

Service des Litiges

Décision

ABC/ Fournisseur et Sibelga

Objet de la plainte

L'ABC (ci-après « *le plaignant* »), agissant par l'intermédiaire du syndicat de la copropriété, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par Sibelga (ci-après, le gestionnaire du réseau de distribution dit « GRD ») et le fournisseur des articles 9bis, 25quattordecies et 27, §3 de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « *l'ordonnance électricité* ») ainsi que des articles 4 et 157 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 « *le Règlement technique électricité* ») adopté en exécution de l'ordonnance électricité.

Exposé des faits

Le 18 janvier 2021, le plaignant notifie au fournisseur, en sa qualité de syndicat de copropriété, la fin du contrat de fourniture électrique pour les compteurs suivants :

- EAN 541XXXXXXXXXXXXX • EAN 542XXXXXXXXXXXXX
- EAN 543XXXXXXXXXXXXX

Cette fin de contrat fait suite à l'installation de panneaux photovoltaïques et à la modification des installations électriques, désormais regroupées sur le seul point 544XXXXXXXXXXXXX dont le contrat reste inchangé.

Le 5 mai 2021, le plaignant envoie un mail au fournisseur indiquant qu'il ne reçoit plus de facture pour le point 544XXXXXXXXXXXXX. Il demande donc à ce qu'on lui communique d'urgence les factures liées à ce compteur. En outre, il souhaite obtenir une confirmation que les contrats des trois autres compteurs ont bien été résiliés.

Le 17 mai 2021, le plaignant envoie un mail de rappel au fournisseur.

Le 18 mai 2021, le fournisseur répond que pour l'EAN 544XXXXXXXXXXXXX, la facturation provisionnelle est émise de façon trimestrielle et que leurs services ont émis la facture le 12 mai. Le fournisseur confirme également que les trois autres compteurs ont été fermés en date du 2 février 2021.

Le 31 mars 2022, le plaignant demande au fournisseur d'établir une offre de contrat pour le rachat de la production photovoltaïque excédentaire de la copropriété.

Le 17 mai 2022, le fournisseur lance, dans le système informatique Atrias (permettant la communication d'actions entre les fournisseurs et le gestionnaire du réseau de distribution Sibelga), un code « Initiate Local Production », appelé « ILP ».

Le 1er juin 2022, le plaignant demande au fournisseur de lui confirmer son accord pour le rachat de l'injection.

Le 16 juin 2022, le fournisseur communique au plaignant des offres de rachat.

Le 21 juin 2022, le plaignant transmet au fournisseur le contrat de revente signé.

Le même jour, le fournisseur envoie un accusé de réception au plaignant et précise que le contrat a entretemps été validé.

Le 29 juillet 2022, Sibelga informe le fournisseur que l'encodage informatique opéré par le fournisseur pour activer l'injection du point EAN précité n'est pas bon. Sibelga explique au fournisseur qu'il ne fallait pas lancer un « ILP » mais bien un « Start Access » en précisant le souhait de reprendre l'injection. Sibelga précise le jour-même au fournisseur qu'il faut donc bien faire un « Mystery switch » pour annuler l'« ILP » et ensuite lancer le « Start Access » sur l'injection. Ce « Start Access » aurait permis de regrouper tous les points pour une injection commune.

Des échanges entre Sibelga et le fournisseur par la suite font état d'une résolution en cours auprès d'Atrias, le gestionnaire du réseau informatique, mais cela prend du temps.

Le 15 mai 2023, Sibelga reconfirme au fournisseur qu'ils doivent lancer un « Start Access » dans le système informatique afin de reprendre l'injection du point.

Le 30 juin 2023, Sibelga indique au fournisseur qu'ils attendent toujours l'annulation de l'ILP du 17 mai 2022 sur le point, afin de relancer le « Start Access » par la suite. L'ILP est ensuite bien annulée par le fournisseur mais la résolution du problème doit encore être traitée par Atrias avant de relancer le « Start Access ».

Le 22 septembre 2023, le plaignant demande au fournisseur de lui transmettre le rapport du contrat d'injection.

Le 2 février 2024, le plaignant indique au fournisseur qu'il n'a toujours pas reçu la facture de régularisation et que, dès lors, l'injection n'est toujours pas valorisée. Il demande donc l'envoi de la facture pour le code EAN 544XXXXXXXXXXXXX.

Le 13 février 2024, Sibelga informe au fournisseur que le point a bien été traité dans Atrias et qu'ils peuvent désormais relancer un « Start Access » afin de reprendre le point d'injection.

Le 27 février 2024, le fournisseur répond au plaignant que le compteur fait l'objet d'un blocage entre le GRD et Atrias, empêchant toute facturation de décompte annuel aussi bien au niveau du prélèvement que de l'injection.

Le 18 mars 2024, le plaignant demande des nouvelles concernant l'avancement de son dossier.

Le 19 mars 2024, le fournisseur répond au plaignant qu'*il est fort probable que cela prenne encore un certain temps malheureusement car de nombreux dossiers sont concernés par une problématique similaire du côté des gestionnaires de réseau et d'Atrias*.

Position du plaignant

Le plaignant souhaite la prise en compte de son injection dans ses factures d'énergie émises par le fournisseur dès le 1^e juillet 2022 pour le point EAN 544XXXXXXXXXXXXX.

Position du fournisseur

Le fournisseur indique qu'un blocage entre le GRD et Atrias empêche toute facturation d'un décompte annuel avec prélèvement et injection.

Le fournisseur explique avoir relancé Sibelga à plusieurs reprises concernant ce dossier, en vain.

Position de Sibelga

Sibelga indique que la situation initiale est causée par le fournisseur. Sibelga explique que le fournisseur leur a transmis un ILP (Initiate Local Production) au lieu d'un SA (Start Access).

Sibelga affirme que le délai de résolution du « bug » par Atrias a causé un tel délai de traitement.

Sibelga indique avoir signalé au fournisseur en septembre 2024 qu'ils pouvaient introduire un Start Access pour initier le contrat du plaignant sur l'injection mais à ce jour, Sibelga indique n'avoir pas reçu ce module.

Sibelga indique que le « bug » a été généré par le Mystery Switch envoyé par le fournisseur pour annuler l'ILP qu'ils avaient envoyés, au lieu d'un Start Access.

Sibelga indique qu'il n'y aurait pas eu de « bug », et donc pas de délai exceptionnel, si le fournisseur avait envoyé le module de Start Access tel que prévu par les règles du marché.

Sibelga indique toutefois que le bug en lui-même n'était pas prévisible.

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, 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 9bis, 25quatuordecies et 27, §3 de l'ordonnance électricité ainsi que des articles 4 et 157 du Règlement technique électricité.

La plainte a pour objet l'entrée en vigueur tardive d'un contrat empêchant la prise en compte de l'injection.

Examen du fond

1. Concernant le fournisseur

a. Le rachat de l'injection

Le 21 juin 2022, le plaignant conclut avec le fournisseur un contrat d'injection pour le rachat de l'électricité produite par son installation photovoltaïque.

Cependant, à la date d'introduction de la présente plainte, l'injection du plaignant n'est toujours pas valorisée dans ses factures d'énergie émises par le fournisseur.

Or, 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 que :

« 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. »

Le Service constate cette disposition n'a pas été respectée en ce que le fournisseur ne procède pas encore au rachat de l'électricité excédentaire produite par l'installation photovoltaïque du plaignant.

Le fournisseur doit racheter l'injection depuis le 1^{er} juillet 2022.

b. Le non-respect de l'article 25 quatuordecies de l'ordonnance électricité

L'article 25quatuordecies §1 de l'ordonnance électricité énonce que :

*§1 Sous réserve d'une norme fédérale plus favorable au consommateur, les modalités relatives à l'**information** des clients finals par les fournisseurs ont pour objet de faire en sorte que les clients :*

1° aient droit à un contrat conclu avec leur fournisseur d'électricité précisant :

a) l'identité et l'adresse du fournisseur;

- b) le service fourni, les niveaux de qualité du service offert, ainsi que le délai nécessaire au raccordement initial;
- c) les types de services de maintenance offerts;
- d) les moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables des produits ou services groupés et des redevances de maintenance peuvent être obtenues;
- e) la durée du contrat, les conditions de renouvellement et de résiliation du contrat et d'interruption des services, y compris des produits ou services qui sont groupés avec ces services, et l'existence d'une clause de résiliation sans frais ;
- f) **les compensations et les formules de remboursement éventuellement applicables dans le cas où les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne sont pas atteints, y compris une facturation inexacte ou retardée;**

(...)

L'article 25 quatorzième § 4 énonce que :

*« Les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux mettent à disposition de leurs clients respectifs un **service de traitement des plaintes efficace** dans lequel les clients bénéficient de procédures transparentes, simples et gratuites. Ce service accuse réception de chaque plainte dans un délai de cinq jours ouvrables et y répond de manière motivée endéans les vingt jours ouvrables à dater de l'accusé de réception.*

***Ces procédures de règlement extrajudiciaire des litiges permettent un règlement équitable et rapide des litiges, dans un délai de deux mois, assorti, lorsque cela se justifie, d'un système de remboursement et/ou de compensation. Brugel fixe les pénalités encourues en cas de nonrespect de cette obligation et peut préciser les modalités attendues en termes d'efficacité du service.** » (nous soulignons)*

Cet article prévoit des normes de qualité de service à respecter dans le chef du fournisseur, notamment un régime général d'information et un devoir de diligence.

En l'espèce, le fournisseur manqué à son devoir de diligence et n'a pas respecté les normes de qualité de service sur plusieurs points.

Premièrement, le Service constate qu'une erreur d'encodage dans le système informatique Atrias a été commise par le fournisseur, provoquant la non-prise en compte de l'injection au 1^e juillet 2022.

En effet, il ressort des échanges entre Sibelga et le fournisseur que le fournisseur a initialement encodé un ILP à la place d'un Start Access System.

Ensuite, un délai anormalement long de traitement du problème initial par Atrias a été constaté (un peu plus d'un an).

A l'issue de la résolution de cette erreur, Sibelga a informé le fournisseur, le 13 février 2024, qu'ils pouvaient donc lancer un Start Acess System pour reprendre l'injection du point, comme il aurait fallu le faire initialement. Toutefois, à ce jour, l'injection n'est toujours pas reprise et Sibelga attend toujours l'encodage de ce module par le fournisseur au sein du système informatique.

Dès lors, le Service estime que le fournisseur a manqué à son devoir de diligence en encodant le mauvais module dans Atrias, ce qui a entraîné une absence de prise en compte de l'injection pour le point EAN en question.

Deuxièmement, il convient de préciser que le 22 septembre 2023, le plaignant demande un suivi de son contrat d'injection. Plusieurs mois plus tard, en l'absence de réponse du fournisseur, le plaignant précise que son injection n'est toujours pas valorisée dans ses factures d'énergie. Il demande donc l'envoi de sa facture de régularisation. Ce n'est que le 27 février 2024 que le fournisseur informe ce dernier que l'activation du contrat fait l'objet d'un blocage entre le GRD et Atrias.

Dès lors, le Service estime que le fournisseur a manqué de répondre au plaignant en temps utile et que le service de plaintes ne peut être considéré comme ayant été efficace dans le cas présent.

Troisièmement, l'article 25*quatuordecies*, §1^{er}, 6° de l'ordonnance électricité prévoit que les modalités relatives à l'information des clients finals par les fournisseurs ont pour objet de faire en sorte que les clients finals « *soient dûment informés, notamment par voie électronique, de la consommation réelle d'électricité et des coûts s'y rapportant, à une fréquence suffisante, au moins une fois dans une période de 12 mois, pour leur permettre de réguler leur propre consommation d'électricité* ».

Le fournisseur n'a pas répondu aux exigences à charge des fournisseurs en matière de qualité de service, comme le prévoit l'ordonnance, notamment en ne fournissant pas au plaignant des informations relatives à son injection d'électricité au moins une fois par an et cela depuis la conclusion du contrat d'injection en juin 2022.

Par conséquent, le Service considère que le fournisseur a violé l'article 25*quatuordecies* précité et qu'il convient d'appliquer les compensations prévues par cette même disposition, en faveur du plaignant.

2. Concernant Sibelga

L'erreur initiale commise par le fournisseur a entraîné un délai anormalement long de traitement de l'erreur dans Atrias.

Ainsi, Sibelga informe le fournisseur dès janvier 2023 qu'un ticket est en cours auprès d'Atrias pour résoudre le problème. Ce n'est que plus d'un an plus tard que Sibelga confirme au fournisseur qu'ils peuvent désormais lancer le bon module, c'est-à-dire le Start Acess System, à l'issue de la résolution du problème dans Atrias (il fallait traiter ce point d'abord via Atrias).

Atrias exerce des activités lui ayant été déléguées par le GRD (Sibelga) sur la base de l'article 9, §2 de l'ordonnance électricité. A cet égard, il convient de préciser que Sibelga conserve les moyens d'exercer un contrôle effectif sur l'exercice des obligations et missions déléguées à Atrias (art. 9, §2, 2°).

D'autre part, Sibelga est, en tant que gestionnaire du réseau de distribution, responsable du registre d'accès au réseau. Ce registre d'accès est défini par l'article 9bis, alinéa 4 de l'ordonnance électricité comme celui qui « *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* ». La gestion de l'accès, par la tenue du registre précité, est nécessaire pour permettre aux clients des fournisseurs d'injecter de l'électricité sur le réseau de distribution (article 157 du règlement technique électricité).

Par ailleurs, l'article 4, §1^{er} du règlement technique électricité dispose que Sibelga « *exécute les tâches et obligations qui lui incombent par et en vertu de l'Ordonnance afin d'assurer la distribution d'électricité au profit des utilisateurs du réseau de distribution, tout en surveillant, en maintenant et, le cas échéant, en rétablissant la sécurité, la fiabilité et l'efficacité du réseau de distribution* ».

En l'espèce, Sibelga a manqué à ses obligations, notamment en termes d'efficacité, dès lors que la résolution du « bug » informatique par Atrias a été faite dans un délai anormalement long.

Le Service considère donc que Sibelga n'a pas respecté l'article 9bis de l'ordonnance électricité et les articles 4 et 157 du règlement technique électricité.

Par conséquent, bien que le fournisseur doive compenser le plaignant en raison des manquements en termes de qualité de service, Sibelga doit également être tenue responsable et rembourser cette compensation au fournisseur pour la période au cours de laquelle Atrias a dû régler le problème, étant un délai indépendant du fournisseur.

Autrement dit, Sibelga doit dédommager le fournisseur à hauteur de la compensation que le fournisseur doit octroyer au plaignant uniquement pour la période de traitement anormalement longue du problème donné par Atrias, ayant comme lien de causalité les retards dans le traitement du dossier du plaignant.

Ainsi, bien que l'erreur initiale vienne du fournisseur, celle-ci aurait pu être réglée rapidement si Atrias n'avait pas pris autant de temps à régler la situation du point, afin que le fournisseur puisse lancer le Start Access System.

Il est par ailleurs à noter que le fournisseur n'a pas, à ce jour, relancer le module Start Access system, malgré l'invitation de le lancer de la part de Sibelga le 13 février 2024.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par l'ABC, par l'intermédiaire de M. X, à l'encontre du fournisseur et Sibelga recevable et fondée :

- Fondée en ce que le fournisseur doit activer le Start Access System dans Atrias pour la reprise de l'injection du point 544XXXXXXXXXXXXXXXX depuis le 1^e juillet 2022 ;
- Fondée en ce que le fournisseur doit racheter l'injection du plaignant depuis le 1^e juillet 2022 conformément à l'article 27 § 3 de l'ordonnance électricité ;

- Fondée en ce que le fournisseur n'a pas répondu aux exigences en matière de qualité de service conformément à l'article 25 quatordecies de l'ordonnance électricité ;
- Fondée en ce que le fournisseur doit appliquer les compensations visées à l'article 25 quatordecies, §1^{er}, point f) de l'ordonnance électricité ;
- Fondée en ce Sibelga n'a pas respecté les article 9bis de l'ordonnance électricité ainsi que les articles 4 et 157 du Règlement technique électricité ;
- Fondée en ce que Sibelga doit dédommager le fournisseur à hauteur de la compensation que le fournisseur a octroyé au plaignant pour la période définie de traitement de la situation du point dans Atrias.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Chef de service du Service des litiges