

RECOMMANDE

Concerne : Plainte de Madame X contre son fournisseur d'électricité (ci-après « la société Y »)

Madame,

Nous nous référons à notre courrier électronique du mois d'octobre 2014 par lequel nous vous avons informé que la décision rendue par le Service des litiges (ci-après « le Service ») le 24 janvier 2014 à l'égard de Mme X a été contestée par Y dès le lendemain de sa notification tardive.

La société Y a demandé au Service de réexaminer ce dossier.

Suite à cette nouvelle analyse, le Service rend la décision suivante :

I. Exposé des faits

En décembre 2013, la Conseillère juridique d'Infor Gaz Elec a déposé une plainte au nom de Madame X, résidant à 1040 Bruxelles, avec pour objet la contestation de la facture de la société Y de septembre 2013 pour la consommation d'électricité au cours de la période de septembre 2012 à septembre 2013¹.

Rétroactes

La société Y a envoyé une facture à la plaignante, établie en septembre 2013 pour la consommation d'électricité.

Selon la plaignante, cette facture porte sur trois ans de consommation étant donné que les deux factures précédentes étaient basées sur des estimations et que ces estimations étaient trop basses.

En novembre 2013, Madame X a introduit une plainte auprès de la société Y par l'intermédiaire d'Infor Gaz Elec.

Malgré cela, la société Y refuse de modifier sa position et estime que la facture litigieuse de septembre 2013 est due.

En décembre 2013, Madame X a déposé plainte auprès du Service par l'intermédiaire d'Infor Gaz Elec.

Le Service a rendu en 24 janvier 2014 une décision en faveur de Mme X, notifiée le même jour à Infor Gaz Elec.

¹ Cette facture porte sur deux consommations: une consommation réelle pour la période du 14/09/2012 au 12/08/2013 et une consommation estimée pour la période du 12/08/2013 au 10/09/2013.

Cette décision a été notifiée à la société Y par courrier électronique en octobre 2014.

En octobre 2014, la société Y a informé le Service qu'elle conteste la décision et lui a demandé de réexaminer le dossier, ce dont le service a informé Infor Gaz Elec par un courrier électronique du même jour.

Par courrier électronique de fin octobre 2014, le Service a informé la société Y qu'il réexaminera le dossier. Par courrier électronique du même jour, Infor Gaz Elec a formulé son opposition à un réexamen du dossier.

2. Position de la plaignante

Dans sa plainte, Mme X estimait que la société Y n'a pas respecté l'accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz »², ni la législation applicable en Région de Bruxelles-Capitale³. En outre, elle est d'avis que la société Y ne suit pas les recommandations du Service de Médiation de l'Energie.

Infor Gaz Elec conteste la révision de ce dossier à la demande de la société Y pour des motifs tenant, d'une part, à l'impossibilité que les fournisseurs auraient de porter plainte auprès du Service selon l'article 30novies de l'Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale⁴ et, d'autre part, à la violation des « principes d'autorité de la chose jugée, de respect de la loi, du contradictoire, de la confiance légitime »⁵.

3. Position de la société Y

La société Y estime que la facture litigieuse a été basée sur des données de consommation qui lui ont été fournies par Sibelga, qu'aucune rectification n'a été faite et qu'elle n'a commis aucune erreur dans la gestion du dossier de la plaignante.

Par conséquent, selon la société Y, la facture litigieuse est due.

4. Recevabilité

En substance, la plainte de Mme X porte tout à la fois sur une question de facturation et sur la prise en compte des relevés de compteur pour établir la facturation.

² Notamment le chapitre IV, i, 5 de cet accord en vertu duquel les fournisseurs se sont engagés à ne pas prévoir un délai de plus de douze mois pensant lequel, ils peuvent rectifier les erreurs de facturation.

³ Notamment l'article 245 du règlement précité qui est rédigé comme suit :

« Une éventuelle rectification des données de comptage et de la facturation qui en résulte portera au maximum et sauf en cas de mauvaise foi, sur la période de deux ans précédant le dernier relevé de compteur. ».

⁴ Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, M.B., 17-11-2001, p. 39135 exclut expressément la compétence du Service des litiges pour se prononcer sur des plaintes ayant pour objet des droits civils.

⁵ Courrier électronique d'Infor Gaz Elec du 16 octobre 2014.

La question de savoir si le relevé des compteurs peut être opposé à Mme X par la société Y dans l'établissement des factures relève de la compétence du Service ; le calcul des factures n'en relève pas.

En effet, la question de la prise en compte du relevé des compteurs implique de trancher une question relevant de la réglementation applicable au secteur pour lequel Brugel et le Service sont compétents ; la question de la débitation d'une dette (facture) ou de son montant implique de se prononcer sur un droit subjectif civil pour l'examen duquel le Service n'est pas compétent⁶.

De même, on relèvera que le Service n'est pas compétent pour se prononcer sur le non-respect de l'accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz », étant donné que cette matière relève de la compétence de la Direction générale Contrôle et Médiation du SPF Economie, PME, Classes Moyennes et Energie qui veille à l'application correcte de cet accord⁷.

La plainte de Madame X est recevable et le Service est compétent pour en connaître, dans la limite de ce qui concerne l'application de la réglementation technique « électricité ».

La démarche de la société Y de octobre 2014 s'apparente à un recours en reconsidération appartenant à la catégorie des recours administratifs inorganisés. Comme tout recours inorganisé, la présente démarche n'est soumise à aucune règle particulière de recevabilité (formes ou délais) (P. GOFFAUX, *Dictionnaire élémentaire de droit administratif*, Bruxelles, Bruylant, 2004, v° « Recours inorganisé »). Contrairement à ce que soutient Infor Gaz Elec dans son courrier électronique de fin octobre 2014, le Service peut donc connaître de la demande de la société Y.

5. Analyse des éléments de fait et de droit

Après réexamen, le Service des litiges conclut que les factures de la société Y sont justifiées (5.1.). En conséquence, la décision datée de janvier 2014 est retirée et remplacée par la présente (5.2.).

5.1. Factures de la société Y

Le dossier révèle que la société Y avait envoyé des factures à la plaignante pour la période de août 2010 à août 2011 et pour la période de août 2011 à septembre 2012.

⁶ L'article 30novies de l'Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, M.B., 17-11-2001, p. 39135 exclut expressément la compétence du Service des litiges pour se prononcer sur des plaintes ayant pour objet des droits civils.

⁷ On lit en effet dans le texte de l'accord, à l'article II.3 Sanctions :

« *Sans préjudice des sanctions prévues dans les différentes lois et arrêtés d'exécution et de toutes les autres formes de dédommagement, toute infraction aux dispositions de l'accord et du code de conduite, à constater par la Direction générale Contrôle et Médiation en rapport avec la vente conclue en dehors de l'entreprise du vendeur et une vente par téléphone, donne lieu :*

- *au remboursement immédiat au consommateur de toutes les factures qu'il a payées. En outre, aucune consommation ne lui est plus facturée;*
- *au rétablissement immédiat du consommateur dans son ancienne relation contractuelle. L'ancien fournisseur reprend le consommateur gratuitement, aussi rapidement que les possibilités techniques le permettent. »* (nous soulignons).

C'est donc la Direction générale Contrôle et Médiation qui est compétente pour constater une éventuelle violation de l'Accord précité.

La première facture a été établie sur base de l'index estimé en août 2011 à 38.xxx kWh (consommation facturée : 1.677 kWh). La deuxième facture a été établie sur base de l'index estimé le en septembre 2012 à 40.xxx kWh (consommation facturée : 1.xxx kWh).

D'après l'historique des index fourni par Sibelga, la consommation moyenne de la plaignante était de 4.xxx kWh par an pour la période de août 2010 à août 2013.

Or, pour la période de septembre 2012 à septembre 2013 une consommation de 8.xxx kWh a été facturée en septembre 2013 (facture litigieuse), soit un volume complémentaire de consommation de 2.xxx kWh pour la période de août 2010 à août 2011 et un volume complémentaire de consommation de 2.xxx kWh pour la période de août 2011 à septembre 2012.

Le Service constate cependant que dans sa décision rendue en janvier 2014, il avait considéré par erreur que la facture litigieuse n'était pas un premier décompte. Lors du réexamen du dossier, le Service a constaté que n'avait pas établi de décompte avant cette date pour la période de consommation s'étalant de septembre 2012 à septembre 2013. Par conséquent, la facture litigieuse est bien un premier décompte.

Les index repris sur la facture litigieuse⁸ correspondent à ceux repris dans l'historique d'index mentionné ci-dessus. La consommation d'électricité facturée pour la période de septembre 2012 à août 2013⁹ correspond à la différence entre l'index de septembre 2012 estimé trop bas par Sibelga (40.xxx) et l'index relevé par Sibelga en date de août 2013 (49.xxx).

La consommation facturée pour la période de septembre 2012 à septembre 2013 correspond à la consommation moyenne par an¹⁰ augmentée des volumes complémentaires de consommation mentionnés ci-dessus et d'un volume de consommation calculée de xxx kWh pour la période de août 2013 à septembre 2013.

La décision rendue en janvier 2014 par le Service est donc irrégulière car erronée en fait.

5.2. Retrait

Le Service ne peut corriger son erreur que dans le respect de la théorie du retrait des actes administratifs.

Sur ce point, le Conseil d'Etat juge de manière constante qu'un acte administratif individuel créateur de droits peut être retiré par son auteur pourvu (i) qu'il soit irrégulier et (ii) que le délai de recours en annulation soit ouvert à son encontre devant le Conseil d'Etat ou, dans l'hypothèse où un recours en annulation a déjà été introduit, pendant toute la durée de la procédure jusqu'au prononcé de l'arrêt. (C.E., 5 aout 1997, Roland, n° 67.676 ; CE, 21 octobre 1960, Peeters et Bruggemans, n°8.167 ; CE, 20 décembre 1960, Dilien, n°8.284 ; C.E., 30 juin 1995, Loos, n°54.137).

⁸ L'index 40.410,8 du 14/09/2012 et l'index 49.211 du 12/08/2013.

⁹ 8.800 kWh.

¹⁰ 4.065 kWh.

La théorie du retrait veille donc à instaurer un équilibre entre, d'une part, la sécurité juridique et l'autorité de chose décidée attachée aux décisions administratives et, d'autre part, le respect de la loi lorsqu'une première décision administrative est irrégulière.

En l'espèce, la décision de janvier 2014 est irrégulière, ainsi que cela a été démontré (5.1. supra).

En outre, la décision de janvier 2014 est encore susceptible de faire l'objet d'un recours en annulation.

En effet, le délai pour l'introduction d'un recours devant le Conseil d'Etat est de « soixante jours après que les actes, règlements ou décisions incriminés ont été publiés ou notifiés »¹¹.

Or, les décisions à portée individuelle qui déterminent la situation juridique d'une ou de plusieurs personnes doivent être notifiées à chacune d'entre elles (C.E., 27 septembre 1963, Brouwers c. Etat belge, n° 10179 ; CE 15 janvier 1980 Adriaenssen c. Etat belge, 20041 ; 22 janvier 1980, Lefebvre c. Etat belge, 26092 ; CE 15 février 1990, Van Sant C ; Etat belge, 34058).

On note d'ailleurs que « La publication d'une telle décision, qu'elle soit antérieure ou postérieure à la notification, reste sans incidence sur le délai ; de même, la connaissance antérieure de la décision » (P. LEWALLE, *Contentieux administratif*, Bruxelles, Bruylant, 2^{ème} éd, 2002, p. 707). À supposer même que la société Y ait eu connaissance de la décision de janvier 2014 avant sa notification, seule la date de la notification doit être prise en compte pour la computation des délais de recours et de retrait.

En l'espèce, la décision litigieuse de janvier 2014 est une décision individuelle ayant été notifiée deux fois :

- une première fois à Infor Gaz Elec par courrier de janvier 2014 ;
- une seconde fois à la société Y par courrier électronique de octobre 2014.

Dans ces circonstances, c'est la seconde notification qui doit être prise en compte pour déterminer la date limite du retrait.

Pour arriver à cette conclusion, il convient tout d'abord de rappeler la raison d'être de la théorie du retrait.

Celle-ci est bien connue : « Le raisonnement à la base de cette théorie est simple : puisque l'article 19 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat permet l'introduction d'un recours en annulation pendant un délai de 60 jours à l'encontre d'un acte administratif, même créateur de droits, l'administration doit pouvoir faire l'économie d'une procédure si elle estime que l'acte est effectivement irrégulier. (...) Un acte créateur de droit peut être retiré dans le délai de 60 jours prévu pour l'introduction d'un recours devant le Conseil d'Etat pour autant qu'il soit irrégulier. Le retrait reste possible jusqu'à la clôture des débats en cas d'introduction du recours, dans la limite des griefs d'illégalité soulevés dans le cadre du recours ou en cas de grief touchant à l'ordre public » (A.-L. DURVIAUX, *Droit administratif, t. I. L'action publique*, Bruxelles, Larcier, 2011, p. 45).

¹¹ Art. 4, al. 3 de l'arrêté du Régent du 23 août 1948.

Il convient donc d'autoriser l'administration à procéder au retrait de l'acte, tant que l'acte administratif est susceptible d'être anéanti dans le cadre d'un recours en annulation devant le Conseil d'État, et ce, afin d'éviter que les administrés ne doivent inutilement subir les déconvenues inhérentes à une procédure en annulation (coûts et délais), alors même que l'irrégularité de l'acte attaqué n'est pas contestée par l'administration.

La décision du Service peut donc être retirée tant que le délai de la société Y pour introduire un recours en annulation n'a pas expiré.

Cette solution est d'autant plus justifiée qu'en l'espèce, la société Y n'est pas « tout tiers », mais l'une des deux seules parties concernées par la plainte dont le Service a été saisi par Mme X et auxquelles la décision individuelle devait être notifiée. La présente solution n'est donc pas susceptible de maintenir la plaignante dans un état d'insécurité juridique sans fin ; aucune autre partie n'est susceptible d'introduire un recours ; le délai de notification obligatoire à la société Y est le dernier délai pour procéder au retrait de l'acte.

En outre, toute autre solution aurait pour effet de rendre la théorie du retrait inutile dans la mesure où elle empêcherait l'administration de prendre en compte les griefs de la partie (la société Y) qui est le plus susceptible d'avoir à en formuler après prise de connaissance de l'existence de l'acte litigieux, de son contenu ou de sa motivation.

La décision litigieuse peut donc être retirée pour autant que le retrait ait lieu dans les soixante jours de la seconde et dernière notification.

Le Service ayant notifié sa décision à la société Y en date de octobre 2014, le délai de soixante jours n'est pas encore échu et le Service peut retirer sa première décision.

6. Décision

Compte tenu des éléments mentionnés ci-dessus, le Service retire sa décision de janvier 2014 et la remplace par la présente décision.

Le Service décide que la facture litigieuse a été établie conformément aux dispositions du règlement technique précité. Par conséquent, les index pris en compte pour établir la facture de I.XXX €, sont corrects, permettant à la société Y de réclamer son dû.

Veillez trouver ci-joint, pour votre information, un document concernant les modalités de recours contre la présente décision devant le Conseil d'Etat.

Nous vous prions de croire, Madame La Conseillère, en l'assurance de toute notre considération.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Assistante juridique
Membre du Service des litiges