

Service des Litiges

Décision

La plaignante / Fournisseur Y

Objet de la plainte

La plaignante sollicite du Service des litiges (ci-après « *Service* ») de se prononcer sur le respect par fournisseur Y de l'article 25sexies, §4 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 du UMIG Partie II A, 27. Fin de contrat – Résidentiel¹ auquel le Règlement technique électricité² fait référence lorsqu'il applique la procédure fin de contrat (ci-après « *end of contract* » ou « *EOC* ») et sur le bien-fondé des frais de fermeture du compteur d'un montant de 192,39€ TVAC qui lui sont réclamés par fournisseur Y.

Exposé des faits

La plaignante est domiciliée à 1180 Bruxelles.

Le 15 janvier 2015, la plaignante a souscrit un contrat d'énergie d'une durée de trois ans pour sa fourniture d'électricité auprès de fournisseur Y.

A la suite d'une erreur de communication de code EAN commise par la plaignante, fournisseur Y a desservi le point de fourniture d'électricité de la plaignante (code EAN XXXXX) à partir du 10/06/2015 pour une durée de 3 ans.

En effet, lors de son inscription sur le site internet de fournisseur Y en janvier 2015, la plaignante avait renseigné, par erreur, le code EAN électricité de son voisin comme étant le sien. Dès que fournisseur Y fut informé de cette erreur, il a entrepris les démarches nécessaires pour reprendre le bon point de fourniture de la plaignante via le scénario « *Mystery Switch* ».

Le 26 juin 2015, fournisseur Y a adressé un courrier de bienvenue à la plaignante dans lequel était repris la date du 10/06/2015 comme date de début de la fourniture d'électricité et la date du 1/06/2018 comme date d'échéance du contrat.

Le 15 février 2018, fournisseur Y a initié la procédure « *end of contract* » (« *fin de contrat* ») auprès de Sibelga avec comme date effective le 10/06/2018, date de fin technique du contrat d'énergie de la plaignante.

¹ UMIG 4.1 – 20/12/2011

² Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci, approuvé par arrêté du Gouvernement de Bruxelles-Capitale le 23 mai 2014, *M.B.*, le 4 nov. 2014.

Sibelga a ensuite adressé à la plaignante un courrier standard et un courrier recommandé en date du 16/02/2018 afin de l'informer de la non reconduction de son contrat d'énergie avec fournisseur Y et qu'à défaut de souscrire un nouveau contrat d'énergie auprès du fournisseur d'énergie de son choix, son compteur serait scellé. Un deuxième courrier standard ayant la même portée a été envoyé le 31/05/2018.

Le 4 juin 2018, Sibelga a reçu un scénario de reprise des énergies par le fournisseur d'énergie, fournisseur Z. Néanmoins, ce scénario a été rejeté car celui-ci est arrivé pendant la période « *frozen* » où seul un scénario « *secured cancel* » (annulation de la fin de contrat) pouvait être accepté.

Le 13 juin 2018, Sibelga a scellé le compteur d'électricité de la plaignante à la suite de la procédure « *end of contract* » introduite par fournisseur Y.

Le 24 juillet 2018, fournisseur Y a facturé à la plaignante par le biais de la facture n° XXXXXX les frais liés à la fermeture du compteur d'électricité d'un montant de 192,39€ TVAC.

Le 2 août 2018, la plaignante a contesté la fermeture de son compteur d'électricité et les frais qui en résultent auprès de fournisseur Y.

Le 28 novembre 2018, n'ayant pas obtenu de satisfaction de la part de fournisseur Y, la plaignante a saisi le Service des litiges de Brugel.

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.

En l'espèce, l'article 25sexies, §5 de l'ordonnance électricité et le scénario 27. Fin de contrat – Résidentiel³ du UMIG Partie II A, auquel le Règlement technique électricité⁴ fait référence sont applicables.

Examen du fond

L'article 25sexies, §4, de l'ordonnance électricité prévoit que :

« § 4. Aucune coupure d'électricité sur un point de fourniture alimentant une résidence principale ou à utilisation principalement domestique ne peut être effectuée sans l'autorisation du juge de paix. [...] »

Il ressort de l'exposé des faits que la fermeture du compteur d'électricité de la plaignante résulte d'une procédure de fin de contrat et non, de la procédure spécifique visée par la disposition précitée.

En effet, par courrier daté du 15/02/2018, fournisseur Y a informé la plaignante de son intention de ne pas reconduire son contrat d'énergie si cette dernière ne s'acquittait pas de sa dette dans le délai imparti.

La procédure « *fin de contrat* » est consacrée par le scénario 27 « *Fin de contrat – Résidentiel* » du UMIG Partie II, A.

Cette procédure permet au fournisseur d'énergie, détenteur du point d'accès ou à l'utilisateur du réseau de distribution (ci-après « *URD* ») de mettre fin, dans certaines circonstances, à son contrat de fourniture ou de ne pas le reconduire pour des points d'accès résidentiels.

Par le biais de cette procédure, le fournisseur d'énergie, met fin à ses responsabilités sur le point d'accès concerné à partir d'une date donnée, dite date de fin de contrat.

Le point 1.2.4. « *Eerste vereisten – Prérequis* » impose au fournisseur d'énergie d'accomplir certaines démarches avant d'initier la procédure « *end of contract* », à savoir :

- *« Une des deux parties contractantes, le Fournisseur actuel ou l'Utilisateur du réseau de distribution, a officiellement et en temps voulu communiqué à l'autre partie sa décision d'interrompre ou de ne pas prolonger le contrat de fourniture.*
- *Le point d'accès est repris comme résidentiel dans le Registre d'accès.*
- *Le Fournisseur actuel a déjà informé en détail l'Utilisateur du réseau de distribution des conséquences liées à une situation de fin de contrat et ce, suffisamment à temps.*

³ UMIG 4.1 – 20/12/2011

⁴ Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci, approuvé par arrêté du Gouvernement de Bruxelles-Capitale le 23 mai 2014, M.B., le 4 nov. 2014.

- *Le Fournisseur actuel n'a pas encore reçu de message de notification de fin de fourniture pour une date antérieure ou égale pour le point d'accès concerné (« Gentlemen agreement » entre Fournisseurs). »*

Dans le cas d'espèce,

Par courriel daté du 28 novembre 2018, fournisseur Y a informé le Service qu'un courrier informatif concernant la fin de contrat avait été envoyé le 15 février 2018 à la plaignante mentionnant la date de fin de fourniture au 10/06/2018.

Quant à l'exécution de la procédure « *fin de contrat* », le point 1.2.2. « *Description du processus* » du scénario précité décrit les principales démarches à accomplir par le fournisseur d'énergie et le gestionnaire du réseau de distribution, à savoir :

« (...) 1. Le Fournisseur actuel doit informer le Gestionnaire de points d'accès de la fin de contrat afin de faire cesser sa responsabilité sur un point d'accès donné.

Avant de démarrer la transaction de Fin de contrat -Résidentiel, le Gestionnaire de points d'accès effectue un certain nombre de tests sur la demande du fournisseur. Ces tests sont décrits en détail dans la section Testen -Tests.

2.Si la demande est rejetée, le Gestionnaire de points d'accès en informe le Fournisseur actuel au moyen d'un message incluant un code de rejet, et clôture ainsi le scénario. Seul un code de rejet sera communiqué.

3.Lorsque la demande est acceptée, le Gestionnaire de points d'accès confirme l'acceptation au Fournisseur actuel et il démarre la transaction. Le Gestionnaire de points d'accès avise également l'Utilisateur du réseau de distribution du lancement de la procédure de fin de contrat en lui envoyant une lettre d'information reprenant toutes les conséquences d'une telle procédure. Au plus tard à la date de fin de contrat confirmée par le Gestionnaire de points d'accès, le point d'accès concerné sera –selon la région –soit repris par le Gestionnaire du réseau de distribution, soit fermé. Dans tous les cas, le Fournisseur actuel sera libéré de toutes ses obligations sur ce point (d'accès dans le Registre d'accès (pour plus de détail, voir paragraphe «Toepassingsgebied –Applications dans les régions».

Pour Bruxelles et la Wallonie:

4.Au début de la période «Frozen» et si l'Utilisateur du réseau de distribution n'a pas trouvé de nouveau fournisseur et que la demande de fin de contrat n'a pas été annulée, une demande de fermeture du point d'accès est initiée auprès du Gestionnaire des [compteursfactu](#)(hors période légale d'interdiction de coupure pour le gaz).

5.Lorsque le point d'accès est fermé dans la période «Frozen», la date effective de fin de contrat est alors avancée, dans le Registre d'accès, au jour même de la coupure physique. Le Gestionnaire de points d'accès en informe alors le Fournisseur actuel par le biais de l'envoi d'un message de mise à

jour de la confirmation de fin de fourniture précédemment envoyée. Au sinon, la date de fin de contrat confirmée reste inchangée. (...) » (Nous soulignons)

En l'espèce,

Le 15 février 2018, fournisseur Y a initié auprès de Sibelga le scénario « *end of contract* » avec pour date de coupure le 10/06/2018.

Par courriel daté du 28 novembre 2018, Sibelga a informé le Service que ses services avaient envoyé un courrier standard et un courrier recommandé en date du 16/02/2018 à la plaignante afin de l'informer sur la non reconduction de son contrat d'énergie et sur la fermeture de son compteur au cas où elle ne disposerait pas de contrat d'énergie valide à la date requise.

N'ayant pas reçu de retour du courrier recommandé, Sibelga a supposé que la plaignante avait été cherché ce courrier.

Le 31 mai 2018, Sibelga a envoyé un deuxième courrier standard à la plaignante.

Sibelga a précisé au Service que lors d'un contact avec la plaignante début juin 2018, Sibelga avait expliqué à la plaignante les différentes actions que son nouveau fournisseur d'énergie – Fournisseur Z - devait entreprendre pour reprendre le point de fourniture et annuler la procédure de coupure. Néanmoins, rien n'a été fait de telle sorte que Sibelga a procédé à la fermeture du compteur électrique de la plaignante en date du 13/06/2018.

Compte tenu de tout ce qui précède, le Service constate que fournisseur Y s'est conformé au scénario 27 du UMIG Partie II, A précité.

En ce qui concerne les frais liés à la fermeture du compteur, fournisseur Y était en droit de répercuter à la plaignante les frais de fermeture du compteur d'électricité d'un montant de 192,39€ qui lui ont été facturés par Sibelga. Ce tarif a été approuvé par Brugel.

PAR CES MOTIFS

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

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Assistante juridique
Membre du Service des litiges