

Service des Litiges

Recours en réexamen R2023-213bis

X / Le fournisseur A

Attention ! Cette décision a été prise suite à un recours contre la décision suivante : [R2023-213](#)

Objet de la plainte

Le fournisseur A sollicite du Service des litiges que ce dernier réexamine la décision R2023-213.

Exposé des faits

Le plaignant a signé en juillet 2022 un contrat d'injection avec le fournisseur A. Pour son prélèvement, il dispose d'un contrat chez un autre fournisseur.

Entre août 2022 et avril 2023, le plaignant indique avoir eu de nombreux échanges avec le fournisseur A, car il ne trouvait pas de copie de son contrat sur la plateforme du site internet du fournisseur A.

Le 2 août 2023, le fournisseur A répond au plaignant que son contrat n'a pas pu entrer en vigueur à la suite de rejet de la part du GRD. Le fournisseur A indique également que l'injection du plaignant a été rachetée par le fournisseur B, le fournisseur de prélèvement, jusque-là.

Selon les informations communiquées par le gestionnaire de réseau de distribution, les demandes du fournisseur A ont été traitées comme il suit :

- « 01/07/2022 : Start Access rejeté car le fournisseur A demandait la reprise du SC_COMMINJ (injection sous un régime de commercialisation libre de l'injection, soit nécessitant un contrat séparé de la consommation) alors que le point était alors configuré en commercialisation contrainte de l'injection, nécessitant 1 seul contrat à la fois pour l'injection et la consommation. Leur demande aurait donc du viser le SC_OFFINJE.
- 17/03/2023 : Start Access rejeté car le fournisseur A demandait la reprise du SC_COMMINJ (injection sous un régime de commercialisation libre de l'injection, soit nécessitant un contrat séparé de la consommation) alors que le point était alors configuré en commercialisation contrainte de l'injection, nécessitant 1 seul contrat à la fois pour l'injection et la consommation. Leur demande aurait donc du viser le SC_OFFINJE.
- 17/03/2023 (bis) : Start Access rejeté car le fournisseur A demandait la reprise du SC_COMMINJ (injection sous un régime de commercialisation libre de l'injection, soit nécessitant un contrat séparé de la consommation) alors que le point était alors configuré en commercialisation contrainte de l'injection, nécessitant 1 seul contrat à la fois pour l'injection et la consommation. Leur demande aurait donc du viser le SC_OFFINJE.
- 20/03/2023 (14h09) : Start Access rejeté car le fournisseur A demandait la reprise du SC_COMMINJ (injection sous un régime de commercialisation libre de l'injection, soit

nécessitant un contrat séparé de la consommation) alors que le point était alors configuré en commercialisation contrainte de l'injection, nécessitant 1 seul contrat à la fois pour l'injection et la consommation. Leur demande aurait donc du viser le SC_OFFINJE.

- *20/03/2023 (14h33) : ILP reçu et traité. Ce type de module a pour but d'introduire un nouveau contrat sur un point tout en changeant la configuration. Dans ce cas-ci, le fournisseur A a demandé la reprise de la consommation et le changement de la configuration du point de « Commercialisation contrainte de l'injection » vers un régime en « Commercialisation libre de l'injection ».*
- *22/11/2023 : Start Access rejeté car le fournisseur A demandait la reprise du SC_OFFINJE (injection et consommation sous un régime de commercialisation contrainte de l'injection, soit nécessitant un contrat unique pour la consommation et l'injection) alors que le point était alors configuré en commercialisation libre de l'injection, nécessitant des contrats séparés pour l'injection et la consommation. Leur demande aurait donc du viser le SC_COMMINJ pour reprendre l'injection sur le point.*
- *11/12/2023 : Start Access visant l'injection accepté avec date d'effet au 01/01/2024 ».*

Le gestionnaire de réseau de distribution ajoute que « *Lorsqu'un fournisseur a des problèmes afin d'identifier la configuration active d'un point, il leur est possible de contacter le service Access & Transit de chez Sibelga en direct afin de se renseigner sur la meilleure manière de procéder. Il est possible que des appels aient été fait en ce sens mais nous n'en gardons pas de traces écrites et aucun mail à ce sujet n'est présent dans la boîte mail du service ».*

Le contrat d'injection est finalement entré en vigueur le 1^{er} janvier 2024, selon les informations communiquées par le GRD.

Décision du Service des litiges

1. Quant à la date d'entrée en vigueur du contrat d'injection

Le fournisseur A rappelle que le plaignant indique que le contrat est entré en vigueur en avril 2023. Le fournisseur A en déduit qu'il s'agit d'un élément factuel non contesté, et reproche au Service des litiges de se fonder sur les informations fournies par le GRD afin de déterminer la date d'entrée en vigueur du contrat. Après demande du Service des litiges, le fournisseur A a communiqué au Service le contrat reprenant la date d'entrée en vigueur au 15 avril 2023, ainsi qu'une facture de décompte datée du 15 juillet 2023 et reprenant le décompte de l'injection du client.

Le Service des litiges constate qu'en l'absence d'informations claires et précises de la part du fournisseur A, et malgré les questions posées, le fournisseur A n'a pas communiqué, ni le courrier de l'entrée en vigueur du contrat (les seuls documents communiqués reprenant un premier courrier, prévoyant l'entrée en vigueur du contrat au 1^{er} mars 2023, sous réserve de l'enregistrement du fournisseur A en tant que fournisseur dans le registre d'accès). Par ailleurs, les informations qui ont été communiquées au plaignant, et dès lors au Service par son intermédiaire, étaient évasives, contradictoires, regroupant des factures de régularisation et ensuite des notes de crédit sans la moindre explication, ce qui ne permet, ni au plaignant, ni au Service, d'accorder de la confiance aux informations transmises.

Le Service regrette que les informations qui soient fournies par le fournisseur A dans le cadre des litiges soit à ce point lacunaires, qu'il faille se résoudre à demander des informations à des tiers, en l'espèce le GRD, afin de déceler les faits dans un dossier. Ce n'est que dans le cadre du recours en reconsidération, et sur demande expresse du Service des litiges, que les pièces permettant de démontrer la position du fournisseur A ont enfin été communiquées (celles-ci n'ayant même pas été fournies d'initiative dans le cadre du recours en réexamen). Une telle attitude de la partie mise en cause alourdit le traitement des plaintes des consommateurs, diminue la qualité du service, et ajoute une charge de travail supplémentaire, en obligeant le Service à revoir les décisions rendues dans le cadre de recours en réexamen.

Sur la base des pièces finalement communiquées, le Service constate que la date d'entrée en vigueur du contrat date bien d'avril 2023, et non du 1^{er} janvier 2024, la date de mise à jour du registre d'accès et d'entrée en vigueur du contrat pouvant différer.

2. Quant au montant de l'indemnité

Conformément à ce qui est énoncé ci-dessus, la période à prendre en compte pour l'indemnisation du plaignant est d'août 2022 à avril 2023, soit 8 mois, pour une indemnité de 800 EUR. Pour rappel, ce montant est à indexer, conformément à l'article 32*novies*, § 4, de l'ordonnance.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges réforme la décision R2023-213, en ce que l'indemnité doit être octroyée pour la période allant du mois d'août 2022 au mois d'avril 2023, soit 8 mois, pour une indemnité de 800 EUR, à indexer.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges