

## Service des Litiges

### Décision

#### Madame X c./ Sibelga et le Fournisseur d'énergie Y

##### Objet de la plainte

Madame X (ci-après la « *plaignante* ») sollicite du Service des litiges de se prononcer sur le respect par le Fournisseur d'énergie Y et Sibelga des articles 32*ter*, 32*bis* et 32*septies* de l'ordonnance du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « *ordonnance électricité* ») et des articles 24*bis* et 24*sexies* de l'ordonnance du marché de gaz en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « *ordonnance gaz* ») ainsi que du UMIG Partie II A, 27. Fin de contrat-Résidentiel auquel les Règlements techniques font référence lorsqu'ils appliquent la procédure fin de contrat (ci-après « *end of contract* » ou « *EOC* »).

##### Exposé des faits

La plaignante a souscrit un contrat d'énergie d'une durée de trois ans pour ses fournitures d'électricité et de gaz auprès du Fournisseur d'énergie Y avec comme date de commencement le 31 août 2016.

Le 27 juin 2016, le Fournisseur d'énergie Y a initié la procédure « *end of contract* » auprès de Sibelga avec comme date effective le 31 août 2019, date de fin du contrat de la plaignante.

Sibelga a ensuite adressé à la plaignante le 27 juin 2019 par recommandé et envoi simple un courrier afin d'aviser cette dernière sur la procédure de fin de contrat initiée par le Fournisseur d'énergie Y.

Le 21 août 2019, Sibelga a adressé un deuxième courrier à Madame X afin de l'informer que son contrat auprès du Fournisseur d'énergie Y prenait fin et qu'elle devait donc entreprendre les démarches afin de souscrire un nouveau contrat de fourniture.

Le 1<sup>er</sup> août 2019, Sibelga a de plus transmis un e-mail à la plaignante toujours dans le but de l'informer cette dernière de la non-reconduction de son contrat d'énergie avec le Fournisseur d'énergie Y et qu'à défaut de souscrire un nouveau contrat d'énergie auprès du fournisseur de son choix, ses compteurs seront scellés.

Le 6 septembre 2019, un technicien de Sibelga a scellé les compteurs d'électricité et de gaz de la plaignante à la suite de la procédure « *end of contract* » introduit par le Fournisseur d'énergie Y.

Par courriel daté du 18 novembre 2019, le Fournisseur d'énergie Y a informé le Service qu'un courrier informatif relatif à la non-reconduction du contrat a été envoyé à la plaignante à la suite de l'introduction de la demande « *EOC* » auprès de Sibelga.

Le 12 septembre 2019, la plaignante a introduit une demande d'indemnisation auprès de Sibelga et du Fournisseur d'énergie Y.

Sibelga a refusé d'indemniser la plaignante au motif qu'aucune faute n'a été commise dans son chef.

### Recevabilité

L'article 30*novies*, §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 à la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution.

En l'espèce, les articles 32*ter*, 32*bis* et 32*septies* de l'ordonnance électricité et les articles 24*bis* et 24*sexies* de l'ordonnance gaz ainsi que le UMIG Partie II A, 27. Fin de contrat-Résidentiel auquel les Règlements techniques font référence lorsqu'ils appliquent la procédure fin de contrat sont applicables.

### Examen du fond

#### 1. Procédure de fin de contrat (ci-après « *end of contract* » ou « *EOC* »)

Le scénario 27 « *Fin de contrat – Résidentiel* » du UMIG Partie II, A et plus particulièrement son point « 1.2.4. *Prérequis* » précise qu'« *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.* »

Dans le cas d'espèce, le Fournisseur d'énergie Y a informé le Service qu'un courrier informatif relatif à la non reconduction du contrat a été envoyé à la plaignante à la suite de l'introduction de la demande « *EOC* » auprès de Sibelga.

En outre, Sibelga a précisé au Service qu'elle avait également adressé plusieurs courriers à la plaignante afin de l'informer sur la non-reconduction de son contrat d'énergie et sur la fermeture de ses compteurs au cas où elle ne disposait pas de contrat d'énergie valide à la date requise.

Compte tenu de ce qui précède, le Service constate que le Fournisseur d'énergie Y et Sibelga se sont conformés au scénario 27 du UMIG Partie II, A précité.

## 2. Demande d'indemnisation

L'article 32bis de l'ordonnance électricité prévoit que :

*« § 1er. - Toute interruption de fourniture non planifiée d'une durée supérieure à six heures consécutives et ayant son origine sur un réseau de distribution ou de transport régional donne lieu à une indemnisation de 100 euros, au profit du client final raccordé au réseau de distribution ou de transport régional, à charge du gestionnaire de réseau par le fait duquel l'interruption ou son maintien sont intervenus.*

*Cette indemnisation n'est pas due par ce dernier dans l'hypothèse où l'interruption de fourniture et son maintien pendant plus de six heures consécutives sont l'un et l'autre causés par un cas de force majeure, le fait d'un tiers ou un incident sur un réseau interconnecté en aval ou en amont. »* (Nous soulignons).

En l'espèce, il ne s'agissait pas d'une interruption de fourniture non planifiée en ce que le Fournisseur d'énergie Y et Sibelga avait adressé à plusieurs reprises des courriers à la plaignante l'informant de la non-reconduction de son contrat d'énergie auprès du Fournisseur d'énergie Y et de l'interruption des fournitures d'électricité et de gaz à une date déterminée si la plaignante n'entreprenait pas les démarches nécessaires pour avoir un contrat d'énergie valable avant cette date. Le Fournisseur d'énergie Y et Sibelga étaient dès lors en droit de refuser d'indemniser la plaignante sur la base de la disposition précitée.

Le Service constate par ailleurs que la plaignante n'a pas rempli le bon formulaire d'indemnisation. En effet, la plaignante a rempli le formulaire de demande d'indemnisation électricité et gaz wallon au lieu du formulaire bruxellois.

En outre, l'article 32ter, § 1<sup>er</sup> de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz l'article 24bis, § 1<sup>er</sup> de l'ordonnance gaz prévoient que :

*« § 1er. 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. »* (Nous soulignons).

L'article 32septies, § 1<sup>er</sup> de l'ordonnance électricité et son équivalent pour le gaz l'article 24sexies, § 1<sup>er</sup> de l'ordonnance gaz prévoient que :

*« § 1er. - 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).

Dans le cas d'espèce,

- Le Fournisseur d'énergie Y n'a pas souhaité reconduire le contrat d'énergie de la plaignante et à des lors introduit une demande de fin de contrat auprès de Sibelga.
- Le 6 septembre 2019, Sibelga a scellé les compteurs d'électricité et de gaz à la suite de la procédure fin de contrat initiée par le Fournisseur d'énergie Y.
- La plaignante a contesté la fermeture des compteurs précités et l'absence de fourniture d'électricité et de gaz pendant une semaine et a sollicité un dédommagement pour le préjudice subi auprès du Fournisseur d'énergie Y et de Sibelga.
- La plaignante a introduit sa demande d'indemnisation le 12 septembre 2019, soit dans les 30 jours calendriers à dater de la survenance de la coupure, et ce, sur base de l'article 32ter, § 1<sup>er</sup> de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz auprès du Fournisseur d'énergie Y. Elle a également introduit sa demande d'indemnisation, le même jour auprès de Sibelga, et ce, sur base de l'article 32septies, § 1<sup>er</sup> de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz.
- Sibelga a informé la plaignante qu'aucune suite n'avait été réservée à cette demande au motif qu'aucune faute n'a été commise dans son chef.

Il ressort de ce qui précède que le Fournisseur d'énergie Y et Sibelga se sont conformés aux dispositions du UMIG précitées. Le Service considère dès lors que la plaignante n'était pas en droit de demander une indemnisation au Fournisseur d'énergie Y et au gestionnaire de réseau.

#### PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X

- Contre le Fournisseur d'énergie Y recevable mais non fondée en ce que le Fournisseur d'énergie Y s'est conformée au scénario 27 du UMIG Partie II, A, point 1.2.4. « *prérequis* » et qu'il était en droit de refuser d'indemniser la plaignante sur base de l'article 32bis de l'ordonnance électricité et de l'article 32ter, § 1er de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz.

- Contre Sibelga recevable mais non fondée en ce que Sibelga s'est conformée au scénario 27 du UMIG Partie II, A, point 1.2.4. « *pré requis* » et qu'il était en droit de refuser d'indemniser la plaignante sur base de l'article 32*bis* de l'ordonnance électricité et de l'article 32*septies*, § 1er de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz.

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges

Cheffe de service, conseillère juridique  
Membre du Service des litiges