

Service des Litiges

Décision

Institut X/ Fournisseur Y et SIBELGA

Objet de la plainte

L'Institut X, le plaignant, sollicite, par l'intermédiaire de M. JP, agissant en qualité d'administrateur délégué de celui-ci, du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect, par fournisseur Y et par Sibelga, 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 qu'il condamne fournisseur Y au paiement d'une indemnisation sur la base de l'article 32septies, § 1^{er}, de l'ordonnance électricité et/ou Sibelga au paiement d'une indemnisation sur la base de l'article 32quinquies de l'ordonnance électricité.

Exposé des faits

Dans le cadre d'un contrat via le SEGEC¹, un changement de fournisseur vers fournisseur Y est effectué pour tous les compteurs du plaignant.

Début mars 2022, le plaignant reçoit un avis de coupure imminente de la part de Sibelga pour l'un de ses points de fourniture en électricité (EAN 5414489XXXXXXXXXX) l'invitant à régulariser sa situation.

Suite à de nombreux échanges avec fournisseur Y et Sibelga, à l'aide d'un avocat, le plaignant parvient à lever la menace d'une coupure imminente.

Le 24 février 2022, fournisseur Y transmet à l'avocat du plaignant l'information selon laquelle l'erreur a été corrigée et s'excuse du désagrément occasionné.

Le 7 mars 2022, dans un courrier adressé à Sibelga, le plaignant demande la prise en charge de ses frais d'avocat.

Le 24 mars 2022, Sibelga répond au plaignant en lui indiquant qu'il ne peut être tenu responsable de cette situation puisqu'il n'a agi qu'en sa qualité de gestionnaire du réseau de distribution et sur demande du fournisseur sortant, pour une fin de contrat. Sibelga précise que c'est fournisseur Y qui devait reprendre le point de fourniture.

Le 8 septembre 2022, insatisfait de cette réponse, le plaignant introduit une plainte auprès du Service des litiges de BRUGEL.

Position du plaignant

¹ Secrétariat Général de l'Enseignement Catholique

Le plaignant estime que Sibelga ou fournisseur Y doit prendre en charge les frais d'avocat avancé par l'Institut X, dans le cadre de la régularisation de sa situation avec son nouveau fournisseur Y.

Position du fournisseur Y

Fournisseur Y estime avoir fait le nécessaire pour éviter une coupure initiée par l'ancien fournisseur du plaignant. Fournisseur Y précise que la reprise du point litigieux n'avait pas pu être opérée en raison d'un mauvais message de reprise envoyé au gestionnaire du réseau de distribution, Sibelga. En effet, le type particulier de compteur est soumis à une autre demande. Fournisseur Y estime qu'une fois qu'ils ont reçu cette information de la part du gestionnaire du réseau de distribution, ils ont fait le nécessaire afin d'introduire la bonne demande, ce qui a permis d'éviter la coupure effective du point litigieux.

Position de Sibelga

Sibelga relève que la demande de coupure a été initiée par l'ancien fournisseur du plaignant et que sans la bonne demande de reprise du point de fourniture litigieux, Sibelga ne pouvait faire autrement que d'entamer une procédure de fermeture des compteurs. Sibelga soulève qu'après avoir pris contact avec fournisseur Y, ils ont pris la décision de ne pas procéder à la fermeture du compteur. Fournisseur Y a ensuite fait le nécessaire en envoyant la bonne demande de reprise du point.

Sibelga estime dès lors avoir respecté les règles du marché.

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-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 et de ses arrêtés d'exécution.

La plainte a pour objet l'indemnisation prévue en cas d'interruption injustifiée de la fourniture en électricité. Les articles 32ter, § 1, et 32septies, § 1, de l'ordonnance électricité sont donc applicables.

La plainte est, dès lors, recevable.

Examen du fond

Le Service des litiges a pour mission d'assurer le respect de l'ordonnance électricité. Il s'agit dès lors de vérifier que Sibelga et fournisseur Y ont correctement appliqué les dispositions de l'ordonnance relatives à l'indemnisation des usagers.

1. Responsabilité de Sibelga

L'article 32ter § 1 de l'ordonnance électricité dispose comme il suit :

« 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. »

Il découle de cette disposition que le plaignant peut prétendre à une indemnité forfaitaire journalière de 125 euros par jour jusqu'à la demande de rétablissement des énergies lorsque la fermeture des compteurs résulte d'une violation par le gestionnaire du réseau de distribution des prescriptions de l'ordonnance électricité et de ses arrêtés d'exécution. Cette indemnisation forfaitaire exclut dès lors une indemnisation des frais réels éventuellement subis par le plaignant.

Le régime mis en place par l'ordonnance vise dès lors l'absence de fourniture d'électricité.

En l'espèce, aucune erreur administrative n'a été commise par Sibelga qui agissait sur demande de l'ancien fournisseur (fin de contrat). Surabondamment, le Service précise que la fermeture effective des compteurs a été évitée par l'intervention du plaignant. Le plaignant ne peut donc prétendre à une indemnisation sur base de cet article.

2. Responsabilité du fournisseur Y

L'article 32septies, §1^{er} de l'ordonnance électricité prévoit ce qui suit :

« 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 » (Nous soulignons).

Il découle de cette disposition que le plaignant peut prétendre à une indemnité forfaitaire journalière de 125 euros par jour jusqu'à la demande de rétablissement des énergies lorsque la fermeture des compteurs résulte d'une violation par le fournisseur d'énergie des prescriptions de l'ordonnance électricité et de ses arrêtés d'exécution, ou d'une erreur de gestion ou de facturation du fournisseur d'énergie concerné. Cette indemnisation forfaitaire exclut dès lors une indemnisation des frais réels éventuellement subis par le plaignant.

Le régime mis en place par l'ordonnance vise dès lors à indemniser l'absence de fourniture d'électricité.

En l'espèce, la fermeture effective des compteurs a été évitée par l'intervention du plaignant. Il n'y a dès lors par d'indemnisation prévue pour le dommage soulevé par le plaignant.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par JP contre fournisseur Y Y recevable mais non fondée.

Assistant juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges