

Service des Litiges

Décision R2025-048

X / Fournisseur A, Fournisseur B et Sibelga

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur l'application par Sibelga de l'article 1.26 du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après Règlement technique) et sur le respect par le fournisseur B et le fournisseur A de l'article 32 *septies* 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 »).

Exposé des faits

Le plaignant et sa compagne ont acheté un bien au n°123 rue ABC à Bruxelles (EAN électricité : 54XXXXXXXXXXXXXXXXX – EAN gaz : 54ZZZZZZZZZZZZZZZZ). L'ancien propriétaire y a encore résidé près d'un an comme locataire. Le couple occupe le logement depuis octobre 2024.

L'installation de panneaux photovoltaïques a été demandée par le plaignant, en tiers payant auprès du fournisseur D, alors que l'ancien propriétaire occupait encore les lieux.

Le 3 novembre 2024, la compagne du plaignant transmet au fournisseur A un document de reprise des énergies (DRE) pour le n°123, tout en demandant de maintenir temporairement les contrats pour le n°321, leur ancienne adresse.

Le 5 novembre 2024, Sibelga reçoit une demande de coupure pour l'électricité du n°123, avec effet rétroactif au 21 octobre 2024 (déménagement de l'ancien occupant).

Le 19 novembre 2024, le fournisseur A confirme à la compagne du plaignant que les compteurs du n°123 sont couverts par un contrat en « acompte maison vide » depuis le 21 octobre, et que le contrat du n°321 subsiste temporairement.

Fin décembre 2024, Sibelga envoie plusieurs rappels/ avertissements sur la procédure de coupure en cours à l'ancien occupant. La compagne du plaignant informe alors Sibelga que le fournisseur A lui a confirmé que tout était en ordre.

Le 2 janvier 2025, le fournisseur A confirme à la plaignante que la reprise a été faite auprès de Sibelga. Or, Sibelga signale une anomalie exposant à une coupure. Le fournisseur A affirme avoir pris contact avec Sibelga pour éviter cette coupure.

Le 6 janvier 2025, la plaignante transmet à Sibelga la confirmation du fournisseur A, mais prévient aussi le fournisseur A que Sibelga indique que seul le contrat d'injection (panneaux solaires) est actif, et non celui de consommation. Sibelga avait averti le couple à ce sujet.

Le 7 janvier 2025, un technicien Sibelga se rend sur place et explique la procédure de fermeture et les démarches nécessaires.

Le 15 janvier 2025, Sibelga envoie un rappel, n'ayant toujours pas reçu de régularisation de la part du fournisseur A.

Entre-temps, le plaignant clôture son contrat chez le fournisseur A et souscrit chez le fournisseur B, devenu son fournisseur à la réouverture du compteur.

Sibelga informe le fournisseur B que l'EAN électricité du n°123 est en procédure de coupure.

Les 15 et 16 janvier 2025, le fournisseur B introduit deux demandes de reprise, mais celles-ci concernent à la fois consommation et injection. Ces demandes sont rejetées. Le fournisseur B introduit ensuite uniquement une demande de reprise de l'injection, laissant la consommation sans contrat.

Le 10 février 2025, lors d'un appel avec Sibelga, le plaignant indique que le problème viendrait du fournisseur B qui aurait tardé à finaliser son contrat.

Le 10 février 2025, Sibelga ferme le compteur d'électricité. La coupure dure jusqu'au 12 février 2025.

Le 11 février 2025, le fournisseur B introduit une demande d'ouverture en urgence, exécutée le jour même.

À ce jour, le système SAP est en ordre, sauf pour le contrat d'injection (Fournisseur D) lié au SDP_2, clôturé lors de la coupure du 10 février 2025.

Position du plaignant

Le plaignant conteste la fermeture de son compteur électrique, précisant qu'il n'aurait jamais été informé de la procédure ILC en cours sur son point de fourniture. Il souhaite obtenir réparation pour le préjudice financier et moral subi suite à la coupure d'électricité.

Le plaignant argue qu'il n'aurait jamais changé de fournisseur le 6 février 2025.

Le plaignant demande une indemnisation pour le préjudice subi à toute partie mise en cause responsable.

Il a, pour ce faire, envoyé une demande d'indemnisation au fournisseur B.

Position de Sibelga

Sibelga explique avoir reçu une demande de coupure pour le point de fourniture 51XXXXXXXXXXXXXXXXX, après le départ de l'ancien locataire. Conformément à la procédure, un courrier a été envoyé à l'« occupant des lieux » le 7 décembre 2024. Restée sans réponse, Sibelga a tenté de joindre la compagne du plaignant le 24 décembre, par téléphone et par e-mail. Sibelga a alors appris

que le logement était occupé par Monsieur X et sa compagne, et que Madame avait contacté son fournisseur, le fournisseur A.

Le fournisseur A lui avait assuré que tout était en ordre, mais le compteur n'était pas enregistré au nom du nouvel occupant. Le 31 décembre 2024, Sibelga a rappelé la plaignante, qui a confirmé disposer d'un contrat actif depuis le 21 octobre 2024. Toutefois, le fournisseur A n'avait transmis aucune information officielle à Sibelga. Le 2 janvier 2025, Sibelga a expliqué à la plaignante que seul le contrat d'injection (panneaux solaires) existait, mais pas celui de consommation, et l'a invitée à régulariser la situation.

Un nouvel e-mail de rappel a été envoyé le 6 janvier 2025, confirmant que la procédure de coupure était toujours en cours. Sibelga précise que le plaignant a toujours été en copie de ces échanges et donc informé. Le 7 janvier, un technicien s'est rendu sur place, a relevé ses coordonnées et lui a expliqué les démarches nécessaires. Le 15 janvier, faute de régularisation, Sibelga a envoyé un nouveau rappel : le gaz était couvert, mais pas l'électricité. Selon Sibelga, le fournisseur A tardait à finaliser la reprise et ses demandes, mal configurées, étaient automatiquement rejetées. Un délai supplémentaire a été accordé, mais le compteur a finalement été fermé le 10 février 2025, le contrat de consommation n'étant toujours pas actif.

Sibelga rappelle que depuis novembre 2021, les compteurs combinant consommation et injection sont gérés sous un code EAN « dédoublé » (SDP_1 pour la consommation, SDP_2 pour l'injection). Après la coupure, le plaignant a clôturé son contrat chez le fournisseur A et souscrit chez le fournisseur B. Ce fournisseur avait pourtant été averti de la procédure de coupure. Les 15 et 16 janvier, il avait envoyé deux demandes de reprise, mais celles-ci couvraient à la fois injection et consommation et ont été rejetées. Le fournisseur B a ensuite demandé uniquement la reprise de l'injection. Ce n'est que le 12 février, après la coupure, qu'il a introduit une demande d'ouverture en urgence, réalisée le jour même. Le système SAP est désormais en ordre, sauf pour le contrat d'injection du fournisseur D (SDP_2), clôturé suite à la fermeture du 10 février.

Pour Sibelga, la problématique ne relève pas de sa responsabilité. Le gestionnaire de réseau doit rester neutre et appliquer strictement les délais et procédures fixés par le marché, notamment en exécutant les demandes de coupure des fournisseurs. Dans ce cas, Sibelga estime avoir respecté toutes ses obligations : avertissements, délais supplémentaires, informations données aux occupants. Elle souligne que Monsieur X aurait dû demander un contrat dès octobre 2024, ce qui aurait évité la procédure de coupure, et que ses fournisseurs (le fournisseur A puis le fournisseur B) n'ont pas agi correctement.

En conclusion, Sibelga considère avoir rempli toutes ses obligations légales et contractuelles, et qu'aucune faute ne peut lui être imputée.

Position du fournisseur B

Le fournisseur B explique que le 13 février 2025, le plaignant souscrit un nouveau contrat chez eux, ce qui met fin au contrat chez le fournisseur A. Le fournisseur B admet effectivement que dans le message technique initié lors de la reprise du point de fourniture du plaignant, **seule l'injection a été sollicitée**

et reprise au 21 octobre 2024. Cela a eu pour conséquence la fermeture du point de fourniture le 6 février 2025 compte tenu du fait que la partie consommation n'avait pas été demandée.

Le 11 février 2025, le fournisseur B a interpellé le GRD pour procéder à une demande d'ouverture du compteur en urgence via un « move in » dans Atrias. À cet e-mail, le GRD a répondu que le plaignant pouvait les contacter pour la ré-ouverture de son compteur.

Le point a été signifié comme seulement ouvert le 17 février 2025 alors que la demande avait été faite en urgence avec une prise en charge des frais liés à cette demande. La demande initiée a repris aussi bien la partie consommation qu'injection.

Le fournisseur B avance que compte tenu du fait que le consommateur dispose d'une installation de panneaux effectuée par le fournisseur D, il semblerait que c'est cette entreprise qui prend en charge le contrat d'injection. À cet effet, le 19 mars 2025, le fournisseur Ba reçu du GRD la désactivation du contrat d'injection et est donc uniquement fournisseur de la partie consommation.

Le fournisseur B assure que le plaignant recevra une régularisation sur la période en injection du 17 février 2025 au 19 mars 2025 dès que le fournisseur B recevra les données permettant son calcul.

Position du fournisseur A

Le fournisseur A constaté que la compagne du plaignant a effectivement signalé son déménagement à leurs services en novembre 2024.

Ils ont ainsi transféré les conditions tarifaires de la cliente vers sa nouvelle adresse et ont placé un contrat temporaire sur l'ancienne adresse afin que Madame puisse avoir accès à de l'énergie de part et d'autre.

Le fournisseur A a lancé en date du 19 novembre 2024 une demande de *Start Access* afin de fournir la nouvelle adresse à compter du 21 octobre 2024. Pour le gaz, la demande semble avoir atteint le marché.

Pour l'électricité, la demande de *Start Access* a été lancée le 19 novembre 2024 à deux reprises pour la date du 21 octobre 2024. Cependant, le fournisseur A a reçu des rejets de la part du marché et a alors changé leur « Service component » afin de résoudre la situation.

Leur demande de *Start Access* a ainsi été acceptée en date du 20 novembre 2024.

Le fournisseur A confirmé que la plaignante est revenue vers eux fin décembre 2024 afin de les informer de la menace de coupure vis-à-vis du compteur d'électricité.

Le fournisseur A a ainsi contacté le gestionnaire de réseau afin d'expliquer la situation et demander que la cliente ne soit pas coupée. Sibelga leur a répondu ceci :

Bonjour,

Il n'y a pas de souci de ce que je vois, mais plutôt une erreur dans la reprise.

Pour le point 54 [REDACTED], c'est en ordre. L'ILC est interrompu et le contrat est au nom d'Elodie Delahaut à partir du 21/10/2024.

Pour l'autre point de fourniture, il s'agit d'un prosumer en commercialisation libre.

La partie injection était reprise chez un autre fournisseur [REDACTED] depuis toujours, il me semble que ce SDP doit rester chez eux, or c'est celui-là que vous avez repris chez vous.

Vous ne devriez reprendre que la partie prélèvement a priori, et il faut alors envoyer un Start Access sur le SC_COMMOFF (et non le SC_COMMINJ comme vous l'avez fait).

Si ce n'était pas une erreur et qu'il faut bien reprendre les deux SDP chez vous en contrainte, alors c'est un ILP sur le SC_OFFINJE qu'il fallait faire, et non un Start Access comme vous l'avez fait.

Mais je vois des tentatives de reprise de la partie injection par l'autre fournisseur, ce qui laisse penser à un Mystery Switch de votre part.

Pouvez-vous vérifier et lancer le module adéquat svp ?

Merci et bonne journée,

Cordialement,

Met vriendelijke groeten,

En ce qui concerne l'électricité, le fournisseur A confirme qu'ils ont donc compris qu'ils ne devaient pas reprendre l'injection. Le fournisseur A indique avoir donc tenté d'éjecter cette partie en la rendant au précédent fournisseur et attendu la résolution de traitement en interne de l'ensemble de ces données avant de pouvoir récupérer uniquement la partie relative au prélèvement (consommation), au nom de la plaignante.

Le fournisseur A confirme avoir demandé au préalable à Sibelga de ne pas couper le point mais concède tout de même qu'ils auraient pu réitérer leur demande auprès de Sibelga.

Le fournisseur A comprend la position de la cliente qui n'est assurément pas responsable de la coupure et a donc proposé **un arrangement à l'amiable** sous réserve d'acceptation des parties.

L'arrangement amiable proposé par le fournisseur A est le suivant :

« Au regard de la coupure en février 2025, nous avons continué à fournir l'EAN 54XXXXXXXXXXXXXXXXX entre le 21/10/2024 et 11/02/2025 et constatons que 963 kWh ont été consommés sans être facturés à la cliente au regard du problème expliqué.

Nous pouvons calculer le coût de cette consommation que la cliente n'a pas dû payer et que nous prenons en charge, par défaut, et comparer avec la perte de la cliente (jours de coupure).

Sauf erreur de ma part, le compteur a été coupé pendant trois jours, du 10/02/2025 au 12/02/2025 inclus.

« Art. 25ter. Toute absence de fourniture d'électricité intervenant en violation des prescriptions du présent décret ou de ses arrêtés d'exécution en suite d'une erreur administrative commise par le gestionnaire de réseau de distribution oblige ce gestionnaire à payer au client final une indemnité forfaitaire journalière de 125 euros jusqu'au rétablissement de l'alimentation, avec un maximum de 1.875 euros. Les frais de fermeture et de rétablissement de l'alimentation sont également supportés par le gestionnaire de réseau, sans pouvoir être répercutés auprès du client final ».

L'indemnisation dans ce cas de figure serait ainsi de 125€ par jour, soit 375€ au total. L'article susmentionné vise justement à couvrir le préjudice financier éprouvé par le plaignant. Le plafond est fixé à 1875€ et je lis dans les échanges entre Total Energies, la cliente et vos services que Madame réclame plus de 3000€. Ce montant dépasse largement le plafond et je ne trouve pas de justificatif détaillé de ce montant dans les échanges.

Quant au coût de la consommation des 963 kWh consommées par la cliente et non facturés, nous avons calculé la somme de 305,33€ TVAC :

<i>Poste</i>	<i>Montant HTVA</i>	<i>Taux de TVA</i>	<i>Quantité</i>	<i>Unité</i>	<i>Prix unitaire</i>
<i>Abonnement</i>	<i>1.92</i>	<i>0.06</i>	<i>0.31 (113j.)</i>	<i>Année</i>	<i>6.18000000</i>
<i>Consommations H simples</i>	<i>109.02</i>	<i>0.06</i>	<i>963.12000000</i>	<i>kWh</i>	<i>0.11318980</i>
<i>Contribution énergie verte</i>	<i>23.80</i>	<i>0.06</i>	<i>963.12000000</i>	<i>kWh</i>	<i>0.02471085</i>
<i>Distribution</i>	<i>30.38</i>	<i>0.06</i>	<i>963.12000000</i>	<i>kWh</i>	<i>0.03154330</i>
<i>Distribution Total hour;Distributie Total hour;;</i>	<i>51.24</i>	<i>0.06</i>	<i>963.12000000</i>	<i>kWh</i>	<i>0.05320200</i>
<i>Location compteur</i>	<i>3.12</i>	<i>0.06</i>	<i>0.31 (113j.)</i>	<i>Année</i>	<i>10.11000000</i>
<i>Terme fixe</i>	<i>8.46</i>	<i>0.06</i>	<i>0.31 (113j.)</i>	<i>Année</i>	<i>27.38000000</i>
<i>Transport</i>	<i>12.52</i>	<i>0.06</i>	<i>963.12000000</i>	<i>kWh</i>	<i>0.01299800</i>
<i>Cotisation énergie</i>	<i>1.86</i>	<i>0.06</i>	<i>963.12000000</i>	<i>kWh</i>	<i>0.00192610</i>
<i>Taxe d'accise spéciale</i>	<i>45.73</i>	<i>0.06</i>	<i>963.12000000</i>	<i>kWh</i>	<i>0.04748000</i>
<i>Obligation SP (Bruxelles)</i>	<i>0.00</i>	<i>0.06</i>	<i>3.71000000</i>	<i>Mois</i>	<i>0.00000000</i>

Autrement dit, la consommation du 21/10/2024 au 11/02/2025 n'ayant pas été facturée à la cliente, la cliente a été épargnée de 305,33€.

Nous pourrions convenir, sous réserve d'acceptation de toutes les parties, de prendre en charge le coût de cette consommation et de verser à la cliente la somme de 69,67€, représentant la différence entre le coût de la consommation susmentionnée et l'indemnisation forfaitaire de 375€. Nous tenons également à rappeler notre position dans ce dossier étant donné que nous avons explicitement demandé au gestionnaire de réseau de ne pas couper la cliente pour le temps de la résolution du problème ».

Cet demande d'arrangement amiable a été transféré au plaignant par mail du Service des litiges du 12 mai 2025 mais aucune suite favorable n'y a été donnée jusqu'à présent à la connaissance du Service.

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 aux articles susvisés de l'ordonnance électricité et du règlement technique.

La plainte a pour objet une coupure d'électricité.

La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

1) Résumé de la situation

Le Service des litiges relève plusieurs éléments ayant provoqué la fermeture du point de fourniture en électricité pour la partie prélèvement/consommation de l'EAN 51XXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Premièrement, le mauvais encodage initial par le fournisseur A du bon scénario dans le Registre d'accès pour la reprise du point à la nouvelle adresse du plaignant. Ce mauvais encodage a été rejeté automatiquement par le système informatique mis en place entre les fournisseurs et le GRD (Sibelga).

Par la suite, le fournisseur A a tardé à corriger l'encodage pour la seule reprise du point de consommation, provoquant l'absence de contrat effectif pour la consommation en électricité du plaignant et de sa compagne.

Deuxièmement, l'absence de reprise du point pour la consommation par le fournisseur B qui n'a facturé que le point lié à l'injection dans un premier temps, ce qui n'a pas permis de régler le problème de l'absence de contrat effectif sur le point pour la consommation.

Or, depuis novembre 2021 et l'entrée en vigueur du MIG 6, l'injection et la consommation enregistrée sur un seul compteur sont reprises sous un seul code EAN « dédoublé » : un pour la consommation et un pour l'injection.

Les fournisseurs sont informés de ce dédoublement et doivent donc s'assurer de reprendre le point soit pour la consommation, soit pour l'injection, soit pour les deux parties injection + consommation.

En l'espèce, il s'agissait de reprendre le point sur la partie consommation. En effet, la partie injection était couverte par le fournisseur C à la suite de la souscription de contrat par le fournisseur D, la société de placement des panneaux photovoltaïques du plaignant.

2) Quant à la régularité de la procédure de coupure par Sibelga

L'article 1.26 du règlement technique électricité détaille la procédure de coupure mise en place par Sibelga en cas d'absence de reprise d'un point d'accès par un détenteur d'accès conformément au MIG :

(...) §2. Lorsqu'un détenteur d'accès primaire suspecte un déménagement non signalé, le détenteur d'accès primaire introduit auprès du gestionnaire de réseau de distribution la demande correspondante. Le gestionnaire du réseau de distribution vérifie la demande et informe le détenteur d'accès de son acceptation ou de son rejet accompagné du code de rejet correspondant.

§3. Dès l'acceptation de la demande, le détenteur d'accès dispose d'une période de 30 jours pour tenter d'identifier, par tous les moyens à sa disposition, un éventuel nouvel utilisateur du réseau de distribution. Au terme de cette période et en l'absence d'une régularisation contractuelle par un détenteur d'accès, le gestionnaire du réseau de distribution adresse un courrier à l'adresse du point d'accès afin d'inviter l'éventuel utilisateur du réseau de distribution à s'identifier et à se régulariser. Ce courrier mentionne l'adresse du point d'accès et l'EAN du point d'accès pour lequel la régularisation est attendue.

§4. En l'absence de régularisation contractuelle au 15ème jour qui suit l'envoi du courrier cidessus, le gestionnaire du réseau de distribution prend contact par téléphone avec l'utilisateur du réseau de distribution connu ou, en l'absence d'utilisateur du réseau de distribution connu, avec le propriétaire du lieu de consommation visé, afin que l'un ou l'autre régularise la situation.

§5. En l'absence de données téléphoniques ou en l'absence de contact effectif par téléphone, un courrier et, si l'adresse mail est connue, un courriel, sont adressés au propriétaire. Ce contact a lieu sur la base des recherches menées par l'enquête téléphonique ou des données mises à disposition par l'Administration générale de la Documentation patrimoniale.

§6. Le 25ème jour qui suit l'envoi du premier courrier, en l'absence d'une régularisation contractuelle par un détenteur d'accès, si l'utilisateur du réseau de distribution connu ou le propriétaire a manifesté son intention de régulariser la situation, le gestionnaire du réseau de distribution reprend contact par téléphone afin de rappeler la nécessité qu'il y ait une régularisation. En cas d'obtention de nouvelles coordonnées de contact depuis la tentative de contact du 15ième jour, le gestionnaire du réseau de distribution effectue également une nouvelle tentative de contact téléphonique.

§7. Entre le 30ème et le 321ème jour qui suivent l'envoi du premier courrier, en l'absence d'une régularisation contractuelle par un détenteur d'accès, le gestionnaire du réseau de distribution effectue une première visite sur site afin de mener une enquête de terrain. Si l'utilisateur du réseau de distribution est absent, un avis de passage est déposé. Si l'utilisateur du réseau de distribution est présent, le gestionnaire du réseau de distribution l'informe de son obligation de choisir un fournisseur et l'invite à se régulariser afin d'éviter la coupure. Le gestionnaire du réseau de distribution communique la date ultime à laquelle la régularisation est attendue. Cette date correspond au 45ième jour qui suit la date d'envoi du premier courrier. §8. Au 45ème jour, en l'absence d'une régularisation contractuelle par un détenteur d'accès, le gestionnaire du réseau de distribution se rend sur les lieux afin de mettre hors service le point d'accès (...) »

En l'espèce, le Service des litiges relève que Sibelga a correctement exécuté ses obligations.

Concernant la reprise du point initialement par le fournisseur A, Sibelga a envoyé plusieurs avertissements à la plaignante, la visite d'un technicien a également eu lieu, ainsi qu'encore plusieurs rappels à la suite de cette visite et ce, en prévention d'une éventuelle coupure.

Ainsi, le Service des litiges relève que c'est à juste titre que les demandes du fournisseur A ont été rejetées par le système informatique de Sibelga car celles-ci ne respectaient pas la configuration du point.

Le Services des litiges relève que Sibelga a averti le fournisseur A le 2 janvier 2025 qu'un mauvais module a été envoyé sur le point de fourniture concerné :

 SERVICE CLIENTS

JFCB: 6/10/17/ENCL.2.1

Bonjour,

Il n'y a pas de souci de ce que je vois, mais plutôt une erreur dans la reprise.
Pour le point 54 [REDACTED], c'est en ordre. L'ILC est interrompu et le contrat est au nom d'Elodie Delahaut à partir du 21/10/2024.

Pour l'autre point de fourniture, il s'agit d'un prosumer en commercialisation libre.
La partie injection était reprise chez un autre fournisseur ([REDACTED]) depuis toujours, il me semble que ce SDP doit rester chez eux, or c'est celui-là que vous avez repris chez vous.

Vous ne devriez reprendre que la partie prélèvement a priori, et il faut alors envoyer un Start Access sur le SC_COMMOFF (et non le SC_COMMINJ comme vous l'avez fait).
Si ce n'était pas une erreur et qu'il faut bien reprendre les deux SDP chez vous en contrainte, alors c'est un ILP sur le SC_OFFINIE qu'il fallait faire, et non un Start Access comme vous l'avez fait.

Concernant la reprise du point par le fournisseur B celui-ci a été informé de la séparation entre l'injection et la consommation sur le même code EAN. Ci-dessous une capture d'écran issue de la CMS de telle qu'elle apparaît au fournisseur au moment où il émet un contrat, transmise par Sibelga, indiquant l'existence de deux codes EANS distincts, et non d'un seul.

S_COMINJE	Commercialisation injection	Active	☐	☐	15/03/2024	11/02/2025
-----------	-----------------------------	--------	--------------------------	--------------------------	------------	------------

La notion « COMINJ » précise explicitement un contexte de commercialisation libre, avec deux codes EAN distincts : l'un pour le Comoff (la consommation) et l'autre pour le Comminj (l'injection).

Par conséquent, aucune faute ne peut être établie dans le chef de Sibelga.

3) Quant à la demande d'indemnisation

L'article 32 septies de l'ordonnance électricité établit que :

« § 1er. - 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 oeuvre 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).

a. Vis-à-vis de Fournisseur A

En vertu du § 3 de l'article 32 septies précité, pour que le client final ait droit à une indemnisation, il doit en avoir expressément fait la demande au fournisseur responsable dans les 60 jours qui suivent la survenance de la coupure d'électricité.

Force est de constater qu'au dossier ne figure aucune demande d'indemnisation adressée au fournisseur A par le plaignant dans les 60 jours de la coupure.

Par conséquent, la demande d'indemnisation envers le fournisseur A est irrecevable. Il n'y a dès lors pas lieu d'examiner son fondement.

Il appartient par ailleurs au plaignant de donner suite à la proposition amiable du fournisseur A s'il le souhaite.

b. Vis-à-vis du fournisseur B

i. Recevabilité

En vertu du § 3 de l'article 32 *septies* précité, pour que le client final ait droit à une indemnisation, il doit en avoir expressément fait la demande au fournisseur responsable dans les 60 jours qui suivent la survenance de la coupure d'électricité.

En l'espèce, le plaignant apporte la preuve d'une demande d'indemnisation adressée par mail le 11 février 2025, soit le lendemain de la survenance de la coupure d'électricité.

La demande d'indemnisation étant intervenue moins de 60 jours après la survenance de la coupure, celle-ci est dès lors recevable.

ii. Fondement

Le plaignant et sa compagne ont été coupé en électricité le 10 février 2025, lors de la fermeture du compteur par Sibelga. La coupure a duré deux jours, jusqu'au 12 février 2025. En effet, le 11 février 2025, le fournisseur B introduit une demande d'ouverture en urgence.

La coupure d'électricité a résulté de plusieurs encodages erronés dans le registre d'accès, successivement par le fournisseur A puis le fournisseur B.

Les 15 et 16 janvier 2025, le fournisseur B a introduit deux demandes de reprise, mais celles-ci concernaient à la fois la consommation et injection, comme si elles étaient liées à un seul code EAN.

Elles ont donc été rejetées.

En effet, comme expliqué ci-dessus, le fournisseur B devait introduire deux demandes séparées pour la consommation et pour l'injection puisque le code EAN était dédoublé.

Or, tout fournisseur doit savoir que l'injection et la consommation sont séparés sur deux codes EAN distincts. Ci-dessous une capture d'écran issue de la CMS telle qu'elle apparaît au fournisseur au moment où il émet un contrat, indiquant l'existence de deux codes EANS distincts, et non d'un seul.

 S_COMINJE	Commercialisation injection	Active	☐ ☐	15/03/2024	11/02/2025
---	-----------------------------	--------	---	------------	------------

La notion « COMINJ » précise explicitement un contexte de commercialisation libre, avec deux codes EAN distincts : l'un pour le Comoff (la consommation) et l'autre pour le Cominj (l'injection). Cette information est connue des fournisseurs. Le fournisseur Ba soumis une demande de contrat comme si le point de fourniture était en commercialisation contrainte « COCOINJ », ce qui n'est pas conforme à la configuration réelle du point.

A la suite du rejet, le fournisseur B a introduit une nouvelle demande mais uniquement pour la reprise de l'injection, laissant la consommation sans contrat. Or, il s'agissait de reprendre le point de consommation, la partie injection étant couverte par le fournisseur C à la suite de la souscription de contrat par le fournisseur D, la société de placement des panneaux photovoltaïques du plaignant.

Par ailleurs, le fournisseur Ba été totalement avisé de la procédure de coupure en cours sur l'EAN consommation 51XXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Il s'agit donc d'une erreur de gestion de la part du fournisseur B qui a entraîné la coupure.

Le 11 février 2025, le fournisseur B a interpellé le GRD pour procéder à une demande d'ouverture du compteur en urgence via un « move in » dans Atrias.

Conformément à l'article 32 *septies* § 1 de l'ordonnance électricité, le plaignant a droit à une indemnité journalière de 125 euros jusqu'à la date de la demande de rétablissement de l'alimentation par le fournisseur.

Dans ces circonstances, le plaignant a droit à une indemnité de la part du fournisseur B d'un montant de 125 €, indexé à 177 € en 2025¹ x 2 jours, **soit 3214 €.**

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X

- contre Sibelga : recevable mais non fondée ;
- contre le fournisseur A : recevable mais non fondée ;
- contre le fournisseur B : recevable et fondée. En conséquence, le fournisseur B doit indemniser le plaignant à concurrence de 3214 € sur base de l'article 32 *septies* § 1 de l'ordonnance électricité.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

¹ [Calcul-Indemnites-2025.pdf](#)
