

Service des Litiges

Décision R2023-098

X/ FOURNISSEUR

Objet de la plainte

Madame X, ci-après « la plaignante », sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par le fournisseur des articles 27, § 3, et 32septies, §2, de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité (ci-après, « ordonnance électricité »).

Exposé des faits

La plaignante est domiciliée à Bruxelles, Rue ABC. Elle est cliente chez le fournisseur depuis le 27 novembre 2019 pour sa consommation énergétique.

Le 20 novembre 2020, le fournisseur H installe des panneaux photovoltaïques sur le toit de l'habitation de la plaignante. Le code EAN de prélèvement est le 54144XXXXXXXXXX et celui pour l'injection est le 54144YYYYYYYYYYYYY.

L'installation photovoltaïque a une puissance de 4,8 kWc avec 15 panneaux de 380 kWc chacun.

Un compteur électrique intelligent est ensuite installé le 19 janvier 2021.

Le 13 septembre 2021 Sibelga envoie un courrier à la plaignante pour l'informer que le point de fourniture 54144XXXXXXXXXX sera maintenu et que le 54144YYYYYYYYYYYYY sera complètement supprimé, en raison de la migration vers le MIG6.

Le 29 septembre 2021, la plaignante a un premier contact écrit avec le fournisseur pour obtenir un contrat d'injection. Elle demande qu'on lui communique le prix d'achat par kWh.

Le 8 octobre 2021, le fournisseur répond que le tarif d'injection sera visible sur leurs cartes tarifaires à partir de novembre 2021 et que pour moment, la procédure est toujours en cours de discussion.

Le 8 novembre 2021, le fournisseur envoie un e-mail à la plaignante signalant qu'ils sont encore dans l'attente de certaines informations du marché afin de lui communiquer les tarifs d'injection du moment. Néanmoins, le fournisseur précise que l'injection sera prise en compte de manière rétroactive sur son décompte annuel et qu'elle s'opéra de manière automatique.

Le 1<sup>er</sup> décembre 2021, le fournisseur indique à la plaignante qu'elle doit faire enregistrer son installation auprès de Sibelga avant que le fournisseur puisse procéder à l'achat de son injection. Le fournisseur souligne que cet enregistrement n'a toujours pas été effectué pour le point 54144XXXXXXXXXX. Le fournisseur invite donc la plaignante à contacter directement Sibelga, afin de vérifier que tout est en ordre de leur côté.

Le 3 décembre 2021 la plaignante envoie un e-mail au fournisseur H afin de déterminer s'ils ont prévenu Sibelga de cette installation. Le même jour, le fournisseur H répond que l'installation a été certifiée par BTW et que Sibelga est venu remplacer le compteur le 19 janvier 2021. Par ailleurs, le fournisseur H

indique que *"tout est en ordre pour vous, et en ce qui concerne la vente de l'injection votre fournisseur actuel vous l'achètera par défaut"*.

La plaignante transfère ce mail au fournisseur le 6 décembre 2021. Par ailleurs, le GRD confirme que toutes les informations concernant l'installation photovoltaïque de la plaignante ont été encodées.

Suite à cette confirmation de Sibelga, la plaignante contacte le fournisseur par e-mail avec la demande suivante :

- la raison pour laquelle la production photovoltaïque n'a pas été reprise dans sa facture ;
- vérifier et rapporter dans la facture la production à partir du 1 novembre 2021 ;
- de mettre en œuvre toutes les actions pour que le contrat soit effectif ;
- de lui communiquer le tarif auquel l'énergie produite sera remboursée.

Le 23 décembre 2021, Sibelga enjoint à la plaignante de prendre contact avec son fournisseur et de lui indiquer que le SDP 2, pour l'EAN 54144XXXXXXXXXX doit être activé par leurs services. Ce mail est transféré par la plaignante au fournisseur. La plaignante indique qu'elle changera de fournisseur si le fournisseur ne parvient pas à résoudre le problème.

Le 4 janvier 2022, le fournisseur répond à la plaignante et lui confirme que *"le nécessaire va être fait concernant votre installation"*. Pour ce qui est du prix d'achat de la production, le fournisseur indique que celui-ci lui sera communiqué dans les plus brefs délais.

