

## Service des Litiges

### Décision

#### Le plaignant / Fournisseur Y

#### Objet de la plainte

Le plaignant, par l'intermédiaire du CPAS d'Auderghem, sollicite du Service des litiges de BRUGEL (ci-après « *le Service* ») que ce dernier se prononce sur le respect par le fournisseur Y de l'article 25<sup>sexies</sup>, §5, 3<sup>ème</sup> alinéa 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* »).

#### Exposé des faits

Le plaignant disposait d'un contrat d'énergie pour sa fourniture d'électricité auprès du fournisseur d'énergie Z.

Le plaignant, présentant plusieurs factures impayées, a convenu d'un plan d'apurement avec la société Z avant que celle-ci se fasse racheter par le fournisseur d'énergie Y. Dans le cadre des opérations de rachat et pour une raison inconnue, le plan d'apurement a été désactivé.

Le 10 juillet 2018, fournisseur Y a demandé à Sibelga de placer un limiteur de puissance sur le compteur électrique du plaignant.

Le 16 juillet 2018, Sibelga a procédé au placement du limiteur de puissance sur le compteur du plaignant.

A la suite de ce placement, le plaignant a interpellé son CPAS afin de lui faire part du fait qu'il n'était plus approvisionné en eau chaude sanitaire en raison de cette limitation d'ampérage.

Le 17 juillet 2018, le CPAS d'Auderghem a transmis à fournisseur Y une demande de rehaussement de la puissance du limiteur du plaignant à un 20 ampères (4600watts).

Le même jour, fournisseur Y a envoyé un accusé de réception de la demande précitée au CPAS d'Auderghem.

Par courrier daté du 23 juillet 2018, fournisseur Y a invité le plaignant à contacter Sibelga pour son limiteur de puissance.

Le 26 juillet 2018, la situation du plaignant n'ayant pas évoluée, le CPAS d'Auderghem a pris contact, par téléphone, avec le Service clientèle du fournisseur Y en vue de connaître les suites réservées à sa demande de rehaussement. Il s'est avéré que le fournisseur Y n'y en avait réservé aucune.

Le 3 août 2018, le CPAS d'Auderghem a demandé, par écrit, à fournisseur Y la raison pour laquelle ses services n'avaient réservé aucune suite à sa demande de rehaussement du limiteur.

Par courrier daté du 8 août 2018, fournisseur Y a invité le plaignant à prendre contact avec Sibelga afin d'augmenter la puissance du limiteur de puissance.

### 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 au rehaussement de la puissance du limiteur de puissance.

En l'espèce, il s'agit de l'application par fournisseur Y de l'article 25<sup>sexies</sup>, §5, 3<sup>ème</sup> alinéa de l'ordonnance électricité.

### Examen du fond

L'article 25<sup>sexies</sup>, §5, 3<sup>ème</sup> alinéa de l'ordonnance électricité prévoit que :

*« « Dans les cas où la puissance limitée à 2.300watts n'est pas suffisante pour assurer 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.** » (Nous soulignons)*

En l'espèce,

- Par courrier daté du 23 juillet 2018, fournisseur Y a invité le plaignant à prendre contact avec Sibelga pour que ce dernier fasse le nécessaire pour le limiteur de puissance.
- Par courrier daté du 8 août 2018, fournisseur Y a, à nouveau, invité le plaignant à contacter Sibelga afin d'augmenter la puissance du limiteur.
- Par courriel daté du 16 août 2018, le Service a interpellé fournisseur Y afin de connaître la raison pour laquelle il n'avait réservé aucune suite à la demande de rehaussement de la puissance du limiteur du plaignant introduite par le CPAS d'Auderghem.
- En effet, il incombait au fournisseur d'énergie, saisi d'une demande de rehaussement de la puissance émanant d'un CPAS telle que décrite par la disposition précitée, d'introduire le scénario « *rehaussement de la puissance du limiteur de puissance à 4600 Watts* » dans le registre d'accès de Sibelga. Dans le cas d'espèce, fournisseur Y a invité le plaignant à prendre contact avec SIBELGA afin que celui-ci rehausse la puissance du limiteur alors que toute demande de rehaussement de la puissance doit être transmise directement à SIBELGA par le fournisseur. SIBELGA ne pouvait dès lors pas rehausser la puissance d'un compteur sans avoir reçu cette instruction de la part du fournisseur.
- Par courriel daté du 4 septembre 2018, fournisseur Y a informé le Service qu'ils avaient demandé le retrait du limiteur de puissance (au lieu de demander le rehaussement du limiteur) et qu'il a reçu entre-temps une demande de changement de fournisseur de la part du plaignant pour le 11 septembre 2018. En outre, fournisseur Y a reconnu, par courriel daté du 16 août 2018, que son Service clientèle n'avait pas effectué les démarches nécessaires pour le rehaussement de la puissance du limiteur et qu'il avait communiqué de mauvaise information au plaignant.

Au regard de tout ce qui précède, le Service constate que le fournisseur Y ne s'est pas conformé à l'article 25sexies, §5, 3<sup>ème</sup> alinéa en ce qu'il n'a pas demandé le rehaussement de la puissance du limiteur

#### PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par le plaignant contre fournisseur Y recevable et fondée.

Assistante juridique  
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges