de fournisseur d'énergie Y et de SIBELGA, il s'avère que la fermeture du compteur électrique aurait été sollicitée par fournisseur d'énergie Z en raison du non-paiement de factures par le locataire sortant.

Le 31 décembre 2019, le plaignant adresse une demande d'indemnisation auprès de fournisseur d'énergie Y qui rejette sa demande. Le 5 février 2020, le plaignant adresse une nouvelle demande d'indemnisation à fournisseur d'énergie Y, par écrit, ainsi qu'à SIBELGA, oralement. Fournisseur d'énergie Y décide, à titre de geste commercial, de prendre en charge la facture relative aux frais d'ouverture des compteurs. Une plainte a, néanmoins, été adressée par écrit à SIBELGA en date du 2 avril 2020.

Le 8 janvier 2020, les compteurs du plaignant sont réouverts par SIBELGA.

Position du plaignant

Le plaignant considère que fournisseur d'énergie Y est responsable de la fermeture de ses compteurs dès lors qu'il disposait des informations nécessaires pour modifier les données relatives au compteur électrique, et ainsi adresser à SIBELGA la demande de reprise pour l'électricité.

Le plaignant considère également que SIBELGA est responsable de la fermeture de ses compteurs dès lors, qu'en vertu de la réglementation bruxelloise, aucune fermeture ne peut avoir lieu en période hivernale.

Position des parties mises en cause

Fournisseur d'énergie Y estime ne pas être responsable de la fermeture du compteur électrique du plaignant dès lors qu'il n'aurait pas accusé réception de l'index relatif au compteur électrique et ne pouvait donc pas introduire le scénario *ad hoc* auprès de SIBELGA.

SIBELGA considère ne pas être responsable de la fermeture du compteur électrique dès lors qu'il aurait respecté la réglementation en vigueur.

Recevabilité

L'article 30^{novies}, §1^{er}, 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, de ses arrêtés d'exécution et du MIG en vigueur ;

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, de ses arrêtés d'exécution et du MIG en vigueur;

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

4° ayant trait aux activités d'un fournisseur, d'un fournisseur de service de flexibilité, d'un gestionnaire de réseau ou d'un intermédiaire ou de toute entreprise active dans le domaine de l'électricité et/ou du gaz ;

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

6° concernant les plaintes relatives au réseau de traction ferroviaire régional et au réseau de gares.

Le Service des litiges n'est pas compétent pour statuer sur les plaintes contre les décisions de Brugel. »

Il ressort de cet article que le Service est compétent pour statuer sur les demandes d'indemnisation introduites sur pied des Ordonnances électricité et gaz.

Examen du fond

1. Quant à l'indemnisation sollicitée à l'encontre de fournisseur d'énergie Y

Les article 32^{septies} de l'Ordonnance électricité dispose que :

« Toute coupure d'électricité réalisée à la demande du fournisseur en violation des prescriptions de la présente ordonnance ou de ses arrêtés d'exécution, ou intervenant en suite d'une erreur de gestion ou de facturation, ayant conduit à la mise en œuvre de la procédure de défaut de paiement, commise par le fournisseur, oblige celui-ci à payer au client final une indemnité forfaitaire journalière de 125 euros jusqu'à la date de la

demande de rétablissement de l'alimentation, notifiée de manière non contestable par le fournisseur au gestionnaire de réseau.

Le gestionnaire de réseau rétablit l'alimentation dans les délais prévus par le règlement technique. A défaut, le client peut recourir à l'application de l'article 32ter.

L'indemnité est plafonnée à 1.875 euros. Les frais de fermeture et de rétablissement de l'alimentation sont également supportés par le fournisseur sans pouvoir être répercutés auprès du client final ».

Dans le cas d'espèce, le Service considère que fournisseur d'énergie Y a commis plusieurs erreurs de gestion dans le cadre du dossier :

- Le contrat d'énergie a été conclu en date du 16 juillet 2019 pour l'électricité et le gaz. Le 26 août, l'assistante sociale du plaignant adresse un mail à fournisseur d'énergie Y pour lui communiquer les données correctes du compteur. Ce n'est que le 22 octobre 2019 que fournisseur d'énergie Y adresse le mail suivant au plaignant : « *Afin que nous puissions traiter son dossier, pourriez-vous nous préciser ses index actuels d'électricité s'il vous plait ?* ».

Ainsi, plus de 2 mois se sont écoulés encore la communication du code EAN et du numéro de compteur par l'assistante sociale du plaignant et la demande d'index sollicité par fournisseur d'énergie Y. Durant cette période, le plaignant a honoré le paiement de ses factures en énergie alors *qu'in fine*, fournisseur d'énergie Y n'a pas activé le contrat auprès de SIBELGA en ce qui concerne l'électricité.

