

Service des Litiges

Décision

Monsieur X contre Fournisseur d'énergie Y et Sibelga

Objet de la plainte

Monsieur X (ci-après « *le plaignant* »), par l'intermédiaire de Madame Z, conseillère juridique d'Infor Gaz Elec, sollicite du Service des litiges qu'il se prononce sur le respect par fournisseur Y et Sibelga des articles 25*sexies*, §5, 3^{ème} alinéa, 32*ter*, §1^{er}, 32*septies*, §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* ») lorsque fournisseur Y a demandé le placement d'un limiteur de puissance auprès de Sibelga et que Sibelga a exécuté cette demande alors que le plaignant se chauffait exclusivement à l'électricité.

Exposé des faits

Le plaignant a souscrit un contrat d'énergie auprès du fournisseur Y pour son point de fourniture d'électricité sis à 1160 Auderghem.

Le 11 janvier 2017, fournisseur Y a demandé à Sibelga de placer un limiteur de puissance sur le compteur électrique du plaignant.

Le 17 janvier 2017, un technicien de Sibelga, ayant eu accès au compteur, a placé le limiteur de puissance.

Le même jour, l'épouse du plaignant a demandé, par téléphone, à fournisseur Y de procéder au retrait du limiteur de puissance.

Le 18 janvier 2017, le plaignant s'est acquitté de la moitié de sa dette d'électricité comme sollicité par fournisseur Y afin de demander l'enlèvement du limiteur de puissance auprès de Sibelga.

Le 23 janvier 2017, Sibelga a procédé, à la demande du fournisseur Y, au retrait du limiteur de puissance.

Le 8 février 2017, le plaignant a adressé deux demandes d'indemnisation, l'une à fournisseur Y et l'autre à Sibelga.

Le même jour, fournisseur Y a refusé d'indemniser le plaignant sur base de l'article 32*septies*, §1^{er} de l'ordonnance électricité au motif qu'il n'y avait pas eu de coupure de la fourniture d'électricité, seul un limiteur de puissance avait été installé sur le compteur du plaignant. Fournisseur Y a également mentionné que ses services ignoraient que le ménage du plaignant disposait d'un chauffage de type électrique.

Le 7 mars 2017, Sibelga a refusé d'indemniser le plaignant sur base de l'article 32ter de l'ordonnance électricité au motif que ses services ignoraient que le ménage se chauffait exclusivement à l'électricité. Le plaignant ne disposait pas d'un compteur « *Exclusif Nuit* ».

Le 22 mai 2017, le plaignant a, par l'intermédiaire de Madame Z, conseillère juridique d'Infor Gaz, introduit une plainte contre fournisseur Y et Sibelga auprès du Service des litiges de BRUGEL à la suite du refus d'indemnisation de la part du fournisseur Y et de Sibelga.

Recevabilité

L'article 30novies, §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 et de ses arrêtés d'exécution;

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 et ses arrêtés d'exécution;

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

4° ayant trait aux activités d'un fournisseur, d'un gestionnaire de réseau ou d'un intermédiaire;

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

ceci à l'exception de celles portant sur des droits civils ».

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.

En l'espèce, les articles 25sexies, §5, 3^{ème} alinéa, 32ter, 32septies, §1^{er} de l'ordonnance électricité sont applicables.

La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

1. La pose du limiteur de puissance

L'article 25sexies, §5, 3^{ème} alinéa de l'ordonnance électricité prévoit que :

« Dans les cas où la puissance limitée à 2.300 watts n'est pas suffisante pour assurer le bon fonctionnement d'appareillages de santé ou d'assistance aux personnes, le bon fonctionnement d'un système de chauffage des pièces de vie, le bon fonctionnement d'un système de cuisson des aliments ou pour garantir l'approvisionnement en eau chaude sanitaire, le C.P.A.S. pour une période qu'il détermine et ne pouvant excéder six mois, peut enjoindre le fournisseur de rétablir la puissance initiale dont disposait le ménage, avec un plafond de 4600 watts. Si le ménage se chauffe principalement à l'électricité, la procédure prévue au Chapitre Vbis de l'ordonnance du 1^{er} 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 s'applique. »

Dans le cas présent,

- Le plaignant soutient qu'il a informé, par téléphone, fournisseur Y les 17 et 18 janvier 2017 que son logement était entièrement alimenté en électricité.
- Cette information a été reprise dans l'annexe des demandes d'indemnisation du plaignant du 8 février 2017 qui ont été adressées à fournisseur Y et à Sibelga.
- Par courrier daté du 8 février 2017, fournisseur Y a mentionné au plaignant qu'il ignorait cette information et que ses services n'avaient retrouvé aucune trace du signalement de ce type de chauffage dans le dossier.
- A la requête du plaignant, le Service a, dès lors, demandé à fournisseur Y de lui produire les bandes d'enregistrement des communications téléphoniques avec le plaignant des 17 et 18 janvier 2017.
- Par courriel daté du 18 octobre 2017, fournisseur Y a informé le Service qu'il ne disposait plus des bandes enregistrées car celles-ci ont été effacées au bout d'un délai de trois mois par son call center. Fournisseur Y a néanmoins attiré l'attention du Service sur le fait qu'un limiteur de puissance avait déjà été installé sur le compteur du plaignant en septembre 2016 à la suite d'impayés et qu'à l'époque, il n'avait jamais été fait mention du chauffage électrique lors des différents contacts avec le plaignant. Ce limiteur avait été retiré un mois plus tard soit en octobre 2016 après que le plaignant ait apuré la moitié de sa dette et ait pris un plan d'apurement sur le solde restant dû.
- Par courriel daté du 7 mars 2017, Sibelga a informé Madame Z sur le fait que sa responsabilité n'était pas engagée dans ce dossier en ce que la demande de placement avait été initiée par le fournisseur d'énergie, fournisseur Y le 11 janvier 2017 et qu'il ignorait qu'il n'y avait que l'électricité qui alimentait le logement. L'absence de compteur de gaz près du compteur électrique ne constituait pas de contre-indication dans la mesure où le compteur de gaz pouvait se trouver dans un autre local. Par conséquent, le limiteur de puissance a été placé le 17 janvier 2017 en l'absence de contre-indication telle que la présence d'un compteur « *exclusif nuit* ».
- En outre, par courriel daté du 23 octobre 2018, Sibelga a attiré l'attention du Service sur le fait que trois limiteurs de puissance avaient déjà été placés sur le point de fourniture et que lors de son passage, son technicien n'avait pas connaissance du fait qu'il n'y avait que l'électricité comme énergie consommée. Le limiteur de puissance a dès lors été placé. Sibelga a précisé au Service que la demande d'enlèvement de ce limiteur lui est parvenue le 18 janvier 2018 et que l'enlèvement physique a eu lieu le 23 janvier 2018.

Au regard de tout ce qui précède, fournisseur Y et Sibelga se sont conformés à l'article 25sexies, §5, 3^{ème} alinéa de l'ordonnance électricité en ce les éléments du dossier ne démontrent pas que fournisseur Y et Sibelga avaient connaissance du type de chauffage du plaignant avant le placement du limiteur de puissance.

2. Les demandes d'indemnisation

L'article 32ter, §1 de l'ordonnance électricité prévoit que :

« Toute absence de fourniture d'électricité intervenant en violation des prescriptions de la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution en suite d'une erreur administrative commise par le gestionnaire du réseau de distribution 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. »
(Nous soulignons)

L'article 32septies, §1 de l'ordonnance électricité prévoit 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 demande de rétablissement de l'alimentation, notifiée de manière non contestation par le fournisseur au gestionnaire de réseau. » (Nous soulignons)

En l'espèce, le plaignant n'a pas su démontrer au Service qu'il avait avisé fournisseur Y et Sibelga qu'il se chauffait exclusivement à l'électricité avant le placement du limiteur de puissance. En outre, les articles précités concernent une absence de fourniture d'électricité. Or, *in casus*, il n'y a pas eu de coupure mais un abaissement de la puissance du compteur électrique à un 10 ampères. Par conséquent, fournisseur Y et Sibelga étaient, tous deux, en droit de refuser de l'indemniser sur base des articles 32ter, 32septies de l'ordonnance électricité.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre fournisseur Y et Sibelga recevable mais non fondée.

Assistante juridique
Membre du Service des litiges

Chef de service - Conseillère sociale
Membre du Service des litiges