

## Service des Litiges

### Décision

#### ABC/ Fournisseur

#### Objet de la plainte

Monsieur ABC (ci-après « *le plaignant* ») sollicite, par l'intermédiaire d'INFOR GAZELEC, du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect des articles 25*duodecies*, 25*quattuordecies*, § 1, et 32*septies*, §§ 2 et 3, 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* »).

#### Exposé des faits

Le point de fourniture concerné est celui du domicile du plaignant, sis à la rue X à Bruxelles. Le point en question est l'EAN électricité 54XXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Le 27 février 2024, un premier document de reprise des énergies est conclu pour l'adresse sortante. Le 2 avril 2024, un second contrat de reprise des énergies est conclu pour l'adresse entrante.

Le 16 avril 2024, le plaignant conclut un contrat de fourniture avec le fournisseur, pour un début de fourniture datant du 27 février 2024.

Le même jour, le fournisseur introduit une demande d'accès pour le point de fourniture, mais cette demande fait l'objet d'un rejet BM4.

The screenshot displays a software interface with two main sections: 'Document Header' and 'Process Information'. Below these is a 'Details' section and a 'Log' section with a table of activities.

Document Header				Process Information			
Switch Document No.	000C			Switch Type	10 Start		
Point of Delivery ID	541 ID1			Owner			
Move-In Date	27.02.2024	Orig. Move-In	27.02.2024	Switch View	73 Customer Switch		
Move-Out Date	26.02.2024	Orig. Move-Out	26.02.2024	<b>Details</b>			
Business Partner	15 Abdelhamid El Hanafy			Start Scenario	5 Take Over		
Former Serv. Prov.	S_ECS SUPPLY ELECTRABEL EBL			Target Scenario	0		
New Serv. Prov.	S_ECS SUPPLY ELECTRABEL EBL			Enrolment List	b523da.f2-d748-1ede-befd-74c654fc3805		
SP - Distributor	N_SBG-IE NET SIBELGA - IE			Switch List			
Switch Status	R0 Rejection Received						
Date	StatusTime	16.04.2024 17:30:43 CET					

  

Date	TIME	Activity	Switch Activity Description	Status	Status	StatusDesc	Reference	Value/ID
25.07.2024	22:26:38	T08	Meter Reading Consumption Period	✓	X9	Completed	Application IDoc	000C
16.04.2024	17:30:32	R57	Rej BM4: Access Point contractual status is incorrect	✗	14	Cancelled	Application IDoc	000C
16.04.2024	14:20:01	S43	Send Customer Switch Request to CMS	✓	X9	Completed	Application IDoc	000C
16.04.2024	14:20:00	X84	Positive Cross-system check	✓	X9	Completed		
16.04.2024	14:19:58	X01	Workflow started	✓	X9	Completed	Workflow	00C
16.04.2024	14:19:11	011	Receive Registration Notification	✓	01	OK	Message	(For Message)

Sibelga expliquera par la suite au Service des litiges que la demande a effectivement été automatiquement rejetée par le système en raison d'une erreur de choix dans le service

catalogue concernant le point de consommation : le point a été enregistré sous la référence OFFINJE (commercialisation contrainte injection), alors que le fournisseur avait sélectionné COMMOFF (consommation).

Le 24 juin 2024, Sibelga adresse un avis de coupure imminente d'électricité au plaignant en raison de l'absence de contrat actif sur le point de fourniture. Sibelga invite le plaignant à souscrire à un nouveau contrat, à défaut de quoi les compteurs seront fermés à partir du 7 août 2024.

Le 22 juillet 2024, le plaignant, par l'intermédiaire d'InforGazElec, demande l'activation d'urgence de son contrat. Le 23 juillet 2024, il ajoute à cette demande une demande d'indemnisation pour mauvais suivi du contrat.

Le 25 juillet 2024, le fournisseur répond au plaignant que sa situation a été régularisée et que, dès lors, le contrat a bien pu être rétroactivement activé pour le 27 février 2024. Le fournisseur répond également au plaignant que, dans de telles circonstances, il n'y a pas lieu de faire droit à la demande d'indemnisation.

Le 26 juillet 2024, Sibelga indique au plaignant que le point de fourniture a bien été repris par le fournisseur, mais au nom de la société XYZ, précédent occupant du point, et non pas au nom du plaignant.

Le fournisseur demande donc à Sibelga qu'il soit procédé à un UBMD<sup>1</sup>. En date du 29 juillet 2024, Sibelga confirme que l'UBMD est bien passé et que le point est bien repris au nom du plaignant.

### Position du plaignant

Le plaignant estime que le fournisseur est redevable d'une indemnité forfaitaire mensuelle à son égard en ce qu'ils n'ont pas correctement donné suite au contrat conclu avec celui-ci, et que le contrat n'a donc pas pu entrer en vigueur à la date convenue initialement. Quand bien même la situation a été régularisée rétroactivement par le fournisseur en date du 29 juillet 2024, permettant donc qu'il ne soit pas procédé à la coupure du point par Sibelga, le plaignant estime qu'au jour de l'introduction de la demande d'indemnisation, il se trouvait dans les conditions pour être indemnisé : celui-ci a vécu l'inquiétude d'une menace de coupure, a dû entamer des démarches pour régulariser sa situation, n'a pas reçu de facture d'acompte de telle sorte qu'il risque de recevoir une importante facture de régularisation, etc.

Le plaignant considère également qu'en reprenant tardivement le point de fourniture, le fournisseur manque à son obligation de garantir le niveau de qualité de services prévus, obligation prescrite par l'article 25*quattuordecies*, § 1, 1°, f), de l'ordonnance électricité. Le plaignant estime donc que le fournisseur est de ce fait redevable de la compensation prévue par la disposition précitée.

---

<sup>1</sup> Update Business Master Data

Finalement, le plaignant considère que dans la mesure où le point de fourniture a été repris au nom de la société XYZ en lieu et en place du nom du plaignant, le fournisseur n'a pas répondu à son obligation de garantir un niveau élevé de protection à ses clients, obligation prescrite par l'article 25<sup>duodecies</sup> de l'ordonnance électricité.

#### Position du fournisseur

Le fournisseur considère qu'il ne convient pas de faire droit à la demande d'indemnisation dans la mesure où il n'y a pas eu de coupure, et dans la mesure où le contrat a finalement pris effet rétroactivement au 27 février 2024. Par ailleurs, le fournisseur souligne qu'une demande de contrat a bien été introduite sur le registre d'accès en date du 16 avril 2024, mais que celle-ci a fait l'objet d'un rejet BM4.

Le fournisseur précise également que leurs services ont été alertés en date du 22 juillet 2024, et que suite à cela, la situation a été régularisée.

#### Recevabilité

L'article 30<sup>novies</sup>, §1er, 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 et de ses arrêtés d'exécution.

En l'espèce, le litige porte sur le respect, par le fournisseur, des articles 25*duodecies*, 25*quattuordecies*, § 1<sup>er</sup>, et 32*septies*, § 2 de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

La plainte est dès lors recevable

### Examen du fond

#### 1. Quant à l'obligation d'exécuter le contrat convenu

L'article 25*duodecies*, al. 2, de l'Ordonnance électricité dispose comme il suit :

*« De plus, les fournisseurs et intermédiaires veillent à garantir un niveau élevé de protection à leurs clients, notamment en ce qui concerne la transparence des conditions contractuelles, l'information générale et les mécanismes de règlement des litiges »*

Dans le cas d'espèce, le Service considère que le fournisseur ne s'est pas conformé au prescrit de l'article 25*duodecies*, al. 2, de l'Ordonnance électricité en ayant retardé l'entrée en vigueur effective du contrat, de par l'erreur commise lors de l'introduction de la demande auprès de Sibelga. Les circonstances mentionnées par l'article étant non-exhaustives, le Service estime qu'il convient d'appliquer une telle disposition au cas d'espèce.

#### 2. Quant à la demande d'indemnisation

L'article 32*septies*, §§ 2 et 3, de l'ordonnance électricité prévoit ce qui suit :

*« § 2. - De même, en dehors des cas visés aux § 1er et 1erbis, 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.*

*§ 3. - Le client final adresse la demande d'indemnisation au fournisseur par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique, dans les 60 jours calendrier*

*1° de la survenance de la coupure visée au § 1<sup>er</sup> ;*

*2° de la prise de connaissance, par le client final, de l'erreur dans la procédure de changement de fournisseur, en application du § 2. » (Nous soulignons).*

Il découle de cette disposition que le plaignant peut prétendre à une indemnité forfaitaire mensuelle de 100€ indexés lorsque le fournisseur a commis une erreur qui a empêché le contrat d'entrer en vigueur à la date convenue.

En l'espèce, le Service des litiges considère qu'il y a bien un contrat qui a été conclu entre le plaignant et le fournisseur, critère indispensable pour pouvoir appliquer cet article. Si la copie du contrat en question ne comprend pas la signature des deux parties, celui-ci demeure pour

autant valable en ce qu'aucune des deux parties ne conteste son existence, que le fournisseur confirme bien que le contrat a pris effet rétroactivement au 27 février 2024, et que sur le fondement de ce contrat, une demande d'accès au point de fourniture a été sollicitée par le fournisseur, quand bien même cela ne se soit fait qu'en juillet 2024.

Par ailleurs, le contrat en question reprend bien les coordonnées exactes du plaignant et précise également la date de démarrage de fourniture souhaitée, à savoir le 27 février 2024.

Dans de telles circonstances, le fournisseur disposait en date du 16 avril 2024 de toutes les informations nécessaires pour faire entrer en vigueur le contrat du plaignant.

Or, si le fournisseur a effectivement effectué une demande d'accès en date du 16 avril 2024, celle-ci a fait l'objet d'un rejet BM4 en raison d'une erreur dans le choix du service catalogue concernant le point de consommation, compte tenu du fait que le point était enregistré sous la référence OFFINJE (commercialisation contrainte de l'injection), alors que le fournisseur avait sélectionné COMMOFF (consommation).

Or, conformément au point 6.4 du MIG6, l'ensemble des configurations que l'Initiator peut demander en cas de Start Access sont communiquées par le Meter Administrator et mises à disposition via le Preswitching dans le Service catalogue, de telle sorte que si une configuration non proposée par le Meter Administrator est tout de même demandée par l'Initiator, la demande en question sera rejetée, ce qui est advenu dans le cas d'espèce.

En ce sens, le Service estime que le fournisseur n'a pas effectué avec suffisamment de diligence l'entièreté des démarches nécessaires pour assurer la fourniture du point d'alimentation concerné en sélectionnant un service non proposé par le Meter Administrator, entraînant le rejet BM4. Or, conformément à l'article 163, § 3, du Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci, en vigueur au moment des faits, « *le gestionnaire du réseau de distribution ne peut pas être tenu responsable des conséquences des demandes de modification introduites erronément par le détenteur d'accès* ».

Par ailleurs, le Service estime que le fournisseur a manqué de diligence en ne résolvant pas l'erreur administrative en question suite au rejet BM4, datant du 16 avril 2024, de telle sorte qu'il a fallu attendre que le plaignant demande l'activation urgente de son contrat en juillet 2024 avant que le fournisseur n'entreprenne les démarches nécessaires et que la situation ne soit résolue.

Dernièrement, lorsque le point de fourniture a finalement été repris par le fournisseur, celui-ci a été repris au nom de la société XYZ et non pas au nom du plaignant. Le document de reprise des énergies ayant été valablement conclu avec la société XYZ, et le contrat de fourniture étant bel et bien conclu au nom de Monsieur ABC, le fournisseur ne pouvait ignorer qu'il était le titulaire du point de fourniture et non pas l'occupant précédent. Le fournisseur a donc manifestement manqué à son devoir de diligence en ce sens.

Le Service estime que le fait que la coupure n'ait finalement pas eu lieu et que la situation ait été régularisée par la suite ne sont pas des éléments suffisants pour exonérer le fournisseur de la responsabilité qui lui incombe en vertu de l'ordonnance électricité. En effet, en ne reprenant pas à temps le point de fourniture au nom du plaignant, le fournisseur n'a pas offert le niveau de qualité de services auquel le plaignant était en droit de s'attendre en concluant un contrat avec le fournisseur : celui-ci n'a pas reçu de factures d'acompte, a vécu l'inquiétude d'une menace d'une coupure, et a dû entamer des démarches afin de régulariser sa situation.

En ce qui concerne le délai d'introduction de la demande d'indemnisation, le Service estime que celui-ci a bien été respecté dans la mesure où le plaignant a introduit sa demande le 23 juillet 2024, soit 29 jours après la prise de connaissance de l'erreur dans la procédure de changement de fournisseur, respectant en ce sens le prescrit de l'article 32septies, § 3, de l'ordonnance électricité.

Dès lors, la demande d'indemnisation du plaignant sur base de l'article 32septies, § 2 de l'ordonnance électricité est justifiée, de telle sorte que le fournisseur est redevable d'une telle indemnisation.

En ce qui concerne la période d'indemnisation à couvrir par le fournisseur, le service estime que celle-ci commence à courir en date du 16 avril 2024 et se termine en date du 29 juillet 2024, soit au moment de la régularisation de la situation par le fournisseur, couvrant ainsi la période durant laquelle le contrat n'est, dans les faits, pas entré en vigueur.

### 3. Quant à la demande de compensation

L'article 25quattordecies, § 1, 1°, f), de l'ordonnance électricité dispose comme il suit :

*« 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 : (...)*

*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 »*

Dans le cas d'espèce, les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat n'ont manifestement pas été atteints. Le contrat de fourniture prévoit en effet un paiement mensuel des factures d'électricité : or, le contrat n'ayant pas pu entrer en vigueur dans les faits, le plaignant n'a pas reçu de factures d'acompte et se retrouvera donc face à une importante facture de régularisation, de telle sorte que les termes du contrat n'ont pas été respectés. Dans de telles circonstances, le Service estime que le fournisseur est redevable de la compensation prévue à l'article 25quattordecies, § 1, 1°, f), de l'ordonnance électricité.

## PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur ABC contre le fournisseur recevable et fondée :

- Elle est fondée en ce que le fournisseur ne s'est pas conformé aux articles 25*duodecies*, al. 2, et 32*septies*, § 2, de l'Ordonnance électricité. Dès lors, le fournisseur est redevable envers le plaignant d'une indemnité forfaitaire calculée comme suit : indemnité forfaitaire mensuelle de  $137 \text{ €} \times 3,43 = 469,91\text{€}$  (article 32*septies*, § 2, de l'Ordonnance électricité).
  
- Elle est fondée en ce que le fournisseur est redevable de la compensation prévue à l'article 25*quattuordecies* de l'ordonnance électricité.