

Service des Litiges

Décision R2023-111

Monsieur X/ Sibelga et le fournisseur

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par Sibelga et le fournisseur de l'article 6 du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et à l'accès à celui-ci et de l'article 9bis 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* »).

Exposé des faits

En septembre 2019, le plaignant emménage à Rue XYZ, à Bruxelles.

Il signe un contrat avec le fournisseur d'énergie le fournisseur et soumet les codes EAN que son expert lui a transmis.

Cependant, les codes EAN étant erronés, le plaignant contacte son fournisseur d'énergie le 24 novembre 2020 avec l'ensemble des informations dans le but de reprendre le bon point de fourniture.

Selon l'historique de scénario présentée par Sibelga, le 24 novembre 2020, il est mis fin à la fourniture du compteur électrique n°12XXXXXX sur demande du fournisseur d'énergie.

Le 3 décembre 2020, Sibelga réceptionne la procédure de « Move-In » pour le compteur électrique n°12ZZZZZZ.

Plus tard, le plaignant reçoit un courrier par Sibelga selon lequel les services de Sibelga ont facturé une consommation hors contrat concernant une période allant du 26/09/2019 au 11/12/2020 sur le compteur électrique n°12ZZZZZZ.

Le plaignant refuse de payer.

En avril 2023, le plaignant invite Sibelga à récupérer sa facture directement auprès du fournisseur car ce dernier n'a pas donné suite à ses demandes de remboursement des consommations payées sur le mauvais compteur (n°12XXXXXX) entre septembre 2019 et novembre 2020.

Sibelga précise qu'il n'est pas possible de réclamer ces montants au fournisseur et qu'il incombe au plaignant de régler la facture émise en sa qualité de consommateur.

Le fournisseur d'énergie assure également que tout est en ordre du côté des factures du plaignant

Finalement, le plaignant reçoit une mise en demeure par Sibelga réclamant la somme due en raison d'une consommation d'énergie sans contrat de fourniture.

Le plaignant sollicite le Service des litiges de Brugel dans le but de contester la facturation pour consommation hors contrat.

Dans le cadre du traitement de la plainte, le Service reçoit un courriel de la part de Total Energies précisant que la facturation liée à l'EAN erronée a été annulée et prise en perte par leurs services.

Position du plaignant

Le plaignant réfute toute situation de consommation d'énergie sans contrat de fourniture et refuse de payer une quelconque somme au gestionnaire de réseau.

Le plaignant soutient qu'il a bien souscrit à un contrat d'énergie auprès du fournisseur et a payé régulièrement ses factures.

Le plaignant considère également que le fournisseur a tardé dans le traitement de la demande du changement de compteur.

Position de Sibelga

Sibelga rappelle qu'une consommation hors contrat s'est produite sur le compteur n°12ZZZZZZ et que le plaignant doit payer la facture concernant une période allant du 26/09/2019 au 11/12/2020.

Le cas échéant, Sibelga rappelle que le plaignant peut se retourner auprès de son fournisseur d'énergie afin d'obtenir le remboursement de ses paiements sur le mauvais compteur.

Position du fournisseur

Le fournisseur soutient que le consommateur avait effectivement un contrat de fourniture mais pour un EAN qui n'était pas le sien.

Ensuite, il ajoute que lors du traitement du Mystery switch, la facturation liée à l'EAN erronée a été annulée et prise en perte par leurs services.

Le traitement du Mystery switch et la reprise du bon point de fourniture a été géré en même temps à savoir le 03 décembre 2020.

Le fournisseur d'énergie ajoute enfin que le client est venu avec l'ensemble des informations le 24 novembre 2020. Le temps de la gestion de la demande par le service opérationnel le bon point de fourniture a été interrompu.

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 au présent règlement technique et à l'ordonnance électricité.

La plainte a pour objet la contestation d'une facturation de consommation hors contrat et concerne notamment l'article 6 du règlement technique ainsi que l'article 9bis de l'ordonnance électricité.

La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

I. Quant au rôle du fournisseur d'énergie dans le cadre du registre d'accès

L'article 9bis de l'ordonnance électricité indique que :

« Pour gérer les accès à son réseau, le gestionnaire du réseau de distribution tient un registre d'accès.

Le registre d'accès 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.

Toute demande d'adaptation d'une donnée du registre d'accès, formulée par un fournisseur, est faite conformément au MIG applicable en Région de Bruxelles-Capitale (Nous soulignons) ».

Cet article impose au gestionnaire de réseau d'assurer une transparence et une exactitude des informations sur les points d'accès. Par la suite, toute modification de ces données par un fournisseur doit être réalisée en suivant le Modèle d'Interface de Gestion (MIG) en vigueur.

Pour rappel, L'UMIG est un manuel décrivant les règles, les procédures et le protocole de communication suivis pour l'échange, entre le gestionnaire du réseau de distribution et les fournisseurs, des informations techniques et commerciales relatives aux points d'accès. Il doit être respecté par les acteurs du marché de l'électricité et du gaz au même titre que les ordonnances organisant ces marchés.

Dans le cas présent, le 24 novembre 2020, le fournisseur reçoit l'ensemble des informations par le plaignant pour procéder au changement du point de fourniture.

Le 3 décembre 2020, en initiant un scénario « Move In » sur le point de fourniture n°12ZZZZZZ, qui était à ce stade inactif, le fournisseur a appliqué correctement la procédure requise pour permettre le transfert de son client vers le bon point de fourniture. En parallèle, cela a permis au fournisseur d'énergie l'annulation de la facturation liée au code EAN erronée.

De plus, même si la demande avait été traitée le 24 novembre 2020, cela n'aurait pas permis de reprendre le point de fourniture à la date antérieure du 26 septembre 2019.

Par conséquent, le traitement de la demande a été traité en bonne et due forme par le fournisseur et un traitement accéléré n'aurait pas modifié la date effective du transfert de fourniture, qui ne pouvait être rétroactive au 26 septembre 2019.

Dès lors, une consommation hors contrat aurait tout de même été réclamée par Sibelga.

II. Quant au droit par Sibelga de facturer une consommation hors contrat

L'article 6 du règlement technique énonce que :

« §1er. Le gestionnaire du réseau de distribution facture l'électricité consommée :

- sur un point d'accès inactif, pour la quantité d'électricité consommée sans contrat ;

- sur un point d'accès actif, pour la quantité d'électricité qui, du fait d'une manipulation du raccordement ou de l'équipement de comptage, n'a pas été correctement enregistrée par celui-ci.

Les consommations sont à charge de l'occupant connu. A défaut d'occupant connu, les consommations sont à charge du propriétaire. Si le propriétaire démontre, sur la base d'un acte opposable, la présence continue d'un ou plusieurs occupants déterminés, les consommations sont à charge de ce ou ces occupants. Si le propriétaire ne démontre pas, sur la base d'un acte opposable, la présence continue d'un ou plusieurs occupants déterminés, les consommations sont à charge du propriétaire, et ce, sans préjudice de ses droits de recours contre le tiers qu'il estimerait redevable des consommations. Le gestionnaire du réseau de distribution ne tient pas compte des effets internes de l'acte qui lui est opposé. (...) (Nous soulignons)»

Il ressort de cet article que le gestionnaire de réseau (GRD) a le droit de facturer l'électricité consommée sur un point d'accès inactif, c'est-à-dire un point sans contrat d'énergie associé pour la consommation sans contrat¹. Ces consommations sont à charge de l'occupant connu.

En l'espèce, le plaignant transmet les codes EAN d'un autre point d'accès rendant alors inactif le point qui lui est initialement destiné. Bien qu'il soit inactif, cette situation n'empêche pas Sibelga de facturer l'électricité consommé par le plaignant puisque ce dernier a consommé via ce point d'accès.

Par conséquent, Sibelga en facturant le plaignant sur le point d'accès inactif a respecté l'article susvisé.

¹ Art 2, §2, 59°, du règlement technique électricité

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre Sibelga et le fournisseur recevable mais non fondée.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Cheffe de service, conseillère juridique
Membre du Service des litiges