

Service des Litiges

Décision

Madame X/ Fournisseur d'énergie Y

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par fournisseur Y des articles 25^{ter}, 25^{duodecimes} et 32^{septies} 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* ») et des articles 20^{bis}, 24^{sexies} et 30^{novies} de l'ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « *ordonnance gaz* »).

Exposé des faits

La plaignante est domiciliée à 1180 Uccle.

Le 22 août 2020, elle s'inscrit sur le site internet de fournisseur Y afin de conclure un contrat d'énergie (électricité et gaz) et reçoit le même jour un mail confirmant son inscription.

Le 15 septembre, fournisseur Y contacte par voie téléphonique la plaignante afin de recevoir ses codes EAN par mail. Le même jour, la plaignante adresse un mail en communiquant les codes EAN, les index, les numéros de compteurs ainsi que sa stupéfaction de ne pas encore avoir reçu un numéro de client.

Le 18 septembre, fournisseur Y adresse un mail à la plaignante en disant avoir bien reçu les données et que sa demande de contrat sera traitée dans les plus brefs délais.

Le 21 septembre, Sibelga procède à la fermeture des compteurs d'électricité et de gaz, procédure initiée par fournisseur Z, fournisseur du précédent locataire.

Le même jour, la plaignante prend contact, par voie téléphonique, auprès :

- de fournisseur Y qui lui indique que le contrat d'énergie vient seulement d'être validé en interne ;
- de Sibelga qui lui indique ne rien pouvoir faire tant que fournisseur Y n'introduit pas le scénario adéquat en vue de la reprise du point d'accès

A la suite de ces appels, le même jour, les demandes d'ouverture des compteurs sont introduites par fournisseur Y auprès de Sibelga.

La plaignante dépose plainte auprès du Service des litiges en date du 21 septembre 2020. Celui-ci traite en urgence la demande de réouverture des compteurs.

Le 24 septembre 2020, les compteurs sont réouverts par Sibelga.

Position de la plaignante

La plaignante remet en cause la responsabilité de fournisseur Y dans le cadre de la conclusion de son contrat d'énergie.

Elle considère que la procédure de fermeture des compteurs prévue par les ordonnances n'a pas respecté et sollicité dès lors qu'aucun frais (d'ouverture ou de fermeture des compteurs) ne lui soit imputé.

Position de la partie mise en cause

Fournisseur Y indique avoir bien réalisé une inscription au nom de la plaignante en date du 22 août et avoir invité celle-ci, le 24 août, à adresser une copie du document de reprise des énergies. Dès lors que la plaignante ne serait pas revenue vers fournisseur Y à ce sujet avant le 21 septembre, soit le jour de la fermeture des compteurs, le contrat n'a pas été validé entraînant ainsi la fermeture des compteurs.

Sans préciser au Service que fournisseur Y reconnaît ou non sa responsabilité dans le cadre de ce dossier, le fournisseur a proposé de prendre en charge les frais d'ouverture des compteurs.

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-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 aux articles 25*ter*, 25*duodecies* et 32*septies* de l'ordonnance électricité et 20*bis*, 24*sexies* et 30*novies* de l'ordonnance gaz.

La plainte est donc recevable.

Examen du fond

1. Articles 25*ter* de l'ordonnance électricité et 20*bis* de l'ordonnance gaz

Ces dispositions prévoient 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 la chronologie des évènements, la plaignante a demandé une offre de contrat le 22 août 2020, ce qui implique que fournisseur Y avait jusqu'au 4 septembre (10 jours ouvrables) pour revenir avec une offre de contrat (ou un refus de faire offre) vers la plaignante.

En revenant qu'en date du 15 septembre vers la plaignante pour lui demander des informations complémentaires en vue de conclure le contrat d'énergie, fournisseur Y n'a pas respecté les dispositions précitées.

Fournisseur Y affirme avoir sollicité, le 24 août, une copie du document de reprise des énergies (demande non suivie d'effet) mais ceci n'est corroboré par aucun élément écrit.

De plus, le Service observe que contrairement à ce qu'indique fournisseur Y (à savoir que la plaignante ne serait revenue vers fournisseur Y avec les informations manquantes qu'en date du 21 septembre), celle-ci est bien revenue vers fournisseur Y par mail du 15 septembre¹, élément confirmé par fournisseur Y dans son mail du 18 septembre 2020².

2. Les articles 25 duodecims de l'ordonnance électricité et 30 novies de l'ordonnance gaz

Ces dispositions indiquent 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

¹ *« Bonjour,*

Comme demandé par l'une de vos collègues au téléphone, je vous transmets les index des compteurs :

[...]

On m'a également demandé de fournir mon numéro de client. Etant nouvelle cliente auprès de Méga, je ne le connais pas.

Je pensais le trouver dans l'email récapitulatif comme quoi j'étais bien inscrite mais l'information ne s'y trouve pas » (mail du 15 septembre 2020 de la plaignante)

² *« Nous vous remercions pour votre demande : relevé des index / 1180 BRUXELLES. Celle-ci a bien été réceptionnée par notre service clientèle et ce dernier met tout en œuvre pour vous répondre dans le plus brefs délais (...) » (mail du 18 septembre 2020 de fournisseur Y).*

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.

De plus, les fournisseurs et intermédiaires veillent à garantir un niveau élevé de protection à leurs clients, notamment en ce qui concerne la transparence des termes et conditions des contrats, l'information générale et les mécanismes de règlement des litiges. A chaque changement de fournisseur, les frais de relevé de compteur sont à charge du fournisseur quitté »

Dans la chronologie des évènements, la plaignante a demandé une offre de contrat le 22 août 2020, ce qui implique que fournisseur Y avait jusqu'au 12 septembre (3 semaines) pour fournir électricité et gaz à la plaignante.

En sollicitant le changement de fournisseur auprès de Sibelga en date du 21 septembre (avec fourniture effective le 24 septembre, date de la réouverture des compteurs par Sibelga), fournisseur Y n'a pas respecté les dispositions précitées.

3. Articles 32septies de l'ordonnance électricité et 30novies de l'ordonnance gaz

Ces dispositions prévoient qu'en cas de fermeture des compteurs liées à erreur commise par le fournisseur entraînant l'absence d'entrée en vigueur du contrat d'énergie :

« Les frais de fermeture et de rétablissement de l'alimentation sont également supportés par le fournisseur sans pouvoir être répercutés auprès du client final »

Dès lors que le Service considère que fournisseur Y est responsable de la fermeture des compteurs d'énergie, celui-ci considère que le fournisseur doit prendre en charge les frais d'ouverture et de fermeture des compteurs.

Le Service souligne que, le 9 février 2021, fournisseur Y a indiqué au Service : *« Nous vous confirmons prendre à charge les frais d'ouverture »*. Dès lors que par ce mail fournisseur Y ne reconnaît pas expressément sa responsabilité dans le cadre du dossier, le Service considère comme fondé la demande de la plaignante.

PAR CES MOTIFS

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

Dès lors, le Service invite fournisseur Y à prendre en charge les frais d'ouverture et de fermeture des compteurs.

