

Service des Litiges

Décision

Madame X/fournisseur d'énergie Y

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, par l'intermédiaire d'Infor GazElec, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect, par fournisseur d'énergie Y, de l'article 163 du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et à l'accès à celui-ci (ci-après, « *Règlement technique électricité* »), de l'article 136 du règlement technique pour le réseau de distribution de gaz en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après, « *Règlement technique gaz* ») et du MIG¹ MS after ED scenario 3b, scénario dit « *Mystery Switch* » (ciaprès, « *Mystery Switch* »).

Exposé des faits

La plaignante emménage dans un logement en avril 2021 et conclut un contrat de fourniture pour ses deux énergies avec fournisseur d'énergie Z. Elle paie des factures intermédiaires de 86 euros.

Dans le courant du mois de mai 2021, le compagnon de la plaignante est démarché par un préposé du fournisseur d'énergie Y qui lui propose un contrat dont les factures intermédiaires seraient moindres.

Le 27 mai 2021, le compagnon de la plaignante signe un contrat de fourniture d'électricité (contrat Smart fixe de 3 ans) et de gaz (Smart variable de 3 ans) avec fournisseur d'énergie Y, pour un début de fourniture le 1^{er} juillet 2021 pour les points de fourniture de leur logement.

Le 31 mai 2021, le compagnon de la plaignante reçoit par courriel confirmation de ce contrat.

Le 8 juillet 2021, fournisseur d'énergie Y envoie une facture intermédiaire de 110 euros au ménage. Il s'agit de la facture d'acompte du mois de juillet 2021. Celle-ci est contestée par téléphone, le 13 juillet, par la plaignante et son compagnon, ce montant n'étant en effet pas inférieur au montant payé chez le précédent fournisseur, tel que cela avait été annoncé par le préposé du fournisseur d'énergie Y.

Fournisseur d'énergie Y relate que, lors de cet entretien téléphonique, le compagnon de la plaignante a contesté le contrat et que leur collaboratrice lui a envoyé un mail lui demandant de leur confirmer son numéro de compteur en vue d'une procédure « *Mystery Switch* ».

Le 1^{er} août 2021, une nouvelle facture intermédiaire est adressée au ménage par fournisseur d'énergie Y, visant l'acompte du mois d'août.

¹ Voir article 2, § 2, 53°), du Règlement technique électricité : « *MIG (Message Implementation Guide) : manuel décrivant les règles, les procédures et le protocole de communication suivis pour l'échange, entre le gestionnaire du réseau de distribution et les fournisseurs, des informations techniques et commerciales relatives aux points d'accès* ».

Le 9 août 2021, fournisseur d'énergie Y initie une procédure de Mystery Switch (procédure « Correction mystery switch AED hijacker »). Le jour même, fournisseur d'énergie Z aurait confirmé qu'il s'agissait d'un Mystery Switch en initiant la procédure « SWITCH_AFTER_MYSTERY_SWITCH ». Il a repris le point au 16 août 2021.

Fournisseur d'énergie Y annonce également que « *Fin août 2021, nous avons appris que le point de raccordement était bien le bon. Malheureusement, il était alors trop tard pour annuler le Mystery Switch étant donné que l'autre fournisseur avait déjà repris le point et que le client n'exprimait pas le souhait de réactiver son contrat chez nous* ».

Le 10 août 2021, le ménage reçoit un courriel de la part du fournisseur d'énergie Z indiquant la reprise du point de fermeture et l'annulation des factures émises par fournisseur d'énergie Y.

Le 12 octobre 2021, le compagnon de la plaignante reçoit un courrier « type » du fournisseur d'énergie Y proposant un plan de paiement. Ce courrier indique notamment qu'en cas de non-respect du plan de paiement, fournisseur d'énergie Y pourra demander au juge de paix la résiliation du contrat ainsi que la coupure de l'alimentation. Ce plain d'apurement vise les factures d'acompte des mois de juillet et août ainsi que des frais.

Entre septembre 2021 et janvier 2022, le système de facturation du fournisseur d'énergie Z a été bloqué, entraînant une absence de facturation pour ces dates. La plaignante aurait notamment reçu une facture du fournisseur d'énergie Z pour le mois d'août 2021.

Le 30 décembre 2021 fournisseur d'énergie Y annonçait se retirer du marché Bruxellois et en informait la plaignante par courrier, comme si il s'agissait d'une de ses clientes.

Le 24 février 2022, la plaignante, par l'intermédiaire d'Infor GazElec, adresse une plainte à fournisseur d'énergie Y. Un échange de courriels s'ensuit.

Le 28 juin 2022, non satisfaite de la réponse apportée par fournisseur d'énergie Y, la plaignante, par l'intermédiaire d'Infor GazElec, dépose plainte à l'encontre du fournisseur d'énergie Y auprès du Service des litiges de BRUGEL.

Position de la plaignante

La plaignante considère que fournisseur d'énergie Y a commis plusieurs fautes dans son dossier, lesquelles lui ont porté préjudice.

La plaignante considère que fournisseur d'énergie Y est fautive dans son utilisation du scénario Mystery Switch, ayant en effet détourné le but réglementaire de celui-ci.

La plaignante considère que ce Mystery Switch lui a porté préjudice en ce qu'elle a été facturée par deux fournisseurs pour le même mois (mois d'août, voire de juillet). De plus, suite au Mystery Switch,

il n'est pas apparu clairement qui était son fournisseur, fournisseur d'énergie Y ayant induit la plaignante en erreur suite au courrier qui lui a été envoyé relatif au plan de paiement².

La plaignante considère néanmoins que fournisseur d'énergie Y doit supporter les conséquences de l'introduction du scénario Mystery Switch. La plaignante considère ainsi que s'il s'agit d'un Mystery Switch, cela signifie que le point de fourniture a été pris par erreur, et que le contrat est annulé et qu'ainsi la plaignante est replacée dans la situation antérieure, et aucune facture ne doit être payée pour cette période.

Position de la partie mise en cause

Fournisseur d'énergie Y estime avoir fait une application correcte du scénario Mystery Switch. D'une part, le fournisseur considère avoir introduit le scénario pour le bien de la plaignante, conformément à ses souhaits. D'autre part, fournisseur d'énergie Y considère qu'il n'est pas problématique d'utiliser le scénario dans un but différent de celui pour lequel il a été prévu par le MIG. A ce titre, fournisseur d'énergie Y note que *« c'est comparable à la situation que nous avons beaucoup rencontré ces derniers temps suite aux faillites de différents fournisseurs d'énergie, où les GRD nous demandent de reprendre les clients via une procédure « combined switch » alors qu'en théorie cette procédure est destinée à des situations de déménagement »*.

Fournisseur d'énergie Y considère dès lors que les factures d'acompte de juillet et août 2022, ainsi que les frais prévus dans le plan de paiement, sont correctement établis et reste dus. En effet, fournisseur d'énergie Y estime qu'une quantité d'énergie a été livrée dans le cadre d'un contrat auquel le client aurait consenti. Le fournisseur note : *« Le fait d'avoir lancé une procédure Mystery Switch ne change pas cette réalité »*.

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 ;

² Cette confusion a été entretenue par un blocage des factures chez fournisseur d'énergie Z. La plaignante ne recevait donc pas de facture de son fournisseur réel, ce qui l'a d'autant plus laissé croire qu'elle était toujours cliente chez fournisseur d'énergie Y.

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 la présente ordonnance et à ses arrêtés d'exécution, y compris les Règlements techniques électricité et gaz.

En l'espèce, l'article 163 du Règlement technique électricité, l'article 136 du Règlement technique gaz et la procédure « *Mystery Switch* » du MIG 4 sont applicables.

Dès lors, la plainte est recevable.

Examen du fond

Selon l'article 163, § 2 du règlement technique électricité et l'article 136, § 2 du règlement technique gaz :

« Toute modification d'une donnée du registre d'accès est demandée et traitée conformément au MIG applicable en Région de Bruxelles-Capitale.

Tout fournisseur peut prendre contact avec le gestionnaire du réseau de distribution, via son site internet, afin d'obtenir toutes précisions ou toutes explications nécessaires (...) ».

Dès lors, tout changement de fournisseur sur un point d'accès³ doit s'opérer conformément aux règles prévues par le MIG.

Le scénario 03b « *Mystery Switch* après date effective de changement » du UMIG Partie II A et plus particulièrement son point 1.1 Doel – but du scénario énonce que :

*« Grâce au scénario « *Mystery Switch* après Date effective de changement », **un Fournisseur « kidnappé »** peut récupérer un point d'accès au cas où un changement de fournisseur ou un changement combiné aurait été lancé par un autre fournisseur appelé le **Fournisseur** »*

³ Un changement de fournisseur sur un point d'accès correspond en effet à une modification d'une donnée du registre d'accès (voir article 160 du Règlement technique électricité selon lequel « *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 et, pour les points d'accès actifs, l'identité du fournisseur, de l'utilisateur du réseau de distribution et du responsable d'équilibre, le type (résidentiel ou professionnel) et l'identité du client renseigné par ce dernier, le groupe tarifaire, le type d'équipement de comptage et de relevé* »).

***kidnappeur** ». Le Fournisseur « kidnappeur » reste néanmoins responsable du point d'accès jusqu'à la date effective de correction.*

Ce scénario ne peut être exécuté qu'après la date effective de changement, lorsque le Fournisseur « kidnappeur » est déjà responsable du point d'accès. (...) ».

Ce scénario est utilisé lorsqu'une erreur est commise, laquelle a entraîné qu'un fournisseur s'est emparé d'un point de fourniture pour lequel le client avait choisi un autre fournisseur. Ce scénario permet donc au fournisseur initial de récupérer le point.

Le Service des litiges constate donc, qu'en l'espèce, que fournisseur d'énergie Y n'a pas respecté la finalité du scénario Mystery Switch. En effet, le fournisseur d'énergie Y affirme qu'un contrat a été valablement conclu avec lui pour les points de fourniture en cause.

Néanmoins, le principe général de droit selon lequel nul ne peut se prévaloir de sa propre turpitude entraîne que fournisseur d'énergie Y ne peut échapper aux conséquences négatives d'un acte qu'il a fautivement commis.

Dès lors, il convient d'appliquer les règles régissant la facturation liée au Mystery Switch. Selon celles-ci « *le fournisseur qui a injustement demandé le changement de fournisseur ne peut pas facturer la consommation enregistrée pendant la période. Il doit, par conséquent, prendre cette consommation à sa charge⁴* ».

Le Service considère donc que fournisseur d'énergie Y doit prendre à sa charge la consommation consommée par la plaignante entre le 1^{er} juillet 2021, date de début de livraison, et le 9 août 2021, date d'introduction du Mystery Switch. Par ailleurs, les frais supplémentaires relatifs aux factures litigieuses doivent être annulés.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre fournisseur d'énergie Y recevable et fondée.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

⁴ Recommandation du Médiateur fédéral pour l'énergie, disponible à l'adresse suivante : https://www.mediateurenergie.be/sites/default/files/content/download/files/changement_de_fournisseur.pdf. Cette analyse résulte notamment d'une collaboration entre les différents régulateurs du pays. En effet, le MIG 4 s'applique uniformément sur tout le territoire.