

Service des Litiges

Décision

M. X/ SIBELGA

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges (ci-après, « le Service ») que ce dernier se prononce sur le respect par Sibelga (ci-après, « Sibelga ») de l'article 32quater 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 des articles 18 et 92 du Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci (ci-après, « règlement technique électricité »).

Exposé des faits

En avril 2018, le plaignant introduit auprès de Sibelga une demande de travaux d'enlèvement et de déplacement des compteurs de l'adresse qu'il occupe, rue ABC à Bruxelles.

Une visite technique concernant cette demande est planifiée le 1^{er} juin 2018. Suite à celle-ci, Sibelga envoie au plaignant, le 4 juin 2018, une offre n°70XXXXXXX.

Cette offre indique que les travaux à réaliser visent à l'enlèvement de 5 compteurs, au déplacement d'un autre compteur et à la réalisation d'une tête de câble, laquelle permet de déconnecter l'ancienne installation et de connecter la nouvelle. L'offre indique également que Sibelga attend du plaignant, avant les travaux, notamment qu'il achète et fasse placer les coffrets de comptage.

L'enlèvement des compteurs est gratuit. Les compteurs à enlever sont les compteurs :

- n° 521XXXX ;
- n° 523XXXX ;
- n° 74XXXXXX ;
- n° 56XXXXX ;
- n° 74ZZZZZ.

Le déplacement d'un compteur coûte 129 euros. Le compteur à déplacer est le n° 522XXXX.

Le 26 juillet 2018, le plaignant accepte et paie cette offre. Un rendez-vous pour exécuter les travaux est planifié le 3 octobre 2018.

Le 3 octobre 2018, les techniciens de Sibelga se rendent à l'adresse du plaignant, lequel est absent. Les techniciens de Sibelga n'ont donc pas accès aux lieux.

Le 3 décembre 2018, Sibelga retourne à l'adresse du plaignant mais, en l'absence de celui-ci, n'a à nouveau pas accès aux lieux. Sibelga met le dossier en suspens.

Il ressort du dossier que le plaignant a ensuite demandé à Sibelga un historique des compteurs installés dans l'immeuble en question. Le 22 juin 2021, Sibelga fait au plaignant une offre de prix couvrant les frais des recherches administratives nécessaires. Il ressort du dossier que le plaignant a accepté cette offre et l'a payée.

Le 27 octobre 2021, le plaignant contacte Sibelga afin de replanifier les travaux prévus par l'offre acceptée et payée le 26 juillet 2018.

Par ailleurs, suite à la demande du plaignant d'exécuter l'offre, le 27 octobre, Sibelga lui adresse un courriel dans lequel il est mentionné que :

- Les travaux à exécuter sont repris dans l'offre ;
- Les compteurs ne seront placés que s'ils peuvent être mis en service ;
- Pour que les compteurs puissent être mis en service, les installations doivent être identifiées, c'est-à-dire que chaque compteur doit être relié au lieu de consommation qu'il alimente. Le demandeur doit aussi être en possession d'une attestation de conformité pour chaque nouveau compteur à ouvrir ainsi qu'un contrat pris chez un fournisseur d'énergie ;
- Si, lors de travaux impliquant le déplacement ou le remplacement d'un compteur déjà en service (compteur ouvert avec contrat de fourniture actif), la remise en service n'est pas possible (voir conditions ci-dessus), le (nouveau) compteur ne sera pas placé et le contrat sera clôturé. Le demandeur devra alors contacter un fournisseur d'énergie pour conclure un nouveau contrat avant de prendre rendez-vous avec Sibelga pour la remise en service de l'installation. Cette intervention sera alors facturée au tarif d'une ouverture compteur via votre fournisseur.

Le 19 novembre 2021, Sibelga se rend sur place et effectue les travaux selon l'offre acceptée et payée le 26 juillet 2018. Sibelga retire les compteurs existants et remplace le coffret.

Selon l'offre, Sibelga devait également déplacer le compteur n°522XXXX. Toutefois, celui-ci n'a pas été remplacé lors de ces travaux.

En effet, Sibelga indique que le plaignant n'était pas en possession d'un contrat valide sur le point de fourniture correspondant au dit compteur. Dès lors, le nouveau compteur n'a pas été placé, mais simplement enlevé.

Suite à cette intervention, le même jour, le plaignant contacte Sibelga par téléphone afin que l'on vienne ouvrir son compteur n°522XXXX. Le 23 novembre, un technicien se rend sur place. Cependant, il refuse de descendre dans la cave du plaignant afin de procéder à l'intervention dès lors qu'il considère que l'escalier qui y mène est trop dangereux.

Le 29 novembre, un autre technicien de Sibelga se rend sur place afin d'ouvrir le compteur n°522XXXX. Néanmoins, ce compteur n'est plus sur place depuis le 19 novembre (voir ci-dessus). Le technicien de Sibelga n'était pas au courant de cette absence de compteur dès lors que, selon Sibelga, depuis le 19 novembre 2021, leur base de données était inaccessible suite à la migration du MIG 4 vers le MIG 6.

Le 30 novembre, Sibelga prévient le plaignant qu'il doit souscrire un nouveau contrat sur son code EAN afin de pouvoir replanifier l'ouverture d'un compteur.

Le 3 décembre, Sibelga reçoit le feu vert de la part du fournisseur du plaignant. Le 6 décembre, un technicien de Sibelga place le compteur concerné et procède à son ouverture.

Le 8 décembre 2021, le plaignant introduit, auprès de Sibelga, une demande d'indemnisation concernant la non-fourniture d'électricité.

Position du plaignant

Le plaignant considère avoir rempli toutes les exigences de Sibelga mais avoir néanmoins subi une coupure de courant de 17 jours. Il veut être indemnisé pour cette absence d'électricité.

Le plaignant estime que son installation et ses compteurs étaient trop anciens alors que ces derniers restent la propriété de Sibelga. Il demande à être remboursé par Sibelga pour les frais payés pour retrouver l'historique (119,79 euros) et déplacer le compteur d'électricité loin de l'arrivée d'eau (318,23 euros).

Le plaignant indique que l'historique fourni par Sibelga mentionne que le compteur n°522XXXX est hors service et non-attribué depuis au moins 1971 et que sa date d'installation est inconnue. Il est indiqué qu'il serait sur place en 1966 mais n'a plus été observé depuis. D'après le plaignant, ce compteur n'apparaît pas sur la photo prise le 7 avril 2018. Le plaignant considère qu'il s'agit d'un compteur « fantôme ».

De plus, le plaignant considère qu'un contrat en ordre était bien souscrit avec un fournisseur. Celui-ci aurait été, selon le plaignant, résilié par Sibelga, ce qui aurait généré des délais supplémentaires. Le plaignant considère que le code EAN 54XXXXXXXXXXXXXXXXX ne lui a été révélé par un agent de Sibelga qu'en date du 8 décembre. C'est-à-dire après la coupure du courant, qui selon le plaignant n'aurait jamais dû être effectuée. Ainsi, le plaignant indique que la maison s'est retrouvée sans aucun compteur pendant plus de deux semaines.

Position de la partie mise en cause

Sibelga considère avoir respecté les procédures internes en vigueur au sein de ses services.

Par ailleurs, Sibelga indique avoir fait plusieurs gestes commerciaux au plaignant.

D'après Sibelga, à la lecture de la chronologie des faits ci-dessus, il apparaîtrait qu'une partie des désagréments subis par le plaignant dans le cadre de sa demande de travaux résulte principalement du laps de temps écoulé entre la signature de l'offre en 2018 et l'exécution réelle des travaux en 2021. En effet, d'après Sibelga, pendant ces trois ans, le plaignant n'a pas vérifié la teneur de l'offre qui stipulait clairement l'enlèvement du compteur n° 521XXXX (sur lequel le plaignant avait un contrat en bonne et due forme) et le déplacement du compteur n° 522XXXX (sur lequel aucun contrat valide n'avait été conclu). Etant donné que le plaignant a donné son accord en signant l'offre n° 70XXXXXXXXX sur laquelle il est clairement renseigné les numéros de compteurs à enlever et à déplacer, Sibelga considère avoir exécuté les travaux conformément à la demande initiale du plaignant et les incidents survenus en 2021 ne seraient que les conséquences de l'acceptation de l'offre initiale et de l'inertie du plaignant pendant de long mois.

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-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 ainsi qu'à ses arrêtés d'exécution, notamment le règlement technique électricité.

La plainte a pour objet l'article 32quater de l'ordonnance électricité ainsi que les articles 18 et 92 du règlement technique électricité. Examen du fond

1. Sur la demande de remboursement des montants payés pour les travaux effectués par Sibelga et la recherche d'historique

Le plaignant demande à être remboursé par Sibelga pour les frais payés pour déplacer le compteur d'électricité (318,23 euros) et retrouver l'historique (119,79 euros). Ces montants ont été payés par le plaignant dans le cadre de deux offres transmises par Sibelga, suite à la demande du plaignant.

En effet, suite à une demande initiale en avril 2018, l'offre n°70XXXXXXX, portant sur les travaux, notamment de déplacement du compteur, est envoyée au plaignant le 4 juin 2018. Le 26 juillet, l'offre est acceptée et payée par le plaignant (voir ci-après, pour l'examen de cette offre et de son exécution).

Le 22 juin 2021, Sibelga fait au plaignant une offre de prix couvrant les frais des recherches administratives nécessaires. Il ressort du dossier que le plaignant est à l'origine de la demande et a accepté cette offre et l'a payée.

Ces offres ont été faites conformément aux tarifs en vigueur et approuvés par BRUGEL¹.

Il ressort du dossier que ces offres ont été acceptées et payées par le plaignant. Le plaignant a donc consenti à la convention. Le plaignant ne peut donc réclamer le remboursement de ces montants, sauf à prouver que l'historique n'a pas été fourni, ou les travaux pas réalisés.

Sibelga ne doit dès lors pas rembourser les montants en question au plaignant.

¹ Voir les fiches suivantes concernant les tarifs des travaux de déplacement du compteur et de réalisation d'une tête de câble : https://www.brugel.brussels/publication/document/notype/2017/fr/Tarifs-NonPeriodiques_Elec.pdf ; et les tarifs de la recherche d'historique : <https://www.brugel.brussels/publication/document/notype/2019/fr/Tarifs-non-periodiquemixte.pdf>.

2. Remarque préalable sur la caractérisation de la demande du plaignant L'article 92 du règlement technique électricité prévoit que :

- « Font l'objet d'une demande de raccordement :
- la réalisation d'un nouveau raccordement ;
 - l'adaptation d'un raccordement existant (...) » (Nous soulignons).

Il ressort de cet article que la demande du plaignant, c'est-à-dire la demande de modification de son installation par l'enlèvement et le déplacement de compteurs, soit la demande de l'adaptation d'un raccordement existant, est assimilée à une demande de raccordement.

3. Sur la demande d'indemnisation du plaignant

L'article 32quater de l'ordonnance électricité dispose comme il suit :

« § 1er. - Sans préjudice du dernier alinéa, tout client final a droit à une indemnité forfaitaire journalière a charge du gestionnaire de réseau si celui-ci n'a pas réalisé le raccordement effectif dans les délais suivants :

1° pour les clients basse tension, dans le délai mentionné dans le courrier adressé par le gestionnaire de réseau au client reprenant les conditions techniques et financières du raccordement ; sauf convention contraire, ce délai commence à courir à partir du paiement de l'offre de raccordement. Pour une maison unifamiliale, ce délai ne peut excéder vingt jours ouvrables pour autant que la capacité de raccordement demandée n'excède pas 25 kVA et que le réseau de distribution soit implanté à proximité du point de raccordement et se trouve du même côté de la voie carrossable que celui-ci ;

2° pour les clients haute tension, dans le délai indiqué dans le projet de raccordement ; sauf convention contraire, ce délai commence à courir à partir du renvoi du contrat de raccordement signé et du paiement de l'ensemble des coûts par le demandeur.

L'indemnité journalière due est de 50 euros pour les clients basse tension et 100 euros pour les clients haute tension.

L'indemnité n'est pas due si le non-respect des délais visés ci-avant résulte d'un éventuel retard des autorités compétentes ou d'un refus de délivrer les autorisations ou permis demandés ou de la non-réalisation, par l'utilisateur du réseau, des travaux à sa charge.

§ 2. - Le client final adresse la demande d'indemnisation au gestionnaire de réseau auquel il est raccordé, par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique, dans les soixante jours calendrier du dépassement des délais visés au § 1er. Le client final y mentionne les données essentielles au traitement de sa demande.

Le gestionnaire de réseau indemnise le client dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation ».

a) Quant au délai écoulé entre l'offre de travaux initiale et la première réalisation de travaux

Il ressort du dossier que l'offre de travaux a été émise par Sibelga le 4 juin 2018. Elle a été acceptée et payée par le plaignant le 26 juillet 2018. Le rendez-vous pour exécuter les travaux est planifié le 3 octobre. Sibelga n'obtient pas accès au lieu ce jour-là et une nouvelle visite est effectuée le 3 décembre

2018. Dès lors que celle-ci est également infructueuse, Sibelga met le dossier en suspens. Le 27 octobre 2021, le plaignant recontacte Sibelga afin de replanifier l'intervention. Le 19 novembre 2021, Sibelga se rend sur place, a accès au lieu, et procède aux travaux – ou à une partie des travaux – repris dans l'offre.

Concernant le délai de 3 ans, 3 mois et 24 jours écoulés entre le 26 juillet 2018 et le 19 novembre 2021, le Service des litiges considère qu'il ne peut porter préjudice au plaignant ni ouvrir de droit à l'indemnisation. En effet, le Service retient le caractère supplétif des dispositions concernant les délais imposés afin de procéder au raccordement². En effet, les parties peuvent se mettre d'accord sur les dates des travaux, et il apparaît qu'elles ont fait exercice de ce droit. Par ailleurs, le Service relève l'absence du plaignant lors du rendez-vous planifié et de la visite ultérieure, ainsi que le délai passé sans recontacter Sibelga afin que soit replanifié une intervention (2 ans, 10 mois et 24 jours).

b) Quant au début de la réalisation des travaux

Le 19 novembre 2021, Sibelga réalise les travaux d'enlèvement des compteurs prévus par l'offre, en ce que qu'elle enlève les compteurs suivants :

- n° 521XXXX ;
- n° 523XXXX ;
- n° 74XXXXXX ;
- n° 56XXXXX ;
- n° 74ZZZZZ.

Sibelga entame également les travaux de déplacement du compteur n°522XXXX prévus par l'offre (c'est-à-dire déplacer ce compteur et réaliser une tête de câble afin de permettre ce déplacement). Néanmoins, concernant cet aspect des travaux, Sibelga ne fait qu'enlever le compteur en question, sans le replacer ailleurs. Sibelga indique que le plaignant n'était pas en possession d'un contrat valide sur le point de fourniture correspondant au dit compteur. Dès lors, le nouveau compteur n'a pas été placé, mais simplement enlevé.

Il s'agirait là d'une conséquence des conditions de l'offre, selon lesquelles **(1) pour qu'un compteur puisse être mis en service**, le demandeur doit être en possession d'un contrat pris chez un fournisseur d'énergie ; et si **(2)**, lors de travaux impliquant **le déplacement d'un compteur déjà en service** (compteur ouvert avec contrat de fourniture actif), la remise en service n'est pas possible, le compteur ne sera pas placé et le contrat sera clôturé (le demandeur devra alors contacter un fournisseur d'énergie pour conclure un nouveau contrat avant de prendre rendez-vous avec Sibelga pour la remise en service de l'installation).

Le Service constate une certaine confusion dans le dossier, du côté des deux parties, qui a entraîné la situation litigieuse.

En effet, le plaignant explique qu'il disposait d'un contrat d'électricité auquel Sibelga aurait mis fin. Néanmoins, le contrat portait sur le code EAN 54ZZZZZZZZZZZZZZZZ, correspondant au compteur n°521XXXX. Selon l'offre acceptée par le plaignant, ce compteur devait être enlevé. L'enlèvement de ce compteur a donc mis fin au contrat d'électricité de ce point EAN. Le compteur n°522XXXX, qui devait être déplacé, n'était pas lié à un point EAN avec un contrat actif.

² Voir également l'article 86 du règlement technique gaz « le raccordement standard est réalisé dans un délai de vingt jours ouvrables commençant à courir, sauf convention contraire, à partir du paiement de l'offre ».

Dès lors, la coupure d'électricité subie ne peut être la conséquence de l'abstention, dans le chef de Sibelga, de replacer le compteur n°521XXXX après l'avoir retiré.

Néanmoins, le Service marque son étonnement concernant le refus de Sibelga de replacer le compteur. En effet, le Service ne voit pas en quoi Sibelga ne pourrait pas replacer un compteur non en service à un autre endroit. Sibelga invoque les conditions prévues dans l'offre, mais celles-ci ne sont pas applicables en l'espèce, en l'absence de contrat actif sur le compteur à déplacer. Le Service entend qu'en l'absence de contrat, Sibelga n'aurait pas pu mettre le compteur en service, mais elle aurait néanmoins bien pu le placer.

Selon le raisonnement développé ci-dessus, le Service conclut que Sibelga a effectué les travaux d'enlèvement conformément à l'offre acceptée par le plaignant, selon laquelle le compteur en service (avec contrat actif) a été enlevé ; que l'absence de placement de ce compteur n'a pas comme conséquence l'absence de fourniture dès lors qu'aucun contrat actif n'était en cours pour le point EAN lié ; mais que Sibelga n'aurait pas dû refuser de replacer le compteur à déplacer selon l'offre.

Le Service note que le refus de placer le compteur le 19 novembre 2021 consiste en une absence de raccordement effectif.

c) Quant au moment du raccordement effectif

Suite à l'intervention de Sibelga du 19 novembre 2021, le plaignant contacte, le même jour, Sibelga afin que l'on vienne ouvrir son compteur.

Le 23 novembre 2021, un technicien se rend sur place. Cependant, il refuse de descendre dans la cave du plaignant afin de procéder à l'intervention dès lors qu'il considère que l'escalier qui y mène est trop dangereux.

Le 29 novembre, un autre technicien de Sibelga se rend sur place afin d'ouvrir le compteur. Néanmoins, le compteur n'est plus sur place depuis le 19 novembre. Le technicien de Sibelga n'était pas au courant de cette absence de compteur dès lors que, selon Sibelga, depuis le 19 novembre 2021, leur base de données était inaccessible suite à la migration du MIG 4 vers le MIG 6.

Le 30 novembre, Sibelga prévient le plaignant qu'il doit souscrire un nouveau contrat sur son code EAN afin de pouvoir replanifier l'ouverture d'un compteur.

Le 3 décembre, Sibelga reçoit le feu vert de la part du fournisseur du plaignant. Le 6 décembre, un technicien de Sibelga place le compteur concerné et procède à son ouverture.

Le Service note que le raccordement effectif du compteur a eu lieu le 6 décembre 2021.

Le Service déduit donc que s'est écoulé un délai de 17 jours entre le moment où le raccordement effectif aurait dû être effectué (le 19 novembre 2021, dans le cadre des travaux prévus par l'offre et finalement planifié à cette date) et le moment où il a été effectué (le 6 décembre).

Néanmoins, l'article 18 du règlement technique électricité règle l'accessibilité des installations du gestionnaire du réseau de distribution. Selon le deuxième paragraphe de celui-ci, cet accès « (...) doit en outre pouvoir s'exercer dans de bonnes conditions de sécurité et de salubrité, sans danger pour le personnel du gestionnaire du réseau de distribution ou de ses sous-traitants ».

Il ressort des pièces du dossier que l'accès aux installations présentait un aspect insécure (accès par une simple échelle apposée contre le mur). Dès lors, il ne peut être reproché au technicien de Sibelga

de ne pas avoir effectué le raccordement en date du 23 novembre 2021. Le Service considère que les 4 jours écoulés entre le 19 novembre et le 23 novembre 2021 ne peuvent dès lors pas entrer en compte dans le calcul du délai.

Il résulte de ces considérations que Sibelga a procédé au raccordement effectif du plaignant 13 jours après le jour convenu par les parties pour effectuer un tel raccordement.

Le plaignant a droit à une indemnité forfaitaire de 50 euros par jour, indexés pour l'année 2021, pour 13 jours.

4. Sur les remarques subsidiaires du plaignant

Le plaignant considère qu'en raison de la vétusté de ses compteurs, Sibelga aurait dû lui-même supporter le remplacement de ceux-ci. Le Service note néanmoins que le plaignant a accepté l'offre de Sibelga portant sur les travaux sur ses installations, et renvoie donc au point 1) de cette décision.

Le plaignant considère que le compteur n°522XXXX n'était plus sur les lieux lors de la visite de Sibelga. Or, Sibelga indique que lors de sa visite technique du 1^{er} juin 2018, le compteur en question était bien sur les lieux, ce qui est attesté par une photographie.

Le plaignant considère que Sibelga ne lui a communiqué son code EAN que le 3 décembre 2021. Néanmoins, le code EAN communiqué au plaignant est un EAN existant depuis la création des codes EAN chez Sibelga.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre Sibelga recevable et partiellement fondée en ce que :

- Sibelga est redevable au plaignant d'une indemnisation de 13 x 50 euros indexés pour l'année 2021 ;
- Pour le surplus, la plainte est non-fondée.

- Conseillère juridique
Diensthoofd, juridisch adviseur
Membre du Service des litiges

Cheffe de service, conseillère juridique
Membre du Service des litiges