

## Service des Litiges

### Décision

#### Monsieur X/ Sibelga, Fournisseur A, Fournisseur b

#### Objet de la plainte

Monsieur Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par Sibelga, Le fournisseur A et Le fournisseur B des articles 9bis,

§3, 25decies et 25duodecies 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 des articles 4 et 157 du Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et à l'accès à celui-ci (ci-après, « *règlement technique électricité* »).

#### Exposé des faits

Le litige porte sur le compteur d'électricité n° BBCCDDE, desservant un rez-de-chaussée dans une avenue à 1180 Uccle.

Sibelga indique que, depuis fin 2021, celui-ci faisait l'objet d'une procédure de fermeture de compteur ILC (compteur sans contrat). Entre temps, le plaignant achète la maison en question.

La procédure de fermeture a été finalisée le 30 mars 2022, date à laquelle le compteur est fermé.

Le même jour, le plaignant conclut un contrat de fourniture avec fournisseur A pour un début de livraison le jour même. Le fournisseur A indique que ce jour-là l'ouverture du compteur du plaignant ne leur était pas renseignée. fournisseur A a néanmoins lancé un « *préswitch* » visant à préparer la fourniture à la date souhaitée. Le fournisseur A reçoit alors l'information que le compteur est fermé.

Le fait que la date de fermeture du compteur coïncide avec la date de demande de Move-In a créé une anomalie dans le système informatique de Sibelga, empêchant la demande de Move-In d'aboutir.

Ensuite, fournisseur A indique, avoir demandé à Sibelga, le 2 avril 2022, l'ouverture du compteur pour le 30 mars. Le même jour, le fournisseur A aurait reçu l'autorisation de Sibelga.

Le 10 avril 2022, le plaignant contacte fournisseur A. Sibelga ne peut pas procéder à l'ouverture du compteur car les dates ne coïncident pas dans le système.

Le 12 avril 2022, fournisseur A relance un Move-In, mais à la mauvaise date, un élément reconnu par ce dernier: ils envoient le Move-In au 30 mars à la place du 31 mars comme exigé par Sibelga afin de débloquent la situation informatique.

Le fournisseur A aurait néanmoins reçu une autorisation de Sibelga.

Selon Sibelga, pour régulariser la situation dans les meilleurs délais, il revenait à fournisseur A de lancer une nouvelle demande de « Move In » en date du 1<sup>er</sup> avril 2022, mais la date de reprise demandée par fournisseur A était erronée, à deux reprises. A ce sujet, Sibelga indique :

*« Constatant cette anomalie dans notre système informatique, nous avons pris contact avec le fournisseur pour l'informer des procédures à suivre, et, simultanément, avons planifié un rendez-vous avec (le plaignant) pour d'ores et déjà procéder à l'ouverture de son compteur, hors procédures et avant réception du module de Move In. Il s'agit-là d'une mesure exceptionnelle, ayant pour but de faciliter la régularisation de l'URD plus rapidement, considérant que ce dernier n'était pas responsable des erreurs successives de ses fournisseurs ni du blocage informatique qui s'en est suivi ».*

Cette procédure d'ouverture exceptionnelle a lieu le 19 avril 2022.

Le 21 avril 2022, fournisseur A contacte Sibelga, qui indique que « *le point est passé en disconnected nous avons reçu votre Move-In* ». Le fournisseur A pense que la situation est réglée.

Le 7 juin 2022, Sibelga contacte le fournisseur A, l'informant que la date du Move-In ne convient pas et demandant de lancer un Move-In pour le 19 avril 2022.

Le fournisseur A introduit cette demande mais reçoit un rejet immédiat. Sibelga indique ne pas recevoir les demandes. Sibelga considère que le problème provient du système de fournisseur A.

Sibelga indique qu'à ce moment-là, le point est administrativement bloqué ce qui rend impossible les demandes de Move-In par voie traditionnelle.

Le plaignant décide alors, en l'absence de prise de contrat fructueuse avec fournisseur A, de conclure un contrat avec le fournisseur B. Plus précisément, le plaignant voudrait reprendre le contrat dont il disposait à son ancienne adresse pour le transférer vers sa nouvelle adresse.

Le fournisseur B a introduit une demande de Move In sur le point avec pour date d'effet le 30 juillet 2022.

Le 2 août, le fournisseur B indique au plaignant que la demande d'ouverture a été enregistrée et acceptée par Sibelga.

Néanmoins, cette information n'était pas correcte. En effet, cette nouvelle demande avait également engendré un blocage Atrias.

En septembre 2022, le plaignant informe le fournisseur B de son déménagement et demande à transférer ses contrats d'électricité et de gaz de son ancienne adresse à sa nouvelle adresse. Son contrat de gaz est effectivement transféré, mais pas son contrat d'électricité.

En septembre 2022, le plaignant contacte le Service des litiges de Brugel.

Le 22 juillet 2023, le plaignant reçoit une facture intermédiaire de la part du fournisseur B couvrant la période de janvier 2023 à juillet 2023 pour un contrat « flow » (facture 709 451 XXX XXX). Le plaignant indique que son contrat est néanmoins toujours indiqué « en activation » et qu'il ne semble pas s'agir de son ancien contrat fixe qu'il avait demandé à appliquer à sa nouvelle résidence.

Au moment de la rédaction de cette décision le problème du plaignant est toujours en cours de traitement par Atrias. Les derniers éléments sur ce ticket dateraient du 1<sup>er</sup> février 2023.

### Position du plaignant

Le plaignant considère avoir respecté l'ensemble de ses obligations. Il indique qu'il aurait dû disposer d'un contrat en avril 2022 avec le fournisseur A. En l'absence de ce contrat, il indique qu'il aurait pu profiter d'un transfert de son ancien contrat fixe avec le fournisseur B.

Le plaignant demande à ce que sa situation soit régularisée et qu'il ne soit pas lésé par les différents problèmes subis sur le point.

### Position de Sibelga

Sibelga considère n'avoir aucune prise sur les délais de traitement du dossier du plaignant, dès lors qu'il ressortirait de la responsabilité d'Atrias.

SIBELGA confirme également que, le plaignant ayant fait le nécessaire pour sa régularisation, les consommations enregistrées sur son compteur depuis le 19 avril 2022 ne feront pas l'objet d'une facturation pour « consommations hors contrat » et que le plaignant ne sera pas pénalisé par les soucis informatiques dont il est victime. Un courrier en ce sens a été adressé au plaignant en décembre 2022, mais tel qu'expliqué au plaignant par SIBELGA, il s'agissait d'une erreur, le dossier pour consommation hors contrat ayant été généré automatiquement.

### Position de fournisseur A

Le fournisseur A regrette la situation du plaignant. Néanmoins, le fournisseur considère qu'une part considérable des problèmes encourus résulte de blocages du côté de Sibelga. Par ailleurs, le fournisseur A indique avoir reçu en avril 2022 une réponse de Sibelga les laissant penser que le problème était résolu. Selon le fournisseur A, ce n'est donc qu'en juin 2022 qu'ils ont eu connaissance de la persistance du problème et de la nécessité d'adapter la procédure.

Le fournisseur A indique que si la situation du plaignant n'est toujours pas régularisée et que ce dernier le souhaite, ils peuvent reprendre leurs tentatives de régularisation auprès du gestionnaire de réseau.

### Position du fournisseur B

Le fournisseur B considère que le dossier du plaignant est bloqué chez Sibelga et que le fournisseur B ne peut débloquer la situation pour le moment.

### Recevabilité

L'article 30<sup>novies</sup>, §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, 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-Capital, 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 des litiges est compétent pour statuer sur des plaintes relatives à la présente ordonnance ainsi qu'à ses arrêtés d'exécution, et notamment le règlement technique électricité.

La plainte a pour objet les articles 9<sup>bis</sup>, §3, 25<sup>decies</sup> et 25<sup>duodecies</sup> de l'ordonnance électricité et les articles 4 et 157 du règlement technique électricité.

La plainte est donc recevable.

### Examen du fond

#### 1. Concernant Sibelga

Sibelga est, en tant que gestionnaire du réseau de distribution, responsable du registre d'accès au réseau. Ce registre d'accès est défini par l'article 9<sup>bis</sup> de l'ordonnance électricité comme celui qui « reprend pour chaque point d'accès caractérisé par un numéro d'identification univoque toutes les données

*nécessaires à la gestion de l'accès, et notamment le statut actif ou inactif du point d'accès et, pour les points d'accès actifs, l'identité du fournisseur qui est détenteur d'accès du point d'accès considéré et celle de son client ».* La gestion de l'accès, par la tenue du registre précité, est nécessaire pour permettre aux fournisseur d'alimenter leurs clients en électricité (article 157 du règlement technique électricité).

Par ailleurs, l'article 4, § 1<sup>er</sup>, du règlement technique électricité dispose que Sibelga « *exécute les tâches et obligations qui lui incombent par et en vertu de l'Ordonnance afin d'assurer la distribution d'électricité au profit des utilisateurs du réseau de distribution, tout en surveillant, en maintenant et, le cas échéant, en rétablissant la sécurité, la fiabilité et l'efficacité du réseau de distribution ».*

En l'espèce, Sibelga a manqué à ses obligations dès lors que la tenue de son registre d'accès n'a pas été effectuée correctement, empêchant aux fournisseurs d'alimenter le plaignant en électricité. Sibelga n'a donc pas exécuté les tâches et obligations qui lui incombent afin d'assurer la distribution d'électricité au plaignant.

Dès lors, le Service considère que Sibelga n'a pas respecté l'article 9 *bis* de l'ordonnance électricité et les articles 4 et 157 du règlement technique électricité.

## 2. Concernant fournisseur A

Le 30 mars 2022, le plaignant a conclu avec fournisseur A un contrat d'électricité pour un début de fourniture le jour même. Le fait que la fourniture devait débuter ce jour même n'est pas remis en question par fournisseur A, qui envoie d'ailleurs un scénario à cet effet.

Or, en juillet 2022, le plaignant n'était toujours pas fourni en électricité par fournisseur A.

Cette situation entraîne le non-respect, par fournisseur A, de ses obligations telles que prévues par l'ordonnance électricité.

En effet, l'article 25 *duodecies* dispose que :

*« Sans qu'ils puissent discriminer de quelque façon et notamment discrimination en matière de coût, d'investissement et de temps, les fournisseurs et intermédiaires veillent à :*

*1° lorsque les clients finals souhaitent changer de fournisseur, individuellement ou collectivement, dans le respect des conditions contractuelles, effectuer ce changement dans un délai de maximum trois semaines à compter de la date de la demande du client final. Au plus tard pour le 1er janvier 2026, la procédure technique de changement de fournisseur pour tout client final équipé d'un compteur intelligent est*

*effectuée en vingt-quatre heures et peut être réalisée n'importe quel jour ouvrable (...) » (nous soulignons).*

Or, en l'espèce, ce délai n'a pas été respecté. Le Service considère dès lors que fournisseur A n'a pas respecté l'article 25*duodecies* de l'ordonnance électricité.

### 3. Concernant le fournisseur B

En juillet 2022, le plaignant contacte le fournisseur B afin de conclure un nouveau contrat pour sa nouvelle adresse (adresse du point litigieux). Si le fournisseur B a dans un premier temps confirmé que la demande avait été enregistrée et acceptée par Sibelga, ce n'était pourtant pas le cas, et en septembre le point n'était toujours pas repris.

Le plaignant demande alors à ce que le contrat dont il dispose, avec le fournisseur B, pour son ancienne adresse, soit transféré à sa nouvelle adresse. Or, un an plus tard, le contrat du plaignant n'est toujours pas activé à sa nouvelle adresse.

Cette situation entraîne le non-respect, par le fournisseur B, de ses obligations telles que prévues par l'ordonnance électricité.

En effet, le Service considère que le fournisseur B n'a pas respecté l'article 25*duodecies* de l'ordonnance électricité (voir raisonnement plus haut).

De plus, l'article 25*decies* de l'ordonnance électricité dispose que :

*« En cas de déménagement au sein du territoire de la Région de Bruxelles-Capitale, le fournisseur assure, lorsque c'est techniquement possible, que les ménages puissent bénéficier soit du même contrat, soit des mêmes conditions contractuelles et tarifaires dont ils bénéficiaient jusqu'alors, et ce jusqu'à l'expiration du contrat en cours (...) ».*

Il ressort du dossier que le transfert du contrat, tel que prévu par cet article, n'a pas été effectué. Dès lors, le Service considère que le fournisseur B n'a pas respecté l'article 25*decies* de l'ordonnance électricité. Par ailleurs, le Service enjoint le fournisseur B à être attentif à ce que cet article soit respecté, rétroactivement, lorsque la situation du plaignant sera régularisée.

Par ailleurs, il ressort du dossier que le plaignant a reçu, le 22 juillet 2023, une facture intermédiaire de la part du fournisseur B couvrant la période de janvier 2023 à juillet 2023 pour un contrat « flow » (facture 709 451 XXX XXX). Le Service note qu'en l'absence de contrat effectif, le plaignant ne peut être facturé, et particulièrement pas à un tarif différent du tarif prévu par son contrat initial lequel devait être transféré. Le Service enjoint donc au fournisseur B à régulariser cette situation.

### 4. Compensations

L'article 25*quatuordecies*, § 1<sup>er</sup>, prévoit que :

*« Sous réserve d'une norme fédérale plus favorable au consommateur, les modalités relatives à l'information des clients finals par les fournisseurs ont*

*pour objet de faire en sorte que les clients :  
(...)*

*f) les compensations et les formules de remboursement éventuellement applicables dans le cas où les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne sont pas atteints, y compris une facturation inexacte ou retardée*

*(...)».*

En l'espèce, il ressort de manière manifeste que les niveaux de qualité des services prévus dans les contrats des fournisseurs A et B n'ont pas été atteints, au premier chef de part l'absence de fourniture d'électricité.

Le Service considère donc que les fournisseurs doivent appliquer les compensations visées par cet article.

#### PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par monsieur X contre Sibelga, fournisseur A et Fournisseur B recevable et fondée, en ce que :

- Sibelga n'a pas respecté l'article 9bis de l'ordonnance électricité et les articles 4 et 157 du règlement technique électricité ;
- fournisseur A n'a pas respecté l'article 25*duodecies* de l'ordonnance électricité ;
- Fournisseur B n'a pas respecté les articles 25*decies* et 25*duodecies* de l'ordonnance électricité. Le fournisseur B doit veiller à ce que le plaignant puisse bénéficier des conditions contractuelles et tarifaires telles que prévues par l'article 25*duodecies* ainsi que veiller à ce que la facturation soit correcte ;
- Les fournisseurs A et B doivent appliquer les compensations visées à l'article 25*quatuordecies*, §1er, point f), de l'ordonnance électricité.

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges

Cheffe de service, conseillère juridique  
- Diensthoofd, juridisch adviseur  
Membre du Service des litiges