

Service des Litiges

Décision

La société X / fournisseur d'énergie Y

Objet de la plainte

La société X (ci-après « la plaignante »), sollicite du Service des litiges (ci-après « *le Service* ») que ce dernier se prononce sur sa demande d'indemnisation introduite sur pied de l'article 32septies 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* ») à l'encontre de fournisseur d'énergie Y, ainsi que le respect par ce dernier de l'article 25quinquies de ladite Ordonnance.

Exposé des faits

La plaignante est une blanchisserie située à 1190 Forest.

Le 23 mai 2020, en raison de plusieurs impayés de la plaignante, fournisseur d'énergie Y demande à SIBELGA de fermer son compteur d'électricité.

La plaignante introduit une plainte auprès de fournisseur d'énergie Y pour demander la prise en charge des frais de fermeture et d'ouverture des compteurs, des frais de rappel liés aux factures impayées ainsi qu'une indemnisation.

Fournisseur d'énergie Y rejette la demande, impliquant l'introduction de la présente plainte par la plaignante.

Le Service a entendu les parties le 1^{er} avril 2021 et un procès-verbal d'audition a été communiqué à celles-ci.

Position de la plaignante

La plaignante mentionne que la fermeture des compteurs aurait été réalisée en violation de l'article 25quindecies de l'Ordonnance électricité au motif qu'il n'y aurait pas eu de proposition de plan de paiement avant la résiliation du contrat d'énergie.

La plaignante invoque la force majeure, à savoir le confinement strict imposé par les autorités lié à l'épidémie de COVID, pour justifier le fait de ne pas avoir pu prendre connaissance des rappels, mises en demeure et du courrier de résiliation de son contrat d'énergie.

Position de la partie mise en cause

Fournisseur d'énergie Y indique avoir respecté l'article 25quindecies de l'Ordonnance électricité au vu des courriers adressés à la plaignante.

Fournisseur d'énergie Y considère que le confinement, invoqué par la plaignante, ne l'empêchait pas de se déplacer sur les lieux de son établissement pour relever les factures, rappels et mise en demeure, même si son activité professionnelle ne pouvait pas être exercée.

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 est compétent pour statuer sur des demandes d'indemnisation introduites à l'encontre d'un fournisseur.

Examen du fond

1. Article 25^{quinquies} de l'Ordonnance électricité

L'article 25^{quinquies} de l'Ordonnance électricité dispose que :

« A l'égard des clients professionnels qui emploient moins de 5 personnes et qui sont raccordés au réseau de distribution ou de transport régional, le fournisseur est tenu d'envoyer un rappel, une lettre de mise en demeure et de négocier ensuite un plan d'apurement avant de pouvoir résilier son contrat de fourniture »

Fournisseur d'énergie Y est soumis au respect de la disposition précitée au vu du fait que la plaignante a un seul employé.

La plaignante indique que fournisseur d'énergie Y n'aurait pas respecté cette disposition car aucun plan de paiement ne lui aurait été proposé dans le cadre des courriers qui lui ont été adressés.

Des pièces communiquées au Service, il ressort que fournisseur d'énergie Y a adressé :

- un premier rappel de paiement le 3 mars 2020 ;
- un second rappel de paiement le 17 mars 2020 ;

- une mise en demeure le 25 mars 2020 avec l'indication qu'en cas de non-paiement, une résiliation du contrat s'en suivra ;
- un courrier recommandé (sans accusé de réception) le 23 avril 2020, afin de lui annoncer la résiliation de son contrat de fourniture, le solde de ses impayés, et l'avertir du risque de fermeture de ses compteurs à défaut pour elle de choisir un nouveau fournisseur ;
- un rappel de paiement le 8 mai 2020 ;
- un rappel de paiement le 29 mai 2020.

Le Service constate que fournisseur d'énergie Y a tenté à plusieurs reprises d'obtenir le paiement de sa créance et, sur ce point, s'est conformé à l'article précité.

En ce qui concerne la proposition de plan de paiement, fournisseur d'énergie Y, lors de l'audition organisée par le Service, a indiqué avoir respecté cette partie de l'article au vu de la mention suivante reprise dans le courrier recommandé du 23 avril 2020 :

« Pour éviter toute poursuite de la procédure de recouvrement telle que prescrite dans nos conditions générales, nous vous demandons de prendre contact avec notre service clientèle 078/18 01 86 ou de nous adresser votre demande via notre site www.fournisseurY.be. »

Le Service considère que cette phrase n'équivaut pas à une proposition de plan de paiement faite à l'utilisateur du réseau de distribution.

Le Service estime, en faisant une lecture littérale stricte de l'article 25quinquies de l'Ordonnance électricité, que fournisseur d'énergie Y n'a pas fait de proposition de plan d'apurement et ce, avant la résiliation du contrat d'énergie.

Dès lors, cet article ayant été violé, fournisseur d'énergie Y a commis une faute dans le cadre de la fermeture des compteurs.

2. Article 32septies de l'Ordonnance électricité

L'article 32septies de l'Ordonnance électricité dispose 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 Service souligne) »

Eu égard au non-respect de l'article 25quinquies de l'Ordonnance électricité, le Service considère que l'indemnité est due, même si *in fine*, l'insertion d'une proposition de plan de paiement dans ledit

courrier recommandé n'aurait pas entraîné une absence de fermeture du compteur, la plaignante n'ayant pas pris connaissance de celui-ci¹.

Le Service considère, en ce qui concerne la force majeure invoquée par la plaignante, que celle-ci n'est pas démontrée au motif que, certes la période de confinement ne lui permettait pas d'assurer son activité professionnelle, mais elle pouvait néanmoins se rendre au siège social de sa société pour y relever les courriers.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par la société X contre fournisseur d'énergie Y recevable et fondée, avec pour conséquences :

- La prise en charge des frais d'ouverture et de fermeture du compteur de gaz par fournisseur d'énergie Y,
- Le versement par fournisseur d'énergie Y à la plaignante d'une indemnité journalière de 125 euros à indexer entre la date du 25 mai et du 29 mai 2020.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Assistante juridique - Juridische assistent
Membre du Service des litiges

¹ L'avis du courrier recommandé a été déposé le 28 avril 2020 chez la plaignante et le courrier recommandé a été retourné à fournisseur d'énergie Y le 14 mai 2020.