

## Service des Litiges

### Décision

#### X/ Sibelga et Fournisseur A

##### Objet de la plainte

Monsieur X, ci-après « le plaignant », sollicite du Service des litiges (ci-après « Le Service ») que ce dernier se prononce sur l'application par le fournisseur A des articles 25<sup>ter</sup> et 32<sup>septies</sup> 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) et des articles 20<sup>bis</sup> et 24<sup>sexies</sup> de l'ordonnance du 21 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 (ci-après « l'ordonnance gaz »).

A titre subsidiaire, le plaignant sollicite que le Service des litiges condamne Sibelga à une indemnisation ainsi qu'à la prise en charge des frais d'ouverture et de fermeture des compteurs sur base de l'article 32<sup>ter</sup> de l'ordonnance électricité et de l'article 24<sup>bis</sup> de l'ordonnance gaz.

##### Exposé des faits

Le 14 juin 2022, le plaignant achète un appartement sis rue ABC, à Bruxelles. Il établit à cette occasion un document de reprise d'énergie avec l'occupant sortant.

Le 18 juin 2022, un ILC est introduit par le fournisseur du client sortant. Les points concernés sont les suivants :

- EAN électricité : 54XXXXXXXXXXXXXXXXXX
- EAN gaz : 54ZZZZZZZZZZZZZZZZZZ

Le 29 août 2022, le plaignant emménage dans les lieux, ceux-ci étant restés inoccupés jusqu'alors.

Le 14 septembre 2022, le plaignant reçoit un avis de fermeture des compteurs de la part de Sibelga.

Le 19 septembre 2022, le plaignant prend contact avec le service clientèle de Sibelga. Pendant cet entretien téléphonique, il mentionne être le nouveau propriétaire du bien et qu'il va entreprendre des démarches afin de souscrire un contrat « maison vide », qui ne sera finalement jamais conclu.

Le 29 septembre 2022, le plaignant conclut un contrat avec le fournisseur A pour sa consommation en gaz et électricité. La date de début de fourniture souhaitée est le 29 août 2022, jour auquel le plaignant s'installe dans son appartement. Le contrat reprend les mêmes index que ceux figurant dans le document de reprise d'énergie, à savoir : 30390 pour le compteur d'électricité, et 33222 pour le compteur de gaz.

Le même jour, le fournisseur A demande au plaignant de lui transmettre une photo de sa carte d'identité. Celle-ci sera envoyée le 4 octobre.

Le 17 octobre 2022, le fournisseur A envoie un mail au plaignant soulignant que le 29 août 2022 est renseigné comme date de reprise d'énergies. Cependant, selon les données de Sibelga, la date effective de reprise est le 18 juin 2022, date de départ du dernier occupant connu sur le point.

Le 19 octobre 2022, le plaignant indique au fournisseur A qu'il s'agit d'un problème d'encodage et que le 18 juin 2022 peut être pris comme date de début de contrat, cette information ayant été confirmée par la suite lors d'un entretien téléphonique datant du 31 octobre 2022.

Le 26 octobre 2022, Sibelga procède à la fermeture des compteurs du plaignant suite à l'ILC introduit par le fournisseur de l'occupant précédent.

Le 27 octobre 2022, le fournisseur A confirme au plaignant que son contrat est traité par une équipe spécialisée afin de l'activer. A ce moment-là, le fournisseur A avait été dans l'impossibilité de valider l'inscription via leur outil habituel, et une intervention d'encodage manuel a donc dû être réalisée. Le fournisseur A a donc dû archiver l'inscription dans l'outil habituel.

Le 2 novembre 2022, le plaignant demande à Sibelga de trouver une solution au problème concernant l'activation de son contrat. En outre, il demande à savoir qui prendra en charge les frais d'ouverture de compteurs.

Le 4 novembre 2022, le fournisseur A initie un Move-In au nom du plaignant pour le point de fourniture électrique.

Le 6 décembre 2022, le fournisseur A introduit un Move-In pour le point de consommation gaz. Néanmoins, cette demande sera rejetée par le système pour manque d'informations du Preswitch lié à la demande.

Le 8 décembre 2022, le fournisseur A introduit un nouveau Move-In pour le point gaz.

Le 21 décembre 2022, le plaignant reçoit un courriel de la part du fournisseur A, l'informant que son inscription est provisoirement annulée. Par la suite, le fournisseur A a expliqué que ce courriel était en réalité un courriel automatique lié à l'archivage de l'inscription, mais qu'il n'y avait en réalité aucune annulation provisoire de l'inscription.

Le plaignant apprend du fournisseur A, par appel téléphonique, qu'un problème informatique lié à la transition MIG6 a causé le retard dans l'entrée en vigueur de son contrat et la coupure.

Le 8 février 2023, le plaignant introduit une demande d'indemnisation auprès du fournisseur A pour entrer en vigueur tardive de son contrat de fourniture.

Le 27 mars 2023, un rappel de la demande d'indemnisation est envoyé au fournisseur A.

Le fournisseur A explique qu'il n'a pas été donné suite à cette demande d'indemnisation compte tenu du fait que leur service de plaintes était submergé à ce moment-là, compte tenu du « contexte spécifique lié à MIG6 et à l'envolée des prix ».

Le 31 août 2023, une notification de demande d'annulation est envoyée au fournisseur pour un « sleeping Move-In » aussi bien concernant le point électrique que le point gaz. Sibelga indique que le plaignant n'a jamais pris contact avec leurs services afin de planifier un rendez-vous pour procéder à l'ouverture de ses compteurs.

Le 2 septembre 2023, le fournisseur A envoie un courrier au plaignant l'informant qu'il est sur le point de dépasser les 300 jours légaux pour procéder à l'ouverture physique de son compteur électrique. Fournisseur A l'invite donc à prendre rendez-vous avec le GRD afin qu'un technicien vienne rouvrir son compteur.

Le 4 octobre 2023, le Move-In du point de fourniture électrique est annulé.

Le 5 octobre 2023, le fournisseur A indique au plaignant qu'il a atteint la limite de 300 jours pour ouvrir son compteur gaz. Le fournisseur A l'invite donc à convenir une date avec Sibelga pour qu'un de leurs agents procède à l'ouverture du compteur.

Par la suite, le plaignant prend contact avec le fournisseur B afin de conclure un contrat avec ces derniers, lesquels lui informent le 2 janvier 2024 que son contrat est en route. Le même jour, le fournisseur B introduit un Move-In pour le point de consommation électricité du plaignant.

Le 8 janvier 2024, Sibelga procède à la réouverture du compteur électrique.

Le compteur gaz du plaignant n'a, à ce jour, toujours pas été repris.

Le 28 février 2024, Sibelga transmet au Service des litiges l'historique des scénarii enregistrés sur les compteurs du plaignant :

Le point de fourniture 54.XXXXXXXXXXXXXX (électricité) est actuellement en statut « connecté » dans notre base de données.

- Un ILC a été envoyé sur le marché avec une date d'effet au 17 juin 2022 par le fournisseur B
- Un « Request Preswitch Data » a été envoyé le 29 septembre 2022 par le fournisseur A
- Un « Request Preswitch Light » a été envoyé le 17 octobre 2022 par le fournisseur A
- ➔ Le point a été déconnecté le 26 octobre 2022 suite à une procédure ILC
- Un « Request Preswitching Data » a été envoyé le 31 octobre 2022 par le fournisseur A
- Un « Move-In » a été envoyé le 04 novembre 2022 avec date d'effet le 4 novembre 2022 au nom de « Monsieur X » par le fournisseur A
- Un « Request Preswitch Data » a été envoyé le 8 novembre 2022 par le fournisseur A
- Un « Request Preswitch Data » a été envoyé le 23 mars 2023 par le fournisseur A
- Un « Request Approval of Cancellation » (notification de demande d'annulation au fournisseur pour un « Sleeping Move-In ») a été envoyé le 31 août 2023 → accepté
- Un « Request Preswitch Data » a été envoyé le 02 janvier 2024 par le fournisseur B
- Un « Move-In » a été envoyé le 02 janvier 2024 avec date d'effet au 8 janvier 2024 au nom de « Monsieur X » par le f.B → ouverture du compteur le 8 janvier 2024

Le point de fourniture 54.ZZZZZZZZZZZZZZ (gaz) est actuellement en statut « déconnecté » dans notre base de données.

- Un ILC a été envoyé sur le marché avec une date d'effet au 17 juin 2022 par le fournisseur B
- Un « Request Preswitch Data » a été envoyé le 29 septembre 2022 par le fournisseur A
- Un « Request Preswitch Light » a été envoyé le 17 octobre 2022 par le fournisseur A
- Un « Request Preswitch Data » a été envoyé le 24 octobre 2022 par le fournisseur A
- ➔ Le point a été déconnecté le 26 octobre 2022 suite à une procédure ILC
- « Request Preswitching Data » a été envoyé le 31 octobre 2022 par le fournisseur A
- Un « Request Preswitch Data » a été envoyé le 8 novembre 2022 par le fournisseur A
- Un « Request Preswitch Data » a été envoyé le 15 novembre 2022 par le fournisseur A
- Un « Request Preswitch Data » a été envoyé le 25 novembre 2022 par le fournisseur A
- Un « Request Preswitch Data » a été envoyé le 03 décembre 2022 par le fournisseur A
- Un « Move-In » a été envoyé le 6 décembre 2022 avec date d'effet au 3 novembre 2022 au nom de Monsieur X par le fournisseur A (demande rejetée par le système car il manque les informations du Preswitch lié à la demande)
- Un « Move-In » a été envoyé le 8 décembre 2022 avec date d'effet au 8 décembre 2022 par le fournisseur A au nom de Monsieur X par le fournisseur A
- Un « Request Preswitch Data » a été envoyé le 8 décembre 2022 par le fournisseur A
- Un « Request Preswitch Data » a été envoyé le 15 décembre 2022 par le fournisseur A
- Un « Request Approval of Cancellation » (notification de demande d'annulation au fournisseur pour un « Sleeping Move-In ») a été envoyé le 31 août 2023 → accepté

### Position du plaignant

Le plaignant souhaite une indemnité forfaitaire pour la non-activation de son contrat de fourniture, compte tenu du mauvais suivi de celui-ci. Par ailleurs, le plaignant estime que le fournisseur A avait dû apprendre que le point était sous la menace d'une coupure, mais n'a rien fait pour empêcher cette coupure et mener à bien l'entrée en vigueur du contrat d'énergie avec son client. Le plaignant demande également que le fournisseur A prenne à sa charge les frais d'ouverture de compteur.

A titre subsidiaire, le plaignant considère que Sibelga est redevable de l'indemnité forfaitaire ainsi que des frais de réouverture des compteurs, conformément à l'article 32ter de l'ordonnance électricité et de son équivalent en gaz. En effet, le plaignant estime que Sibelga aurait dû vérifier la présence d'un URD sur le point avant de procéder à la fermeture des compteurs.

### Position de Sibelga

Sibelga indique qu'entre la réception de la demande de fermeture et la mise sous scellés effective des compteurs, leurs services n'ont reçu aucune demande de régularisation de la part du fournisseur pour les points de consommation, en considérant que l'envoi d'un « Start Access » aurait suffi pour mettre fin à la procédure d'ILC en cours.

Concernant la fermeture des compteurs, Sibelga considère qu'une « procédure communiquée en bonne et due forme par un fournisseur s'impose à Sibelga. Le GRD est tenu d'exécuter cette demande et n'a aucune marge d'appréciation en la matière. Il ne lui revient pas de se prononcer sur le bienfondé de la demande ». Sibelga estime donc qu'ils ne sont pas responsables de la fermeture des compteurs dans la mesure où ils ont simplement exécuté ce qui leur avait été demandé par le fournisseur A.

Par ailleurs, toujours selon Sibelga, aucun problème lié à Atrias et au MIG6 n'est responsable de la nonactivation du contrat.

### Position du fournisseur A

En ce qui concerne l'introduction tardive des scénarii Move-In suite à la conclusion du contrat en septembre, le fournisseur A indique avoir sollicité et réceptionné une copie de carte d'identité le 17 octobre 2022. Ensuite, en raison du fait que le marché leur signifiait une date de reprise différente de celle figurant sur la demande d'inscription, leurs services ont dû contrôler cette information auprès du consommateur. Le fournisseur A indique que le plaignant leur a confirmé que la date de reprise à prendre en compte était bien le 18 juin 2022 et non le 29 août 2022 lors d'un entretien téléphonique datant du 31 octobre 2022.

Le fournisseur A précise toutefois que le formulaire d'indemnisation mentionne une situation constatée au 21 décembre 2022 alors que les points ont été interrompus fin octobre 2022 et que leurs services ont initié des demandes d'ouverture en novembre 2022. En outre, le fournisseur A rappelle que le consommateur est sur le point depuis juin 2022 et qu'il n'a souscrit un contrat que fin septembre 2022.

Finalement, le fournisseur A considère que dans la mesure où n'a repris les compteurs de la plaignante et qu'aucune facture n'a été engagée pour ces codes EAN, il n'est pas possible pour le fournisseur A d'indemniser le client.

### Recevabilité

L'article 30<sup>novies</sup>, §1<sup>er</sup>, 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 l'application de l'ordonnance électricité et de l'ordonnance gaz et de leurs arrêtés d'exécution, y compris donc du Règlement technique électricité et du Règlement technique gaz.

La plainte a pour objet les articles 25<sup>ter</sup>, 32<sup>ter</sup> et 32<sup>septies</sup> de l'ordonnance électricité et les articles 20<sup>bis</sup>, 24<sup>bis</sup> et 24<sup>sexies</sup> de l'ordonnance gaz.

La plainte est donc recevable.

### Examen du fond

#### 1. Quant à l'obligation de faire offre

Les articles 25<sup>ter</sup>, § 1<sup>er</sup>, et 20<sup>bis</sup>, § 1<sup>er</sup>, des ordonnances électricité et gaz disposent comme il suit :

*« A tout client qui le lui demande, le fournisseur fait, dans les 10 jours ouvrables, une proposition raisonnable et non discriminatoire de contrat de fourniture, et communique les conditions générales de fourniture et notamment, s'il s'agit d'un client résidentiel, les dispositions de la présente ordonnance relatives aux clients protégés. Cette obligation s'impose au fournisseur pour tous les types de régime de comptage ».*

Selon cet article, les fournisseurs doivent faire offre dans les 10 jours ouvrables de la demande de contrat. Dans le cas d'espèce, la demande de fourniture a été introduite par le plaignant en date du 29

septembre 2022, et un contrat a été valablement conclu et signé le jour-même par le fournisseur A pour la fourniture d'électricité et la fourniture de gaz.

Dans de telles circonstances, le Service estime que le fournisseur A n'a pas manqué au prescrit des articles 25ter, § 1<sup>er</sup>, et 20bis, § 1<sup>er</sup>, des ordonnances électricité et gaz.

## 2. Quant à l'indemnité pour l'entrée en vigueur tardive du contrat

L'article 32septies, §2, de l'ordonnance électricité et l'article 24sexies, § 2, de l'ordonnance gaz prévoient que :

*« § 2. - De même, en dehors du cas visé au paragraphe 1<sup>er</sup>, 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. » (nous soulignons)*

Il ressort de cette disposition que tout utilisateur du réseau de distribution peut prétendre une indemnité à charge de son fournisseur quand son contrat d'énergie ne peut entrer en vigueur à la date convenue entre les parties, à condition que ceci résulte d'un manque de ce dernier.

En ce qui concerne le délai applicable à l'introduction de cette demande d'indemnisation, le paragraphe 3 de la disposition susmentionnée dispose que :

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

*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.*

*Le client final mentionne dans sa demande les données essentielles au traitement de celle-ci. Le fournisseur indemnise le client dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation.»*

Il ressort de l'exposé des faits que Sibelga a procédé à la fermeture des compteurs le 26 octobre 2022. Le 27 octobre 2022, le fournisseur A a informé le plaignant que son contrat était « pris en charge par une équipe spécialisée ». Cependant, ce n'est que le 21 décembre 2022 que le fournisseur A explique au plaignant pourquoi son contrat d'énergie n'est pas encore entré en vigueur, la cause du retard étant un problème informatique lié à la transition MIG6. C'est précisément la raison pour laquelle le formulaire d'indemnisation introduit auprès du fournisseur A mentionne une situation constatée en date du 21 décembre 2022, quand bien même les points de fourniture aient été interrompus le 26 octobre 2022 : en effet, une interruption de fourniture ne signifie pas nécessairement que le contrat n'est pas entré en vigueur, l'interruption peut également être liée à d'autres circonstances. Ainsi, il ne peut être considéré que le plaignant a pris connaissance de la non-entrée en vigueur de son contrat en octobre 2022 : cette information ne lui a été communiquée clairement que le 21 décembre 2022. Or, l'article 32sexies, § 3, précise bien que le délai commence à courir à partir du moment de la « prise de connaissance de l'erreur dans la procédure de changement de fournisseur ».

Dans le cas d'espèce, le plaignant introduit une demande d'indemnisation le 8 février 2023, soit 49 jours après le 21 décembre 2022, jour de sa prise de connaissance de l'erreur dont il est question dans la procédure. La demande d'indemnisation a donc été introduite dans les temps et le Service est compétent pour se prononcer à ce sujet.

Dans le cas de l'espèce, un contrat de fourniture est conclu par le plaignant le 29 septembre 2022 pour sa consommation en gaz et électricité. Outre l'établissement du document de reprise d'énergies, le plaignant communique au fournisseur A toutes les informations nécessaires en vue de l'activation de son contrat.

Cependant, aucun scénario Move-In n'est introduit par le fournisseur A dans les jours qui suivent la conclusion du contrat. Si bien que, le 26 octobre 2022, Sibelga procède à la fermeture des compteurs du plaignant dans le cadre d'un ILC lancé par le fournisseur de l'occupant précédent.

Interrogé sur ce point, le fournisseur A explique avoir attendu, dans un premier temps, l'envoi par le plaignant d'une copie de sa carte d'identité. Il ressort en effet de l'article 2.4 des conditions générales de vente du fournisseur A que le contrat est conclu sous plusieurs conditions suspensives, comprenant *inter alia* « la communication par le client de tout document utile à l'établissement du contrat, dont notamment la copie de la carte d'identité ». Cependant, le plaignant a transmis au fournisseur A une copie de sa carte d'identité en date du 4 octobre 2022, soit 5 jours après la conclusion du contrat et bien avant la fermeture des compteurs de la part de Sibelga. Le Service considère donc que le fournisseur A disposait bien de tous les éléments nécessaires pour donner suite au contrat valablement conclu. Le Service considère par ailleurs que le fournisseur A ne peut tenir rigueur au plaignant du fait qu'ils n'aient réceptionné la carte d'identité que le 17 octobre 2022, en ce que cette circonstance est totalement indépendante de la bonne volonté et du comportement du plaignant.

Le fournisseur A mentionne également que le retard dans l'introduction du Move-In est dû au fait que la date de demande de reprise sur la demande d'inscription est celle du 29 août 2022, là où la date de reprise signifiée par le marché est celle du 18 juin 2022. Cependant, il convient de souligner que les index mentionnés dans les deux documents en question – le document de reprise des énergies et le contrat de fourniture – sont identiques, à savoir 30390.0 pour l'index du compteur électricité et 33222.0 pour l'index du compteur gaz. Dans de telles circonstances, le Service considère que le fournisseur A disposait de toutes les informations nécessaires pour donner suite au contrat conclu avec le plaignant, la différence de dates étant d'importance moindre dans le cas d'espèce par rapport aux valeurs des index. En tout état de cause, en ce qui concerne la problématique des dates, le plaignant avait informé le fournisseur A par mail en date du 19 octobre 2022 qu'il « *s'agit d'une erreur d'encodage. Vous pouvez prendre le 18/06/22 comme date de début* ». Par ailleurs, au cours d'un appel avec le fournisseur le 31 octobre 2022, le plaignant aurait confirmé que la date de reprise à prendre en compte était bel et bien le 18 juin 2022 et non le 29 août 2022.

Le Service estime donc qu'à partir du 19 octobre 2022, le fournisseur disposait de toutes les informations nécessaires afin d'activer le contrat du plaignant et ainsi d'éviter la fermeture ayant eu lieu une semaine plus tard, le 26 octobre 2022.

Il faut pourtant attendre le 4 novembre 2022 pour que le fournisseur A introduise un premier Move-In se rapportant au compteur électrique. Concernant le point de consommation gaz, le Move-In date du 6 décembre 2022.

Pour donner suite à la demande de Move-In introduite par le fournisseur, l'URD doit prendre rendez-vous avec le gestionnaire du réseau afin de procéder à l'ouverture des compteurs. Selon les termes de l'article 163, § 6, du Règlement technique électricité :

§ 6 « *Le fournisseur informe son client de l'obligation de prendre rendez-vous avec le gestionnaire du réseau de distribution afin que ce dernier procède à l'ouverture du compteur* ».

Dans le cas d'espèce, le fournisseur A n'a pas informé le plaignant de la nécessité de prendre rendez-vous avec Sibelga, en considérant qu'il revient au gestionnaire du réseau lui-même d'en informer le client et en ne respectant donc pas le prescrit de l'article 163, § 6, du Règlement technique électricité. Le plaignant n'a donc pas pris rendez-vous avec Sibelga afin de donner suite à la demande de Move-In du 4 novembre 2022 afin qu'il soit procédé à l'ouverture de ses compteurs. Dans de telles circonstances, il ne peut être reproché au plaignant de ne pas avoir entrepris les démarches nécessaires envers Sibelga, en ce sens que le fournisseur A a manqué à son obligation de l'en informer.

Concernant la demande d'indemnisation formulée par IGE le 8 février 2023, le fournisseur A explique ne pas avoir pu en assurer le suivi dû à la quantité de demandes leur étant soumise en raison du contexte lié au MIG6 et à l'envolée des prix. Le Service estime que ces considérations ne peuvent justifier l'absence de retour à la demande du plaignant et rappelle, à cet égard, l'obligation à charge des fournisseurs de mettre à disposition de leurs clients un service de traitement des plaintes efficace conformément à l'article 25<sup>quattuordecies</sup> de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz.

Devant le Service des litiges, le fournisseur A refuse de faire droit à la demande d'indemnisation formulée par le plaignant dans la mesure où aucun contrat n'a pu commencer ou être repris pour les deux points de fourniture.

À cet égard, il convient de préciser que, bien que le contrat d'énergie n'ait pas pu entrer en vigueur, ceci est dû aux erreurs commises par le fournisseur A dans le cadre de ce dossier, telles que mentionnées *supra*. En effet, le contrat en tant que tel a bel et bien été conclu, et son entrée en vigueur tardive n'est d'ailleurs pas contestée par le fournisseur A qui, le lendemain de la coupure, assure au plaignant que son « contrat est pris en charge par une équipe spécialisée afin de procéder à l'activation de ce dernier ».

Rappelons qu'après des mois d'attente, le plaignant a décidé de changer de fournisseur et son compteur électrique est finalement rouvert le 8 janvier 2024, soit 470 jours après sa fermeture initiale.

Dès lors, bien que le contrat avec le fournisseur A n'ait jamais été activé, le plaignant a indéniablement subi un préjudice en raison du mauvais traitement de son dossier par son fournisseur. Effectivement, ce dernier n'a pu consommer d'électricité ni de gaz depuis le 26 octobre 2022 alors qu'il était client chez le fournisseur A et disposait d'un contrat conclu valablement. Autrement dit, le fournisseur ne peut se retrancher derrière sa propre négligence et manque de diligence afin de justifier un refus d'indemnisation.

Concernant la période de l'indemnisation, le Service estime que le début de l'indemnisation doit commencer à partir du moment où le contrat aurait dû effectivement entrer en vigueur, soit au moment où le fournisseur A disposait de toutes les informations nécessaires pour donner suite à celui-ci, à savoir le 19 octobre 2022. Concernant la fin de la période d'indemnisation, dans la mesure où le

contrat de fourniture a été conclu pour une durée déterminée d'un an, le Service estime qu'elle doit prendre fin en date du 29 août 2023, dans la mesure où le plaignant aurait dû en tout état de cause conclure un nouveau contrat de fourniture à ce moment-là.

Dans de telles circonstances, le fournisseur A est redevable d'une indemnité mensuelle forfaitaire de 100€ indexée pour la période écoulée entre le 19 octobre 2022 et le 29 août 2023.

Cependant, le Service estime qu'aucune indemnité forfaitaire ne pourra être octroyée parallèlement par Sibelga, au motif que le plaignant n'a pas introduit de demande d'indemnisation préalable auprès du gestionnaire du réseau comme l'exige l'article 32ter, § 2 de l'ordonnance électricité et son équivalent de l'ordonnance gaz.

### 3. Quant aux frais d'ouverture de compteurs

Les articles 32septies, § 1, de l'ordonnance électricité et 24sexies, § 1, de l'ordonnance gaz prévoient qu'en cas de fermeture des compteurs liée à une erreur commise par le fournisseur :

*« Les frais de fermeture et de rétablissement de l'alimentation sont également supportés par le fournisseur sans pouvoir être répercutés auprès du client final »*

Cependant, le plaignant n'a pas sollicité auprès du fournisseur A l'indemnité forfaitaire pour coupure d'électricité sur le fondement de l'article 32septies, § 1 et son équivalent gaz. Dans la mesure où une telle demande d'indemnisation n'a pas été introduite auprès du fournisseur en question, le Service estime que le fournisseur A ne peut être condamné à la prise en charge des frais d'ouverture des compteurs.

### PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre le fournisseur A et Sibelga partiellement fondée :

- Fondée en ce que le fournisseur A doit faire droit à la demande d'indemnisation pour l'électricité et pour le gaz sur base des articles 32septies § 2 de l'ordonnance électricité et 24sexies § 2 de l'ordonnance gaz, pour la période écoulée entre le 19 octobre 2022 et le 29 août 2023.
- Non fondée en ce que les articles 32septies § 1 de l'ordonnance électricité et 24sexies § 1 de l'ordonnance gaz ne sont pas applicables au présent litige.

**Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges**

**Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges**