

Service des Litiges

Décision

Monsieur X / Fournisseur d'énergie Y

Objet de la plainte

Monsieur X (ci-après « *le plaignant* »), 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*duodecies* 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

Le plaignant est propriétaire d'un appartement situé à 1200 Woluwe-Saint-Lambert et est fourni en électricité par fournisseur Y.

En février 2016, son appartement est mis en vente publique. L'acte de vente est signé en septembre 2016 et le plaignant quitte les lieux le 31 octobre 2016.

En septembre 2020, le plaignant reçoit une citation à comparaître devant la Justice de paix du canton de Woluwe-Saint-Lambert afin de payer la consommation prélevée depuis 4 années par les nouveaux propriétaires, soit un montant de 2 123.89 €.

Le plaignant sollicite auprès du fournisseur Y une rectification de la facturation en démontrant qu'il a quitté les lieux le 31 octobre 2016. Le fournisseur refuse au motif qu'aucune demande de résiliation du contrat d'énergie ne lui a été communiquée à la suite du déménagement et que, par ailleurs, les nouveaux propriétaires n'ont pas conclu un nouveau contrat d'énergie.

Le Juge de paix saisi du dossier invite le plaignant à déposer plainte devant le Service des litiges et remet l'affaire au 9 mai 2020 afin de statuer sur base de l'avis rendu par le Service.

Le plaignant dépose donc plainte devant le Service en date du 9 décembre 2020.

Position du plaignant

Le plaignant sollicite une rectification de la facturation au motif qu'il n'est plus ni le propriétaire ni l'occupant des lieux depuis le 31 octobre 2016 de manière à ce que la consommation postérieure à cette date soit facturée aux nouveaux propriétaires des lieux.

Position de la partie mise en cause

Fournisseur Y considère qu'il appartenait au plaignant de demander la résiliation de son contrat d'énergie et qu'à défaut pour lui de se faire, il est redevable des factures en souffrance, le contrat l'ayant suivi après son déménagement.

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 au non-respect de l'ordonnance électricité.

La plainte a pour objet les articles 25^{decies} et 25^{duodecies} des ordonnances électricité et gaz, ce qui implique que le Service est compétent pour statuer sur le dossier.

Examen du fond

1. Article 25^{decies} de l'ordonnance électricité

L'article 25^{decies} de l'ordonnance électricité dispose 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 ».

Les Conditions générales de vente du fournisseur Y reproduisent cette disposition en prévoyant un délai de 30 jours pour communiquer ledit relevé contradictoire :

« 5.4. Si vous déménagez, votre Contrat se poursuit à votre nouvelle adresse et les informations reprises dans les CS sont adaptées. Afin de nous permettre d'établir une facture de clôture correcte, vous devez, au plus tard 30 jours calendrier après la date effective de déménagement, nous communiquer le relevé des index des compteurs pour l'énergie que vous avez prélevée jusqu'à votre date de déménagement, relevé sur lequel vous devez avoir un accord écrit avec le nouvel occupant (ou le propriétaire), ainsi que le nom et l'adresse de celui-ci. Vous pouvez nous contacter à cet effet at ..., via www.....be, par courrier (5000 Namur pour la Wallonie et Bruxelles et 2600 Berchem pour la Flandre) ou via nos partenaires agréés ».

Après son déménagement, soit le 7 novembre 2016, le plaignant adresse une photo du compteur, reprenant les index, aux nouveaux propriétaires en pensant que ces derniers feraient le nécessaire auprès du fournisseur Y ou du gestionnaire de réseau de distribution. Or, aucune démarche n'a été faite par ceux-ci.

Bien que l'ordonnance électricité ne précise pas qui de l'ancien ou du nouveau propriétaire doit accomplir cette démarche, les Conditions générales de vente du fournisseur Y précise qu'à défaut pour le propriétaire de communiquer le relevé d'index dans les 30 jours de son déménagement, afin d'établir la facture de clôture, le contrat le suivrait à sa nouvelle adresse, ce qui a été *in casu* le cas.

Dès lors que fournisseur Y n'a pas violé de disposition légale ou contractuelle, le Service ne peut imposer une rectification de la facturation tendant à imputer le paiement de la consommation à partir du 31 octobre 2016 aux nouveaux propriétaires.

La seule possibilité pour le plaignant d'obtenir le remboursement de ce dont il est redevable à l'égard du fournisseur Y est de faire intervenir, sur base volontaire ou de manière forcée, les nouveaux propriétaires à la cause pendante devant la Justice de paix de Woluwe-Saint-Lambert.

2. Article 25^{duodecies} de l'ordonnance électricité

L'article 25^{duodecies} al. 2 de l'ordonnance électricité dispose que :

« [...]

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
[...] »

Le Service considère que cette disposition n'a pas été respectée pour deux raisons :

- Premièrement, le Service souligne le fait que fournisseur Y a attendu 4 années avant de procéder au recouvrement de sa créance. Le décompte établi le 2 septembre 2020 par le fournisseur démontre effectivement qu'aucun paiement n'est intervenu depuis le 17 mai 2016.

Le non-enclenchement dans un délai raisonnable de la procédure de recouvrement à l'encontre du plaignant a entraîné un alourdissement considérable de sa dette et dès lors, le fournisseur ne respecte pas le haut degré de protection qui doit être garanti par les fournisseurs à leur client ;

- Deuxièmement, dans un mail du 14 octobre 2020, fournisseur Y indique que : « [...] *Noter que pour rectifier la facturation sur base de la photo du compteur ci-dessous, il est nécessaire que cet demande soit validée par l'autre partie concernée. Vous trouverez pour ce faire en annexe un formulaire de rectification à nous renvoyer dûment complété et signé par les 2 parties vers la ..., 5000 Namur ou via mail à l'adresse suivante zzz.com. Dès réception, nous le transmettrons pour validation à la société chargée des relevés* ».

En dépit de la communication par le plaignant de ce relevé contradictoire, tel que demandé par fournisseur Y, celle-ci confirme son refus de procéder à une rectification de la facturation.

Ce mail entraîne une croyance légitime dans le chef du plaignant que s'il transmet un formulaire de relevé contradictoire, signé par les nouveaux propriétaires, sa demande de rectification serait acceptée.

En communiquant une telle information non suivie d'effet, le fournisseur manque à son obligation légale d'assurer un haut degré de protection au plaignant vis-à-vis de la transparence et des informations transmises.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre fournisseur Y recevable et partiellement fondée :

- Non fondée en ce sens que fournisseur Y a respecté l'article 25*decies* de l'ordonnance électricité ;
- Fondée en ce sens que fournisseur Y n'a pas respecté l'article 25*duodecies* de l'ordonnance électricité.