Service des Litiges

Décision

Madame X / Fournisseur d'énergie Y

Objet de la plainte

Madame X, ci-après « *la plaignante* », sollicite du Service des litiges (ci-après « *le Service* ») que ce dernier se prononce sur le respect par fournisseur Y des articles 25*decies* et 25*quattuordecies* §1er 7° de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « *ordonnance électricité* »).

Exposé des faits

La plaignante est propriétaire d'un bâtiment situé à 1200 Woluwe-Saint Lambert et est fournie en électricité auprès de fournisseur Y (contrat d'énergie à son nom propre) depuis le 2 mai 2019.

Le 9 mars 2020, la plaignante prend contact par voie téléphonique auprès de son fournisseur en demandant quelles sont les démarches à suivre afin d'obtenir une facture de régularisation, à la suite du départ de ses locataires.

L'opérateur téléphonique indique à la plaignante d'adresser un mail en formalisant sa demande, ce que fait celle-ci le même jour :

> *« Bonjour, Comme convenu par téléphone je communique le relevé pris en date 29.02.2020 au cours de l'état des lieux de sortie des locataires de l'appartement dont je suis propriétaire. Je souhaite recevoir la régularisation relative à la consommation totale merci. Numéro client xx »*

Le 11 mars, en retour de son mail, fournisseur Y indique à la plaignante :

> *« Bonjour Madame X,*
> *Nous vous confirmons que le nécessaire a été effectué.*
> *Dans un délai de 4 à 6 semaines vous recevrez votre régularisation de clôture finale.*
> *La facture d'acompte de mars sera annulée par une note de crédit.*
> *Un accusé de réception vous sera envoyé mentionnant les numéros de compteurs comme manquants. C'est un bug informatique, n'en tenez pas compte.*
> *Notre service reste à votre entière disposition par e-mail à l'adresse: xx. Vous pouvez en un seul clic, consulter toutes les données relatives à votre dossier sur votre espace client via https://xxy.be ».*

L'acompte du mois de mars est annulé le 17 mars et le lendemain, soit le 18 mars, une facture de clôture est adressée à la plaignante.

Fournisseur Y introduit le 26 mars une procédure MOZA auprès de SIBELGA pour procéder à la fermeture du compteur électrique, ce que fait SIBELGA le 11 juin 2020.

Le 12 juin, la plaignante effectue l'état des lieux d'entrée avec les nouveaux locataires et se rend compte que le compteur électrique est fermé. En raison de l'absence d'électricité, les nouveaux locataires n'ont pas pu prendre jouissance des lieux, impliquant le logement de ces derniers dans un hôtel aux frais de la plaignante.

Un nouveau contrat de fourniture est conclu par la plaignante auprès de fournisseur Y et, à la suite d'une demande de réouverture initiée par le fournisseur le 12 juin 2020, les compteurs sont réouverts le 17 juin 2020.

La plaignante introduit une plainte auprès du fournisseur en date du 22 juillet 2020 et en raison de son insatisfaction, elle introduit une plainte auprès du Service.

Position de la plaignante

La plaignante considère que fournisseur Y a commis une erreur d'interprétation à la suite de la réception de son mail du 9 mars et sollicite la prise en charge des frais de réouverture du compteur électrique par son fournisseur ainsi que les frais d'hôtel qu'elle a supporté.

Position de la partie mise en cause

Fournisseur Y considère avoir correctement interprété le mail de la plaignante, à savoir la volonté d'obtenir une facture de clôture à la suite de son déménagement. Par ailleurs, fournisseur Y considère que la plaignante aurait dû réagir à la suite de son mail du 11 mars, de la réception de la facture de clôture et de la note de crédit du mois de mars.

Recevabilité

L'article 30*novies*, §1er, 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-Capitale, 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'application de l'ordonnance électricité.

Dès lors que la plainte a pour objet les articles 25*decies* et 25*quattuordecies* §1er 7° de l'ordonnance électricité, le Service est compétent pour statuer sur cette plainte.

Examen du fond

L'article 25*decies* de l'ordonnance électricité, cette disposition prévoit que :

> « *En cas de déménagement au sein du territoire de la Région de Bruxelles-Capitale, le fournisseur assure, lorsque c'est techniquement possible, que les ménages puissent bénéficier soit du même contrat, soit des mêmes conditions contractuelles et tarifaires dont ils bénéficiaient jusqu'alors, et ce jusqu'à l'expiration du contrat en cours.*
>
> *En cas de déménagement et en l'absence de fermeture du compteur, un relevé contradictoire des index du compteur est effectué entre l'ancien et le nouvel occupant, ou entre l'ancien occupant et le propriétaire du bien alimenté. Un formulaire de déménagement est établi à cette fin et mis à disposition par Brugel sur son site Internet.*
>
> *A défaut de relevé contradictoire transmis au gestionnaire du réseau de distribution, par lettre recommandée ou voie électronique, ou de relevé demandé à celui-ci par un fournisseur, le gestionnaire du réseau prend en considération l'index fourni par le nouvel occupant à partir d'une photographie du compteur le jour de son arrivée sur les lieux l'estimation des index effectuée par le gestionnaire du réseau de distribution fait foi jusqu'à preuve du contraire* »

Fournisseur Y a considéré, à la suite du mail du 9 mars 2020 par lequel la plaignante a communiqué un relevé des index, que celle-ci déménageait des lieux et sollicitait une facture de clôture. Cette interprétation est confirmée par un mail adressé le 11 mars puisque dans ce dernier, le fournisseur mentionne d'une part, l'envoi d'une régularisation de clôture finale et d'autre part, une annulation, par la voie d'une note de crédit, de l'acompte de mars. Ces éléments ont d'ailleurs été formalisés les 17 et 18 mars 2020.

Le Service considère que fournisseur Y, dans le cadre du traitement de ce mail, n'a commis aucune négligence dès lors qu'il ne pouvait interpréter ce mail que comme un déménagement, entrainant l'enclenchement d'une procédure MOZA à défaut de résiliation de contrat ou de régularisation par un nouvel occupant.

La plaignante indique que fournisseur Y, le jour de l'état des lieux d'entrée, soit le 12 juin 2020, aurait reconnu par voie téléphonique l'erreur d'interprétation du mail de la plaignante et aurait assuré à la plaignante que les frais de réouverture des compteurs ainsi que le coût lié aux frais d'hôtel seraient pris en charge par le fournisseur. Le Service ne peut pas prendre en compte cet élément dès lors qu'il n'est pas corroboré par un écrit.

Ce raisonnement du Service peut être renforcé à la lecture de l'article 25*quattuordecies* §1er 7° de l'ordonnance électricité qui dispose que :

> *« Le fournisseur informe de manière proactive le client final de son droit de lui communiquer, une fois par trimestre, un relevé d'index en vue d'obtenir sans frais des informations précises sur la facturation et les coûts actuels de l'énergie. Seul un relevé validé par le gestionnaire du réseau de distribution est valide pour toute facturation, même lorsque le client final est équipé d'un compteur électronique ou d'un compteur intelligent »*

Ainsi, même s'il était tout à fait possible pour la plaignante de communiquer un relevé d'index à fournisseur Y en vue d'obtenir des informations sur sa facturation et les coûts actuels de l'énergie, afin d'établir une facturation, tel que le souhaitait la plaignante, le gestionnaire du réseau de distribution aurait dû préalablement validé cet index.

Le Service souligne que la plaignante avait la possibilité à deux reprises de se rendre compte que son mail du 9 mars n'a pas été traité par fournisseur Y tel qu'elle l'avait souhaité :

- A la suite du mail du 11 mars 2020 mentionnant l'envoi d'une régularisation de clôture finale et l'annulation de l'acompte du mois de mars 2020 (annulation qui n'aurait pu s'expliquer que par un départ des lieux de tout occupant) ;
- A la suite de l'annulation le 17 mars de l'acompte du mois de mars et de la réception le 18 mars de la facture de clôture.

Eu égard aux éléments qui précèdent, et au fait que le Service ne peut imposer la prise en charge des frais d'ouverture du compteur électrique au fournisseur qu'en cas de négligence, erreur ou faute dans son chef, la demande introduite par la plaignante ne peut être accueillie.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre fournisseur Y recevable mais non fondée.