

Service des Litiges

Décision

Monsieur Y / Fournisseur d'énergie Y

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier condamne se prononce sur le respect par fournisseur d'énergie Y des articles 25*octies*, § 6, 25*duodecies*, et 32*septies*, § 1^{er}, 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*»), ainsi que le respect des articles 20*sexies*, § 6, 20*novies*, et 24*sexies*, § 1^{er}, de l'ordonnance du 1^{er} 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, (ci-après, « *ordonnance gaz* »).

Exposé des faits

Le client est domicilié à 1030 Schaerbeek.

Le client était fourni par Sibelga en tant que fournisseur par défaut, durant la période de protection hivernale.

Le 15 avril 2021, Sibelga informe le plaignant que la protection hivernale prendra fin le 31 mai 2021, et que le client doit conclure un contrat avec un nouveau fournisseur d'énergie de son choix, afin d'éviter la coupure. Le courrier mentionne expressément que sans nouveau contrat, les compteurs de gaz et d'électricité seront coupés. Ce courrier mentionne également les coordonnées du CPAS de Schaerbeek, ainsi que d'InforGazElec.

Le plaignant introduit une demande de contrat chez fournisseur d'énergie Y le 25 mai 2021 par téléphone. Fournisseur d'énergie Y informe qu'il a bien été indiqué au plaignant que le contrat devait être validé expressément afin de pouvoir rentrer en vigueur.

Le contrat a ensuite été envoyé par email en date du 25 mai 2021, mais sur une adresse mail comportant une erreur. Il a par ailleurs été envoyé à l'adresse de consommation par courrier le 31 mai 2021. Un courrier a également été envoyé le 26 mai 2021, informant le plaignant que l'adresse mail communiquée n'était pas correcte.

Le contrat envoyé précisait que celui-ci débutait le 15 juin 2021, sous réserve d'enregistrement du fournisseur d'énergie Y comme fournisseur dans le registre d'accès du gestionnaire de réseau de distribution. Cette information a également été fournie au plaignant par téléphone, selon ses explications.

Plusieurs erreurs d'adresses mails font que le plaignant ne reçoit la première version du contrat que le 5 juin 2021.

Sibelga se rend sur place le 10 juin 2021 et procède à la fermeture des compteurs.

Le plaignant introduit une plainte devant fournisseur d'énergie Y le 10 juin 2021.

Une facture de 229,90 EUR est envoyée au plaignant le 15 juin 2021 pour la réouverture des compteurs.

Fournisseur d'énergie Y refuse de faire droit à la demande du plaignant le 18 juin 2021.

Position du plaignant

Le plaignant reproche à fournisseur d'énergie Y d'avoir commis de multiples erreurs d'encodage de ses informations, ce qui a eu pour conséquence qu'il n'a reçu son contrat que le 5 juin 2021, alors qu'il a introduit sa demande le 25 mai 2021. Il souligne également que le contrat reçu le 5 juin 2021 comportait lui-même plusieurs erreurs au niveau du nom, de la date de naissance et de l'adresse. Il explique que c'est pour cette raison qu'il n'a pas confirmé ce contrat.

Il ajoute que fournisseur d'énergie Y lui aurait affirmé au téléphone qu'une coupure n'interviendrait pas, malgré l'entrée en vigueur du contrat le 15 juin 2021.

Position de la partie mise en cause

Fournisseur d'énergie Y estime que puisque la date d'entrée en vigueur du contrat était fixée au 15 juin 2021, elle n'est pas responsable de la fermeture des compteurs qui est intervenue le 10 juin 2021. Il appartenait selon elle au client de conclure un contrat de fourniture d'énergie plus tôt, afin de s'assurer que les compteurs ne seraient pas fermés. Elle ajoute que les règles de marché imposent un certain délai lors du changement de fournisseur, qui ne peut s'effectuer du jour au lendemain.

Fournisseur d'énergie Y ajoute également que malgré ces erreurs, le plaignant a reçu une copie du contrat le 5 juin 2021, soit 5 jours avant la coupure. Le plaignant disposait alors encore d'un délai pour confirmer le contrat et éviter la coupure, ce qu'il n'a néanmoins pas fait.

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-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 aux articles 25*duodecies* et 32*septies*, § 1^{er}, de l'ordonnance électricité, ainsi qu'aux articles 20*novies* et 24*sexies*, § 1^{er}, de l'ordonnance gaz.

La plainte est donc recevable.

Examen du fond

L'article 25*octies*, § 6, de l'ordonnance électricité, et 20*sexies*, § 6, de l'ordonnance gaz, disposent comme il suit :

*« Sans préjudice de l'article 25*sexies*, § 4, la coupure d'un ménage ne peut intervenir entre le 1er octobre et le 31 mars, période durant laquelle la fourniture à charge du client, limitée ou non, est assurée par le fournisseur de dernier ressort. [2] Cette interdiction de coupure d'un ménage concerne les demandes de coupure sur autorisation du juge de paix et les demandes de coupure d'un point de prélèvement pour lequel le contrat arrive à terme durant la période hivernale. Cette interdiction de coupure ne concerne pas les coupures pour raisons de sécurité. Lorsque le motif de la demande de coupure d'un point de prélèvement est l'échéance du contrat durant la période hivernale, les règles particulières suivantes sont d'application :*

1) à l'expiration de la période hivernale, la demande de coupure est exécutée sauf si le consommateur dispose d'un nouveau contrat de fourniture portant sur le point de prélèvement concerné ;

2) le fournisseur en dernier ressort applique le tarif social pour la fourniture d'électricité ».

L'article 25*duodecies* de l'ordonnance électricité, et 20*novies* de l'ordonnance gaz, disposent comme il suit :

« 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° (...).

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.

(...) ».

Il ressort de cet article que les fournisseurs doivent opérer un changement de fournisseur dans un délai de trois semaines maximum à partir de la date de demande du client final.

Par ailleurs, une demande d'indemnisation peut être envoyée au fournisseur, dans les conditions prévues par l'article 32septies, § 1^{er}, de l'ordonnance électricité, et 24sexies, § 1^{er}, de l'ordonnance gaz :

« 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 ».

Etant en fin de période hivernale, le plaignant devait introduire une demande de contrat auprès d'un fournisseur d'énergie afin d'éviter une coupure de son alimentation.

Dans le cas d'espèce, le plaignant a fait sa demande de contrat le 25 mai 2021 ; le fournisseur contacté a donc prévu une reprise du contrat au 15 juin 2021. Ce faisant, le délai de 3 semaines a été respecté par le fournisseur. Le plaignant avait, en l'espèce, reçu un courrier de la part de Sibelga dès le 15 avril, qui le prévenait de la date de fin de la protection hivernale. En introduisant sa demande seulement le 25 mai 2021, le client a agi tardivement, ce qui a eu pour conséquence qu'une absence de coupure n'était pas garantie.

Par ailleurs, le plaignant aurait encore pu éviter une coupure, selon les explications du fournisseur d'énergie Y, en acceptant expressément le contrat qui lui a été envoyé. Si une erreur d'email est intervenue, ayant pour conséquence que le plaignant n'a pas immédiatement reçu une version électronique du contrat, une version papier lui est néanmoins parvenue le 5 juin 2021, qu'il aurait encore pu accepter, afin d'éviter la coupure, intervenue le 10 juin 2021.

Le client indique que le contrat reçu le 5 juin 2021 contenait de multiples erreurs, ce qui explique qu'il n'y a pas donné suite. Néanmoins, sur le contrat en question, l'on ne relève que l'erreur relative à l'email du plaignant, qui aurait pu faire l'objet d'une correction, sans que l'un des éléments essentiels du contrat ne soient incorrects. Le plaignant aurait dès lors pu confirmer sa demande de contrat et éviter la coupure qui est ensuite intervenue.

Au vu des éléments ci-dessus, le Service des litiges estime que le fournisseur a respecté tant les 25octies, § 6, et 25duodecies de l'ordonnance électricité, que les articles 20sexies, § 6, et 20novies de l'ordonnance gaz. Le fournisseur n'ayant pas commis de faute, il n'y a dès lors pas lieu d'indemniser le client, ni d'intervenir dans les frais de réouverture des compteurs.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre fournisseur d'énergie Y recevable mais non fondée.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Cheffe de service, conseillère juridique -
Diensthoofd, juridisch adviseur
Membre du Service des litiges