Cette attitude n'est pas conforme à l'article 25*duodecies* de l'Ordonnance électricité au vu du non-respect du haut degré de protection et du devoir d'information générale que doit avoir le fournisseur vis-à-vis de son client : « *De plus, les fournisseurs et intermédiaires veillent à garantir un niveau élevé de protection à leurs clients, notamment en ce qui concerne la transparence des termes et conditions des contrats, l'information générale et les mécanismes de règlement des litiges* » ;

- Le Service constate que, bien que l'assistante sociale n'a pas répondu au mail du fournisseur sollicitant l'index du compteur électrique, le fournisseur disposait déjà de cet index (relatif au compteur 339xxxxx) dès lors que l'assistante sociale, par mail du 14 août 2019, mentionnait ceci :

« Suite à notre contact téléphonique de cet après-midi où vous nous avez informés Monsieur X et moi-même que les relevés d'index pour l'électricité mentionnés sur le document de reprise des énergies et ceux communiqués par Sibelga ne sont pas les mêmes, nous avons été vérifier les compteurs.

Le relevé d'index pour le compteur numéro 339xxxxx est de 7458.8 actuellement.

Vous trouverez ci-joint une photographie du compteur afin que vous puissiez vérifier nos dires ».

- Enfin, la jurisprudence du Service considère que le fournisseur, afin de conclure un contrat et de l'exécuter, doit uniquement disposer des éléments essentiels permettant

l'alimentation en énergie, à savoir le code EAN ou le numéro de compteur ainsi que l'identité du nouveau titulaire du point d'accès. Il y a lieu de considérer que l'index n'est qu'un élément qui permet au fournisseur de refuser d'activer un contrat. L'index permet uniquement de connaître la consommation d'un utilisateur du réseau de distribution et, à défaut de connaître cet index, ce dernier sera estimé conformément aux articles 240 et suivants du règlement technique.

Eu égard à ce qui précède, le Service considère que fournisseur d'énergie Y a commis des erreurs qui ont amené à la fermeture du compteur d'électricité du plaignant et dès lors, il doit indemniser le plaignant en lui versant une indemnité journalière entre le 30 décembre 2019, date de la fermeture du compteur, et le 3 janvier 2020, date à laquelle un *move in* a été adressé à SIBELGA par fournisseur d'énergie Y.

2. Quant à la demande d'indemnisation adressée à l'encontre de SIBELGA

Le plaignant soulève l'article 25octies de l'Ordonnance électricité qui dispose que :

« Sans préjudice de l'article 20quater, § 2, la coupure d'un ménage ne peut intervenir entre le 1er octobre et le 31 mars, période durant laquelle la fourniture à charge du client est assurée par le fournisseur de dernier ressort. Cette interdiction de coupure d'un ménage concerne les demandes de coupure sur autorisation du juge de paix et les demandes de coupure d'un point de prélèvement pour lequel le contrat arrive à terme durant la période hivernale. Cette interdiction de coupure ne concerne pas les coupures pour raisons de sécurité »

Le plaignant est un client résidentiel au sens de l'Ordonnance précitée : *« client final qui n'est pas un client professionnel »*, ce qui implique qu'il bénéficiait, à défaut de raison de sécurité démontrée, de l'interdiction de coupure en période hivernale.

Cependant, le client précédent n'était pas un client résidentiel puisque SIBELGA indique au Service qu'il s'agissait d'un scénario *Drop non résidentiel*, à savoir une fin de contrat liée à un défaut de paiement de l'utilisateur du réseau de distribution :

« Le compteur n°339xxxxx, repris sous le code EAN 5414489207XXXXXXXXX, a été scellé le 30 décembre 2019, au terme d'une procédure de DROP Non résidentiel, initiée le 29 novembre 2019 par fournisseur d'énergie Z, au nom de l'URD qui se trouvait sur ce point de consommation depuis le 24 mai 2018.

Comme le veut la procédure, nous avons prévenu l'utilisateur du réseau ayant un contrat sur place de la fermeture imminente de son compteur. Cela a été réalisé à l'aide des courriers ci-joint ; le premier, envoyé le 2 décembre 2019 et le second, envoyé le 23 décembre 2019. Pour votre bonne information, le courrier datant du 12 novembre 2018 (page 3) concerne une précédente procédure de DROP Non résidentiel, qui a elle été interrompue ».

Le Service est tenu de se fier aux dires de SIBELGA puisqu'il est dans l'impossibilité de vérifier que le locataire précédent était effectivement un client professionnel, à défaut de quoi il y aurait violation de la législation sur la protection des données personnelles.

Dès lors, le Service peut uniquement vérifier que le scénario 12 « Drop non résidentiel » a bien été respecté par SIBELGA. Celui-ci prévoit que :

« Lorsque la demande est acceptée, le Gestionnaire de points d'accès confirme l'acceptation au Fournisseur actuel et il initie la transaction de drop. Le Gestionnaire de points d'accès avise également l'Utilisateur du réseau de distribution du lancement de la procédure de drop en lui envoyant une lettre d'information reprenant toutes les conséquences d'une telle procédure.

Par l'envoi des différents courriers par SIBELGA à l'occupant potentiel des lieux, le Service considère que l'obligation d'information qui pèse sur lui a bien été respectée.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X :

- recevable et fondée à l'encontre de fournisseur d'énergie Y, ce qui implique le versement d'une indemnité journalière entre le 30 décembre 2019 et le 3 janvier 2020, soit une indemnité de 125 € à indexer multipliée par 5 jours d'interruption en énergie, et la prise en charge des frais relatifs à la fermeture et l'ouverture du compteur électrique ;
- recevable mais non fondée à l'encontre de SIBELGA.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Cheffe de service, conseillère juridique
Membre du Service des litiges