

Service des Litiges

Décision

XYZ SRL / Fournisseur / Sibelga

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, agissant au nom de la société XYZ SRL, sollicite le Service des litiges que ce dernier se prononce sur l'application par le fournisseur de l'article 25*quattuordecies* et 27 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 »), ainsi que sur l'application par le gestionnaire du réseau de distribution Sibelga de l'article 9*bis* de l'ordonnance électricité.

Exposé des faits

Le plaignant possède une entreprise à l'Avenue ABC 46 à Bruxelles. Le point de fourniture concerné est le n° 54XXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Le plaignant a souscrit un contrat avec le fournisseur pour la fourniture d'électricité et la valorisation de l'injection de l'électricité produite par ses panneaux photovoltaïques.

Le contrat d'injection est enregistré en date du 8 octobre 2022 auprès du fournisseur. Sibelga en accuse réception. Depuis cette date, le fournisseur n'a pas pu procéder à l'achat de l'électricité injectée en raison d'une absence de données de production nécessaires à la facturation de cette injection.

Le 10 janvier 2023, le fournisseur a initié une nouvelle demande de reprise du contrat d'injection. Cependant, Sibelga n'a toujours pas pu transmettre les données de facturation requises à au fournisseur.

Sibelga a remarqué qu'il y'avait un dysfonctionnement technique de la plateforme Atrias, qui gère les échanges de données de production et de consommation entre les gestionnaires de réseaux et les fournisseurs d'énergie.

En 2023, Monsieur X a obtenu de Sibelga un numéro de dossier lié à sa situation (n° 01XXXXXX).

La situation n'étant toujours pas résolue, le plaignant décide de déposer plainte auprès du service des litiges de Brugel.

Position du plaignant

Le plaignant fait valoir qu'il est dans l'impossibilité, de valoriser l'électricité produite par ses panneaux photovoltaïques auprès du fournisseur. Selon lui, le fournisseur n'a pu procéder à l'achat de cette production faute des données de production transmises par Sibelga, gestionnaire de réseau.

Position du fournisseur

Le fournisseur confirme avoir initié, le 10 janvier 2023, une demande de reprise du contrat d'injection du plaignant afin de valoriser l'électricité produite par ses panneaux photovoltaïques. Toutefois, le fournisseur indique ne pas être en mesure de valoriser l'injection d'électricité du plaignant en raison de l'absence des données de facturation nécessaires, lesquelles dépendent de la transmission des informations de production par le gestionnaire de réseau, Sibelga.

Le fournisseur précise que la procédure de facturation des injections sera lancée dès réception des données de production manquantes.

Position de Sibelga

Sibelga confirme que le problème rencontré par le plaignant est lié à un dysfonctionnement technique de la plateforme Atrias, qui gère la transmission des données de production et de consommation entre les gestionnaires de réseaux et les fournisseurs d'énergie en Belgique. Selon Sibelga, ce dysfonctionnement empêche la transmission des données de production de l'installation du plaignant au fournisseur, ce qui bloque la facturation de l'électricité injectée sur le réseau.

Après réception de la plainte de M, Sibelga indique avoir mis à jour le dossier déjà soumis à Atrias, afin de relancer le traitement de la demande. Sibelga précise toutefois que la résolution du problème dépend de l'intervention d'Atrias, qui n'a pas encore effectué les corrections nécessaires.

Sibelga assure que, bien que le délai de traitement soit prolongé, le plaignant ne subira aucun préjudice financier une fois le problème résolu. Dès que la rectification sera effectuée par Atrias, les données de production de Monsieur X seront transmises au fournisseur, et il pourra bénéficier rétroactivement de la rémunération pour l'ensemble de l'électricité injectée sur le réseau depuis le 8 octobre 2022, date d'activation de son point de production.

Recevabilité

L'article 30novies, §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 l'application de l'ordonnance électricité.

La plainte a pour objet l'article 9bis, 25quatordecies et 27 de l'ordonnance électricité.

La plainte est recevable.

Examen du fond

1. Concernant l'application de l'article 25quatordecies et de l'article 27

L'article 25quatordecies, §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 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 client:

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 ».*

Compte tenu de ce qui précède, nous constatons que le fournisseur n'a pas répondu aux exigences en matière de qualité de service, comme le prévoit l'ordonnance, en ne valorisant pas l'injection du plaignant et ce depuis le 8 octobre 2022.

Cette omission constitue une violation des normes de qualité de service telles que définies par la réglementation en vigueur, car l'ordonnance prévoit dans l'article 27 §3 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* ».

Dès lors, le Service considère que le fournisseur n'a pas respecté les articles 25*quatuordecies* et 27 de l'ordonnance électricité et qu'il convient dès lors de d'appliquer les compensations prévues par cette même disposition.

2. Concernant la partie responsable

Il est important de noter que le fournisseur a entrepris les démarches nécessaires pour résoudre le problème en envoyant à deux reprises des demandes d'activation des compteurs à Sibelga. Malgré cela, aucun progrès n'a été réalisé en raison des difficultés techniques rencontrées par Sibelga avec le système Atrias, comme indiqué dans leur réponse. Cette situation démontre que le blocage et les retards dans la résolution du problème sont imputables à Sibelga.

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 9*bis* 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 fournisseurs de facturer leurs clients.

En l'espèce, Sibelga a manqué à ses obligations dès lors que la tenue de son registre d'accès n'a pas été effectuée correctement, empêchant le fournisseur de valoriser convenablement l'injection du plaignant. Sibelga n'a donc pas exécuté les tâches et obligations qui lui incombent afin d'assurer la distribution d'électricité au plaignant.

Dès lors, le Service considère que Sibelga n'a pas respecté l'article 9*bis* de l'ordonnance électricité.

Par conséquent, bien que le fournisseur doive compenser le plaignant conformément aux exigences de l'ordonnance en raison de sa violation des normes de qualité de service, Sibelga doit également être tenue responsable et doit rembourser cette compensation au fournisseur. En d'autres termes, Sibelga devrait dédommager le fournisseur à hauteur de la compensation que le fournisseur a octroyée au plaignant, étant donné que le dommage subi par le fournisseur est directement attribuable à la faute de Sibelga, avec comme lien de causalité le blocage du système Atrias et les retards dans le traitement du dossier.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par la société XYZ SRL contre le fournisseur et Sibelga recevable et fondée :

- Fondée en ce sens que Sibelga n'a pas respecté l'article 9*bis* de l'ordonnance électricité ;
- Fondée en ce sens que le fournisseur n'a pas répondu aux exigences en matière de qualité de services conformément à l'article 25*quattordecies* de l'ordonnance électricité ;
- Fondée en ce sens que le fournisseur doit appliquer les compensations visées à l'article 25*quattordecies*, §1er, point f), de l'ordonnance électricité ;
- Fondée en ce sens que Sibelga se doit de dédommager le fournisseur à hauteur de la compensation que le fournisseur a octroyée au plaignant.

Conseiller juridique – Juridisch adviseur
Membre du Service des litiges

Expert technique – Technisch expert
Membre du Service des litiges