

Service des Litiges

Monsieur X / Fournisseur d'énergie Y

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par fournisseur d'énergie Y de l'article 32septies du régime d'indemnisation 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* »), et de l'article 24sexies de l'Ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après, « *ordonnance gaz* ») ainsi que de l'application de l'UMIG.

Exposé des faits

Le plaignant réside depuis mars 2014 au n° (boîte x), Rue xy à 1080, Molenbeek Saint-Jean.

Le 16 octobre 2018, le plaignant a conclu un contrat pour la fourniture de gaz d'une durée d'an avec le fournisseur d'énergie Y. Le 22 octobre 2018, le plaignant a conclu avec le même fournisseur un contrat de fourniture d'électricité à durée indéterminée. Ces deux contrats prévoyaient que la fourniture des énergies commencerait le 1^{er} décembre 2018 et que les factures pour ces énergies seraient payées par domiciliation bancaire mensuelle.

Le 19 mai 2020, le plaignant a demandé à son fournisseur d'énergie Y un changement tarifaire pour ses contrats d'électricité et de gaz qui a pris effet le 1^{er} juin 2020.

Le 2 octobre 2020, le fournisseur d'énergie Z introduit auprès de SIBELGA un scénario « *Combined Switch* » prenant effet le 1^{er} décembre 2020 pour les points de fourniture du plaignant. Il s'est avéré qu'un autre URD de l'immeuble, cherchant à contracter avec fournisseur d'énergie Z, lui aurait renseigné les mauvais code EAN.

Le 5 octobre 2020, le plaignant a reçu un mail de son fournisseur d'énergie Y l'informant que sa fourniture d'énergie électricité et de gaz prendrait fin le 1^{er} décembre 2020.

Le 10 octobre 2020, le plaignant s'en inquiète, demande des informations à son fournisseur et indique à fournisseur d'énergie Y qu'il n'a jamais demandé de résiliation de ses contrats mais un simple changement tarifaire.

Le 12 octobre 2020, fournisseur d'énergie Y informe le plaignant qu'une demande de fin de contrat a été demandée par un autre fournisseur d'énergie. Fournisseur d'énergie Y indique cependant au plaignant :

« Je constate que vous avez déjà fait le nécessaire pour rester chez fournisseur d'énergie Y. Nous allons donc faire tout notre possible pour que vous puissiez effectivement continuer à être fourni par fournisseur d'énergie Y. Nous attendons à ce jour encore un retour de votre gestionnaire de réseau à cet effet ».

Le 22 octobre 2020, en réponse au scénario de fournisseur d'énergie Z, le fournisseur d'énergie Y introduit un scénario « *Mystery Switch* » afin d'informer fournisseur d'énergie Z de son erreur et manifester son exploitation des points de fourniture du plaignant. Fournisseur d'énergie Z a pris connaissance de ce scénario et a demandé à son URD de faire une vérification des codes EAN renseignés.

Ce scénario « *Mystery Switch* » n'a pas obtenu de réponse dans le délai escompté. En conséquence, le « *Combined Switch* » de fournisseur d'énergie Z a dégagé ses effets le 1^{er} décembre 2020.

Après avoir reçu confirmation de l'erreur de son URD, fournisseur d'énergie Z introduit à son tour le 4 décembre 2020 un scénario « *Mystery Switch* » afin de renoncer à l'exploitation des points de fourniture gaz et électricité du logement du plaignant au profit de fournisseur d'énergie Y.

Le 5 janvier 2021, vu l'absence de réponse par fournisseur d'énergie Y au scénario « *Mystery Switch* » adressé par fournisseur d'énergie Z, fournisseur Z introduit une procédure « *MOZA* » auprès de SIBELGA pour fermer les points de gaz et d'électricité.

Le 22 février 2021, un technicien de SIBELGA s'est rendu à l'adresse du plaignant et a clôturé les points de fourniture de gaz et d'électricité de son habitation et a scellé les compteurs y liés, entraînant pour le plaignant une coupure d'électricité et de gaz.

Le jour même, le plaignant a pris contact avec son fournisseur d'énergie Y pour s'enquérir des raisons de ces coupures.

Le 23 février, fournisseur d'énergie Y introduit le scénario « *Move-In* » auprès de SIBELGA. Le 25 février, un technicien de SIBELGA est venu rétablir le gaz et l'électricité chez le plaignant et a remis en service ses compteurs.

Le 25 février 2021, le plaignant introduit une demande d'indemnisation auprès du service des réclamations du fournisseur d'énergie Y afin d'être dédommagé pour les coupures d'électricité et de gaz s'étant étendues du 22 février 2021 au 25 février 2021.

Le 28 février 2021, le fournisseur d'énergie Y accuse réception de cette plainte.

Le 18 mars 2021, le plaignant a reçu de son fournisseur d'énergie Y une facture l'invitant à s'acquitter d'un montant de 229,90 EUR pour l'ouverture des deux compteurs d'énergie. Cette somme a été prélevée automatiquement par fournisseur d'énergie Y sur le compte bancaire du plaignant. Il s'agit de la facture litigieuse.

Insatisfait du silence de fournisseur d'énergie Y quant à ses griefs, le plaignant a saisi le Service des litiges de Brugel le 22 avril 2021.

Position du plaignant

Le plaignant considère avoir transmis tous les éléments nécessaires pour pouvoir être fourni en gaz et en électricité dans son logement. Le plaignant avait conclu des contrats de fourniture avec fournisseur d'énergie Y et n'avait pas demandé leur résiliation. Dès lors, la coupure d'électricité et de gaz dont il a été victime résulte d'un manque de diligence ou d'une erreur de son fournisseur d'énergie dans la gestion de son dossier. Le plaignant demande donc à être indemnisé par son fournisseur d'énergie pour la coupure d'électricité et de gaz subie entre le 22 février 2021 et le 25 février 2021 qui en résulte.

Position de la partie mise en cause

Fournisseur d'énergie Y considère n'avoir commis aucune faute dans le cadre de ce dossier, car la coupure d'énergie a été initiée par le fournisseur d'énergie Z.

Fournisseur d'énergie Y précise qu'il a pris en charge le montant de 229,9 EUR, étant la facture des réouvertures des compteurs. Fournisseur Y refuse néanmoins de revoir sa position concernant une indemnisation sur pied de l'article 32septies de l'ordonnance électricité et 24sexies de l'ordonnance gaz.

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, 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-Capitale, 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 aux demandes d'indemnisation pour absence de fourniture d'énergie et aux demandes relatives à certains problèmes de facturation en matière d'énergie.

La plainte a pour objet l'application de l'article 32septies de l'ordonnance électricité et de l'article 24sexies de l'ordonnance gaz ainsi que de l'UMIG.

La plainte est donc recevable.

1. Quant au rôle du fournisseur d'énergie Y dans le cadre du dossier

1.1. Article 9bis de l'ordonnance électricité

L'article 9bis de l'ordonnance électricité et son équivalent dans l'ordonnance gaz indiquent que :

« Pour gérer les accès à son réseau, le gestionnaire du réseau de distribution tient un registre d'accès.

Le registre d'accès reprend pour chaque point d'accès caractérisé par un numéro d'identification univoque toutes les données nécessaires à la gestion de l'accès, et notamment le statut actif ou inactif du point d'accès et, pour les points d'accès actifs, l'identité du fournisseur qui est détenteur d'accès du point d'accès considéré et celle de son client.

Toute demande d'adaptation d'une donnée du registre d'accès, formulée par un fournisseur, est faite conformément au MIG applicable en Région de Bruxelles-Capitale »

1.2 L'UMIG

L'UMIG est un manuel décrivant les règles, les procédures et le protocole de communication suivis pour l'échange, entre le gestionnaire du réseau de distribution et les fournisseurs, des informations techniques et commerciales relatives aux points d'accès. Il doit être respecté par les acteurs du marché de l'électricité et du gaz au même titre que les ordonnances organisant ces marchés.

En initiant un scénario « *Combined Switch* » sur les points de fourniture du plaignant, fournisseur d'énergie Z a « *kidnappé* » les points que fournisseur d'énergie Y exploitait au nom et pour le compte du plaignant.

Lorsque l'exploitation d'un point de fourniture fait l'objet d'une demande de changement de fournisseur, le « *fournisseur kidnappé* », c'est-à-dire celui qui exploitait le point de fourniture jusqu'alors, *in casu* fournisseur Y, peut introduire auprès du GRD un scénario « *Mystery Switch avant date effective de changement* ». Il s'agit du scénario 3a de l'UMIG.

Ce scénario permet donc au « *fournisseur kidnappé* » d'informer le « *fournisseur kidnappeur* » : « *qu'il a peut-être lancé une demande de changement de fournisseur ou de changement combiné pour un mauvais point d'accès.* ». Cela permet d'éviter que : « *l'Utilisateur du réseau de distribution au point d'accès 'kidnappé' ne soit plus Utilisateur du réseau de distribution chez aucun fournisseur et ne soit plus attribué à un point d'accès.* »

1.3. Le « *Mystery switch* » adressé par fournisseur Y à fournisseur Z

En l'espèce, fournisseur Y a correctement introduit ce scénario le 22 octobre 2020, soit avant la date effective de changement du 1^{er} décembre 2020. Ce faisant, fournisseur Y, conforté par les mesures prises par le plaignant pour maintenir sa fourniture chez fournisseur Y, a indiqué à fournisseur Z son erreur et l'a invité à annuler sa demande de changement de fournisseur.

L'UMIG prévoit que :

« Si le Kidnappeur est d'accord avec la demande du Fournisseur kidnappé ou s'il découvre lui-même qu'il a lancé une demande de changement fautive, il fera annuler sa demande de changement en cours à l'aide du scénario d'annulation approprié :

7. Pour faire annuler sa demande erronée, le Kidnappeur envoie une demande d'annulation au Gestionnaire des points d'accès. Dans sa demande d'annulation, il fait toujours référence à la demande erronée. »

Il ressort des éléments fournis au Service des litiges que fournisseur Z n'a pas réagi au « *Mystery Switch* » qui lui a été notifié dans la période où l'annulation du « *Combined Switch* » était encore possible, soit avant le 1^{er} décembre 2020. Dans cette hypothèse, le scénario 3a de l'UMIG indique :

*« Si le *Mystery Switch* n'est pas confirmé par le Kidnappeur :*

- *le Fournisseur kidnappé est informé que le Kidnappeur considère son changement comme légitime et qu'aucune action complémentaire n'est nécessaire ;*
- *la demande de changement en cours se poursuit simplement dans le Registre d'accès. ».*

Dès lors, le changement de fournisseur et d'URD pour les points d'accès du plaignant s'est réalisé le 1^{er} décembre 2020. Fournisseur Z est devenu le responsable des points d'accès gaz et électricité du logement du plaignant au nom d'un autre URD.

Cette situation ne pouvait plus être annulée en suivant la procédure du scénario 3a de l'UMIG : « *Le changement injustifié doit encore être annulable. Sinon, il faut utiliser le scénario « *Mystery Switch après date effective de changement* ». »*

Le scénario 3b « *Mystery Switch après date effective de changement* » qui fait suite au scénario 3a permet au « *fournisseur kidnappé* » de : « *recupérer un point d'accès au cas où un changement de fournisseur ou un changement combiné aurait été lancé par un autre fournisseur appelé le Fournisseur 'kidnappeur'. Le Fournisseur 'kidnappeur' reste néanmoins responsable du point d'accès jusqu'à la date effective de correction.* »

L'UMIG scénario 3b prévoit :

*« Dans la mesure où le Fournisseur 'kidnappeur' a reconnu qu'il a lancé un switch fautif, le volet non optionnel des messages peut débiter. Le Changement de fournisseur après *Mystery Switch* est uniquement le fait du Fournisseur 'kidnappeur' et ne peut jamais être effectué par le Fournisseur 'kidnappeur'. »*

« Dans la mesure où le Fournisseur 'kidnappeur' est d'accord avec la demande du Fournisseur 'kidnappeur' ou dans la mesure où il découvre lui-même qu'il a introduit un switch erroné, il envoie une confirmation au Gestionnaire de points d'accès. »

Dans cette hypothèse, l'étape de détection du « *Mystery Switch après demande effective de changement* » est superflue. Si le « *Mystery Switch* » est volontairement reconnu par le « *fournisseur kidnappé* » et accepté par le GRD, le « *fournisseur kidnappé* » est averti par ce-dernier qu'il peut directement introduire sa demande de « *Changement de fournisseur après *Mystery Switch** ».

Dès lors, conformément à l'UMIG 4.1 scénario 3b :

« Dans la mesure où le Mystery Switch est confirmé par le Fournisseur 'kidnappeur' et dès lors que le Changement de fournisseur **demandé** par le Fournisseur 'kidnappé' est **accepté**, le Fournisseur 'kidnappé' et son Responsable d'équilibre / Utilisateur du réseau de transport redeviennent responsables du point d'accès dans le Registre d'accès. » A défaut :

« Le Fournisseur 'kidnappeur' reste responsable du point d'accès dans le Registre d'accès. ».

Dans les circonstances de l'espèce, fournisseur Z a confirmé le « *Mystery Switch* » le 4 décembre 2020 auprès de SIBELGA. SIBELGA a donc notifié cette information à fournisseur Y qui pouvait introduire une demande de « *Changement de fournisseur après Mystery Switch* » dans un délai de 30 jours.

Fournisseur Y n'a pas introduit cette demande auprès de SIBELGA dans le délai imparti. Par conséquent, fournisseur Z a été maintenu comme responsable des points d'accès gaz et électricité du plaignant.

Dans la mesure où il n'existait aucun contrat de fourniture entre le plaignant et fournisseur Z, ce dernier a demandé à SIBELGA de mettre en place une procédure « *MOZA Bruxelles* ».

C'est à l'issue de ce scénario demandé par fournisseur Z que les points d'accès (électricité et gaz) liés au logement du plaignant ont été scellés entraînant la coupure litigieuse des énergies pour le domicile du plaignant.

La coupure d'électricité et de gaz a pris fin lorsque SIBELGA a descellé les compteurs électricité et gaz, suite à l'introduction par fournisseur Y d'un scénario de « *Move-in* » au nom du plaignant.

1.4. Application des principes pour le « *Mystery switch* » adressé par fournisseur Z à fournisseur Y

Le Service des litiges constate que fournisseur Y n'a pas introduit la demande de « *changement de fournisseur après Mystery Switch* » qui aurait permis de corriger l'erreur commise par fournisseur Z et son URD et de rétablir la situation du fournisseur Y et du plaignant dans le registre d'accès de SIBELGA.

Le Service des litiges considère donc qu'en ne répondant pas au « *Mystery Switch après date effective de changement* », fournisseur Y n'a pas récupéré les points d'accès qu'il exploitait au bénéfice du plaignant selon la méthode la moins préjudiciable pour celui-ci. Cette attitude constitue, en soi, une erreur de gestion du fournisseur.

Le Service des litiges constate que, même si fournisseur Y n'a pas lui-même sollicité la coupure des énergies du plaignant, celle-ci n'a été rendue possible qu'en raison du manque de diligence de fournisseur Y dans la suite de scénarios introduit auprès de SIBELGA. De fait, le scénario « *MOZA Bruxelles* » introduit par fournisseur Z, qui a abouti à la coupure d'électricité et de gaz au domicile du plaignant, découle de l'absence d'introduction de la demande de « *changement de fournisseur après Mystery Switch* » par fournisseur Y dans le délai prévu par l'UMIG.

La jurisprudence du Service des litiges est de considérer que le fournisseur qui est le débiteur de l'indemnité est celui qui est à l'origine de l'interruption en énergie, soit parce qu'il a demandé illégalement la fermeture des compteurs, soit parce qu'il a commis une erreur de gestion ayant entraîné cette fermeture, soit parce qu'il a commis une erreur de facturation. La circonstance que ce n'est pas le fournisseur Y qui a demandé la coupure n'implique pas qu'une indemnisation ne doive pas être versée par celui-ci.

2. Quant à la demande d'indemnisation

L'article 32septies, §1er de l'ordonnance électricité et l'article 24sexies de l'ordonnance gaz prévoient ce qui suit :

« Toute coupure d'électricité / de gaz 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. »

Il découle de ces dispositions que le plaignant peut prétendre à une indemnité forfaitaire journalière de 125 euros jusqu'à la demande de rétablissement des énergies lorsque la fermeture des compteurs résulte d'une violation par le fournisseur d'énergie des prescriptions des ordonnances électricité et gaz ainsi que leurs arrêtés d'exécution, ou en cas d'erreur de gestion ou de facturation du fournisseur d'énergie concerné. Cette indemnisation forfaitaire exclut dès lors une indemnisation des frais réels éventuellement subis par le plaignant.

Le Service des litiges considère, eu égard à ce qui a été dit *supra* au point 1, que fournisseur Y supporte, par son inaction fautive, la responsabilité de la coupure d'électricité et de gaz au domicile du plaignant et qu'il est donc redevable au plaignant de l'indemnité prévue à l'article 32septies de l'ordonnance électricité et l'article 24sexies de l'ordonnance gaz.

Le Service souligne que, la plainte n'étant pas déposée à l'encontre du fournisseur Z ou de SIBELGA, il ne se prononcera pas sur une éventuelle responsabilité de ces derniers dans l'interruption en énergie survenue.

Ces dispositions prévoient que l'indemnité est due à partir de la nuisance réellement subie par l'URD jusqu'au jour de la demande de rétablissement de l'énergie par le fournisseur au GRD.

En l'espèce, la coupure a eu lieu le 22 février 2021, la demande de rétablissement a été faite le même jour par le plaignant à son fournisseur. Le 23 février 2021, fournisseur Y a demandé à SIBELGA de rétablir l'électricité chez le plaignant en introduisant un scénario « Move-In » qui a pris effet le 25 février 2021.

Par conséquent, la demande d'indemnisation du plaignant sur la base de l'article 32septies de l'ordonnance électricité et de l'article 24sexies de l'ordonnance gaz est fondée. La période durant laquelle le plaignant doit être indemnisé s'échelonne entre le 22 et le 23 février 2021, soit une période de 2 jours.

3. Quant à la contestation de la facture pour ouverture des compteurs

En ce qui concerne la prise en charge des frais d'ouverture des compteurs, conformément à l'article 32*septies* de l'ordonnance électricité et l'article 24*sexies* de l'ordonnance gaz, ils doivent être supportés par fournisseur Y.

Le Service des litiges constate que la somme de 229,9 EUR, correspondant aux coûts de la réouverture des compteurs, a déjà été remboursée au plaignant par fournisseur Y. Cette somme ne saurait toutefois couvrir l'indemnité dont il est question au point 2.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre fournisseur Y recevable et fondée ;

Le Service des litiges de Brugel enjoint fournisseur Y à :

- Indemniser l'utilisateur de réseau pour la période de nuisance qu'il a subi du fait de la coupure d'électricité et de gaz prolongée à son domicile :
 - Soit 2 jours sans électricité x 125 EUR d'indemnité journalière, tel qu'indexée légalement,
 - Soit 2 jours sans gaz x 125 EUR d'indemnité journalière, tel qu'indexée légalement.

- S'assurer que les frais d'ouverture des compteurs aient bien été remboursés au plaignant.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges