

Service des Litiges

Décision

Madame X/ Le fournisseur Y et SIBELGA

Objet de la plainte

Madame Madame X, la plaignante, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par le fournisseur Y et Sibelga des articles 24*sexies* de l'ordonnance du 1^{er} 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 juin 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « *ordonnance gaz* »), ainsi que des articles 4, 9 et 168 du Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution de gaz en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci (ci-après « *le Règlement technique gaz* »).

Exposé des faits

Le 27 novembre 2020, Sibelga procède à la fermeture du compteur gaz desservant la rue ABC à Jette. Le gestionnaire de réseau de distribution (ci-après « *le GRD* ») explique que cette fermeture est intervenue dans le cadre d'une procédure de fin de contrat de l'occupant précédant et sur demande du fournisseur. Le compteur affichait alors l'index 12XXX. Sibelga a pu constater que le compteur est resté scellé et que l'index est resté inchangé lors des relevés annuels en date du 19 avril 2021 et 7 avril 2022.

Le 4 août 2022, le fournisseur Y envoie un courrier à la plaignante confirmant la conclusion d'un contrat de fourniture en gaz pour le point de consommation 541448920704CCDDEE. Le document précise que le contrat débute ce même jour.

Le 8 août 2022, la plaignante a rendez-vous avec Sibelga afin d'ouvrir ses points de consommation. Cependant, uniquement le compteur électricité est ouvert par le technicien ce jour-là. Selon Sibelga, le compteur gaz est scellé en raison de l'absence d'installation raccordée. Aucun rapport n'est établi par le technicien lors de cette intervention et aucun courrier n'est adressé à la plaignante lui expliquant la raison de la non-ouverture de son compteur de gaz.

Le 21 novembre 2022, le fournisseur Y indique à la plaignante avoir reçu du SPF Economie la confirmation qu'elle peut bénéficier du tarif social, et cela à partir du 1er juillet 2022.

Le 14 avril 2023, lors du relevé annuel, un agent de Sibelga constate que le compteur de gaz a été descellé. L'index affiché est alors de 12YYY. Autrement dit, il y aurait eu une consommation de 8XY m³ depuis le dernier relevé de compteur daté du 7 avril 2022. Sibelga remarque également que le point de consommation ne semble être couvert par aucun contrat de fourniture valide.

Le 28 avril 2023, Sibelga invite la plaignante à régulariser sa situation en souscrivant un contrat de fourniture en gaz afin d'éviter une fermeture de compteur.

Le 15 mai 2023, Sibelga refuse une seconde fois, dans le cadre d'une procédure « Move In », l'ouverture du compteur gaz en raison du mauvais raccordement de la cheminée. Aucun document

n'est remis la plaignante à cette occasion. Le même jour, Sibelga procède à l'ouverture administrative du point de consommation avec pour date d'effet le 14 avril 2023.

Le 18 mai 2023, le fournisseur Y facture à la plaignante 127,05€ de frais d'ouverture de compteur.

Le 5 juin 2023, la plaignante reçoit une facture (n°850084XYZ) de 2.847,46 € pour une consommation de gaz hors contrat ayant eu lieu du 1er août 2022 au 14 avril 2023.

Position du plaignant

La plaignante considère que le fournisseur Y a manqué à son obligation de diligence professionnelle en ce que, selon elle, le fournisseur se doit d'avertir sa cliente du fait que son contrat de gaz ne pouvait entrer en vigueur à la date convenue entre les parties. La plaignante indique qu'elle ignorait que son contrat demeurait inactivé et qu'elle payait uniquement sa consommation en électricité. Elle pensait s'acquitter correctement des montants facturés. La plaignante estime que Sibelga a commis la même faute. Pourtant, elle note que le GRD doit agir dans l'intérêt de l'usagère et la tenir au courant des problèmes faisant obstacle à une alimentation normale.

La plaignante invoque l'article 4 du Règlement technique et appuie le fait qu'elle n'a pas été alimentée en gaz alors qu'elle disposait d'un contrat valable de fourniture d'énergie.

Position de SIBELGA

Le 8 août 2022, seul le compteur électrique a pu être ouvert par l'agent de Sibelga. Le GRD explique que le compteur de gaz est resté fermé car aucune installation privée n'était raccordée au compteur. Sibelga indique que ceci est pourtant un prérequis indispensable à l'ouverture d'un compteur. Dès lors, leur agent était dans l'impossibilité de contrôler la destination du compteur (s'il délivrait bien l'étage de la plaignante) et de réaliser un test d'étanchéité (vérification d'absence de fuites). Le compteur gaz n'ayant pas été ouvert, la demande de fourniture de gaz n'a pas abouti et le contrat est resté inactivé.

Une fois la situation régularisée, la plaignante devait donc, selon le GRD, prendre un nouveau rendez-vous avec Sibelga afin d'ouvrir le compteur gaz et d'ainsi finaliser son contrat.

Après avoir constaté la consommation hors contrat, le GRD a décidé d'activer administrativement la demande de fourniture de gaz restée latente. Sibelga explique qu'une telle activation a pour objet *"d'aider les URD à se régulariser au plus vite, sans devoir passer par la prise de rendez-vous et les délais additionnels que celle-ci entraîne, limitant ainsi le volume d'énergie consommé de manière irrégulière"*. Sibelga indique que la demande de contrat a été administrativement validée le 14 avril 2023 et à l'index 12XYZ.

Ainsi, Sibelga explique qu'après activation administrative du contrat, la consommation hors contrat s'élevait à 8XXm3. Cette consommation ayant été enregistrée entre le 7 avril 2022 et le 14 avril 2023.

Position du fournisseur Y

Le fournisseur Y affirme avoir initié la demande d'abonnement en électricité et en gaz auprès de Sibelga en date du 3 août 2022. Néanmoins, lors de l'ouverture des compteurs, le fournisseur Y n'a reçu de Sibelga que les données relatives au compteur électrique.

Concernant la fourniture de gaz, après avoir reçu les informations nécessaires de Sibelga, le fournisseur Y a activé le contrat en date du 14 avril 2023.

Dans un mail adressé à la plaignante le 19 octobre 2023, le fournisseur Y indique qu'après vérification le tarif social a bien été appliqué sur ses deux factures d'énergie.

Selon le fournisseur Y, le solde du contrat est bien à jour.

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 à l'article 24*sexies* de l'ordonnance gaz ainsi qu'aux articles 4 et 168 du Règlement technique gaz.

La plainte est donc recevable.

Examen du fond

1. En ce qui concerne l'entrée en vigueur du contrat d'énergie

L'article 24*sexies* de l'ordonnance gaz dispose que :

« § 1er. Toute coupure de gaz 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 du réseau.

Le gestionnaire du réseau rétablit l'alimentation dans les délais prévus par le règlement technique. A défaut, le client peut recourir à l'application de l'article 24bis.

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.

§ 2. De même, en dehors du cas visé au § 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. » (nous soulignons)

La plaignante avance un courrier du fournisseur Y indiquant que son contrat de fourniture en gaz commence le 4 août 2022. La plaignante considère donc qu'elle dispose d'un contrat d'énergie valable pour le point de consommation 541448920704CCDDEE. Ayant reçu une facture relative à une consommation hors contrat, la plaignante souhaite obtenir une indemnité forfaitaire à charge de son fournisseur en raison de l'entrée en vigueur tardive du contrat.

Bien que le contrat n'ait pas pu entrer en vigueur à la date convenue entre les parties, ceci n'est pas dû à une faute du fournisseur. Le fournisseur Y a correctement donné suite au contrat conclu avec la plaignante en ce qu'elle a introduit une demande d'abonnement auprès de Sibelga suite à la conclusion du contrat. L'entrée en vigueur du contrat est restée latente en raison du refus de Sibelga d'ouvrir le compteur en question le 8 août 2022.

De sorte, étant donné que l'entrée en vigueur tardive du contrat ne résulte pas d'un manque de suivi du fournisseur Y, la plaignante ne peut réclamer à ce dernier une indemnité forfaitaire en vertu de l'article 24sexies, §2 de l'ordonnance gaz.

2. Absence de constat de bris de scellés

L'article 168 du Règlement technique gaz dispose que :

« § 1er. L'équipement de comptage est scellé par le gestionnaire du réseau de distribution.

§ 2. Les scellés ne peuvent être brisés ou enlevés que par le gestionnaire du réseau de distribution ou avec l'accord écrit préalable du gestionnaire du réseau de distribution.

§ 3. Lorsque le gestionnaire du réseau de distribution constate qu'un équipement de comptage est descellé, il procède, pour autant que l'accès lui soit laissé, à un contrôle du compteur sur place avant de le resceller.

Les constats du gestionnaire du réseau de distribution font foi jusqu'à preuve du contraire.

Les frais exposés par le gestionnaire du réseau de distribution consécutifs à cette atteinte sont à charge de l'occupant connu. A défaut d'occupant connu, les frais sont à charge du propriétaire. Si le propriétaire démontre, sur la base d'un acte opposable, la présence continue d'un ou plusieurs occupants déterminés, les frais sont à charge de ce ou ces occupants. Si le

propriétaire ne démontre pas, sur la base d'un acte opposable, la présence continue d'un ou plusieurs occupants déterminés, les frais sont à charge du propriétaire, et ce, sans préjudice de ses droits de recours contre le tiers qu'il estime redevable des consommations. Le gestionnaire du réseau de distribution ne tient pas compte des effets internes de l'acte qui lui est opposé. Ces frais comprennent, premièrement, les frais administratifs et d'activation, deuxièmement, les frais des prestations techniques du gestionnaire du réseau de distribution pour la remise en pristin état et, troisièmement, les consommations. Les consommations sont facturées conformément à l'article 9. » (nous soulignons)

Il découle de cette disposition une responsabilité du GRD de veiller à ce que les compteurs soient scellés.

Sibelga avance qu'aucune installation privée n'était raccordée au compteur en date du 8 août 2022. Le technicien a alors refusé d'ouvrir le compteur car il était dans l'impossibilité de contrôler sa destination et de vérifier la présence éventuelle de fuites de gaz. L'équipement de comptage aurait donc été placé sous scellé pour des raisons de sécurité.

Le 14 avril 2023, lors du relevé annuel des compteurs, un préposé du GRD aperçoit des bris de scellés et constate que le compteur a été ouvert. Pourtant, au lieu d'établir un rapport formel et de resceller le compteur afin de mettre l'URD à l'abri de tout danger, Sibelga décide de procéder à l'ouverture administrative compteur. Ce manque de cohérence est renforcé par le fait qu'un mois plus tard, le 15 mai 2022, Sibelga refuse une seconde fois de procéder à l'ouverture physique du compteur en raison du mauvais raccordement d'une cheminée. Bien que cette nouvelle irrégularité accroisse le danger de sécurité déjà présent, Sibelga ne rescelle pas le compteur. De nouveau, aucun courrier n'est adressé à la plaignante lui indiquant la raison de la non-ouverture de son compteur. Sibelga ne dispose donc d'aucune preuve que l'utilisatrice de réseau a été informée de l'état de son compteur.

De manière plus générale, l'article 4 du Règlement technique gaz dispose que :

« §1er. Le gestionnaire du réseau de distribution exécute les tâches et obligations qui lui incombent par et en vertu de l'Ordonnance afin d'assurer la distribution d'électricité au profit des utilisateurs du réseau de distribution, tout en surveillant, en maintenant et, le cas échéant, en rétablissant la sécurité, la fiabilité et l'efficacité du réseau de distribution.

§ 2. Dans l'exécution de ses tâches, le gestionnaire du réseau de distribution met en œuvre tous les moyens adéquats que les utilisateurs du réseau de distribution sont en droit d'attendre de lui et qui peuvent, en tenant compte de la situation particulière, être raisonnablement obtenus. Ces moyens sont notamment détaillés dans le plan d'investissements du gestionnaire du réseau de distribution visé au Titre II. » (nous soulignons)

La plaignante soutient que Sibelga ne l'a pas tenu informée du fait que son contrat d'énergie était resté inactivé et que son compteur avait été placé sous scellés. Par conséquent, elle ignorait qu'elle consommait du gaz hors contrat. La plaignante évoque le manque de diligence professionnelle dont a

fait preuve le GRD. Elle considère que Sibelga devait l'avertir que son contrat ne pouvait entrer en vigueur et qu'il fallait qu'elle régularise sa situation.

Il résulte de ce qui précède que le GRD a manqué à son obligation de diligence et a violé les articles 4 et 168 du Règlement technique. Les factures litigieuses sont donc dues à des erreurs de Sibelga et ne peuvent être à charge du plaignant.

3. En ce qui concerne la facture pour consommation hors contrat

L'article 9, §1^{er}, alinéa 1er du Règlement technique gaz dispose que :

« Le gestionnaire du réseau de distribution facture le gaz prélevé :

- sur un point d'accès inactif, pour la quantité de gaz prélevé sans contrat ;

- sur un point d'accès actif, pour la quantité de gaz qui, du fait d'une manipulation du raccordement ou du compteur, n'a pas été correctement enregistrée par celui-ci.» (nous soulignons)

Il ressort de cette disposition que SIBELGA est en droit de facturer une consommation sur un point inactif couvert par aucun contrat de fourniture d'énergie.

Dans le cas de l'espèce, SIBELGA ne pouvait émettre une facture pour consommation hors contrat dans la mesure où la plaignante disposait d'un contrat valide conclu avec le fournisseur Y et débutant le 4 août 2022. Précisons que le GRD émet la facture litigieuse en raison de la non-activation du contrat d'énergie. Or, le fait que le contrat n'ait pas pu entrer en vigueur à la date convenue entre les parties est due à une erreur de SIBELGA et n'est pas imputable à une quelconque faute de la plaignante. La non-activation de ce contrat est un élément technique qui ne peut correspondre à la nullité du contrat valablement conclu entre la plaignante et le fournisseur. En outre, cette dernière n'a jamais été avertie du refus du GRD d'activer le contrat de fourniture. En l'absence de document remis à la plaignante l'informant de la non-ouverture de son compteur gaz, cette dernière ignorait qu'elle devait régulariser sa situation. Par conséquent, quand bien même le registre d'accès de SIBELGA indiquait que la plaignante consommait du gaz hors contrat, elle disposait dans les faits d'un contrat valablement conclu et ne pouvait, dès lors, être facturé par SIBELGA.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre le fournisseur Y et Sibelga recevable et partiellement fondée :

- Non fondée en ce que la plaignante ne peut prétendre à une indemnisation à charge du fournisseur Y sur base de l'article 24sexies de l'ordonnance gaz étant donné que l'entrée en vigueur tardive du contrat n'est pas due à une faute de gestion du fournisseur ;

- Fondée en ce que Sibelga a violé les articles 4 et 168 du Règlement technique gaz en n'établissant pas de constat de bris de scellés lors de sa visite du 14 avril 2023 et en ne procédant pas au rescellement du compteur ;
- Fondée en ce que la facture n° 850084XYZ de Sibelga doit être annulée car elle a été établie en violation de l'article 9 du Règlement technique gaz. La consommation y relative doit être refacturée par le fournisseur commercial de la plaignante au tarif auquel elle a droit en vertu de son contrat de fourniture d'énergie et autres droits acquis.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges