

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 d'énergie Y de l'article 25sexies de l'ordonnance électricité du 19 avril 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

Exposé des faits

La plaignante est domiciliée à 1200 Woluwe-Saint-Lambert.

La plaignante dispose d'un contrat de fourniture d'électricité chez fournisseur d'énergie Y depuis le 15 juillet 2020, avec une reprise prévue au 1^{er} septembre 2020.

Plusieurs factures d'acompte sont envoyées à la plaignante :

- Le 3 septembre 2020, la plaignante reçoit une facture d'acompte n° 12XXX, s'élevant à 119,7 EUR, constituant la provision pour le mois de septembre ;
- Le 22 septembre 2020, la plaignante reçoit une facture d'acompte n° 12XXX, s'élevant à 119,70 EUR, constituant la provision pour le mois d'octobre ;
- Le 22 octobre 2020, la facture d'acompte n° 12XXX pour le mois de novembre ;
- Le 22 novembre 2020, la facture d'acompte n° 12XXX pour le mois de décembre.

Le 12 octobre 2020, un email est envoyé à la plaignante, lui indiquant l'arrivée à échéance d'une ou plusieurs factures, sans que le paiement n'ait été enregistré. L'email mentionne que la demande de paiement par domiciliation a été enregistrée, mais que la tentative de prélèvement a échoué.

Le 20 octobre 2020, un courrier de rappel de paiement est envoyé à la plaignante pour les factures d'acomptes liés à son contrat, venant à échéance les 21 septembre 2020 et 10 octobre 2020. Ce courrier précise qu'à défaut de paiement dans les 15 jours, une mise en demeure sera envoyée à la plaignante. Le courrier précise également qu'à défaut de solution trouvée dans les 15 jours de la mise en demeure, le placement d'un limiteur de puissance sera ordonné.

Le 4 novembre 2020, un second rappel de paiement pour les mêmes factures est envoyé à la plaignante.

Le 13 novembre 2020, fournisseur d'énergie Y informe la plaignante que les deux factures susmentionnées, pour un montant total de 239,40 EUR, n'ont toujours pas été honorées. La plaignante est informée du lancement de la procédure de placement d'un limiteur de puissance, et que celui-ci sera placé dans les 20 jours de la demande de fournisseur d'énergie Y. La plaignante est informée qu'en

cas de paiement de ses dettes avant le 23 novembre 2020, la procédure de placement du limiteur sera interrompue.

La procédure de placement est initiée le 16 novembre 2020. Le limiteur aurait été placé le 23 novembre 2020.

La plaignante dit avoir subi une coupure d'électricité entre le 24 et le 26 novembre 2020.

Le 24 novembre 2020, la plaignante introduit une plainte auprès de fournisseur d'énergie Y.

Le 11 décembre 2020, fournisseur d'énergie Y répond défavorablement à la demande d'indemnisation de la plaignante.

La plaignante introduit une plainte devant le Service des litiges le 22 décembre 2020.

Position du plaignant

La plaignante estime que fournisseur d'énergie Y n'a pas respecté la procédure de placement d'un limiteur de puissance, et dit avoir subi une coupure d'électricité du 24 au 26 novembre 2020.

Position de la partie mise en cause

Fournisseur d'énergie Y estime avoir respecté la procédure de placement du limiteur, et que l'alimentation de la plaignante n'a pas été coupée. Différents courriers de rappel ont été envoyés à la cliente. Le fournisseur d'énergie Y ajoute que les factures étant toujours dues, le limiteur de puissance n'a pas été retiré.

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 à l'article 25sexies de l'ordonnance électricité.

La plainte est recevable.

Examen du fond

L'article 25sexies de l'ordonnance électricité détaille la procédure à suivre par les fournisseurs en ce qui concerne le placement d'un limiteur de puissance :

« § 1er. Le non-paiement du montant facturé relatif à la consommation d'électricité fait l'objet d'un rappel par le fournisseur dans les 15 jours suivant la date de l'échéance de la facture. En cas de non-paiement du montant facturé, le fournisseur envoie une mise en demeure par lettre recommandée et par courrier ordinaire au plus tôt dans les 15 jours et au plus tard dans les 30 jours suivant l'envoi du rappel. A défaut de paiement dans les sept jours de la réception de la mise en demeure, le fournisseur propose au ménage un plan d'apurement raisonnable et peut entamer la procédure de placement d'un limiteur de puissance. Le fournisseur l'informe également de son intention de prévenir le C.P.A.S. de la commune où se situe le point de fourniture, notamment pour lui permettre de bénéficier de son assistance dans la négociation du plan d'apurement, ainsi que de son droit de refuser, par lettre recommandée adressée au fournisseur dans les dix jours, la communication de son nom au C.P.A.S. Cette communication a lieu sous la forme d'un listing reprenant les coordonnées des clients du fournisseur concernés, établi conformément au modèle fixé par Brugel et selon la fréquence fixée par celle-ci. Le fournisseur communique au ménage sa proposition de plan d'apurement par écrit, à la demande de celui-ci ; il lui communique d'office par écrit le plan d'apurement qui a été conclu entre eux.

(...)

§ 3. Le placement intervient ou est réputé être intervenu au plus tard dix jours après l'expiration du délai de dix jours laissé au ménage pour refuser la communication de son nom au C.P.A.S.. ».

Le fournisseur doit dès lors respecter les étapes suivantes :

- L'envoi d'un courrier de rappel 15 jours après l'échéance de la facture ;
- En cas de non-paiement du montant réclamé, une mise en demeure au plus tôt 15 jours et au plus tard 30 jours après l'envoi de la lettre de rappel ;
- Sans paiement de la part du client dans les 7 jours, le fournisseur propose au ménage un plan d'apurement raisonnable et peut entamer la procédure de placement du limiteur.

Le Service des litiges rappelle, pour autant que de besoin, que cette procédure s'applique de façon non-discriminatoire sur l'ensemble du territoire de la Région de Bruxelles-Capitale, sans distinction selon la commune dans lequel le client se trouve.

Dans le cas d'espèce, fournisseur d'énergie Y a respecté la procédure de placement du limiteur. En effet :

- Un premier rappel de paiement est envoyé le 12 octobre 2020, pour une facture venant à échéance le 21 septembre 2020 : le premier délai de 15 jours a été respecté ;
- Un second rappel a été envoyé le 20 octobre 2020 ;
- Une mise en demeure a été envoyée le 4 novembre 2020 : le fournisseur est donc bien en deans le délai imparti, que l'on se base sur le courrier du 12 octobre ou du 20 octobre 2020 ;
- Le fournisseur d'énergie Y a ensuite lancé la procédure de placement du limiteur de puissance le 13 novembre 2020, en respectant le délai de 7 jours imposé par l'article 25^{sexies}, § 2, de l'ordonnance.

La plaignante n'a pas démontré qu'elle avait payé lesdites factures, malgré plusieurs sollicitations du Service des litiges en ce sens, par email du 15 février 2020, et lors d'un appel téléphonique le 22 février 2020. Or, tout client est tenu de payer ses factures dans les délais réglementaires.

Par ailleurs, le courrier annonçant à la plaignante le placement du limiteur contenait la mention qu'il était possible pour la plaignante de demander un plan d'apurement à fournisseur d'énergie, mais également que son dossier serait communiqué au C.P.A.S. de Woluwe-Saint-Lambert.

Le placement du limiteur de puissance a ensuite eu lieu le 23 novembre 2020, soit en deans le délai de 10 jours prévu par la législation.

La procédure a dès lors été respectée par fournisseur d'énergie.

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 sociale

Membre du Service des litiges