

Service des litiges

Décision

ABC SPRL/ Fournisseur A

Objet de la plainte

La SPRL ABC (ci-après, « *la plaignante* »), représentée par InforGazElec, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur l'application par le fournisseur A des articles 25*duodecies* et 25*quattuordecies*, §1^{er}, 1^o, f), 5^o et 7^o, 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 BruxellesCapitale (ci-après, « *Ordonnance électricité* »).

Exposé des faits

Les faits en question concernent la facturation de l'électricité et du gaz pour la Rue XYZ à Bruxelles.

Les deux points de fourniture concernés sont les suivants :

- Le point de fourniture électricité EAN n° 541XXXXXXXXXXXXX. Le point de fourniture gaz EAN n° 542XXXXXXXXXXXXX.

En 2022, la plaignante devient cliente pour les deux énergies chez le fournisseur A. Elle souscrit un contrat pour l'électricité, avec comme date de début de fourniture souhaitée le 9 septembre 2022, et pour le gaz, avec comme date de début de fourniture souhaitée le 1^{er} octobre 2022.

En novembre 2022, la plaignante signe un contrat de fourniture avec le fournisseur B pour le gaz et l'électricité, pour une durée d'un an à partir du 1^{er} janvier 2023.

Le 28 novembre 2022, la demande de « *supplier switch* » est lancée par le fournisseur B pour le gaz et l'électricité, pour une date effective de contrat au 1^{er} janvier 2023.

Le 29 novembre 2022, le fournisseur B confirme ce contrat par courriel à la plaignante, en prévoyant comme date de début de fourniture le 1^{er} janvier 2023. Le fournisseur B confirme par ailleurs dans ce courriel que le précédent fournisseur de la plaignante sera contacté par l'intermédiaire du gestionnaire de réseau de distribution, afin qu'il soit mis fin aux contrats en cours à la date convenue.

Le 2 décembre 2022, Sibelga a annulé la demande du fournisseur B en ce qui concerne le gaz en raison du fait qu'une demande de « *Customer Switch* » a été introduite par le fournisseur A avec pour date effective le 1^{er} décembre 2022, pour le même client. En raison des règles MIG6 et de la matrice des interactions entre modules, le modèle introduit par le fournisseur A a interrompu la demande de contrat de gaz que le fournisseur B avait lancé.

Le 4 décembre 2022, le fournisseur B en a donc informé le consommateur que son contrat était supprimé pour le gaz, en lui conseillant de prendre contact avec Sibelga.

Le fournisseur A n'ayant pas introduit de demande similaire pour l'électricité, la demande du fournisseur B est restée effective pour celle-ci et le contrat entre la SPRL ABC et le fournisseur B a donc pu débiter correctement le 1^{er} janvier 2023, le fournisseur B étant donc repris comme fournisseur du point dans les données du Sibelga à partir du 1^{er} janvier 2023.

Contracts

Contract	Contact name	Start date	End date
<input type="checkbox"/> Balance Supplier	[REDACTED]	13/04/2016	12/11/2020
Fournisseur A	[REDACTED]	09/09/2022	01/01/2023
Fournisseur B	[REDACTED]	12/11/2020	09/09/2022
Fournisseur B	[REDACTED]	01/01/2023	Max date

Le 6 janvier 2023, les données nécessaires pour clôturer le contrat d'électricité du client ont été transmises par Sibelga au fournisseur A.

Le 22 janvier 2023, la plaignante reçoit donc une première facture intermédiaire d'électricité du fournisseur B pour la période de janvier 2023.

Cependant, au cours du début d'année 2023, la plaignante continue à recevoir des factures intermédiaires de la part du fournisseur A pour la fourniture d'électricité sur le point EAN n° 541XXXXXXXXXXXXX :

- Une facture datant du 6 février 2023, couvrant la période de fourniture du 1^{er} février au 28 février 2023.
- Une facture datant du 4 mai 2023 couvrant la période de fourniture du 1^{er} mai au 31 mai 2023.
- Une facture du 6 juillet 2023 couvrant la période du 1^{er} juillet au 31 juillet 2023.

Finalement, le 29 juin 2023, une nouvelle demande de « *supplier switch* » a été introduite par le fournisseur B pour la fourniture de gaz, avec une date effective de début de contrat au 28 juin 2023. Ainsi, depuis le 28 juin 2023, le fournisseur B est repris comme fournisseur du point dans les données de Sibelga.

Contracts			
Contract	View		
<input type="checkbox"/> Balance Supplier	Contact name	Start date	End date
		01/05/2016	12/11/2020
Fournisseur B		12/11/2020	02/11/2022
Fournisseur A		02/11/2022	01/12/2022
Fournisseur A		01/12/2022	28/06/2023
Fournisseur B		28/06/2023	Max date

Le 29 juin 2023, les données nécessaires pour clôturer le contrat de gaz de la plaignante ont donc été transmises par Sibelga au fournisseur A.

Le 4 juillet 2023, la plaignante reçoit donc du fournisseur A une facture de clôture pour le gaz pour la période courant du 10 février 2023 au 27 juin 2023 (138 jours).

Finalement, le 26 juillet 2023, la plaignante reçoit une facture de clôture pour l'électricité pour la période de fourniture courant du 9 septembre 2022 au 31 décembre 2022.

En 2024, le fournisseur A fait appel aux services de la société de recouvrement Intrum afin de récupérer les montants impayés auprès de la plaignante, ces montants couvrant plusieurs factures de régularisation, les frais de rappel, ainsi que les frais d'Intrum, le bureau de recouvrement.

Le 30 août 2024, InforGazElec prend contact avec la société Intrum, au nom et pour le compte de la plaignante, afin de demander l'annulation des factures d'électricité émises par le fournisseur A postérieurement au 1^{er} janvier 2023.

Le 16 septembre 2024, la société de recouvrement Intrum répond à InforGazElec qu'ils disposent d'un délai de 5 jours pour envoyer une copie du document de reprise d'énergie et la copie du nouveau contrat de chez le fournisseur B, afin que le nécessaire puisse être fait pour l'annulation des factures litigieuses, à défaut de quoi la plaignante devra s'acquitter du paiement de 6 213,78€.

Le 19 septembre 2024, la plaignante répond à la société qu'un tel document de reprise des énergies n'est pas nécessaire dans l'hypothèse de changement de fournisseur, et demande donc à la société de suspendre le recouvrement.

Le 29 octobre 2024, la plaignante reçoit de la part de la société de recouvrement Intrum BE une demande de paiement de 6 276,49€ en faveur du fournisseur A.

Position de la plaignante

La plaignante estime que dans la mesure où elle a fait le nécessaire en temps utile afin qu'il soit procédé au changement de fournisseur, le fournisseur A aurait dû respecter son droit de changer de fournisseur et aurait dû arrêter de facturer la plaignante. Elle considère également qu'il appartient au fournisseur de clôturer la facturation en adressant un décompte de clôture.

En ce qui concerne la transmission du document de reprise d'énergie demandé par la société Intrum, la plaignante considère que dans le cadre d'un changement de fournisseur, il n'y a pas de document de reprise des énergies, ce document n'étant nécessaire que dans le cadre d'un déménagement avec des relevés d'index qui se font par le titulaire des contrats afin de clôturer une consommation ou en démarrer une autre à une autre adresse. La plaignante considère qu'il appartient au gestionnaire du réseau de distribution d'informer le fournisseur quitté – le fournisseur A – de l'existence d'un nouveau contrat, et de lui transmettre les index afin d'effectuer les factures de clôtures.

Finalement, la plaignante considère que dans la mesure où le fournisseur A lui a adressé des factures erronées et n'a pas correctement clôturé son contrat, le niveau de qualité de service prévu dans le contrat n'a pas été atteint, lui donnant donc droit à une compensation sur le fondement de l'article 25*quattuordecies*, §1er, 1°, f), de l'ordonnance électricité.

Position de la partie mise en cause

Le fournisseur A confirme avoir fourni le point de fourniture électricité EAN n° 541XXXXXXXXXXXXX durant la période courant du 9 septembre 2022 au 1^{er} janvier 2023 ainsi que le point de fourniture gaz EAN n° 542XXXXXXXXXXXXX durant la période courant du 1^{er} décembre 2022 au 28 juin 2023. Le fournisseur A fournit une preuve de fourniture signée par Sibelga afin de confirmer ces affirmations.

Le fournisseur A considère également que la plaignante doit lui transmettre le document de reprise des énergies, ainsi que le contrat conclu avec le fournisseur B afin qu'il soit procédé à l'annulation du paiement requis.

Le fournisseur A ajoute par ailleurs que si la plaignante a reçu des factures d'un autre fournisseur, celle-ci doit contester les factures en question.

Recevabilité

L'article 30*novies*, § 1^{er} de l'ordonnance électricité prévoit que :

« 1^{er}. - 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-Capitale, 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 l'application de la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution.

La plainte a pour objet l'application faite par le fournisseur A des articles 25*duodecies* et 25*quattuordecies* de l'Ordonnance électricité.

La plainte est donc recevable.

Examen au fond

1. Quant à la double facturation

L'article 25*duodecies* de l'Ordonnance électricité dispose comme il suit :

« Sans qu'ils puissent discriminer de quelque façon et notamment discrimination en matière de coût, d'investissement et de temps, les fournisseurs et intermédiaires veillent à :

1° lorsque les clients finals souhaitent changer de fournisseur, individuellement ou collectivement, dans le respect des conditions contractuelles, effectuer ce changement dans un délai de maximum trois semaines à compter de la date de la demande du client final. » (Nous soulignons).

L'article 25*quattuordecies*, § 1^{er}, 5° et 7° de l'Ordonnance électricité dispose comme il suit :

« § 1^{er}. 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 :

(...)

5° n'aient rien à payer lorsqu'ils changent de fournisseur ; (...)

7° reçoivent, à la suite de tout changement de fournisseur d'électricité, un décompte final de clôture, dans un délai maximal de six semaines après que ce changement a eu lieu. Les modalités relatives à l'information des clients par les

gestionnaires du réseau de distribution, de transport régional et les fournisseurs, en particulier sur les incidents, les arrêts de fourniture et les modalités relatives à la gestion des plaintes, sont fixées par Brugel » (Nous soulignons).

Or, dans le cas d'espèce, le même point de consommation EAN n° 541XXXXXXXXXXXXX a fait l'objet de deux facturations par deux fournisseurs différents, et ce pour deux périodes de consommation identiques. En effet, alors que le fournisseur B a commencé à adresser des factures d'acompte à partir du 1^{er} janvier 2023, ce qu'elle était en droit de faire compte tenu du fait qu'elle était reprise comme responsable de la fourniture d'électricité dans le registre d'accès de Sibelga, le fournisseur A a continué à adresser des factures d'acompte pour l'électricité (d'une valeur de 300€ chacune) pour les mois de janvier à juillet 2023. La facture de clôture adressée par le fournisseur A le 26 juillet 2023 reprend effectivement les factures d'acompte adressées au plaignant de janvier à juillet 2023, alors que le fournisseur A n'était plus en charge de la fourniture d'électricité pendant cette période-là. Le Service souligne par ailleurs que le document de preuve de fourniture fourni par Sibelga en la matière établit bien que le fournisseur A a assuré la fourniture d'électricité jusqu'au 1^{er} janvier 2023, et pas postérieurement. En ce sens, en facturant une fourniture qu'il n'a pas assurée, Fournisseur A a manqué aux obligations lui incombant sur le fondement des articles 25*duodecies* et 25*quattuordecies*, § 1^{er}, 5^o de l'ordonnance électricité.

Par ailleurs, le Service souligne également que la facture de clôture du contrat d'électricité a été adressée par le fournisseur A avec plus de 6 mois de retard, le fournisseur A ne respectant donc pas le prescrit de l'article 25*quattuordecies*, § 1^{er}, 7^o de l'ordonnance électricité.

Or, le fournisseur A disposait dès début janvier 2023 de toutes les informations nécessaires afin qu'il soit procédé à la clôture du contrat d'électricité. En effet, il ressort des dispositions du Règlement technique électricité ainsi que des procédures décrites dans le MIG6 qu'en cas de changement de fournisseur, il appartient au gestionnaire du réseau de distribution de communiquer les informations relatives aux données de consommation au fournisseur entrant ou sortant – selon le cas -, afin qu'il soit procédé à la clôture du contrat.

En effet, l'article 225, § 2, 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 ») applicable au moment des faits, dispose comme il suit :

« § 2. La consommation ou, le cas échéant, la production, sur des points d'accès en basse tension sans enregistrement de la courbe de charge mesurée, est déterminée par le gestionnaire du réseau de distribution. Le gestionnaire du réseau de distribution détermine cette consommation au moins une fois dans une période de douze mois et dans les cas prévus dans le MIG (notamment lors de chaque changement de fournisseur ou de client) ».

L'article 257, § 2, al. 2, du Règlement technique électricité, lui, dispose comme il suit :

« En cas de déménagement ou de changement de fournisseur d'énergie, les données doivent être communiquées au plus tard le dixième jour qui suit le jour de la mise à disposition du ou des index. Le gestionnaire du réseau de distribution mentionne la date du relevé du compteur ».

Le point 6.3 du document Handle Request du MIG6, lui, établit qu'il revient au « Metering Data Responsible » - à savoir Sibelga dans le cas d'espèce – de transmettre les données nécessaires à l'Initiator ainsi qu'à l'ancien Balance Supplier voyant son contrat rompu, en cas de « supplier switch ».

Or, dans le cas d'espèce, Sibelga a bien transmis au fournisseur A toutes les informations nécessaires en date du 6 janvier 2023 afin qu'il soit procédé à la clôture du contrat, de telle sorte qu'il ne peut être reproché à Sibelga de ne pas avoir rempli les obligations qui lui incombent en vertu du règlement technique électricité et des procédures du MIG6.

Dans de telles circonstances, le Service estime que l'argument avancé par la société de recouvrement Intrum selon lequel la plaignante devrait transmettre son document de reprise des énergies ainsi que son contrat avec le fournisseur B afin qu'il soit procédé à l'annulation des factures d'électricité ne vaut pas. Le fournisseur A disposait dès janvier 2023 toutes les informations nécessaires pour procéder à la clôture du contrat et en ce sens, il ne peut être tenu rigueur à la plaignante de ne pas avoir transmis son document de reprise des énergies.

Au vu de ces dispositions, il apparaît que (1) la plaignante avait le droit de changer de fournisseur, et avait fait le nécessaire en temps utile à cette fin, que (2) le fournisseur A ne pouvait pas continuer à facturer la cliente après la rupture du contrat, cela obligeant celle-ci à payer deux fois son énergie, et que (3) le fournisseur A se devait de clôturer la facturation en adressant un décompte de clôture à la plaignante dans les délais visés par l'ordonnance électricité.

Le fournisseur A n'était donc pas en droit d'établir des factures pour la consommation d'électricité pour le point EAN n° 541XXXXXXXXXXXXX postérieurement au 6 janvier 2023. Le Service estime donc que le total des montants relatifs à la consommation d'électricité dans les factures adressées par le fournisseur A postérieurement au 1^{er} janvier 2023 doit faire l'objet d'une annulation.

2. Quant à la demande de compensation

L'article 25^{quatorzième}, § 1^{er}, 1^o, f), dispose comme il suit :

« § 1^{er}. 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^o 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, la facturation établie par le fournisseur A est inexacte – dans la mesure où elle couvre une période de consommation durant laquelle le fournisseur A n'était pas apte à facturer la plaignante – mais également retardée, le décompte final de clôture datant du 26 juillet 2023, alors qu'il couvre la période courant du 9 septembre 2022 au 31 décembre 2022. Or, comme évoqué *supra*, le décompte final de clôture doit être transmis au plus tard six semaines après que le changement de fournisseur ait lieu.

Le Service souhaite également souligner que le fournisseur A a tardé à introduire la demande de supplier switch pour le contrat souscrit pour le gaz avant la plaignante, en l'introduisant en date du 1^{er} décembre 2022, alors que le contrat de fourniture prévoyait un début de fourniture en date du 1^{er} octobre 2022. Or, c'est cette introduction tardive qui a généré le blocage chez Sibelga et qui a empêché le fournisseur B de reprendre le point de fourniture gaz, le fournisseur B ne le reprenant de ce fait qu'en juin 2022. Ces considérations, en plus de toutes les considérations susmentionnées, permettent de considérer que le fournisseur A n'a pas offert le niveau de qualité de service auquel la plaignante était en droit de s'attendre en concluant un contrat avec la société ;

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

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par InforGazElec au nom et pour le compte de la SPRL ABC recevable et fondée :

- Fondée en ce que le fournisseur A doit annuler les montants relatifs à la consommation d'électricité dans les factures adressées à la plaignante postérieurement au 1^{er} janvier 2023.
- Fondée en ce que le fournisseur A doit appliquer les compensations visées à l'article 25*quattuordecies*, §1er, point f) de l'ordonnance électricité.