

## Service des Litiges

### Monsieur X / Fournisseur d'énergie Y

#### Objet de la plainte

Monsieur X (ci-après « *le plaignant* ») sollicite du Service des litiges (ci-après « *le Service* ») que ce dernier se prononce sur le respect par fournisseur Y des articles 25<sup>ter</sup>, 25<sup>duodecies</sup>, et 32<sup>septies</sup> de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région Bruxelles-Capitale (ci-après « *Ordonnance électricité* »), les articles 6 et 9<sup>bis</sup> 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 de l'Utility Market Implementation Guide 4.1. (ci-après « *UMIG* »).

#### Exposé des faits

Les points d'accès en électricité et gaz correspondant au logement situé au n° .., Rue .. Bruxelles sont exploités par fournisseur Y au bénéfice d'un URD jusqu'au 2 juillet 2016. A cette date, les points d'accès sont scellés par SIBELGA.

Les compteurs sont réouverts et exploités par le fournisseur Z au profit d'un nouvel occupant du 5 septembre 2018 au 28 novembre 2019.

Le 29 décembre 2019, fournisseur Z initie une procédure « *MOZA* ». Le 21 février 2020, les compteurs sont physiquement scellés par un technicien de SIBELGA.

Le plaignant emménage dans l'appartement en date du 18 juin 2020. Anticipant son emménagement, le plaignant contacte fournisseur Y, le 16 juin 2020, afin de conclure un contrat de fourniture et que les points d'accès pour l'électricité et le gaz du logement soient transférés à son nom.

Le 16 juin 2020, fournisseur Y introduit un scénario 08 « *Combined Switch* », prévu par l'UMIG, à Sibelga afin de reprendre les points de fourniture. Ce scénario est rejeté par le système car les compteurs sont repris comme étant scellés depuis le 21 février 2020. Le plaignant n'est pas informé du rejet du scénario par Sibelga.

Malgré ce rejet, un contrat de fourniture est signé le 17 juin 2020 entre fournisseur Y et le plaignant. Le plaignant reçoit un courriel du fournisseur Y le 19 juin 2020 intitulé « *votre nouveau contrat* » lui indiquant « *Nous vous confirmons que votre contrat est entièrement en ordre* ».

Le 15 septembre 2020, Sibelga effectue un relevé annuel d'index. A la suite de ce relevé, en interne, Sibelga s'aperçoit que de l'électricité a été consommée par le plaignant, l'index ayant évolué depuis sa fermeture du 21 février 2020. Une consommation hors contrat est suspectée pour le compteur d'électricité, mais pas confirmée.

Le 1<sup>er</sup> octobre 2020, le plaignant constate qu'il n'y a plus d'électricité dans son logement. Le jour même, le plaignant s'adresse à fournisseur Y afin que l'électricité soit rétablie.

En réaction, le 2 octobre 2020, fournisseur Y introduit le scénario 04 « *Move-In* » de l'UMIG auprès de SIBELGA afin d'ouvrir les points d'accès électricité et gaz. Le scénario est accepté et fournisseur Y est repris comme nouveau fournisseur dans le registre de Sibelga.

Le 7 octobre 2020, un technicien de SIBELGA se rend chez le plaignant pour procéder à la réouverture des compteurs. Sibelga constate qu'en réalité le compteur électrique n'était plus scellé physiquement. Le compteur de gaz étant, quant à lui, encore scellé. Lors de ce passage, le technicien procède au retrait du limiteur de puissance.

A la suite du retrait du limiteur de puissance, l'électricité est rétablie chez le plaignant, donc en date du 7 octobre. Sibelga adresse au plaignant une facture pour la consommation hors contrat en ce qui concerne la consommation d'électricité.

Le 9 octobre 2020, fournisseur Y envoie un courriel au plaignant pour lui signifier que la date de début de son contrat est celle de « *la date de début réelle* ». Le contrat signé le 16 juin 2020 mentionne donc que la fourniture en énergie a commencé le 7 octobre 2020.

Le plaignant s'adresse à fournisseur Y pour obtenir une indemnisation à la suite de son interruption en énergie.

Le 13 janvier 2021, le plaignant reçoit une facture du fournisseur Y pour un montant de 108,90 EUR correspondant au tarif pour l'ouverture du compteur de gaz.

Par l'intermédiaire de Test Achat, le plaignant réitère sa demande d'indemnisation et conteste, par la même occasion, la facture litigieuse.

N'ayant pas obtenu satisfaction auprès du fournisseur Y, le plaignant dépose sa plainte auprès du Service des litiges.

#### Position du plaignant

Le plaignant considère avoir fait les demandes en temps utile pour pouvoir être fourni en énergie dans son nouveau logement dès son arrivée dans les lieux.

Il estime que la coupure d'électricité dont il a été victime résulte d'un manque de diligence du fournisseur Y. Le plaignant demande donc une indemnisation entre le 1<sup>er</sup> octobre et le 7 octobre 2020.

Le plaignant conteste que les frais d'ouverture du compteur de gaz soient mis à sa charge.

#### Position de la partie mise en cause

Fournisseur Y confirme la chronologie des faits exposée par le plaignant : la conclusion d'un contrat, l'envoi du scénario « *Combined Switch* » et le rejet de celui-ci par Sibelga, l'absence de retour vers le plaignant à la suite à ce rejet et le traitement de la demande initiale le 2 octobre 2020.

Fournisseur Y considère ne pas avoir commis de faute ou négligence à la suite du rejet par SIBELGA du scénario introduit « *Combined Switch* ».

Fournisseur Y estime que le plaignant aurait dû s'inquiéter de ne pas recevoir de facture depuis juin 2020.

Fournisseur Y refuse de verser une indemnisation et de prendre en charge les frais d'ouverture du compteur.

### Recevabilité

L'article 30<sup>novies</sup>, §1<sup>er</sup>, 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-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'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 et ses arrêtés d'exécution.

La plainte a pour objet l'application des articles 25<sup>ter</sup>, 25<sup>duodecies</sup> et 32<sup>septies</sup> de l'Ordonnance électricité, 6 et 9bis du Règlement technique électricité et de l'UMIG 4.1.

La plainte est dès lors recevable.

Le Service souligne que Sibelga, n'étant pas mis à la cause, son éventuelle responsabilité dans ce dossier ne sera pas analysée.

### Examen du fond

#### **1- Quant à l'obligation de faire offre**

L'article 25<sup>ter</sup>, §1<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup> de l'ordonnance électricité dispose :

*« 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 » (nous soulignons)*

Il ressort des informations collectées par le Service que le plaignant a introduit une demande de contrat le 16 juin 2020 auprès du fournisseur Y afin de pouvoir être fourni en électricité et en gaz pour le 18 juin 2020.

Fournisseur Y a transmis au plaignant son offre de prix pour la fourniture d'énergie dans le délai imparti. Cette offre a rencontré l'acceptation du plaignant et s'en est suivi la conclusion le 18 juin 2020 d'un contrat de fourniture entre les parties.

Le Service des litiges constate donc que fournisseur Y n'a pas violé son obligation de service public tirée de l'article 25ter de l'ordonnance électricité.

## **2 - Quant à l'obligation de respecter le délai de livraison**

L'article 25duodecies, alinéa 1<sup>er</sup> de l'ordonnance électricité prévoit que :

*« Sans qu'ils puissent discriminer de quelque façon et notamment discrimination en matière de coût, d'investissement et de temps, les fournisseurs et intermédiaires veillent à :*

*1° lorsque les clients finals souhaitent changer de fournisseur, individuellement ou collectivement, dans le respect des conditions contractuelles, effectuer ce changement dans un délai de maximum trois semaines à compter de la date de la demande du client final. » (nous soulignons).*

Il ressort de cette disposition qu'un fournisseur dispose d'un délai maximum de 3 semaines à compter de la date de la demande d'offre d'un utilisateur du réseau de distribution pour reprendre un point de fourniture en cas de changement de fournisseur. En dehors des hypothèses de changement de fournisseur, et notamment lors de la conclusion d'un nouveau contrat de fourniture entre un fournisseur et un URD, le délai de 3 semaines n'est pas applicable.

En l'espèce, dès lors qu'aucun fournisseur n'exploitait les points de fourniture du plaignant, l'article 25duodecies de l'ordonnance électricité ne s'applique pas à la situation.

En revanche, l'UMIG prévoit dans son scénario 04 « Move-In », le scénario qu'aurait dû adresser fournisseur Y à SIBELGA, dès lors que les compteurs étaient fermés, que :

*« Pour démarrer le changement, le Nouveau fournisseur envoie sa demande de Déménagement vers un nouveau raccordement ou raccordement scellé au Gestionnaire de points d'accès. Il fournit entre autre l' ID du point d'accès concerné et informe de la date pour laquelle l'installation devrait être (re)mise en service. Pour ce qui concerne cette date, il y a un accord dans le marché pour respecter le plus possible la date réelle de mise en service telle que prévue par l'Utilisateur du réseau de distribution et non pas la première date possible) » (nous soulignons).*

Les éléments dont dispose le Service illustrent clairement que la volonté du plaignant était de faire commencer le contrat le 18 juin 2020, date à laquelle le plaignant emménageait de façon effective dans son logement. La date effective de fourniture des énergies aurait dû être le 18 juin 2020.

Fournisseur Y ne pouvait pas savoir que le bon scénario à communiquer à Sibelga était le scénario « *Move In* » mais à la suite du rejet du scénario « *Combined Switch* » par Sibelga, le fournisseur aurait dû adresser le bon scénario à Sibelga.

Le Service constate donc une violation par fournisseur Y de son obligation de fournir le plaignant endéans le délai souhaité par ce dernier.

### **3 - Quant au degré de protection du fournisseur vis-à-vis de son client**

L'article 25*duodecies*, aliéna 2, dispose que :

*« 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 termes et conditions des contrats, l'information générale et les mécanismes de règlement des litiges »*

Le Service observe que fournisseur Y, dans ce dossier, a commis plusieurs négligences :

- D'une part, après avoir reçu par SIBELGA le refus du scénario « *Combined switch* » introduit le 17 juin 2020 et n'a pas adressé le scénario adéquat, à savoir le scénario « *Move In* » alors que le code erreur mentionnait la raison du rejet du scénario, à savoir que les compteurs étaient fermés. En effet, le scénario « *Combined Switch* » est le scénario adressé par un fournisseur pour un client qui emménage dans un lieu, dont le ou les compteurs sont ouverts, ce qui n'est pas le cas en l'espèce ;
- D'autre part, fournisseur Y n'est pas revenu vers le plaignant pour lui indiquer que le scénario n'a pas été accepté par SIBELGA et que, dès lors, il ne le fournirait pas en énergie. Cette attitude a entraîné la croyance légitime dans le chef du plaignant que son contrat était en ordre et que son fournisseur était bien fournisseur Y;
- D'autre part, fournisseur Y a laissé s'écouler un délai de presque 4 mois entre le rejet de ce scénario (le 16 juin) et l'envoi du bon scénario « *Move In* » (le 2 octobre).

Fournisseur Y justifie l'envoi du scénario « *Combined Switch* » du fait que le plaignant aurait indiqué que les compteurs étaient ouverts lors de son emménagement. Le plaignant soutient que lors de son emménagement, les compteurs n'étaient pas scellés et qu'il parvenait à consommer de l'énergie. Selon le plaignant, l'ancien occupant aurait, entre le 21 février et le 16 juin, occupé les lieux et descellés les compteurs. Cette information erronée, communiquée par le plaignant de bonne foi, ne permet pas de justifier l'inaction du fournisseur à la suite du rejet du scénario par SIBELGA. La bonne foi du plaignant ressort notamment du fait qu'avant même son emménagement dans les lieux, il s'est empressé de conclure un contrat d'énergie.

Le fournisseur confirme avoir tardé dans l'envoi du scénario « *Move In* » : « *Nos services ont par contre effectivement un petit peu tardé dans le traitement de la rejection* » (mail du 18 juin 2021 du fournisseur Y au Service).

Fournisseur Y justifie cette inaction par un nombre élevé de transactions journalières et un manque de personnel qui l'empêcherait de suivre individuellement chaque dossier : « Vu le nombre de transactions journalières, il ne nous est pas possible de suivre chaque demande individuellement, plus

de personnel serait nécessaire dans ce cas » (*mail du 21 avril 2021 adressé par fournisseur Y au plaignant*). Cette justification n'est pas admissible pour le Service qui considère que le fournisseur doit disposer du personnel nécessaire pour accomplir ses missions de service public.

Fournisseur Y indique que le plaignant aurait dû s'inquiéter de l'absence de réception de facture. La jurisprudence du service est effectivement de responsabiliser le client de la bonne réception de ses factures. Néanmoins, dans le cas présent, la période d'absence de facturations s'échelonne du 17 juin au 1<sup>er</sup> octobre, ce qui est une période relativement courte. De plus, même si le plaignant avait agi plus tôt auprès de son fournisseur, la responsabilité du fournisseur Y aurait été engagée et la facturation pour consommation hors contrat aurait été adressée par SIBELGA.

Le Service considère donc que fournisseur Y n'a pas respecté l'article 25<sup>duodecies</sup>, aliéna 2, de l'Ordonnance électricité.

#### **4. Quant à la facturation pour consommation hors contrat**

Le Service doit déterminer si le plaignant était lié ou non par un contrat d'énergie pendant la période s'étalant du 16 juin au 2 octobre 2020 afin de déterminer si une consommation hors contrat peut lui être facturée.

L'article 6, §1<sup>er</sup> du règlement technique dispose que :

« *Le gestionnaire du réseau de distribution facture l'électricité consommée :*

- *sur un point d'accès inactif, pour la quantité d'électricité consommée sans contrat ;*
- *sur un point d'accès actif, pour la quantité d'électricité qui, du fait d'une manipulation du*
- *raccordement ou de l'équipement de comptage, n'a pas été correctement enregistrée par celui-ci »*

Dans le cas d'espèce, il ne s'agit pas d'une manipulation du raccordement ou du compteur de sorte que le plaignant ne rentre pas dans la seconde hypothèse. Le Service doit apprécier si le plaignant se trouve dans la première hypothèse, à savoir celle d'une quantité d'électricité prélevée sans contrat sur un point d'accès inactif.

##### **1. Quant à l'existence du contrat**

Le plaignant a contacté fournisseur Y le 16 juin 2020 afin de conclure un contrat de fourniture. Un contrat de fourniture est signé le 17 juin 2020 entre fournisseur Y et le plaignant. Le plaignant reçoit un courriel du fournisseur Y le 19 juin 2020 intitulé « *votre nouveau contrat* » lui indiquant « *Nous vous confirmons que votre contrat est entièrement en ordre* ».

Fournisseur Y, dans son argumentation, ne réfute pas le fait que le contrat a été valablement conclu le 17 juin 2020. Le fournisseur soulève qu'il est mentionné dans le contrat que celui ne rentrerait en vigueur que sous réserve de l'enregistrement du fournisseur Y comme fournisseur dans le registre d'accès de SIBELGA :

Début le

16/06/2020

Cette date est indiquée sous réserve d'enregistrement  
[REDACTED] comme votre fournisseur dans le registre d'accès  
du Gestionnaire de Réseau de Distribution.

En effet, à la suite de la fin de l'interruption en électricité le 7 octobre, fournisseur Y a envoyé un courriel le 9 octobre au plaignant pour lui signifier que la date de début de son contrat est celle de « la date de début réelle ». Le contrat signé le 16 juin 2020 a donc été modifié par le fournisseur pour mentionner, comme date de début de fourniture, celle du 7 octobre 2020, alors que la date souhaitée de début de fourniture était le 18 juin.

Ces éléments ne sont pas de nature à considérer qu'un contrat n'était pas valablement conclu entre le fournisseur et le plaignant. Effectivement, selon le droit des contrats, un contrat est valablement conclu à partir du moment où le consentement, la capacité, l'objet et la cause sont réunis, ce qui est le cas en l'espèce au 18 juin 2020.

Si fournisseur Y avait communiqué le bon scénario à Sibelga ou réagi suite au rejet du scénario par Sibelga, il aurait pu fournir le client à la date souhaitée.

Le Service considère que ces éléments confirment l'existence d'un contrat valablement formé entre le plaignant et fournisseur Y.

## 2. Quant au caractère inactif du point d'accès

L'article 2, §2 59°) du règlement technique définit le point d'accès comme étant le : « *point d'injection et/ou de prélèvement. Un point d'accès est actif si un fournisseur est enregistré, pour ce point d'accès, dans le registre d'accès. Un point d'accès est inactif si aucun fournisseur n'est enregistré, pour ce point d'accès, dans le registre d'accès* ».

L'article 9 bis, alinéas 3 et suivants, de l'ordonnance électricité, énonce :

*« Pour gérer les accès à son réseau, le gestionnaire du réseau de distribution tient un registre d'accès.*

*Le registre d'accès 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.*

*Toute demande d'adaptation d'une donnée du registre d'accès, formulée par un fournisseur, est faite conformément au MIG applicable en Région de Bruxelles-Capitale qui contient le cas échéant des procédures simplifiées pour les fournisseurs locaux.*

*Les données reprises dans le registre d'accès font foi notamment pour la facturation aux fournisseurs de l'utilisation du réseau de distribution et des prestations d'accès audit réseau.*

*Le fournisseur est responsable des prestations d'accès au réseau effectuées par le gestionnaire du réseau de distribution, conformément à une demande en bonne et due forme*

*de sa part, aux fins de l'exécution d'un contrat de fourniture ou de ses obligations légales en qualité de fournisseur » (nous soulignons).*

Au vu de l'existence d'un contrat de fourniture valide, le point d'accès aurait en principe dû être mentionné comme « actif » dans le registre d'accès du GRD.

Il découle de l'article 9bis précité que la demande d'adaptation du registre d'accès visant à indiquer l'identité du fournisseur et celle du client doit être faite conformément au MIG.

Cependant, le fait que cette demande ne soit pas faite conformément au MIG, ne peut avoir pour conséquence de défaire le contrat de fourniture qui lie le fournisseur à son client.

En l'espèce, le fait que le scénario du MIG « *Combined Swicth* » introduit par fournisseur Y ait été rejeté par SIBELGA, n'a pas pu avoir pour effet de mettre fin au contrat qui s'était valablement conclu entre le fournisseur et le plaignant.

Les conditions prévues à l'article 6 du règlement technique électricité pour permettre une facturation de consommation hors contrat par le GRD ne sont pas réunies.

### 3. Conclusion

Dès lors qu'un contrat a été valablement conclu le 17 juin 2020, la consommation prélevée du 17 juin au 7 octobre 2020 n'est pas une consommation hors contrat. La facture pour la consommation hors contrat, émise par SIBELGA, doit être annulée. Par ailleurs, l'énergie consommée pendant cette période doit être facturée par fournisseur Y selon les conditions du contrat du 16 juin 2020. Il s'agit de la jurisprudence constante du Service.

### 5. Quant à la demande d'indemnisation

L'article 32septies, §1er de l'ordonnance électricité prévoit ce qui suit :

*« 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. »*

L'article 32septies, §2, de l'ordonnance électricité dispose quant à lui :

*« De même, en dehors du cas visé au paragraphe 1er, 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 »

Il ressort de la lecture combinée de ces deux paragraphes qu'un URD peut solliciter une indemnisation à charge de son fournisseur sur la base du :

- **§1<sup>er</sup>**, dans 3 situations distinctes :
  - une demande d'interruption du fournisseur à Sibelga violant l'ordonnance électricité ou ses arrêtés d'exécution ;
  - une erreur de gestion commise par le fournisseur ;
  - une erreur de facturation commise par le fournisseur ayant conduit à la mise en œuvre de la procédure de défaut de paiement.
  
- **§2**, lorsqu'un URD n'a pas subi de coupure au sens de l'article 32septies, §1<sup>er</sup>, de l'ordonnance électricité mais que l'absence d'énergie découle d'un retard dans l'entrée en vigueur du contrat conclu entre le fournisseur d'énergie et l'URD, ce dernier peut se prévaloir de l'indemnité prévue à l'article 32septies, §2, de l'ordonnance électricité.

En ce qui concerne le §1<sup>er</sup>, Sibelga indique qu'aucune interruption de fourniture sur le réseau, tant en basse tension qu'en en haute tension, n'a été détectée le 1<sup>er</sup> octobre. L'interruption en énergie ne résulterait pas non plus d'une demande de fermeture introduite par fournisseur Y ou un autre fournisseur. Selon Sibelga, « *La seule explication plausible à laquelle nous pensons serait qu'à cause du limiteur de puissance qui se trouvait sur le compteur concerné, les plombs auraient sautés (disjoncteur descendu), provoquant ainsi une « interruption » de fourniture temporaire, jusqu'à ce que le disjoncteur soit relevé. Si tel est le cas, nous ne disposons d'aucun élément permettant d'étayer cette thèse, aucun collaborateur de Sibelga ne s'étant rendu sur place avant le 7 octobre 2020, dans le but de procéder à l'ouverture du compteur* ».

L'interruption en électricité subie par le plaignant ne semble résulter d'aucune des causes admises par cette disposition. Afin que l'indemnisation puisse être accordée, il faut que l'interruption émane d'une demande d'un fournisseur. Dans le cas présent, aucun fournisseur n'a adressé un scénario en ce sens. L'indemnisation sur base du §1<sup>er</sup> ne peut être accordée.

En ce qui concerne le §2, le Service des litiges constate que le contrat de fourniture entre le plaignant et fournisseur Y n'a pas pu entrer en vigueur à la date voulue par le plaignant, à savoir le 18 juin. L'absence d'entrée en vigueur du contrat résulte d'un manque de diligence du fournisseur Y quant à l'introduction des scénarios adaptés auprès de SIBELGA.

Pour rappel, fournisseur Y mentionne que le client a été averti que son contrat ne rentrerait en vigueur que sous réserve d'un enregistrement du fournisseur Y comme fournisseur dans le registre d'accès de SIBELGA. Fournisseur Y se fonde sur cet avertissement préalable pour considérer qu'il est « *normal* » que le contrat n'ait pas pu entrer en vigueur à la date souhaitée par le plaignant, au motif que le fournisseur n'a pas été repris dans le registre d'accès à la date du 18 juin 2020, le scénario ayant été rejeté. Le Service ne peut pas se rallier à cette thèse car il appartenait au fournisseur d'une part, d'

avertir le plaignant du rejet du scénario et de l'absence d'entrée en vigueur du contrat, et d'autre part, de veiller ensuite à adresser le bon scénario à SIBELGA, à savoir le scénario 0.4. « *Move in* ».

Dès lors, le Service des litiges estime que fournisseur Y est redevable au plaignant de l'indemnité visée à l'article 32*septies*, §2, de l'ordonnance électricité. *In casu*, la fourniture en électricité par fournisseur Y a été effective à partir du 7 octobre 2020 (date à laquelle le scénario a été adressé à Sibelga), soit 4 mois entamés depuis la date de livraison qui aurait dû être retenue. La date du 7 octobre est prise en compte par le Service comme date de fin étant donné que c'est celle qui a été indiquée par fournisseur Y comme date d'entrée en vigueur du compteur.

Fournisseur Y doit donc indemniser le plaignant à hauteur de 5 mois entamés x 100 euros (indemnité mensuelle) = 500 euros, à indexer conformément à l'article 32*novies* §4 de l'Ordonnance électricité.

#### 6. **Quant à la contestation de la facture pour ouverture du compteur de gaz**

Fournisseur Y a facturé, le 13 janvier 2021, un montant de 90 euros HTVA (108,9 euros TVAC) pour les frais de réouverture du compteur du plaignant.

Le plaignant refuse de payer les frais de réouverture du compteur de gaz dès lors qu'il ne serait pas responsable du scellement initial du compteur. Pour rappel, ce dernier a été scellés par Sibelga le 21 février 2020, à la suite d'une procédure MOZA introduite par fournisseur Z. Le compteur de gaz n'aurait pas fait l'objet d'un descellement, au contraire du compteur d'électricité.

Le Service considère que la facture adressée au plaignant pour l'ouverture du compteur de gaz est due. Le seul cas dans lequel le fournisseur est tenu de prendre en charge les frais d'ouverture du compteur est lorsque l'interruption en énergie, donnant lieu à une fermeture des compteurs, résulte d'une faute ou d'une négligence du fournisseur (article 32*septies* §1<sup>er</sup>, aliéna 3 de l'Ordonnance électricité). Or, dans le cas d'espèce, il n'y a pas eu d'interruption en gaz, au sens de l'article 32*septies*, et le scellement du compteur de gaz ne résulte pas d'un manquement du fournisseur Y.

Par ailleurs, le Service précise que la facturation de l'ouverture du compteur de gaz ne découle pas de l'entrée en vigueur tardive du contrat. En effet, même si fournisseur Y avait fourni le plaignant à compter du 18 juin 2022, celui-ci aurait dû payer la réouverture de son compteur de gaz étant donné qu'au jour de son emménagement, même si le plaignant n'a pas pu l'observer, son compteur de gaz était scellé.

## PAR CES MOTIFS

Le Service déclare la plainte introduite par Monsieur X contre fournisseur Y recevable et partiellement fondée en ce sens que :

- L'article 25*ter*, §1<sup>er</sup>, al.1 de l'Ordonnance électricité a été respecté ;
- L'article 25*duodecies*, aliéna 2, de l'Ordonnance électricité n'a pas été respecté ;
- Les articles 6 et 9*bis* du Règlement technique n'ont pas été respectés ;
- Le scénario 04 « *Move in* » de l'UMIG n'a pas été respecté

Par conséquent, fournisseur Y doit :

- Verser une indemnisation à l'égard du plaignant, sur pied de l'article 32*septies* de l'Ordonnance électricité, à savoir une somme de 500 € (4 x 100 €) à indexer conformément à l'article 32*novies*, §4*v*, de l'Ordonnance électricité ;
- Adresser une facture pour la consommation en électricité pour la période du 18 juin au 7 octobre 2020, annulant ainsi la consommation hors contrat facturée par Sibelga ;

Enfin, la facture de 108.90 € relative à l'ouverture du compteur de gaz est due par le plaignant.

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges