

Service des Litiges

Décision

Monsieur X/ Sibelga

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur l'application par le fournisseur Y de l'article 25*quattuordecies* 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* »), ainsi que sur l'application par le gestionnaire du réseau de distribution Sibelga, le gestionnaire de réseau de distribution de gaz et d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale de l'article 9*bis* de l'ordonnance l'électricité.

Exposé des faits

En date du 28 février 2023, le plaignant est devenu propriétaire d'un appartement situé Avenue du ABC à Bruxelles. Lors de cette acquisition, les compteurs d'électricité et de gaz étaient fermés par Sibelga.

Suite à cela, le plaignant a contacté le fournisseur Y afin de souscrire un contrat d'énergie pour l'appartement et pour procéder à l'ouverture des compteurs. Le fournisseur Y a informé le plaignant que la réouverture des compteurs devait être effectuée par Sibelga selon une procédure spécifique.

Le 7 mars 2023, un technicien de Sibelga est intervenu pour procéder à l'ouverture des compteurs.

Cependant, en avril, le plaignant n'ayant toujours pas reçu de facture, a contacté le fournisseur Y pour obtenir des explications. Après plusieurs appels, le fournisseur Y a informé le plaignant que le problème résidait dans le fait que Sibelga n'avait pas communiqué l'information de l'ouverture des compteurs au fournisseur Y.

Le plaignant a alors contacté Sibelga, qui a attribué le problème à un "bug informatique" et a demandé au plaignant de patienter en attendant que l'information soit transmise à le fournisseur Y.

Malgré les multiples appels du plaignant à Sibelga et au fournisseur Y au cours des mois suivants, aucune solution n'a été apportée. Sibelga a continué à invoquer un « *bug informatique* » au niveau de leur système Atrias, responsable du traitement des données de marché pour le secteur de l'énergie en Belgique.

En réponse aux demandes d'explication du plaignant, le fournisseur Y a affirmé avoir envoyé deux demandes d'activation des compteurs à Sibelga en mai et en juillet 2023, sans recevoir de réponse. Le fournisseur Y remarque que la « désynchro est toujours présente dans ce dossier », une « désynchro » étant une différence de données reprises dans les bases de données du Gestionnaire du réseau de distribution et du fournisseur.

Le problème persiste jusqu'aujourd'hui en raison des difficultés techniques rencontrées par Sibelga avec le système Atrias.

Le plaignant, n'ayant pas reçu de réponse favorable de la part du fournisseur à sa demande d'émettre des factures, a déposé une plainte auprès du Service des litiges.

Position du plaignant

Le plaignant affirme avoir acquis un appartement en février 2023 et avoir entrepris les démarches nécessaires pour ouvrir les compteurs d'électricité et de gaz avec le fournisseur Y. Malgré cela, aucun progrès n'a été réalisé en raison des erreurs de communication entre le fournisseur Y et Sibelga liés au système informatique Atrias. Malgré les multiples tentatives de résolution du problème par la partie plaignante, aucune des deux parties mises en cause n'a été en mesure de trouver une solution. Dès lors il estime que, n'ayant pas reçu de facture depuis plus d'un an, le fournisseur n'a pas répondu aux exigences en matière de qualité de service.

Position du fournisseur Y

Le fournisseur Y affirme avoir traité les demandes du plaignant en envoyant deux demandes d'activation des compteurs à Sibelga, en mai et juillet 2023. Cependant, le fournisseur Y soutient n'avoir reçu aucune réponse de la part de Sibelga. Le fournisseur Y indique également que leurs systèmes montrent que les compteurs sont toujours scellés, ce qui signifie qu'ils n'ont pas reçu l'information nécessaire de la part de Sibelga pour procéder à l'activation des compteurs. Ils reconnaissent ainsi les difficultés rencontrées par le plaignant mais déclarent qu'ils sont dépendants de la coopération de Sibelga pour résoudre le problème.

Position de Sibelga

Sibelga reconnaît l'existence de problèmes liés au système Atrias, notamment des problèmes de « *scenarios bloquant* », qui ont impacté la communication des informations concernant l'ouverture des compteurs au fournisseur Y. Ils affirment avoir informé Atrias de ces problèmes et avoir envoyé un rappel le 26 décembre 2023, mais n'ont pas encore reçu de retour. Sibelga attribue ainsi les retards et les problèmes rencontrés par la partie plaignante à ces difficultés informatiques.

Recevabilité

L'article 30novies, §1er, 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 l'application de l'ordonnance électricité.

La plainte a pour objet les articles 9bis et 25quattordecies de l'ordonnance électricité.

La plainte est recevable.

Examen du fond

1. Concernant le fournisseur Y

L'article 25quattordecies, §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 dispose comme il suit :

« 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 le client:

1° aient droit à un contrat conclu avec leur fournisseur d'électricité précisant :

- a) l'identité et l'adresse du fournisseur;*
- b) le service fourni, les niveaux de qualité du service offert, ainsi que le délai nécessaire au raccordement initial;*
- c) les types de services de maintenance offerts;*
- d) les moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables des produits ou services groupés et des redevances de maintenance peuvent être obtenues;*
- e) la durée du contrat, les conditions de renouvellement et de résiliation du contrat et d'interruption des services, y compris des produits ou services qui sont groupés avec ces services, et l'existence d'une clause de résiliation sans frais ;*
- 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 ».*

Compte tenu de ce qui précède, nous constatons que le fournisseur Y n'a pas répondu aux exigences en matière de qualité de service, comme le prévoit l'ordonnance, en ne fournissant pas au plaignant les informations nécessaires sur sa consommation au moins une fois par an via des factures et ceci depuis février 2023.

Cette omission constitue une violation des normes de qualité de service telles que définies par la réglementation en vigueur, car l'ordonnance prévoit exige que les clients « *soient dûment informés par le biais de la facture ou par tout autre moyen , notamment par voie électronique, de la consommation réelle d'électricité et des coûts s'y rapportant, à une fréquence suffisante, au moins une fois dans une période de 12 mois, pour leur permettre de réguler leur propre consommation d'électricité* ».

Dès lors, le Service considère que le fournisseur Y n'a pas respecté l'article 25*quatordecies* de l'ordonnance électricité et qu'il convient dès lors de d'appliquer les compensations prévues par cette même disposition.

2. Concernant Sibelga

Il est important de noter que le fournisseur Y a entrepris les démarches nécessaires pour résoudre le problème en envoyant à deux reprises des demandes d'activation des compteurs à Sibelga. Malgré cela, aucun progrès n'a été réalisé en raison des difficultés techniques rencontrées par Sibelga avec le système Atrias, comme indiqué dans leur réponse. Cette situation démontre que le blocage et les retards dans la résolution du problème sont imputables à Sibelga.

D'autre part, 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*bis* 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 fournisseurs de facturer leurs clients.

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 le fournisseur de facturer convenablement le plaignant. 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.

Par conséquent, bien que le fournisseur Y doive compenser le plaignant conformément aux exigences de l'ordonnance en raison de sa violation des normes de qualité de service, Sibelga doit également être tenue responsable et doit rembourser cette compensation au fournisseur Y. En d'autres termes, Sibelga devrait dédommager le fournisseur Y à hauteur de la compensation que le fournisseur Y a octroyée au plaignant, étant donné que le dommage subi par le fournisseur Y est directement attribuable à la faute de Sibelga, avec comme lien de causalité le blocage du système Atrias et les retards dans le traitement du dossier.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre le fournisseur Y et Sibelga recevable et fondée :

- Fondée en ce sens que Sibelga n'a pas respecté l'article 9bis de l'ordonnance électricité ;
- Fondée en ce sens que le fournisseur Y n'a pas répondu aux exigences en matière de qualité des services conformément à l'article 25*quattordecies* de l'ordonnance électricité ;
- Fondée en ce sens que le fournisseur Y doit appliquer les compensations visées à l'article 25*quattordecies*, §1er, point f), de l'ordonnance électricité ;
- Fondée en ce sens que Sibelga se doit de dédommager le fournisseur Y à hauteur de la compensation que le fournisseur Y a octroyée au plaignant.

Conseiller juridique – Juridisch adviseur
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique – Juridisch adviseur
Membre du Service des litiges