

Concerne : Plainte CPAS Bruxelles – Fournisseur Energie

Monsieur,

Nous avons examiné votre plainte.

Cet examen nous a révélé que la plainte avait pour objet le refus du fournisseur d'énergie de procéder au retrait du limiteur de puissance placé chez Mme X à 1020 Bruxelles, cette dernière se chauffant principalement à l'électricité.

1. Historique

Mme X s'est vu placer par son fournisseur, un limiteur de puissance de 2.300W.

En janvier 2014, le CPAS de Bruxelles a demandé l'enlèvement de ce limiteur, au motif que Mme X se chauffait à l'électricité.

Cette demande a été rejetée par le fournisseur d'énergie d'une part parce que la plaignante n'avait pas remboursé la moitié de sa dette et d'autre part que l'Ordonnance prévoyait la rehausse du limiteur à 4.600 W.

Le 10 février 2014, le CPAS de Bruxelles déposait plainte au nom de Mme X. contre le fournisseur d'énergie se référant à l'art 25sexies § 5 de l'Ordonnance électricité du 19 juillet 2001, qui renvoie à la procédure du chapitre 5bis, art 20quater § 2 de l'Ordonnance gaz.

Suite à la demande du fournisseur d'énergie, une audition a été organisée par le Service et les différentes parties ont été entendues le 12 mars 2014.

2. Recevabilité

Le Service est compétent pour vérifier les obligations de service public à charge des fournisseurs.

3. Analyse des éléments de fait et de droit

L'art 25sexies § 5, de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale précise que : « dans le cas où la puissance limitée à 2.300 W n'est pas suffisante pour assurer le bon fonctionnement d'appareillage de santé ou d'assistance aux personnes, le bon fonctionnement d'un système de chauffage des pièces de vie, le bon fonctionnement d'un système de cuisson des aliments ou pour garantir l'approvisionnement en eau chaude sanitaire, le CPAS, pour une période qu'il détermine et ne pouvant excéder six mois, peut enjoindre le fournisseur de rétablir la puissance initiale dont disposait le ménage, avec un plafond de

4.600W. Si le ménage se chauffe principalement à l'électricité, la procédure prévue au Chapitre Vbis de l'Ordonnance Gaz s'applique ».

Dès lors, lorsqu'un ménage se chauffe principalement à l'électricité, aucun limiteur de puissance ne peut être placé, conformément aux règles prévues à l'article 20 quater de l'Ordonnance gaz, qui n'évoque nulle par un limiteur.

La plaignante se trouve manifestement dans ce cas de figure.

Lors de l'audition des parties, il est apparu que le fournisseur d'énergie tirait sa décision d'une position (pas très explicite) avancée par le back office de SIBELGA portant plus sur des considérations techniques (compteur « bi-horaire » et « exécutif nuit ») que sur des considérations juridiques.

Lors de cette audition, le Service des litiges s'est permis de faire référence à la position officielle de SIBELGA sur le sujet qui est en contradiction avec la position avancée par le fournisseur.

Cette audition a permis aux différentes parties de tomber d'accord sur le fait que lorsqu'un CPAS demandera encore à l'avenir la levée du limiteur de puissance suite à un rapport social mentionnant que le client se chauffe exclusivement à l'électricité, le fournisseur obtempérera à cette demande.

4. Décision

Compte tenu des éléments susmentionnés, le Service constate que le CPAS de Bruxelles était en droit de demander la suppression du limiteur de puissance placé chez Mme X.

Par conséquent, le Service déclare la plainte du CPAS de Bruxelles fondée et enjoint le fournisseur d'énergie de retirer aussi vite que possible le limiteur de puissance placé chez Mme X.

Nous vous prions de croire, Monsieur, en l'assurance de toute notre considération.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère sociale
Membre du Service des litiges

Service des Litiges

Procès-verbal d'audition 12 mars 2014-04-08

Présents :

- Fournisseur d'énergie
- CPAS de Bruxelles-Ville
- Brugel

Le représentant de Brugel ouvre la séance rappelle qu'elle a pour but d'auditionner les parties et indique qu'un rapport reprenant les termes des interventions sera envoyé aux participants. La décision du Service des Litiges suivra.

Le représentant du CPAS nous informe que la plaignante, suite au refus du fournisseur d'énergie, d'autoriser la suppression du limiteur de puissance, a obtenu le statut de client protégé sans placement de limiteur et qu'une facture de clôture va lui être envoyée par le fournisseur d'énergie.

C'est la première fois que le fournisseur d'énergie s'oppose à une demande d'enlèvement de limiteur de puissance motivée par l'existence d'un chauffage principal à l'électricité. Le représentant du CPAS s'en étonne. Le but de l'ordonnance, c'est de permettre à chacun de se chauffer. Néanmoins, le texte, qui renvoie pour cette situation à la procédure prévue à l'ordonnance « gaz » n'est pas clair : l'actuelle divergence d'opinions en témoigne.

Le représentant du fournisseur d'énergie a demandé oralement sa position au service « back office » de Sibelga, qui lui a répondu un court mail éclairant peu la situation concrète.

La 2ème représentante de Brugel informe qu'elle aussi avait demandé, par écrit, la position de Sibelga par le biais du secrétaire général. Celui-ci lui a répondu en exposant sa position de manière claire et précise. Travaux parlementaires à l'appui, Sibelga tient pour certain que « lorsqu'un ménage se chauffe principalement à l'électricité, aucun limiteur de puissance ne peut être placé » (art. 20quater de l'ordonnance « gaz », auquel renvoie l'art. 25sexies, § 5 de l'ordonnance électricité »).

Le représentant du fournisseur d'énergie détaille la manière dont il est décidé de placer le limiteur lorsqu'il y a un compteur bi-horaire et lorsqu'il y a un compteur exclusif nuit. Le représentant de Brugel ramène la discussion au cas du dossier en question, où le compteur est mono-horaire, et où le CPAS demande de retirer le limiteur.

La 2ème représentante de Brugel confirme que la référence à la procédure de l'ordonnance « gaz » implique nécessairement le retrait du limiteur de puissance, qui ne saurait être placé lorsqu'il s'agit de gaz. Le représentant de Brugel rappelle qu'aux termes de l'ordonnance « électricité » c'est au CPAS qu'il revient de juger « si le ménage se chauffe principalement à l'électricité » et d'enjoindre le fournisseur de retirer le limiteur. Le représentant du CPAS précise que cette demande a fait l'objet d'une visite de l'assistant social au domicile du demandeur et est assortie d'un rapport social.

Le représentant du fournisseur d'énergie acquiesce aux interventions de Brugel, en ce sens que, le fournisseur n'étant pas supposé connaître l'affectation qui est faite par l'utilisateur de ses prélèvements d'énergie électrique, lorsqu'un rapport social du CPAS informe le fournisseur que le ménage se chauffe, de fait, principalement à l'électricité et que ledit CPAS demande alors le retrait du limiteur, le fournisseur y donnera suite.

Le représentant de Brugel annonce que Brugel va rédiger un rapport de cette réunion et transmettre aux parties la position écrite de Sibelga sur la question débattue. Le service des Litiges rendra ensuite sa décision. Copies du PV et de la décision seront communiquées à Sibelga.



**FORMULAIRE RELATIF A L'APPLICATION DE
L'ARTICLE 25 sexies § 7
DE L'ORDONNANCE DU 19-07-2001 en tenant compte
DE L'ORDONNANCE 20 juillet 2011**

-DEMANDE DE RETRAIT DU LIMITEUR DE PUISSANCE-

A: [nom du fournisseur]

POUR :

NOM :

PRENOM :

ADRESSE ACTUELLE :Bruxelles

REFERENCE :

Le CPAS de

- Demande l'application de l'article 25sexies § 5 : « ... Si le ménage se chauffe principalement à l'électricité, la procédure prévue au Chapitre Vbis 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 s'applique.» (1)

suite à l'enquête sociale du/...../.....

La situation justifie le rétablissement de la puissance initiale dont disposait le ménage étant donné que le ménage se chauffe principalement à l'électricité.

nom - date et signature

(1) sous toutes réserves quant à la portée contraignante de notre demande et sans engagement de prise en charge financière de notre part