

Service des Litiges

Décision

X / Fournisseur d'énergie Y

Objet de la plainte

Monsieur X, ci-après « *le plaignant* »), sollicite du Service des litiges (ci-après « *le Service* ») de se prononcer sur le respect par le Fournisseur d'énergie Y des articles 25ter, 25duodecies, al. 1^{er}, 1^o et 32septies, §§ 1^{er} et 2, de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « *ordonnance* »).

Exposé des faits

Le 1^{er} avril 2019, Monsieur X introduit auprès du Fournisseur d'énergie Y par le biais de son application en ligne, une demande d'offre de contrat de fourniture en électricité pour le point d'alimentation EAN XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX situé à 1020 Bruxelles. Dans sa demande, il précise que c'est dans le cadre de son emménagement à cette nouvelle adresse qui est prévu pour le 18 avril 2019 et que le point d'alimentation est un nouveau raccordement. Le jour même, le Fournisseur d'énergie Y confirme par courriel l'inscription en ligne.

Le 2 avril 2019, le Fournisseur d'énergie Y demande au plaignant par mail de lui confirmer le code EAN du point d'alimentation repris dans son inscription en ligne. Cette demande a été réitérée par téléphone avec messages vocaux laissés, à six reprises les 4, 5, 16, 17, 23 et 24 avril 2019. Le 24 avril 2019, le plaignant a validé par téléphone le code EAN repris sur son inscription en ligne.

Le 24 avril 2019, le Fournisseur d'énergie Y demande au plaignant par courriel une copie du document de reprise des énergies pour finaliser son inscription. Le 2 mai 2019 par retour mail ce document est communiqué par le plaignant au Fournisseur d'énergie Y.

Considérant le dossier d'inscription complet, le Fournisseur d'énergie Y a introduit successivement plusieurs demandes avec des scénarios différents auprès du gestionnaire du réseau de distribution, Sibelga, afin d'être enregistré comme le fournisseur du point d'alimentation/d'accès EAN XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX :

- le 8 mai 2019, le scénario « Move-in » (déménagement ver un nouveau raccordement ou raccordement scellé) est refusé car le compteur est renseigné comme étant ouvert dans la base de données de Sibelga. ;
- le 13 mai 2019, le scénario « Combined switch » (switch combiné clients et fournisseurs) avec date effective au 13 mai 2019, est refusé le jour même en raison d'une autre transaction « en Frozen » en cours (rejet codé « 414-B21 »). Une procédure de « Drop not residential » initiée par le fournisseur commercial du précédent utilisateur du point d'alimentation

susmentionné, en l'occurrence le Fournisseur d'énergie Z, était effectivement en cours avec pour date effective du Drop le 18 mai 2019¹.

- le 21 mai 2019, le scénario « Combined switch » (switch combiné clients et fournisseurs) avec date effective au 21 mai 2019, est à nouveau refusé le jour même toujours en raison d'une autre transaction « en Frozen » en cours (rejet codé « 414-B21 ») (voir tiret ci-dessus) ;
- le 27 mai 2019, alors que le compteur concerné a entretemps été scellé, le scénario « Move-in » (déménagement vers un nouveau raccordement ou raccordement scellé) est accepté.

Le compteur n°XXXXXXXX du point d'alimentation EAN XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX a en fait été scellé le 23 mai 2019 par un agent de Sibelga suite au « Drop not-residential » initié par le Fournisseur d'énergie Z. A la suite de la reprise du point d'alimentation EAN XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX par le Fournisseur d'énergie Y en date du 27 mai 2019, le compteur n°XXXXXXXX est réouvert le 29 mai 2019.

Le 30 mai 2019, le Fournisseur d'énergie Y communique par mail au plaignant son contrat de fourniture mentionnant une date de livraison fixée au 29 mai 2019 et revêtu de la « *signature électronique du plaignant réalisée au 1^{er} avril 2019* », soit la date de sa demande de contrat de fourniture effectuée en ligne.

Le 27 juin 2019, le plaignant a introduit auprès de Fournisseur d'énergie Y une demande d'indemnisation qui a été refusée par le fournisseur d'énergie.

Le 10 juillet 2019, le plaignant a fait savoir par courriel au Fournisseur d'énergie Y qu'il refusait de payer la facture n°XXXXXXXX d'ouverture du compteur n°XXXXXXXX datée du 1^{er} juillet 2019 et d'un montant de 102,85 € TVAC.

Le 29 juillet 2019, le plaignant a introduit auprès du Service des litiges une plainte dont ce-dernier a notifié le 13 août 2019 la poursuite du traitement.

Position du plaignant

Suite aux erreurs commises par le Fournisseur d'énergie Y lors des demandes introduites auprès de Sibelga dans le cadre de la reprise du point d'alimentation EAN XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, le compteur n°XXXXXXXX de ce point d'alimentation a été coupé le 23 mai 2019 et n'a été réouvert que le 29 mai 2019.

Cette coupure d'énergie qui a duré plusieurs jours doit faire l'objet d'un dédommagement de la part du Fournisseur d'énergie Y qui doit en outre prendre en charge les frais d'ouverture du compteur.

¹ Le scénario 12 Drop Non-Résidentiel V 4.1.2018 de l'UMIG partie II A, prévoit qu'en période « Frozen », il est encore possible d'arrêter la transaction « Drop not residential », moyennant l'échange préalable d'un code d'autorisation « secured cancel ».

Conformément à ce même scénario, la période « Frozen » débute 5 jours calendrier avant la date effective du Drop et se poursuit jusqu'à cette date. En l'espèce, la date effective avait été fixée au 18 mai 2019. Dès lors la période « Frozen » s'est écoulée du 13 au 18 mai 2019.

Position de la partie mise en cause

Le Fournisseur d'énergie Y considère :

- avoir fait le nécessaire dès réception de l'intégralité des informations utiles à la finalisation de l'inscription en ligne du plaignant, à savoir la confirmation du code EAN du point de fourniture et le document de reprise des énergies ;
- que n'étant pas responsable de la coupure, le fournisseur d'énergie ne peut prendre en charge les frais liés à l'ouverture du compteur n°XXXXXXXX.

Recevabilité

L'article 30novies, §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'ordonnance électricité, ainsi qu'à ses arrêtés d'exécution.

En l'espèce, les articles 25ter, 25duodécies, al. 1er, 1° et 32septies, §§ 1^{er} et 2, de l'ordonnance sont applicables.

Dès lors, la plainte est recevable.

Examen du fond

1. Obligation de faire offre

L'article 25ter de l'ordonnance dispose que :

« 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.

Dans le cas où la demande émane d'un client ou d'un ancien client qui n'a pas apuré entièrement ses dettes contractées auprès du fournisseur concerné tout en respectant pas le plan d'apurement éventuellement conclu, le fournisseur peut refuser par écrit de faire une proposition de contrat de fourniture ou faire par écrit une proposition de contrat de fourniture qui sera conclu après que le client aura apporté une caution.

(Nous soulignons)

Le Service des litiges constate que le Fournisseur d'énergie Y n'a pas respecté cette disposition étant donné que le 1^{er} avril 2019, date de la demande en ligne du contrat de fourniture du plaignant, doit être pris comme point de départ du délai légal de 10 jours ouvrables. En effet, d'une part, il s'est avéré que le code EAN repris sur cette demande en ligne est correct et que d'autre part, le document de reprise des énergies ne constitue pas un document indispensable à l'émission d'une offre de contrat de fourniture². De ce fait, l'offre de contrat aurait dû être faite au plus tard le 12 avril 2019.

2. Date de livraison

L'article 25*duodecies*, al. 1^{er}, 1^o, de l'ordonnance 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 leurs clients souhaitent changer de fournisseur, dans le respect des termes et conditions des contrats, effectuer ce changement dans un délai de maximum trois semaines à compter de la date de la demande du client final. Les gestionnaires de réseau mettent en place la structure adéquate pour la réalisation de cette obligation ;*
- 2° fournir à leurs clients finals toutes les données pertinentes concernant leurs consommations, ainsi que l'ensemble des données personnelles dans leurs dossiers. »*

(Nous soulignons)

Comme indiqué ci-dessus, le 1^{er} avril 2019 la demande de contrat de fourniture est complète. Dès lors, la date de livraison de ce point ne pouvait être fixée au-delà du 22 avril 2019 conformément à l'article 25*duodecies*, § 1^{er}, 1^o, de l'ordonnance (1^{er} avril 2019 + 3 semaines).

Pourtant, le contrat de fourniture transmis au plaignant le 30 mai 2019 mentionne un début de livraison fixé au 29 mai 2019.

Le Service des litiges considère donc que le Fournisseur d'énergie Y ne s'est pas conformé à la disposition légale susmentionnée.

² Conformément à l'article 25*decies* de l'ordonnance, le document de reprise des énergies permet d'effectuer un relevé contradictoire des index du compteur entre l'ancien et le nouvel occupant. Mais, en l'absence de relevé contradictoire ou de communication de l'index par le nouvel occupant, **le gestionnaire du réseau de distribution** estime les index. L'absence de communication de l'index au fournisseur d'énergie n'empêche donc pas ce dernier de respecter son obligation de faire offre.

3. Demande d'indemnisation

L'article 32septies §2 de l'ordonnance électricité dispose que :

« §2. De même, en dehors des cas visés aux §§1er et 1erbis, 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)

En l'espèce, un contrat d'énergie a été conclu mais la date de livraison y mentionnée, le 29 mai 2019, n'est pas conforme à l'article 25duodecies, al. 1er, 1°, de l'ordonnance. Par ailleurs, le plaignant n'a pas eu l'occasion de marquer ou non son accord sur cette date de livraison étant donné qu'il n'a reçu aucune offre de contrat de fourniture avant cette date. En outre, le contrat est revêtu de la « *signature électronique du plaignant réalisée au 1er avril 2019* », soit la date de sa demande de contrat de fourniture effectuée en ligne, demande qui reprenait comme date d'emménagement ou de début de livraison le 18 avril 2019.

Le Service des litiges est d'avis que la date de livraison à retenir dans le cas d'espèce est le 22 avril 2019. Or à cette date, le Fournisseur d'énergie Y n'a pas effectué les démarches nécessaires pour assurer la fourniture du point d'alimentation concerné en électricité. Dès lors, la demande d'indemnisation du plaignant sur base de l'article 32septies, § 2 de l'ordonnance est justifiée.

L'article 32septies, §1^{er} de l'ordonnance prévoit que :

« 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. »

(Nous soulignons)

Il découle de cette disposition que le plaignant peut prétendre à une indemnité forfaitaire journalière de 125 euros par jour jusqu'à la demande de rétablissement de l'énergie lorsque la fermeture du compteur résulte d'une violation par le fournisseur d'énergie des prescriptions des ordonnances électricité et de gaz et de leurs arrêtés d'exécution, ou d'une erreur de gestion ou de facturation du fournisseur d'énergie concerné.

Il ressort des points 1 et 2 de la présente décision que le Fournisseur d'énergie Y ne s'est pas conformé aux articles 25ter et 25duodecies, al. 1er, 1°, de l'ordonnance en ce qu'il n'a pas remis son offre ni fait débiter la fourniture d'énergie dans les délais prescrits par ces dispositions. De cette

façon, le Fournisseur d'énergie Y a transgressé les prescriptions de l'ordonnance et a commis une erreur de gestion qui a donné lieu à la coupure d'alimentation en électricité. La responsabilité du Fournisseur d'énergie Y peut en effet être mise en cause dans cette coupure étant donné que la date de livraison prescrite par l'ordonnance aurait dû être fixée au 22 avril 2019 et que la coupure du compteur n°XXXXXXXX du point d'alimentation EAN XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX est intervenue le 23 mai 2019 donc bien après la date à laquelle la fourniture aurait dû débiter.

Par conséquent, la demande d'indemnisation du plaignant sur base de l'article 32septies, §1^{er} de l'ordonnance électricité est justifiée.

En ce qui concerne la prise en charge des frais d'ouverture des compteurs, conformément à l'article 32septies, § 1^{er} de l'ordonnance électricité, ils doivent être supportés par le Fournisseur d'énergie Y.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre le Fournisseur d'énergie Y fondée en ce que le Fournisseur d'énergie Y ne s'est pas conformé aux articles 25ter, 25duodecies, al. 1er, 1°, et 32septies, §§ 1^{er} et 2 de l'ordonnance électricité.

Dès lors, le Fournisseur d'énergie Y est redevable envers le plaignant :

- d'une indemnité forfaitaire de 100 € conformément à l'article 32septies, § 2 ;
- d'une indemnité forfaitaire de 500 € (4 jours x 125€ indemnité journalière) en application de l'article 32septies, § 1^{er}. Le compteur d'électricité du plaignant a en effet été scellé le 23/05/2019 et a été rouvert le 29/05/2019. Mais la demande du Fournisseur d'énergie Y de reprise du point d'alimentation et donc de rétablissement de l'alimentation, ayant été introduite le 27/05/2019 auprès de Sibelga, il y a au total 4 jours à indemniser.

En outre, le Fournisseur d'énergie Y ne peut répercuter au plaignant les frais d'ouverture du compteur d'électricité.

Assistante Juridique
Membre du Service des litiges

Cheffe de service - Conseillère juridique
Membre du Service des litiges