

COMMISSION DE REGULATION DE L'ENERGIE EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

DECISION (BRUGEL-DECISION-20151030-27)

Relative à la plainte déposée par Madame X contre le
gestionnaire de réseau de distribution Sibelga

Etabli en application de l'article 30bis, §2, alinéa 1^{er} et 15^o
et le §3, 1^o de l'ordonnance électricité

30 octobre 2015

Table des matières

1	Base légale.....	3
2	Contexte.....	4
3	Analyse des éléments de fait et de droit.....	4
4	Conclusions.....	5

I Base légale

En vertu de l'article 30bis, § 2, alinéa 1^{er} et 15° et le §3, 1° 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* »):

« § 2. Brugel est investie d'une mission de conseil auprès des autorités publiques en ce qui concerne l'organisation et le fonctionnement du marché régional de l'énergie, d'une part, et d'une mission générale de surveillance et de contrôle de l'application des ordonnances et arrêtés y relatifs, d'autre part.

Brugel est chargée des missions suivantes : [...]

15° examiner les prix facturés aux clients finals, y compris les systèmes de paiement anticipé, les taux de changement de fournisseur, les taux de coupure, et les plaintes des clients résidentiels; [...]

§ 3. Brugel exerce les compétences suivantes de manière impartiale et transparente :

1° prendre des décisions contraignantes à l'égard des entreprises actives dans le domaine de l'électricité et/ou du gaz en cas de non-respect des dispositions de la présente ordonnance, de l'ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale et de leurs arrêtés d'exécution; »

Le présent document répond à ces obligations.

2 Contexte

Madame X, la plaignante a saisi le Service des litiges de Brugel afin que ce dernier se prononce sur les tarifs pratiqués par le gestionnaire de réseau de distribution pour le placement d'un coffret du type 25X60.

Le Service des litiges de Brugel s'est déclaré incompétent pour traiter ce litige. En effet, en vertu de l'article 30^{novies}, §1^{er}, de l'ordonnance électricité, le Service n'est pas compétent pour trancher sur les droits civils. Or, le calcul de la facturation établie par Sibelga relève des droits civils.

Néanmoins, pour un traitement efficace de plainte de Madame X et afin de permettre au régulateur de l'énergie bruxellois d'exercer sa compétence générale de surveillance du bon fonctionnement de marché, le dossier de plainte a été transféré au Conseil d'administration de Brugel.

3 Analyse des éléments de fait et de droit

A la demande de la plaignante et dans le cadre de la rénovation de sa maison, Sibelga a émis, en date du 8 août 2014, une offre pour des prestations « électricité » ainsi qu'une offre pour des prestations « gaz ».

- Les prestations « électricité » portaient sur : la livraison et le placement d'un coffret 25x60, la réalisation d'une tête de câble, l'enlèvement de compteurs électriques et le déplacement/renforcement d'un compteur électrique pour un montant de 825,22 €TVAC, dont 418€ HTVA pour le placement du coffret 25X60
- Les prestations « gaz » portaient sur : la suppression d'une colonne montante, le remplacement d'un compteur gaz, remplacement installation intérieur et enlèvement de 2 compteurs gaz.

La plaignante a refusé partiellement l'offre pour les prestations « électricité ». En effet, elle a payé l'ensemble des prestations sauf la livraison et la pose du coffret 25x60. Concernant le coffret 25x60, elle a décidé de le faire installer par l'électricien de son choix.

En date du 26 septembre 2014, au moment de la pose du compteur par Sibelga, le coffret n'avait pas été préalablement installé. Le technicien de Sibelga a proposé à la plaignante de placer le coffret 25X60 plutôt que de payer à Sibelga un montant lié au non-respect d'un rendez-vous (327€ HTVA).

Une demande de travail supplémentaire a été soumise à la plaignante par le technicien. La plaignante a dûment complété et signé le document et l'intégralité des travaux a été réalisée.

Sibelga a transmis par la suite, la facture (facture du 7/10/2014) relative à la livraison et au placement du coffret 25X60.

La plaignante juge le montant demandé exagéré et refuse de payer cette facture. La plaignante s'étonne également que l'offre proposée pour les prestations « gaz » était de zéro euro.

La plaignante a déjà porté plainte au niveau du Service de Médiation de l'Energie qui précise que les tarifs pratiqués par Sibelga sont conformes aux tarifs approuvés par la CREG à cette période. Test-achat a également remis un avis négatif sur cette plainte.

La plaignante a également porté plainte auprès de l'autorité belge de la concurrence. Celle-ci s'est déclarée non compétente dans ce dossier et a transmis en date du 24 septembre 2015 la plainte vers Brugel.

Après examen du dossier, Brugel constate que le montant réclamé par Sibelga pour la prestation liée à la fourniture et le placement d'un coffret 25X60 est conforme au tarif approuvé et publié par la CREG pour l'année 2014.

Le montant demandé pour la prestation porte également sur le déplacement du technicien et le placement du coffret et non simplement sur la fourniture du coffret.

Par ailleurs, ce type de coffret peut être livré et placé par le client via son électricien, Sibelga réalisant ensuite l'installation du compteur et autres équipements par la suite.

Une demande de travail supplémentaire a été soumise à la plaignante par le technicien. La plaignante a dûment complété et signé le document qui mentionnait clairement le montant qui lui serait réclamé. La plaignante ne pouvait donc ignorer le montant qui lui serait réclamé.

Concernant l'offre pour les prestations gaz demandées par la plaignante, le gestionnaire de réseau a intégré un programme de suppression des colonnes montantes dans ses plans d'investissement. Les frais liés à cette suppression sont pris en charge par Sibelga.

4 Conclusions

Au regard de ce qui précède, Brugel considère que Sibelga a fait une correcte application des tarifs approuvés par la CREG.

Brugel ne réserve pas de suite à la demande introduite par Madame X contre Sibelga.

La présente décision sera notifiée in extenso par courrier recommandé à la plaignante et SIBELGA et sera publiée sur le site internet de Brugel en protégeant la vie privée de la plaignante.

* *

*