

Service des litiges

Décision

X / Fournisseur

Objet de la plainte

Madame X (ci-après : « *la plaignante* ») sollicite, par l'intermédiaire d'InforGazElec, du Service des litiges que celui-ci se prononce sur le respect, par le fournisseur, de l'article 32septies, §§ 1 et 2, 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* »), des articles 4.1 et suivants 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* »), et des procédures du MIG.

Exposé des faits

Les faits se sont déroulés au n° 123 avenue ABC à Bruxelles.

La plaignante conclut un contrat de fourniture d'électricité avec le fournisseur pour la fourniture du point EAN n° XXXXXXXXXXXXXXXX. Le contrat entre en vigueur le 10 septembre 2021 et est conclu pour une durée de trois ans, venant donc à échéance le 9 septembre 2024.

Le 6 juillet 2024, le fournisseur informe la plaignante que le contrat arrive bientôt à son terme, et lui propose de renouveler le contrat. Le fournisseur précise à deux reprises que si la plaignante ne répond pas à cette proposition, le nouveau contrat sera automatiquement activé, en proposant le produit équivalent le moins cher.

Le 30 juillet 2024, le fournisseur informe la plaignante par courriel que son contrat d'électricité sera résilié à compter du 30 août 2024. Le fournisseur invite la plaignante à conclure à temps un nouveau contrat de livraison afin que le point de raccordement ne soit pas désactivé par Sibelga.

Le même jour, le fournisseur envoie un Initiate Stop Access – End of contract sur le registre d'accès, avec comme date effective le 10 septembre 2024.

Le 29 août 2024, la plaignante téléphone au service client du fournisseur afin de savoir ce qu'il en est. Le fournisseur lui aurait affirmé à ce moment-là que les choses étaient en ordre et qu'elle ne risquait en ce sens pas de coupure. Le Service dispose d'une preuve de l'appel en question, mais pas du contenu de celui-ci.

Le 30 août 2024 et le 6 septembre 2024, la plaignante téléphone à nouveau au fournisseur afin de s'assurer que son compteur de sera pas coupé. A nouveau, le Service dispose d'une preuve des appels en question, mais pas du contenu de ceux-ci.

Le 9 septembre 2024, à 16h28, le point d'accès passe en statut « *Locked* » dans le registre d'accès de Sibelga, dans la mesure où Sibelga s'apprête à fermer le compteur en question. En

effet, conformément aux procédures du MIG, toute intervention sur le terrain de la part du GRD requiert que celui-ci place un « lock » sur le point d'accès dès que la prestation est planifiée, afin qu'aucune demande de marché ne puisse être initiée durant la réalisation de l'intervention.

Le 10 septembre 2024 vers 8h36, Sibelga procède à la fermeture physique du compteur lié à l'EAN XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Le jour-même, la plaignante souscrit un nouveau contrat auprès du fournisseur prévoyant comme date de début de livraison le 12 septembre 2024.

Le jour-même, à 11h31, le fournisseur a introduit une demande de « *New Connection* » auprès du registre d'accès. Le fournisseur aurait initialement introduit une demande de « *Move In* », laquelle se serait automatiquement adaptée en demande de « *Start Access – Customer Switch* » avec date effective au 12 septembre 2024, en raison du fait que le point n'avait pas encore été indiqué comme étant « *inactif* » dans le registre d'accès.

Le jour-même, à 12h00m54s, la demande de « *Start Access – Customer Switch* » du fournisseur est rejetée au motif que le point était déjà coupé physiquement, et que le point d'accès n'était pas encore en statut « *Unlocked* ».

A 12h00m57s, le fournisseur introduit une demande de « *Unlock Request* », afin que le point d'accès passe du statut « *Locked* » au statut « *Unlocked* ».

A 12h02m47s, le point d'accès est passé du statut « *Locked* » au statut « *Unlocked* ».

A 12h02m59s, Sibelga informe le fournisseur du rejet « *BM1* » de leur reprise via le message « *ResponseRequestNetUserInteraction* » (voy. *infra*, ligne surlignée en jaune) :

Message id	Technical Status	Module	Label	Fa name	Technical name	Type	Creation date time	Receiver Name	Sender name	Related Context
PROCESSED	IC9	I45			LockStatusUpdate	dpo	12/09/2024 15:25:04	Atrias	Sibelga	
SENT	E65	I45			EdmStatusInformation	msgt	12/09/2024 11:22:12	Sibelga SOLR (Electricite)	SIBELGA-SE	
SENT	E65	B52	IG5		ActivityRequest	dpo	12/09/2024 11:17:37	Sibelga	Atrias	
SENT	E65	B52			ResponseRequestNetUserInteraction	msgt	12/09/2024 11:17:25	Sibelga SOLR (Electricite)	SIBELGA-SE	
PROCESSED	E65	B52			RequestMoveIn	msgt	12/09/2024 11:17:22	SIBELGA-SE	Sibelga SOLR (Electricite)	
SENT	BT3	B05			LightResearchInformationSynchronous	msgt	12/09/2024 11:16:48	Sibelga SOLR (Electricite)	SIBELGA-SE	
PROCESSED	BT3	B05			RequestResearchingData	msgt	12/09/2024 11:16:47	Atrias	Sibelga SOLR (Electricite)	
SENT	E89	B62			IndividualGridReference	msgt	11/09/2024 20:45:35			
SENT	E89	B46			IndividualServiceObligationInvoice	msgt	11/09/2024 20:45:34			
SENT	E89	B17			IndividualTransactionContractorInvoice	msgt	11/09/2024 20:45:34			
SENT	E83				MeterReadNonContinuousBilling	msgt	11/09/2024 20:45:34			
SENT	E65				IndividualTransactionContractorInvoice	dpo	11/09/2024 20:45:34			
SENT	E43				ReconciliationMeetingTimesByServiceDeliveryPoint	msgt	11/09/2024 20:45:34			
PROCESSED	E63	B66			MeteredVolumes	dpo	11/09/2024 20:14:55	Atrias	Sibelga	
PROCESSED	XC9	IC8			LockStatusUpdate	dpo	11/09/2024 08:01:17	Atrias	Sibelga	
SENT	E63	B08			NotificationOfServiceContractStatusChange	msgt	11/09/2024 09:24:21			
PROCESSED	E63	B66	IG1		TimeSnapshot	dpo	11/09/2024 08:01:18	Atrias	Sibelga	
SENT	E51	B58			ModuleParameterSpecification	dpo	10/09/2024 12:02:59	Sibelga	Atrias	
PROCESSED	E51	B58			RequestResearchingData	msgt	10/09/2024 12:02:59	SIBELGA-SE		
PROCESSED	XC9	I45			LockStatusUpdate	dpo	10/09/2024 12:02:47	Atrias	Sibelga	
SENT	E51	B58	IG6		UnlockRequest	dpo	10/09/2024 12:02:37	Sibelga	Atrias	
PROCESSED	E51	B58			RequestResearchingData	msgt	10/09/2024 12:02:54	SIBELGA-SE		
SENT	BT3	B05			LightResearchInformationSynchronous	msgt	10/09/2024 11:34:10			
PROCESSED	BT3	B05			RequestResearchingData	msgt	10/09/2024 11:34:11	Atrias		
SENT	BT3	B05			LightResearchInformationSynchronous	msgt	10/09/2024 10:58:24			
PROCESSED	BT3	B05			RequestResearchingData	msgt	10/09/2024 10:58:23	Atrias		
PROCESSED	IC9	I45			LockStatusUpdate	dpo	09/09/2024 16:28:33	Atrias	Sibelga	

Le 11 septembre 2024 à 00h01m18s, les données relatives à la coupure ont été envoyées par Sibelga sur la plateforme Atrias, le compteur apparaissant donc comme étant « *inactif* » à partir de ce moment-là (voy. *infra*, la ligne surlignée en jaune).

Status Time Stamp From: 08/09/2024 13:02:43
 Status Time Stamp Until: 20/09/2024 13:02:43
 Info: Search shows records created 1500 days before the Until date of the filtering.

Search
 Message id: [] TransactionId: [] BalanceSupplier (GLN): [] Module: [] Search
 ContentId: [] TechnicalStatus: [] Technical name: [] Label: [] Clear
 Headpoint: [] TicketNumber: [] Direction: [] Include continuous message:

Message id	Technical Status	Module	Label	Fi name	Technical name	Type	Creation date time	Receiver Name	Sender name	Related Content
[REDACTED]	PROCESSED	IC9	IH5		LockStatusUpdate	dpo	12/09/2024 15:05:04	Atias	Sibega	
[REDACTED]	SENT	E65	B52	K51	EstimateVolumeHistory	migt	12/09/2024 11:23:12	Sibega SOLR (Electricite)	SIBELGA-SE	
[REDACTED]	SENT	E65	B52		ActiveRequest	dpo	12/09/2024 11:17:37	Atias	Sibega	
[REDACTED]	SENT	E65	B52		ResponseRequestUserInteraction	migt	12/09/2024 11:17:29	Sibega SOLR (Electricite)	SIBELGA-SE	
[REDACTED]	PROCESSED	E65	B52		RequestMoveIn	migt	12/09/2024 11:17:02	SIBELGA-SE	Sibega SOLR (Electricite)	
[REDACTED]	SENT	BT3	B15		LightPresubInformationSynchronous	migt	12/09/2024 11:16:49	Sibega SOLR (Electricite)	SIBELGA-SE	
[REDACTED]	PROCESSED	BT3	B15		RequestPresubChangeData	migt	12/09/2024 11:16:47	Atias	Sibega SOLR (Electricite)	
[REDACTED]	SENT	E69	BE2		IndividualContractInvoice	migt	11/09/2024 20:45:35	SIBELGA-SE	SIBELGA-SE	
[REDACTED]	SENT	E99	EX6		IndividualPublicServiceObligationInvoice	migt	11/09/2024 20:45:34	SIBELGA-SE	SIBELGA-SE	
[REDACTED]	SENT	E99	EX7		IndividualTransactionContinuingInvoice	migt	11/09/2024 20:45:34	SIBELGA-SE	SIBELGA-SE	
[REDACTED]	SENT	B53	B15		MasterInvoiceContinuationofBilling	migt	11/09/2024 20:45:34	SIBELGA-SE	SIBELGA-SE	
[REDACTED]	SENT	IO5			InvNotification	dpo	11/09/2024 20:45:34	Sibega	Atias	
[REDACTED]	PROCESSED	E43			ReconciliationMeteringVolumeByServiceDeliveryPoint	migt	11/09/2024 20:45:34	SIBELGA-SE	SIBELGA-SE	
[REDACTED]	PROCESSED	B53	BE6		MeteredVolume	dpo	11/09/2024 20:14:55	Atias	Sibega	
[REDACTED]	SENT	B53	B18		LockStatusUpdate	dpo	11/09/2024 09:01:17	Atias	Sibega	
[REDACTED]	SENT	B53	B18		NotificationInvokedContractStatusChange	migt	11/09/2024 09:04:31	SIBELGA-SE	SIBELGA-SE	
[REDACTED]	PROCESSED	B53	BE6	IG1	InvInvoice	dpo	11/09/2024 09:01:18	Atias	Sibega	
[REDACTED]	SENT	B53	BE8		MasterRequestUserInteraction	dpo	10/09/2024 12:02:59	Atias	Sibega	
[REDACTED]	SENT	B01	BE8		ResponseRequestUserInteraction	migt	10/09/2024 12:02:59	SIBELGA-SE	SIBELGA-SE	
[REDACTED]	PROCESSED	IC9	IH6		LockStatusUpdate	dpo	10/09/2024 12:02:47	Atias	Sibega	
[REDACTED]	SENT	B53	BE8	IG6	ActiveRequest	dpo	10/09/2024 12:02:37	Sibega	Atias	
[REDACTED]	REJECTED	B53	BE8		RequestStatusAccess	migt	10/09/2024 12:00:54	SIBELGA-SE	SIBELGA-SE	
[REDACTED]	SENT	BT3	B15		LightPresubInformationSynchronous	migt	10/09/2024 11:34:16	SIBELGA-SE	SIBELGA-SE	
[REDACTED]	PROCESSED	BT3	B15		RequestPresubChangeData	migt	10/09/2024 11:34:11	Atias	SIBELGA-SE	
[REDACTED]	SENT	BT3	B15		LightPresubInformationSynchronous	migt	10/09/2024 10:08:34	SIBELGA-SE	SIBELGA-SE	
[REDACTED]	PROCESSED	BT3	B15		RequestPresubChangeData	migt	10/09/2024 10:08:23	Atias	SIBELGA-SE	
[REDACTED]	PROCESSED	IC9	IH6		LockStatusUpdate	dpo	08/09/2024 16:28:32	Atias	Sibega	

Le 13 septembre 2024, la plaignante introduit une demande d'indemnité pour coupure au motif que son contrat avait été renouvelé et était en cours, de telle sorte qu'une coupure ne pouvait intervenir.

Le 17 septembre 2024, le point de fourniture est réouvert suite à la demande introduite par le fournisseur de dernier ressort en date du 12 septembre 2024. La coupure a donc duré 7 jours au total.

Le jour-même, le fournisseur introduit une demande de « *Move In* » sur le registre d'accès, laquelle est rejetée au motif que le point avait déjà été repris par le fournisseur de dernier ressort.

Le 25 septembre 2024, le fournisseur introduit une reprise via une demande de « *Supplier Switch* », pour une date d'effet commençant le 18 septembre 2024.

Le 4 octobre 2024, le fournisseur rejette la demande d'indemnisation en raison du fait que la cliente avait été avertie de la résiliation du contrat – suite à une situation prolongée en défaut de paiement – en date du 30 juillet 2024.

Le 18 octobre 2024, une demande d'indemnité est introduite pour mauvais suivi du contrat conclu en septembre 2024. Le fournisseur rejette une telle demande au motif que le message correct avait été envoyé afin d'initier le contrat.

Position de la plaignante

La plaignante considère que le fournisseur lui est redevable de l'indemnité prévue à l'article 32septies, § 1^{er}, de l'ordonnance électricité, compte tenu du fait que la coupure d'électricité est intervenue en raison d'une série d'erreurs de gestion de la part du fournisseur. En effet, la plaignante considère que les termes utilisés dans les différents courriels envoyés par le fournisseur étaient univoques, impliquant qu'elle ne devait pas marquer son accord explicite pour que le nouveau contrat entre en vigueur, celui-ci étant en ce sens automatiquement activé. Dans de telles circonstances, elle considère que le fournisseur ne pouvait pas résilier son contrat unilatéralement. La plaignante ajoute que, conformément à l'article 4.4 des

conditions générales du fournisseur aurait dû respecter le délai de préavis de 2 mois afin de résilier son contrat de fourniture. Finalement, la plaignante rappelle avoir téléphoné à trois reprises au fournisseur afin de comprendre la situation, et qu'il lui a toujours été confirmé durant ces appels qu'elle ne risquait pas de coupure.

Dans de telles circonstances, la coupure étant intervenue en raison d'une faute de gestion de la part du fournisseur la plaignante considère que le fournisseur est redevable de l'indemnité consacrée par l'article 32septies, § 1^{er}, de l'ordonnance électricité.

La plaignante considère que le fournisseur lui est également redevable de l'indemnité prévue à l'article 32septies, § 2, de l'ordonnance électricité pour le mauvais suivi du contrat signé après la coupure – et non pas pour le mauvais suivi du contrat ayant mené à la coupure. En effet, l'entrée en vigueur du nouveau contrat était prévue pour le 12 septembre 2024. Or, le fournisseur a repris le point en date du 25 septembre 2024. La plaignante considère qu'en la matière, il importe peu que le fournisseur ait tenté d'envoyer une demande d'ouverture du point alors que le point de livraison était toujours indiqué comme étant actif, de telle sorte qu'il leur était impossible d'envoyer un nouveau raccordement sur un compteur actif ; en effet, la plaignante indique que le fournisseur connaissait la situation du point, puisque c'est le fournisseur qui en a demandé la coupure, de telle sorte qu'il appartenait au fournisseur d'interpeller le GRD en la matière afin de suivre correctement le contrat demandé.

Position du fournisseur

Concernant la résiliation du contrat, le fournisseur considère qu'ils avaient le droit de le résilier, sur le fondement de l'article 4.4 de leurs conditions générales.

Concernant la demande de « *Supplier Switch* » envoyée le 10 septembre 2024, le fournisseur explique que, le point n'ayant pas été indiqué comme inactif dans la base de données de Sibelga après la coupure, le message du fournisseur a automatiquement été adapté en changement de fournisseur. Le fournisseur confirme donc avoir bien envoyé le scénario correct mais que celui-ci n'a pas pu être transmis correctement en raison du fait que le statut du compteur n'avait pas encore été adapté chez Sibelga.

Concernant la demande du 17 septembre 2024, le fournisseur explique qu'ils ont tenté d'envoyer une demande d'ouverture, mais le point de livraison était toujours indiqué comme étant actif, de telle sorte qu'il leur a été impossible d'envoyer une demande de nouveau raccordement.

Finalement, le fournisseur aurait envoyé une demande de « *Supplier Switch* » le 25 septembre 2024 afin d'éviter à la plaignante d'attendre trop longtemps.

<input type="checkbox"/>	[REDACTED]	25/09/2024 20:10	Outbound		Service Update	Update Business Master Data	
<input type="checkbox"/>	[REDACTED]	25/09/2024 17:41	Outbound	Initial Master Data	Service Update	Master Data Update	
<input type="checkbox"/>	[REDACTED]	25/09/2024 17:41	Outbound	Confirmed	New Service	Supplier Switch	
<input type="checkbox"/>	[REDACTED]	25/09/2024 17:41	Inbound	Initial Master Data	Service Update	Technical Master Data	18/09/2024
<input type="checkbox"/>	[REDACTED]	25/09/2024 17:40	Inbound	Accepted By Market	New Service	Accepted	18/09/2024
<input type="checkbox"/>	[REDACTED]	25/09/2024 16:42	Inbound	Internally Accepted	New Service	Accepted	
<input type="checkbox"/>	[REDACTED]	25/09/2024 16:41	Outbound		New Service	Supplier Switch	
<input type="checkbox"/>	[REDACTED]	17/09/2024 4:06	Inbound	Internally Rejected	New Service	To Be Handled	
<input type="checkbox"/>	[REDACTED]	17/09/2024 4:04	Outbound		New Service	New Connection	
<input type="checkbox"/>	[REDACTED]	10/09/2024 12:31	Inbound	Rejected by Market	New Service	To Be Handled	12/09/2024
<input type="checkbox"/>	[REDACTED]	10/09/2024 11:34	Inbound	Internally Accepted	New Service	Accepted	
<input type="checkbox"/>	[REDACTED]	10/09/2024 11:31	Outbound		New Service	New Connection	

Le fournisseur considère donc que, le message correct ayant été envoyé dans les temps, il ne convient pas de procéder à une indemnisation quelconque.

En ce qui concerne l'historique d'appel :

- Le fournisseur n'a aucune trace de l'appel du 29 août 2024.
- Le fournisseur a une trace d'un appel du 30 août 2024, mais n'en connaît pas la teneur ni le contenu.
- Le fournisseur a une trace d'un appel du 6 septembre 2024, et confirme bien que l'agent aurait indiqué à la plaignante que le point ne serait pas coupé si elle faisait les démarches nécessaires auprès d'un autre fournisseur.

Examen de la 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 (ci-après, « 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, y compris donc du Règlement technique électricité.

La plainte a pour objet l'application faite par le fournisseur de l'article 32septies, §§ 1 et 2, de l'ordonnance électricité, du Titre IV du Règlement technique électricité, ainsi que des procédures du MIG6.

La plainte est donc recevable.

Examen au fond

1. Quant à l'indemnisation pour la coupure

L'article 32septies, §§ 1 et 3, de l'ordonnance électricité dispose comme il suit :

« § 1. Toute coupure d'électricité réalisée à la demande du fournisseur en violation des prescriptions de la présente ordonnance ou de ses arrêtés d'exécution, ou intervenant en suite d'une erreur de gestion ou de facturation, ayant conduit à la mise en œuvre de la procédure de défaut de paiement, commise par le fournisseur, oblige celui-ci à payer au client final une indemnité forfaitaire journalière de 125 euros jusqu'à la date de la demande de rétablissement de l'alimentation, notifiée de manière non contestable par le fournisseur au gestionnaire de réseau. Le gestionnaire de réseau rétablit l'alimentation dans les délais prévus par le règlement technique. A défaut, le client peut recourir à l'application de l'article 32ter. L'indemnité est plafonnée à 1.875 euros. Les frais de fermeture et de rétablissement de l'alimentation sont également supportés par le fournisseur sans pouvoir être répercutés auprès du client final

[...]

§ 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^{er} » (Nous soulignons).

Il ressort de cet article que lorsqu'un fournisseur demande une coupure d'électricité en violation des prescriptions de l'ordonnance électricité ou en raison d'une erreur de gestion de sa part, ce fournisseur peut être redevable d'une indemnité et doit supporter les frais d'ouverture et de fermeture du compteur du consommateur.

Or, le Service constate que plusieurs erreurs de gestion sont imputables au fournisseur ainsi que plusieurs violations des dispositions de l'ordonnance électricité.

Premièrement, des informations contradictoires ont été transmises à la plaignante : après lui avoir confirmé le 6 juillet 2024 que son contrat serait automatiquement renouvelé, le fournisseur communique à la plaignante, en date du 30 juillet 2024, que son contrat sera résilié par application des articles 4.4 des conditions générales.

Deuxièmement, la plaignante a entrepris de multiples démarches afin de s'assurer qu'il ne soit pas procédé à une coupure. La plaignante a en effet appelé le fournisseur à de multiples reprises, pour savoir quelles étaient les démarches à entreprendre pour éviter la coupure. Durant ces appels, il lui aurait été confirmé qu'elle ne risquait pas de coupure. Le Service souligne qu'il ne dispose pas de preuve relative au *contenu* de ces appels, le fournisseur n'ayant pas transmis les enregistrements de ceux-ci – si ce n'est que, lors de l'appel du 6 septembre 2024, l'agent aurait indiqué à la plaignante que le point ne serait pas coupé si elle faisait les démarches nécessaires auprès d'un autre fournisseur. Le contenu de ces appels étant inconnu pour le Service, celui-ci ne peut pas confirmer, avec certitude, les faits évoqués par la plaignante. Toutefois, le contenu de ces appels étant inconnu, le Service ne peut pas non plus confirmer que des informations claires avaient été données à la plaignante ou que les raisons de la résiliation lui avaient été expliquées : en tout état de cause, le Service ne peut pas confirmer que le fournisseur a garanti à la plaignante un niveau élevé de protection, conformément au prescrit de l'article 25*duodecies*, al. 2, de l'ordonnance électricité. En effet, l'article dispose comme il suit :

« De plus, les fournisseurs et intermédiaires veillent à garantir un niveau élevé de protection à leurs clients, notamment en ce qui concerne la transparence des conditions contractuelles, l'information générale et les mécanismes de règlement des litiges »
(Nous soulignons).

Concernant les appels en question, le Service tient par ailleurs à souligner qu'une obligation de bonne foi pèse sur le fournisseur dans le cadre de l'administration de la preuve, d'autant plus qu'il s'agit d'une entité professionnelle.

Troisièmement, et à titre principal, le Service souligne que le fournisseur ne pouvait pas résilier le contrat de la plaignante dans de telles conditions.

En effet, le fournisseur a tantôt considéré que la résiliation devait avoir lieu pour défaut de paiement, et tantôt considéré que la résiliation devait avoir lieu en application de l'article 4.4 de ses conditions générales.

D'une part, le fournisseur informe la plaignante qu'il ne sera pas fait droit à sa demande d'indemnisation pour coupure en raison du fait que son contrat avait été résilié suite à une situation prolongée en défaut de paiement – notamment en raison d'un décompte ayant pour échéance le 22 mai 2024 qui demeurait impayé malgré plusieurs rappels et mises en demeure.

Si la résiliation avait eu lieu pour défaut de paiement, le fournisseur aurait dû, à tout le moins, mentionner qu'il faisait application de l'article 9.2 de ses conditions générales - à la place de l'article 4.4 que le fournisseur a mentionné à d'autres occasions - lequel prévoit précisément la possibilité de résiliation d'un contrat de fourniture pour défaut de paiement. Par ailleurs, le fournisseur aurait dû dans une telle hypothèse respecter la procédure visée à l'article 25^{sexies} de l'ordonnance électricité, laquelle est d'application en cas de non-paiement des factures de la part des clients.

D'autre part, le fournisseur communique par après au Service qu'il ne s'agit « *pas d'un drop pour défaut de paiement mais d'une fin de contrat annoncée via la communication annexée du 30 juillet 2024* ». Dans la même lignée, lorsque le fournisseur informe la plaignante de la résiliation du contrat en date du 30 juillet 2024, le fournisseur invoque expressément l'application de l'article 4.4 de ses conditions générales.

Or, l'article 4.4 des conditions générales dispose comme il suit :

« 4.4. Nous pouvons résilier le Contrat de fourniture à durée indéterminée (à tout moment) ou à durée déterminée (à la date d'expiration) moyennant un préavis de deux mois »

L'article précise bien que le délai de préavis de deux mois s'applique lorsque le fournisseur souhaite résilier le contrat de fourniture à durée déterminée à la date d'expiration (et non pas uniquement lorsque le fournisseur souhaite résilier le contrat à un autre moment).

Or, dans le cas d'espèce, la plaignante a été prévenue de la volonté du fournisseur de mettre fin au contrat le 30 juillet 2024, alors que le contrat initial devait prendre fin en date du 9 septembre 2024, et que la date communiquée dans le courrier de rupture est le 30 août 2024 : le délai de préavis de deux mois n'a donc pas été respecté par le fournisseur

Dans de telles circonstances, le Service estime qu'une erreur de gestion est imputable au fournisseur la société n'ayant respecté ni l'article 4.4 de ses propres conditions générales, ni l'article 25^{duodecies} de l'ordonnance électricité. En ce sens, le fournisseur a manqué à son obligation de garantir un niveau de protection élevé à ses clients.

Finalement, il convient de souligner que la demande d'indemnisation ayant été introduite par la plaignante le 13 septembre 2024, soit 3 jours après la coupure, le délai de soixante jours de l'article 32^{septies}, § 3, de l'ordonnance électricité a été respecté.

Le Service considère donc que le fournisseur est redevable de l'indemnité prévue à l'article 32^{septies}, § 1^{er}, de l'ordonnance électricité, pour toute la durée de la coupure.

2. Quant à l'indemnisation pour le mauvais suivi du contrat

L'article 32^{septies}, § 2, de l'ordonnance électricité, dispose comme il suit :

« § 2. De même, en dehors du cas visé au paragraphe 1^{er}, 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 ».

[...]

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 : [...] 2° de la prise de connaissance, par le client final, de l'erreur dans la procédure de changement de fournisseur, en application du § 2 ».

Il ressort de cette disposition que le fournisseur est redevable d'une indemnité forfaitaire mensuelle de 100 euros (indexés) lorsque le contrat n'a pas pu effectivement entrer en vigueur à la date convenue entre les parties, en raison d'un manquement de la part du fournisseur.

En l'occurrence, le contrat conclu était censé entrer en vigueur le 12 septembre 2024. Or, il a été mis fin à la coupure en date du 17 septembre 2024 grâce au fournisseur de dernier ressort, et c'est uniquement en date du 25 septembre 2024 qu'une demande de « *Customer Switch* » a été valablement introduite par le fournisseur sur le registre d'accès.

Le fournisseur a refusé de faire droit à la demande d'indemnité de la plaignante en raison du fait que le scénario correct a été envoyé en date du 10 septembre 2024, mais qu'il a été rejeté en raison du fait que Sibelga n'avait pas encore adapté le statut du compteur (en d'autres termes, le statut du compteur n'était pas encore passé de « *actif* » à « *inactif* »). Le Service rappelle en effet qu'au moment où le fournisseur a envoyé son message de « *Customer Switch* » (à 12h00), le compteur était « *Locked* ». Le compteur est passé en statut « *Unlocked* » à 12h02, et est finalement passé en statut « *inactif* » le 11 septembre 2024, à 00h01m18s.

Plusieurs dispositions du Règlement technique sont pertinentes en la matière.

L'article 4.8 du Règlement technique électricité dispose comme il suit :

« §1er. Le gestionnaire du réseau de distribution tient un registre d'accès qui reprend, pour chaque point d'accès, toutes les données nécessaires à la gestion de l'accès et, notamment, le statut actif ou inactif du point d'accès.

[...]

Les détenteurs d'accès transmettent les informations pertinentes au gestionnaire du réseau de distribution afin de garantir l'exactitude du registre d'accès. Le gestionnaire du réseau de distribution met le registre d'accès à jour selon les délais prévus pour le scénario associé à la demande de modification ».

Concernant le statut « *Locked* » du point, les procédures du MIG6 disposent comme il suit :

*« Pour toutes les demandes nécessitant une intervention sur le terrain de la part du Meter Operator, il appartiendra à ce dernier de place un « *lock* » sur le Point d'Accès concerné dès que la prestation aura été planifiée de sorte à ce qu'aucune demande de*

marché ne puisse être initiée durant la réalisation de l'intervention à moins que cette demande ne soit accompagnée d'un flag « Request Unlock » (Nous soulignons).

Il était donc logique que le point soit en statut « *Locked* » en date du 10 septembre 2024, puisque c'est le jour où Sibelga s'est rendu sur place pour fermer physiquement le compteur. La demande du fournisseur a donc été logiquement rejetée (par le biais d'un rejet « *BM1* »), en raison du statut « *Locked* » du point.

Toutefois, la demande étant accompagnée d'une « *Unlock request* », le point est passé à 12h02 en statut « *Unlocked* », comme le requièrent les procédures du MIG6.

Ce rejet a été notifié au fournisseur comme le démontrent les deux images *infra*.

```

XML
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" ?>
<rsml:ResponseRequestNetUserInteraction xmlns:rsml="urn:unecce:260:data:EEM-02-17-ResponseRequestNetUserInteraction" xmlns:ccts="urn:unecce:unefact:documentation:common:3:standard:CoreComponentsTechnicalSpecification:3" xmlns:cbt="urn:unecce:unefact:data:common:isdraft" xmlns:ssd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema">
  <rsml:HeaderBEEnergyDocument>
    <rsml:Identification>94</rsml:Identification>
    <rsml:DocumentType listAgencyIdentifier="260">414</rsml:DocumentType>
    <rsml:Creation>2024-09-10T11:02:59.145+01:00</rsml:Creation>
  </rsml:HeaderBEEnergyDocument>
  <rsml:SenderBEEnergyParty>
    <rsml:Identification schemeAgencyIdentifier="9">54</rsml:Identification>
  </rsml:SenderBEEnergyParty>
  <rsml:RecipientBEEnergyParty>
    <rsml:Identification schemeAgencyIdentifier="9">54</rsml:Identification>
  </rsml:RecipientBEEnergyParty>
  <rsml:IssuerBEEnergyParty>
    <rsml:Identification schemeAgencyIdentifier="9">54</rsml:Identification>
  </rsml:IssuerBEEnergyParty>
  <rsml:AddresseeBEEnergyParty>
    <rsml:Identification schemeAgencyIdentifier="9">54</rsml:Identification>
  </rsml:AddresseeBEEnergyParty>
  <rsml:DocumentStructureRevision>02-17.004</rsml:DocumentStructureRevision>
  </rsml:HeaderBEEnergyDocument>
  <rsml:ProcessBEEnergyContext>
    <rsml:EnergyBusinessProcess listAgencyIdentifier="260" listIdentifier="BEL">BC1</rsml:EnergyBusinessProcess>
    <rsml:EnergyBusinessLabel listAgencyIdentifier="260" listIdentifier="BEL">BSB</rsml:EnergyBusinessLabel>
    <rsml:EnergyIndustryClassification listAgencyIdentifier="6">23</rsml:EnergyIndustryClassification>
  </rsml:ProcessBEEnergyContext>
  <rsml:PayloadBEMPResponseEvent>
    <rsml:Identification>94</rsml:Identification>
    <rsml:Function listAgencyIdentifier="6">9</rsml:Function>
    <rsml:StatusType listAgencyIdentifier="6">41</rsml:StatusType>
    <rsml:SDPUsedServiceDeliveryPointLocation>
      <rsml:HeadpointIdentificationDomainLocation>
        <rsml:Identification schemeAgencyIdentifier="9">54</rsml:Identification>
      </rsml:HeadpointIdentificationDomainLocation>
      <rsml:ServiceComponentIdentification schemeAgencyIdentifier="86">SC_OFFTAKE</rsml:ServiceComponentIdentification>
    </rsml:SDPUsedServiceDeliveryPointLocation>
    <rsml:RejectionDetailsBERejectionCharacteristic>
      <rsml:ResponseReasonType listAgencyIdentifier="260" listIdentifier="BEL">BM1</rsml:ResponseReasonType>
    </rsml:RejectionDetailsBERejectionCharacteristic>
    <rsml:ReferenceTransactionIdentification>ed</rsml:ReferenceTransactionIdentification>
  </rsml:PayloadBEMPResponseEvent>
</rsml:ResponseRequestNetUserInteraction>
  
```

Status Time Stamp From: 09/09/2024 13:02:43

Status Time Stamp Until: 20/09/2024 13:02:43

Info: Search shows records created 1500 days before the limit date of the filtering.

Search

Message id: [54] Transaction id: [] Balance/supplier GAs: [] Module: [] Search

Contid id: [] Technical status: [] Technical name: [] Label: [] Clear

Headpoint: [] Ticket number: [] Direction: [] Include continuous measure: []

Message id	Technical Status	Module	Label	Fa name	Technical name	Type	Creation date time	Receiver Name	Sender name	Related Contas
PROCESSED	KC9	IHD			LockStatusUpdate	dpo	12/09/2024 15:05:04	Atina	Sibelga	
SENT	E65				EstimatedVolumeHistory	mgft	12/09/2024 11:22:12	Sibelga SOLR (Belcicrete)	SIBELGA-SE	
SENT	E65	B52	IG5		ActivityRequest	dpo	12/09/2024 11:17:27	Sibelga	Atina	
PROCESSED	E65	B52			RequestRequestNetUserInteraction	mgft	12/09/2024 11:17:25	Sibelga SOLR (Belcicrete)	SIBELGA-SE	
SENT	E73	B15			RequestPresubmittingData	mgft	12/09/2024 11:16:49	Sibelga SOLR (Belcicrete)	SIBELGA-SE	
PROCESSED	E89	B92			IndividualGridReference	mgft	11/09/2024 20:45:35	Atina	Sibelga SOLR (Belcicrete)	
SENT	E89	B16			IndividualPublicServiceObligationInvoice	mgft	11/09/2024 20:45:34	Atina	SIBELGA-SE	
SENT	E89	B17			IndividualTransactionCertificateInvoice	mgft	11/09/2024 20:45:34	Atina	SIBELGA-SE	
SENT	B53				MeterReadNon-ContinuousOfBilling	mgft	11/09/2024 20:45:34	Atina	SIBELGA-SE	
SENT	B55				NonNotification	dpo	11/09/2024 20:45:34	Sibelga	Atina	
SENT	E43	B96			ReverseLoadMeteringInMetersByServiceDeliveryPoint	mgft	11/09/2024 20:45:34	Atina	SIBELGA-SE	
PROCESSED	B53	B96			MetersInVolumes	dpo	11/09/2024 20:14:55	Atina	Sibelga	
PROCESSED	KC9	KCB			LockStatusUpdate	dpo	11/09/2024 09:07:17	Atina	Sibelga	
SENT	B53	B18			NotificationPossibleNetCcontractualStatusChange	mgft	11/09/2024 09:04:29	Atina	SIBELGA-SE	
PROCESSED	B53	B96	IG1		SendEnquiry	dpo	11/09/2024 09:05:19	Atina	Sibelga	
SENT	B51	B53			ModuleIdentification	dpo	10/09/2024 12:01:39	Atina	Sibelga	
SENT	B51	B53			RequestRequestNetUserInteraction	mgft	10/09/2024 12:01:19	Atina	SIBELGA-SE	
PROCESSED	KC9	IHD			LockStatusUpdate	dpo	10/09/2024 12:02:47	Atina	Sibelga	
SENT	B51	B58	IG6		UnlockRequest	dpo	10/09/2024 12:00:57	Sibelga	Atina	
SENT	B51	B58			RequestRequestNetUserInteraction	mgft	10/09/2024 12:00:54	SIBELGA-SE	Atina	
PROCESSED	B73	B15			LightPresubmittingData	mgft	10/09/2024 11:34:16	Atina	SIBELGA-SE	
SENT	B73	B15			RequestPresubmittingData	mgft	10/09/2024 11:34:11	Atina	SIBELGA-SE	
PROCESSED	B73	B15			RequestPresubmittingData	mgft	10/09/2024 10:08:24	Atina	SIBELGA-SE	
PROCESSED	KC9	IHD			LockStatusUpdate	dpo	08/09/2024 16:28:33	Atina	Sibelga	

En tout état de cause, le Service tient à souligner que quand bien même le point était-il déjà passé au statut « *Unlocked* » et quand bien même il n'y avait pas eu de rejet automatique « *BM1* », la demande aurait été rejetée dans la mesure où il s'agissait d'une demande de « *Start Access* » alors que le point était déjà physiquement coupé.

A noter qu'une demande de « *Move In* » aurait également été impossible à ce moment-là, compte tenu du fait que le point était encore indiqué comme étant en statut « *actif* » dans le registre de Sibelga – et ce jusqu'au 11 septembre, à 00h01m18s.

A cet égard, le Service tient à souligner qu'aucun manquement ne peut être reproché à Sibelga en la matière compte tenu du fait que la modification du statut du point dans le registre d'accès est bel et bien survenue à 00h00, heure locale, du jour suivant la date de fermeture effective du compteur : or, il s'agit du délai octroyé par les réglementations du marché en la matière, selon un accord communément appelé le « *Gentlemen Agreement* », et repris à l'article 1.21, § 3, du Règlement technique électricité. De manière plus générale, l'article 1.18 du Règlement technique électricité exige que le GRD « *s'efforce de communiquer dans des délais raisonnables les informations nécessaires exigées en vertu du présent règlement technique* » : dans le cas d'espèce, il peut être considéré que la modification du statut du compteur est bel et bien intervenue dans un délai largement raisonnable. Il est donc tout à fait raisonnable que le statut du compteur soit passé en mode « *inactif* » à ce moment-là.

Dans de telles circonstances, le Service est d'avis que, si le fournisseur était dans l'incapacité d'introduire une demande quelconque en date du 10 septembre 2024, le fournisseur aurait pu, en tout état de cause, introduire une demande de « *Move In* » valable dès le 11 septembre, dès lors que le statut du point avait bel et bien été adapté le 11 septembre à 00h01m18s.

Le Service souligne à cet égard que le fournisseur était parfaitement au courant de la situation, dans la mesure où c'est la société elle-même qui a introduit la demande de fermeture du compteur. Le fournisseur savait bien que le point allait être coupé et que dès lors, tôt ou tard et conformément aux délais en vigueur, le point serait passé au statut « *inactif* », moment à partir duquel une demande de « *Move In* » aurait pu être valablement introduite. S'ajoute à cela le fait que le rejet, et les raisons de celui-ci, ont bien été communiqués par Sibelga au fournisseur

En tout état de cause, et en cas de doute sur le scénario adéquat à introduire sur le registre d'accès, le fournisseur avait également la possibilité de demander des informations et précisions complémentaires à Sibelga, conformément à l'article 4.15, § 2, du Règlement technique électricité, lequel dispose comme il suit :

« § 2. *Tout prestataire de services peut prendre contact avec le gestionnaire du réseau de distribution, par voie électronique ou téléphonique, afin d'obtenir toutes précisions ou toutes explications nécessaires sur les points de service auxquels ils sont reliés* ».

Or, la demande de « *Move In* » n'a été introduite qu'en date du 17 septembre 2024. A cette date-là, le point avait déjà été repris par le fournisseur de dernier ressort, de telle sorte que la demande de « *Move In* » a été rejetée. C'est uniquement en date du 25 septembre 2024 que le fournisseur a introduit une demande de « *Supplier Switch* », celle-ci ayant pu finalement aboutir.

Il ressort donc de l'ensemble de ces éléments que le fournisseur n'a pas correctement donné suite au contrat conclu avec la plaignante en date du 10 septembre 2024.

Dans de telles circonstances, et dans la mesure où la demande d'indemnisation a bien été introduite dans le délai prévu par l'article 32septies, § 3, de l'ordonnance électricité, le fournisseur est redevable de l'indemnité prévue à l'article 32septies, § 2, de l'ordonnance.

Finalement, le Service tient à souligner que nous ne sommes pas dans un cas d'application de sa jurisprudence selon laquelle les deux indemnités prévues par l'article 32septies ne sont pas cumulables. En effet, dans le cas d'espèce, les deux demandes d'indemnisation ont des objets qui sont foncièrement distincts :

- D'une part, la coupure ayant été causée par la résiliation du contrat précédent.
- D'autre part, le mauvais suivi du contrat conclut *ultérieurement* à la survenance de la coupure, soit le mauvais suivi du contrat conclut le 10 septembre 2024.

Dans de telles circonstances, il n'est pas exclu de faire droit aux deux indemnités sollicitées.

PAR CES MOTIFS

Le Service déclare la plainte introduite par Madame X, par l'intermédiaire d'InforGazElec, recevable et fondée.

- Fondée en ce que le fournisseur est redevable de l'indemnité journalière prévue à l'article 32septies, § 1^{er} de l'ordonnance électricité, équivalent à 171 € (montant indexé) x 7 = 1197 €.
- Fondée en ce que les frais de fermeture et d'ouverture des compteurs doivent être pris en charge par le fournisseur
- Fondée en ce que le fournisseur est redevable de l'indemnité mensuelle prévue à l'article 32septies, § 2 de l'ordonnance électricité, équivalent à 137 € (montant indexé) / 30 x 13 (jours s'étant écoulés entre la conclusion du contrat, le 12 septembre, et l'entrée en vigueur effective du contrat, le 25 septembre) = 58,5 €.

Signé numériquement par
conseillère juridique

Date : 19/02/2025 16:14:48

Signé numériquement par
conseillère juridique

Date : 19/02/2025 16:22:46