Dans les semaines qui suivent, la plaignante demande à plusieurs reprises le prix d'achat de l'injection mais n'obtient pas de réponse de la part du fournisseur. Les factures énergétiques de la plaignante ne tiennent pas compte de la production de ses panneaux photovoltaïques.

Le 4 mars 2022, le fournisseur envoie un mail à la plaignante indiquant qu'ils attendent la validation du GRD afin de mettre à jour son dossier.

Le 8 mars 2022, le fournisseur confirme que l'installation a bien été enregistrée. Par ailleurs, FOURNISSEUR informe la plaignante que le détail de sa consommation/production sera précisé sur sa prochaine facture de régularisation électrique.

Le 28 mars 2022, La plaignante demande confirmation au fournisseur que sa production sera prise en compte de manière rétroactive depuis le 1er novembre 2021.

Le 29 mars 2022, le fournisseur indique avoir introduit une demande en interne afin que la facture de décompte de la plaignante soit générée.

Le 2 mai 2022, le fournisseur informe la plaignante que sa demande concernant l'injection est toujours en cours. Le fournisseur dit être *"dans l'attente d'un retour de votre gestionnaire de réseau et notre service financier"*.

Le 7 juillet 2022, le fournisseur communique à la plaignante que Sibelga ne les a pas avertis de l'installation photovoltaïque.

La plaignante renvoie le fournisseur au mail de Sibelga daté du 23 décembre 2021.

Le 16 septembre 2022, Sibelga envoie le message suivant à la plaignante :

*"Après échange avec nos services, le fournisseur a finalement introduit une demande de reprise sur votre code EAN lié à votre injection (votre production).*

*Celle-ci sera dès lors prise en compte à partir du 15/09/2022.*

*Toutefois, sur base de ce nouveau contrat, la production entre cette date et l'installation de vos panneaux photovoltaïques ne sera pas prise en compte par votre fournisseur.*

*Nous ne pouvons que vous inviter à recontacter le fournisseur afin de déterminer ce qu'il y a lieu de faire à ce sujet".*

Le même jour, la plaignante envoie un mail au fournisseur. Elle se dit étonnée du fait que la demande de reprise sur le code EAN vient d'être introduite par le fournisseur. La plaignante rappelle avoir envoyé plusieurs fois des demandes de remboursement pour l'énergie injectée. Elle demande donc qu'on lui rembourse l'énergie produite depuis le 1er novembre 2021.

Dans les mois qui suivent, la plaignante essaie d'entrer en contact avec le fournisseur à plusieurs reprises afin d'obtenir des informations, sans succès.

Le 15 février 2023, la plaignante reçoit la facture d'énergie n°123XXXXXX d'un montant de 166,90€. Cette facture envoyée par le fournisseur ne tient pas compte de la production générée par l'installation de la plaignante.

Le 9 mars 2023, la plaignante reçoit une réponse du fournisseur. Le fournisseur invite la plaignante à contacter Sibelga étant donné que les données de consommation et de production sont envoyées par ce dernier. Au vu de l'absence de réponse du fournisseur, la plaignante a déposé une plainte le 28 avril 2023 auprès du Service des litiges.

#### Position du plaignant

La plaignante estime que le fournisseur ne respecte pas l'article 27, § 3, de l'ordonnance électricité, en ce qu'elle refuse de lui fournir une offre de rachat de son électricité verte.

La plaignante estime avoir droit au remboursement de l'énergie produite par son installation photovoltaïque depuis le 1er novembre 2021. Le fournisseur a, selon la plaignante, continuellement omis de prendre en compte l'énergie injectée par cette installation lors de l'établissement de factures. La plaignante souhaite également une régularisation de sa facture avec indication de l'électricité produite et consommée.

#### Position de la partie mise en cause

En date du 17 mai, 29 juin 2023 et 5 février 2024, le Service a demandé la position des parties, mais que la raison qui empêche l'activation du contrat d'injection demandé.

Le fournisseur n'a pas donné suite aux demandes du Service depuis lors.

### 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 aux articles 27, § 3 et 32*septies*, §2 de l'ordonnance électricité.

La plainte est donc recevable.

### Examen du fond

#### **1. Quant à l'obligation de rachat de l'injection**

L'article 27, § 3, de l'ordonnance électricité prévoit une obligation de rachat de l'électricité excédentaire par le fournisseur responsable du point de prélèvement et/ou d'injection, dans l'hypothèse où le producteur d'électricité verte n'a pas pu vendre l'ensemble de sa production. En effet, cet article dispose comme il suit :

*« Si les producteurs visés au paragraphe 1er ne parviennent pas à vendre l'ensemble de leur production, le fournisseur responsable du point de prélèvement et/ou d'injection est tenu de faire sa meilleure offre pour le rachat de l'électricité excédentaire produite conformément au paragraphe 1er. Celle-ci ne peut pas être une offre de prix négatif ou de prix nul ».*

Il ressort de cette disposition que le fournisseur qui est responsable du point de prélèvement doit faire une offre de contrat à son client pour ce qui concerne l'injection de ce dernier. L'article précise que cette offre de prix ne peut être négative ou nulle.

Dans le cas d'espèce, le fournisseur étant le fournisseur actif sur le point de prélèvement, il est tenu de remettre une offre de rachat de prix de l'électricité à sa cliente si elle en fait la demande.

Il ressort de l'exposé des faits que la plaignante a formulé une demande de contrat d'injection au fournisseur en date du 29 septembre 2021. Outre les appels téléphoniques, la plaignante a envoyé de nombreux mails au fournisseur afin que ce dernier lui rachète l'énergie produite par son installation photovoltaïque depuis le 1er novembre 2021. Ces courriers datent du :

- 29 septembre 2021 ;
- 1er, 3, 6, 15 et 23 décembre 2021 ;
- 11 janvier 2022 ;
- 9, 10 et 26 février 2022 ;
- 4 et 28 mars 2022 ;
- 3 juin 2022 ;
- 7 et 8 juillet 2022 ;
- 16 et 28 septembre 2022 ;
- 16 et 18 octobre 2022 ;
- 15 février 2023 ; • 9 mars 2023.

Par ailleurs, la plaignante a également contacté Sibelga et le fournisseur H afin d'obtenir des informations complémentaires quant à l'enregistrement de ses panneaux photovoltaïques, contribuant ainsi à l'avancement de son propre dossier. Nous pouvons donc constater que la plaignante a effectué toutes les démarches nécessaires afin que le fournisseur assure le suivi de sa demande de contrat.

En ne donnant pas suite aux demandes répétées d'obtenir un contrat de la part de la plaignante, le fournisseur a failli à son obligation de lui racheter son électricité excédentaire.

En outre, le Service précise que, le 8 novembre 2021, le fournisseur a confirmé à la plaignante que l'énergie injectée sur le réseau serait prise en compte de manière rétroactive sur son décompte annuel et que celle-ci allait s'opérer de manière automatique. Pourtant, le fournisseur n'a pas respecté cet engagement. Effectivement, le contrat est finalement établi à partir du 15 septembre 2022, soit près d'un an après la demande initiale, mais le fournisseur informe la plaignante que l'électricité injectée avant cette date ne serait pas valorisée.

Le fournisseur n'a pas respecté l'article 27, § 3, de l'ordonnance électricité.

## **2. Quant à la responsabilité extracontractuelle du fournisseur**

Le Service souligne que la violation de l'article 27, §3 de l'ordonnance électricité constitue une faute extracontractuelle au regard du droit civil.

L'article 5.127, alinéa 1 du nouveau Code civil énonce que :

*"La responsabilité extracontractuelle fait l'objet des articles 1382 à 1386bis de l'ancien Code civil ainsi que les lois particulières."*

L'article 1382 de l'ancien Code civil dispose comme il suit :

*"Tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé, à le réparer."*

Il ressort des principes généraux de la responsabilité civile qu'une faute peut être commise par acte ou par omission et résulte soit d'une transgression matérielle d'une norme préexistante imposant un comportement déterminé, soit de la violation de la norme générale de prudence.

La Cour de cassation réitère fréquemment que la violation d'une "disposition légale ou réglementaire constitue en soi une faute qui entraîne la responsabilité [...] civile de l'auteur, à condition que cette transgression soit commise librement et consciemment par l'intervention de l'homme ». Dans cette hypothèse, il n'est donc pas nécessaire de réaliser une analyse *in abstracto* en se référant à toute personne normalement prudente et diligente placée dans les mêmes circonstances de fait.

Nous pouvons en conclure que tout fournisseur engage sa responsabilité extracontractuelle lorsqu'il enfreint une de ses obligations légales. Ainsi, tout fournisseur ne donnant pas suite à une demande de contrat d'injection formulée par un prosumer pour lequel il est responsable du point de prélèvement, transgresse l'article 27, § 3 de l'ordonnance électricité et se rend donc coupable d'une faute extracontractuelle.

Dans le cas d'espèce, cette faute a entraîné un dommage économique pour la plaignante dans la mesure où, en l'absence de contrat d'injection établi sur le point litigieux, la plaignante était dans l'impossibilité de valoriser l'électricité excédentaire produite par son installation photovoltaïque.

Il s'agit là d'un dommage que le fournisseur doit intégralement réparer. Le Service considère qu'il convient d'accorder à la plaignante une indemnité d'un montant équivalent au manque à gagner de cette dernière entre le 1<sup>er</sup> novembre 2021 et le 15 septembre 2022, date à laquelle le fournisseur a repris le point d'injection. Ce manque à gagner est calculé sur la base du volume injecté sur le réseau valorisé au prix de rachat au moment de l'injection. Les index d'injection enregistrés sur le compteur intelligent de la plaignante et figurant dans le registre de Sibelga permettront de déterminer ce volume.

### **3. Quant à l'entrée en vigueur tardive du contrat d'injection**

L'article 32septies, §2 de l'ordonnance électricité dispose que :

*« De même, en dehors du cas visé au paragraphe 1er, tout client final a droit à une indemnité forfaitaire mensuelle de 100 euros à charge du fournisseur lorsque, celui-ci n'ayant pas correctement donné suite au contrat conclu avec le client final, le contrat ne peut effectivement entrer en vigueur à la date convenue entre les parties »* (nous soulignons)

Il ressort de cette disposition que tout fournisseur se doit d'indemniser l'utilisateur du réseau de distribution si, en raison d'erreurs de gestion, le contrat conclu entre les parties ne peut entrer en vigueur à la date souhaitée.

Dans le cas de l'espèce, la plaignante dispose d'un contrat d'injection depuis le 15 septembre 2022. Cependant, le Service constate que l'électricité injectée sur le réseau n'est toujours pas valorisée dans les factures d'énergie de la plaignante. Autrement dit, le contrat n'a toujours pas été activé malgré le fait que le fournisseur dispose de toutes les informations nécessaires afin de l'activer.

Par conséquent, le fournisseur doit verser une indemnité mensuelle de 100€ par mois au plaignant pour entrée en vigueur tardive du contrat d'injection, jusqu'à la date d'entrée en vigueur du contrat.

#### PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre le fournisseur recevable et fondée en ce que :

- Le fournisseur a violé l'article 27, §3 de l'ordonnance électricité en ne rachetant pas l'énergie injectée par les panneaux photovoltaïques de la plaignante entre le 1<sup>er</sup> novembre 2021 et le 15 septembre 2022 ;
- Le fournisseur a commis une faute extracontractuelle dans la mesure où le manque à gagner de la plaignante lui est imputable.
- Le fournisseur a manqué à son obligation d'indemniser la plaignante pour entrée en vigueur tardive du contrat d'injection.

Dès lors, le Service condamne le fournisseur à :

- Indemniser l'injection non prise en compte entre le 1<sup>er</sup> novembre 2021 et le 15 septembre 2022. Cette indemnité devant correspondre au volume injecté sur le réseau calculé sur base des tarifs applicables pendant cette période ;
- Indemniser la plaignante à hauteur de 100€ par mois depuis le 15 septembre 2022 jusqu'à la date d'activation du contrat d'injection.

**Conseiller juridique**  
**Membre du Service des litiges**

**Conseillère juridique**  
**Membre du Service des litiges**