

Service des Litiges

Décision R2023-213

Monsieur ABC/ Fournisseur A

Objet de la plainte

Monsieur ABC, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par le fournisseur A de l'article 32septies, § 2, de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité.

Exposé des faits

Le plaignant a signé en juillet 2022 un contrat d'injection avec le fournisseur A. Pour son prélèvement, il dispose d'un contrat chez un autre fournisseur A.

Entre août 2022 et avril 2023, le plaignant indique avoir eu de nombreux échanges avec le fournisseur A, car il ne trouvait pas de copie de son contrat sur la plateforme du site internet du fournisseur A.

Le 2 août 2023, le fournisseur A répond au plaignant que son contrat n'a pas pu entrer en vigueur à la suite de rejet de la part du GRD. Le fournisseur A indique également que l'injection du plaignant a été rachetée par le fournisseur B, le fournisseur A de prélèvement, jusque-là.

Selon les informations communiquées par le gestionnaire de réseau de distribution, les demandes du fournisseur A ont été traitées comme il suit :

- « 01/07/2022 : Start Access rejeté car le fournisseur A demandait la reprise du SC_COMMINJ (injection sous un régime de commercialisation libre de l'injection, soit nécessitant un contrat séparé de la consommation) alors que le point était alors configuré en commercialisation contrainte de l'injection, nécessitant 1 seul contrat à la fois pour l'injection et la consommation. Leur demande aurait donc du viser le SC_OFFINJE.
- 17/03/2023 : Start Access rejeté car le fournisseur A demandait la reprise du SC_COMMINJ (injection sous un régime de commercialisation libre de l'injection, soit nécessitant un contrat séparé de la consommation) alors que le point était alors configuré en commercialisation contrainte de l'injection, nécessitant 1 seul contrat à la fois pour l'injection et la consommation. Leur demande aurait donc du viser le SC_OFFINJE.
- 17/03/2023 (bis) : Start Access rejeté car le fournisseur A demandait la reprise du SC_COMMINJ (injection sous un régime de commercialisation libre de l'injection, soit nécessitant un contrat séparé de la consommation) alors que le point était alors configuré en commercialisation contrainte de l'injection, nécessitant 1 seul contrat à la fois pour l'injection et la consommation. Leur demande aurait donc du viser le SC_OFFINJE.
- 20/03/2023 (14h09) : Start Access rejeté car le fournisseur A demandait la reprise du SC_COMMINJ (injection sous un régime de commercialisation libre de l'injection, soit

nécessitant un contrat séparé de la consommation) alors que le point était alors configuré en commercialisation contrainte de l'injection, nécessitant 1 seul contrat à la fois pour l'injection et la consommation. Leur demande aurait donc du viser le SC_OFFINJE.

- *20/03/2023 (14h33) : ILP reçu et traité. Ce type de module a pour but d'introduire un nouveau contrat sur un point tout en changeant la configuration. Dans ce cas-ci, le fournisseur A a demandé la reprise de la consommation et le changement de la configuration du point de « Commercialisation contrainte de l'injection » vers un régime en « Commercialisation libre de l'injection ».*
- *22/11/2023 : Start Access rejeté car le fournisseur A demandait la reprise du SC_OFFINJE (injection et consommation sous un régime de commercialisation contrainte de l'injection, soit nécessitant un contrat unique pour la consommation et l'injection) alors que le point était alors configuré en commercialisation libre de l'injection, nécessitant des contrats séparés pour l'injection et la consommation. Leur demande aurait donc du viser le SC_COMMINJ pour reprendre l'injection sur le point.*
- *11/12/2023 : Start Access visant l'injection accepté avec date d'effet au 01/01/2024 ».*

Le gestionnaire de réseau de distribution ajoute que « Lorsque le fournisseur A a des problèmes afin d'identifier la configuration active d'un point, il leur est possible de contacter le service Access & Transit de chez Sibelga en direct afin de se renseigner sur la meilleure manière de procéder. Il est possible que des appels aient été fait en ce sens mais nous n'en gardons pas de traces écrites et aucun mail à ce sujet n'est présent dans la boîte mail du service ».

Le contrat d'injection est finalement entré en vigueur le 1^{er} janvier 2024, selon les informations communiquées par le GRD.

Position du plaignant

Le plaignant estime qu'il a un manque à gagner dû au retard de l'entrée en vigueur de son contrat, puisque son énergie a été rachetée au tarif applicable chez le fournisseur B, alors qu'il avait souscrit à un tarif plus avantageux chez le fournisseur A.

Position de la partie mise en cause

Le fournisseur A estime que le retard dans l'entrée en vigueur vient des refus du GRD, et qu'aucun geste commercial ne peut être offert au client.

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 A, d'un fournisseur A 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 l'application de l'article 32septies, § 2 de l'ordonnance électricité.

La plainte est recevable.

Examen du fond

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 A 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)

L'article 32septies, § 3, de l'ordonnance électricité, dispose que :

« § 3. - Le client final adresse la demande d'indemnisation au fournisseur A par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique, dans les soixante jours calendrier, selon le cas :

(...)

2° de la prise de connaissance, par le client final, de l'erreur dans la procédure de changement du fournisseur A, en application du § 2.

Le client final mentionne dans sa demande les données essentielles au traitement de celle-ci ».

1. Recevabilité

Afin d'être indemnisé, le plaignant doit introduire une demande d'indemnisation au fournisseur A dans les soixante jours de la prise de connaissance de l'erreur dans la procédure de changement du fournisseur A.

Dans le cas d'espèce, de très nombreux échanges ont eu lieu entre le plaignant et le fournisseur A, car celui-ci souhaitait vérifier que son contrat était bien entré en vigueur, et qu'il ne parvenait pas à le retrouver sur la plateforme. Il apparaît des pièces du dossier que les collaborateurs du fournisseur A lui ont, à de nombreuses reprises, confirmé que tout était en ordre.

Ce n'est que le 8 juin 2023 que le plaignant a appris qu'il ne serait pas possible de corriger la date de début de contrat pour le faire débiter en août 2022, comme cela avait été demandé. A ce moment, le plaignant écrit ce qui suit :

« Si vous lisez mon dossier, vous observerez que j'ai à maintes reprises contacté le service client qui m'a toujours confirmé que le contrat avait bel et bien été activé en août 2022. Depuis le début je m'étonnais de ne rien trouver sur la plate-forme espace client du fournisseur A. Et pourtant, le service client m'a toujours confirmé que tout était en ordre. Si j'avais appris que le contrat n'était pas activé, j'aurais pris d'autres dispositions. Auriez-vous l'amabilité de me revenir avec une proposition de solution pour combler le manque à gagner ? ».

Il ressort de ce qui suit, que ce n'est que le 8 juin 2023 que le plaignant a été informé non seulement de ce que son contrat n'avait pas pu entrer en vigueur, mais qu'il ne serait plus possible de le faire démarrer à la date qu'il avait sollicitée. Dès ce moment, il sollicite le fournisseur A afin d'obtenir un dédommagement pour combler le manque à gagner.

Dès lors, le Service des litiges estime que la demande d'indemnisation a bien été introduite dans le délai requis, puisque le plaignant a introduit sa demande le jour où il a appris que son contrat n'avait pas pu entrer en vigueur à la date souhaitée.

La demande d'indemnisation est recevable.

2. Fond

Il ressort de l'article 32septies, § 2, de l'ordonnance électricité, 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 1^{er} juillet 2022. Cependant, le Service constate que le contrat n'est réellement entré en vigueur que le 1^{er} janvier 2024, soit 19 mois après la conclusion du contrat. Le Service constate que le fournisseur A a introduit plusieurs fois une demande de contrat, mais systématiquement en introduisant un code erroné dans le système, ce qui empêchait l'entrée en vigueur effective du contrat. A cet égard, le Service constate que le fournisseur A a clairement manqué de diligence. En effet, la première demande de contrat a été introduite le 1^{er} juillet 2022 ; ensuite, aucune nouvelle demande n'est formulée auprès du GRD avant mars 2023. Après les tentatives de mars 2023, le fournisseur A n'a tenté de résoudre le problème qu'en novembre 2023, avant qu'il ne soit finalement solutionné en décembre 2023, soit 19 mois après la conclusion du contrat. Or, voyant que le contrat n'avait pas pu entrer en vigueur et que sa demande avait fait l'objet d'un rejet par le GRD, le fournisseur A aurait pu interroger ce dernier afin d'identifier l'origine du problème et le régler.

Le Service estime dès lors que le fournisseur A a bien commis des erreurs qui ont empêché le contrat d'entrer en vigueur à la date convenue entre les parties.

Par conséquent, le fournisseur A doit verser une indemnité mensuelle de 100€ par mois au plaignant pour entrer en vigueur tardive du contrat d'injection, soit 1900 EUR.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par monsieur ABC contre le fournisseur A recevable et fondée en ce qui concerne l'article 32*septies*, § 2, de l'ordonnance électricité, ce qui entraîne le paiement d'une indemnité de 1900 EUR au plaignant.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges