

Service des Litiges

Décision 2024-190

X / Fournisseur A

Objet de la plainte

X, ci-après « la plaignante », sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par le fournisseur Bet Sibelga de l'article 25^{ter}, § 1^{er}, 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 de l'article 1.23 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).

Exposé des faits

La plaignante a un contrat de fourniture d'énergie avec le fournisseur B pour le compteur d'électricité pour un appartement sis à Bruxelles, rue ABC 123.

En septembre 2023, le fournisseur B décide de quitter le marché bruxellois, et envoie à cet égard trois courriers, les 25, 26 et 27 septembre 2023, pour informer sa clientèle. Dans ce courrier, il est précisé que les contrats existants sont respectés, et qu'une communication personnelle sera envoyée aux clients deux mois avant la date d'échéance de leur contrat.

Le 1^{er} mars 2024, un courrier personnel est envoyé à la plaignante, l'informant qu'elle doit trouver un autre fournisseur car son contrat prend fin le 1^{er} juin 2024.

Le 5 mars 2024, le fournisseur B avertit le GRD qu'il va être mis fin au contrat de la plaignante, demandant une demande effective de coupure le 1^{er} juin 2024.

Le 6 mars 2024, un courrier est expédié par Sibelga vers la plaignante afin de l'avertir de la situation et de la nécessité de prendre un nouveau contrat pour éviter la coupure.

Le 22 mai 2024, un second courrier de rappel est envoyé par Sibelga afin d'avertir la plaignante qu'il ne lui restait que quelques jours pour faire une demande de contrat.

Le 31 mai 2024, la plaignante a fait une demande de contrat au fournisseur A. Le fournisseur indique que le code EAN de la plaignante était manquant, et que celui-ci n'a été transmis que le 3 juin 2024, cette information étant essentielle à la conclusion du contrat. La demande de contrat a ensuite été envoyée à Sibelga le 5 juin 2024.

Or, le même jour, avant de recevoir la demande de reprise par le fournisseur A, Sibelga a procédé à la coupure du compteur.

Le même jour, Sibelga a réceptionné une demande de move-in pour une ouverture en urgence demandée par le fournisseur A. Un rendez-vous a été pris le jour même avant 15h. La plaignante a accepté de payer le tarif d'urgence pour la réouverture de son compteur.

À 14h45, la plaignante a recontacté Sibelga afin de lui dire qu'elle avait manqué le rendez-vous et un agent est repassé procéder à l'ouverture des compteurs.

Position du plaignant

La plaignante reproche au fournisseur B de ne pas lui avoir transmis de rappel quant à l'annonce de la fin de son contrat et de la nécessité de trouver un autre fournisseur. Elle refuse de prendre à sa charge les frais de réouverture du compteur.

Position de la partie mise en cause

Sibelga indique que les procédures ont été respectées et suivies dans ce dossier.

Le fournisseur B indique qu'ils ont communiqué dans les temps à la plaignante sur la nécessité de trouver un autre fournisseur et qu'ils ont attiré son attention sur les conséquences en cas d'absence de nouveau contrat.

Le fournisseur A indiqué avoir donné suite à la demande de contrat de la plaignante dans les délais légaux.

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 à l'article 25^{ter} de l'ordonnance électricité et 1.23 du règlement technique électricité.

La plainte est recevable.

Examen du fond

1) Quant à la procédure de fermeture du compteur

L'article 1.23 du Règlement technique dispose comme il suit :

« Art. 1.23. §1. Toute fin de contrat résidentiel relatif au point de service primaire ou secondaire d'un point d'accès est notifiée par le détenteur d'accès primaire ou secondaire au gestionnaire du réseau de distribution au moins 30 jours calendrier avant la date de fin d'accès demandée à l'avance.

Le détenteur d'accès primaire ou secondaire informe anticipativement l'utilisateur du réseau de distribution du déclenchement de la procédure de fin de contrat auprès du gestionnaire du réseau de distribution.

§2. Lorsque le gestionnaire du réseau de distribution est informé de la demande de fin d'accès de contrat conformément au paragraphe précédent, il envoie un courrier à l'utilisateur du réseau de distribution dans un délai de cinq jours calendrier à compter de la notification reçue, afin d'informer l'utilisateur du réseau de distribution de son obligation de désigner un détenteur d'accès sur le point de service primaire concerné au moins dix jours calendrier avant la date de fin d'accès et/ou de contrat précisée par le détenteur d'accès et renseignée dans le courrier.

Le gestionnaire du réseau de distribution indique également à quelles conséquences l'utilisateur du réseau de distribution s'expose s'il ne conclut pas un nouveau contrat de prélèvement ou d'injection prenant cours avant la date de fin d'accès et/ou de contrat demandée par le détenteur d'accès et renseignée dans le courrier.

Si dix jours calendrier avant la date de fin d'accès demandée par le détenteur d'accès et renseignée dans le premier courrier, aucun détenteur d'accès n'a initié un nouveau contrat ou le détenteur d'accès actuel n'a pas annulé sa demande, le gestionnaire du réseau de distribution envoie un courrier de rappel à l'utilisateur du réseau de distribution.

Le présent paragraphe ne porte pas atteinte à l'article 25duodecies, 1°, de l'ordonnance.

§3. En l'absence de régularisation contractuelle dans le chef d'un détenteur d'accès, le gestionnaire du réseau de distribution veille à ce que tous les moyens soient mis en œuvre pour que le point ayant fait l'objet d'une demande de fin d'accès soit mis hors service à la date de fin du contrat.

La mise hors service du point d'accès met fin au contrat sur le point de service primaire et, le cas échéant, au(x) contrat(s) sur le(s) point(s) de service secondaire(s) à l'accès au réseau sur le point de service primaire et, le cas échéant, sur le ou les point(s) de service secondaire(s).

Le gestionnaire du réseau informe les éventuels détenteurs d'accès sur le ou les point(s) secondaire(s) de la mise hors service du point de service primaire ».

Dans le cas d'espèce, le fournisseur B a lancé un End of Contract le 5 mars 2024, soit bien endéans le délai de 30 jours prévu par le règlement technique. Par ailleurs, le fournisseur B a bien informé la

plaignante du fait qu'il allait être mis fin à son contrat, et qu'elle devait trouver un nouveau fournisseur avant le 1^{er} juin, par courrier du 1^{er} mars 2024.

À la suite de la réception du End of Contract, et dans les 10 jours prévus par le règlement technique, Sibelga a bien envoyé un courrier au plaignant, l'informant que la coupure pourrait avoir lieu à partir du 1^{er} juin 2024. Un courrier de rappel lui a été envoyé le 22 mai 2024, comme le GRD a constaté qu'aucune régularisation n'avait encore eu lieu 10 jours avant la date prévue de la coupure.

La coupure a finalement été opérée le 5 juin 2024, soit au-delà du délai prévu.

Le Service des litiges constate que les délais prévus par le règlement technique en cas d'End of Contract ont bien été respectés.

Le fournisseur B et Sibelga ont bien respecté la procédure.

2) Quant au délai de reprise par le fournisseur A

L'article 25ter de l'ordonnance électricité prévoit ce qui 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 ».

Il découle de cette disposition que tout fournisseur doit faire offre à tout client qui le demande dans les 10 jours ouvrables.

Dans le cas d'espèce, la plaignante a envoyé sa demande de contrat au fournisseur A le 31 mai 2024. Le fournisseur A l'a recontactée le 1^{er} juin 2024, lui indiquant que son code EAN étant manquant. Cette information a été communiquée par le plaignant le 3 juin 2024, et traitée par le fournisseur A le 5 juin 2024.

Le fournisseur A a donc bien respecté le délai de 10 jour ouvrable afin de donner suite à la demande d'offre.

Le fournisseur A a bien respecté l'article 25ter de l'ordonnance.

PAR CES MOTIFS

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

**Conseillère juridique
Membre du Service des litiges**

**Conseillère juridique
Membre du Service des litiges**