

Service des Litiges

Décision de réformation

Monsieur X / Le fournisseur d'énergie Y

Objet de la plainte

Le fournisseur d'énergie Y sollicite du Service des litiges (ci-après « *le Service* ») que celui-ci réforme sa décision rendue le 8 janvier 2020 dans le cadre de laquelle Monsieur X (ci-après « *le plaignant* »), par l'intermédiaire de Madame X, a demandé au Service de se prononcer sur le respect par le fournisseur d'énergie Y des articles 25ter, § 1er, 25duodécies, al. 1er, 1° et 32septies, §§ 1 et 2 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 20bis, § 1er, 20novies, al. 1er, 1°, et 24sexies, §§ 1 et 2, 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 chronologie des faits, non contestée par le fournisseur d'énergie Y, est la suivante :

- Le fournisseur d'énergie Z résilie le contrat de fourniture du plaignant. Dès lors, le 11 mars, Sibelga informe le plaignant du fait que son contrat de fourniture arrive à échéance le 14 mars 2019 ;
- Aucun contrat n'est conclu en temps avec un nouveau fournisseur d'énergie. Dès lors que le 14 mars 2019 se situe en période hivernale, le plaignant est fourni en dernier ressort par Sibelga pour la période du 14 mars (fin de l'échéance contractuelle) au 31 mars 2019 (fin de la période hivernale) ;
- Le 22 mars 2019, le plaignant demande à le fournisseur d'énergie Y un contrat de fourniture avec pour date de début de livraison la mention « *le plus rapidement possible* » ;
- Le même jour, le fournisseur d'énergie Y introduit auprès de Sibelga un scénario « *Supplier Switch* » avec date effective au 1^{er} mai 2019. Dès lors qu'une transaction de fin de contrat initiée par le fournisseur d'énergie Z est en cours, la demande de reprise par le fournisseur d'énergie Y est rejetée avec le message « *Metering point blocked because of other transaction in frozen or post-processing status* » ;
- Le 25 mars 2019, le fournisseur d'énergie Y informe par mail le plaignant de l'impossibilité de le reprendre comme client vu que la demande de reprise a été refusée par Sibelga ;
- Cependant, le 26 mars 2019, le fournisseur d'énergie Y indique au plaignant qu'il va devoir payer une garantie pour que sa demande de contrat de fourniture puisse être prise en compte et le 28 mars 2019, le fournisseur d'énergie Y lui transmet le montant de la caution, à savoir 252 € ;

- Le 29 mars 2019, le plaignant transmet par mail à le fournisseur d'énergie Y la preuve de paiement de la caution de 252 € et lui indique que la livraison des énergies doit débiter le 5 avril 2019 ;
- Le 9 avril 2019, le fournisseur d'énergie Y informe le plaignant qu'il ne lui est pas possible de le fournir en électricité et en gaz le plaignant. Il lui suggère de chercher un autre fournisseur d'énergie.
- Cependant, le 15 avril 2019, deux contrats de fourniture 0040054 et 00420055 sont émis. Ils sont revêtus de la signature électronique du plaignant « 194.78.194.239 introduite le 22 mars 2019 » et leurs principales données sont communiquées au plaignant le 16 avril 2019. Parmi ces données figurent la date de début de livraison fixée au 1^{er} juin 2019 ;
- Le 15 avril 2019, le fournisseur d'énergie Y introduit à nouveau auprès de Sibelga un scénario « *Supplier Switch* » avec date effective au 1^{er} juin 2019. La demande de reprise des points du plaignant par le fournisseur d'énergie Y est à nouveau rejetée ;
- Le plaignant est coupé par Sibelga le 19 avril 2019 à l'issue du « *Cut off* » qu'il a lui-même initié en tant que fournisseur de dernier ressort ;
- Le fournisseur d'énergie Y indique au plaignant le même jour, malgré la coupure, ne pas pouvoir le fournir en énergie avant le 1^{er} juin ;
- Le 29 avril 2019, le fournisseur d'énergie Y informe le plaignant qu'il va lui rembourser la caution de 252 € ;
- Le 2 mai 2019, le plaignant demande un contrat de fourniture en électricité et en gaz auprès du fournisseur d'énergie A et ses compteurs sont réouverts le 8 mai 2019 ;
- Le 9 mai 2019, le plaignant introduit une demande d'indemnisation auprès de le fournisseur d'énergie Y pour les désagréments suscités par la fermeture de ses compteurs d'électricité et de gaz ;
- Le 26 septembre 2019, le fournisseur d'énergie Y notifie par mail au plaignant son refus de l'indemniser ensuite de quoi la plaignant porte sa plainte devant le Service des litiges.

Ensuite, le 8 janvier 2020, le Service des litiges rend sa décision¹ en déclarant la plainte recevable et fondée en ce que le fournisseur d'énergie Y ne s'est pas conformée aux articles 25^{ter}, §1^{er}, 25^{duodecies}, al. 1^{er}, 1^o, et 32^{septies}, §§ 1 et 2 de l'ordonnance électricité et leurs équivalents en gaz.

Le Service a considéré que le fournisseur d'énergie Y est redevable envers le plaignant d'une indemnité forfaitaire calculée comme suit :

- 19 jours sans électricité x 125€ indemnité journalière (art. 32^{septies}, § 1^{er}, Ordonnance électricité) = 2.375 € à plafonner à 1.875 € ;

¹ https://www.brugel.brussels/documents/jurisprudence_litigation/rechercher/page/2?year=2020

- 19 jours sans gaz x 125€ indemnité journalière (art. 24sexies, § 1er, Ordonnance gaz) = 2.375 € à plafonner à 1.875 € ;
- indemnité forfaitaire mensuelle de 100 € x 2 = 200 € (art. 32septies, § 2 Ordonnance électricité et art. 24sexies, § 2 Ordonnance gaz).

Le 5 mars 2021, le fournisseur d'énergie Y introduit un recours en reconsidération en vue de réformer la décision prise.

Position du plaignant

Le plaignant considère que la coupure des compteurs résulte d'une erreur de gestion de la part de le fournisseur d'énergie Y et sollicite, dès lors, le paiement des indemnités en vertu des ordonnances.

Position de la partie mise en cause

Dans son recours en reconsidération, le fournisseur d'énergie Y reconnaît que les articles 25ter §1^{er} et 25duodecies aliéna 1^{er} de l'ordonnance électricité et 20bis §1^{er} et 20novies al.1 er 1° de l'ordonnance gaz n'ont pas été respectés.

Mais, le fournisseur d'énergie Y considère ne pas être redevable de l'indemnité au vu du fait que les articles 32septies §1^{er} de l'ordonnance électricité et 24sexies §1^{er} de l'ordonnance gaz viseraient, comme débiteur de l'indemnité, le fournisseur qui a sollicité la coupure d'énergie, ce qui exclurait le fournisseur d'énergie Y.

Par ailleurs, il considère ne pas être redevable de l'indemnité, sur cette base, calculée entre le jour de la coupure d'énergie (le 19 avril 2019) et le jour de la réouverture (le 8 mai 2019) au motif que le plaignant aurait tardé à introduire une demande de contrat auprès du fournisseur d'énergie A.

Enfin, le fournisseur d'énergie Y conteste le versement de l'indemnité résultant de l'absence d'entrée en vigueur du contrat dans le délai convenu, sollicité par le plaignant sur pied des articles 32septies §2 de l'ordonnance électricité et 24sexies §2 de l'ordonnance gaz au motif qu'il ne peut y avoir de cumul des indemnités versées à l'URD.

Recevabilité

La décision prononcée le 8 janvier 2020 par le Service précisait que la plainte était recevable dès lors qu'il s'agissait de l'application des articles 25ter, § 1er, 25duodecies, al. 1er, 1° et 32septies, §§ 1er et 2 de l'ordonnance électricité et des articles 20bis, § 1er, 20novies, al. 1er, 1°, et 24sexies, §§ 1 et 2, de l'ordonnance gaz.

Il en est dès lors de même du recours en reconsidération, ce qui implique que le recours doit être considéré comme recevable.

Examen du fond

1. Obligation de faire offre

Dans son recours en reconsidération, le fournisseur d'énergie Y reconnaît que les articles 25ter §1^{er} de l'ordonnance et 20bis §1^{er} de l'ordonnance gaz n'ont pas été respectés : « *Le fournisseur d'énergie Y ne conteste que cette procédure n'a pas été respectée, pour des raisons indépendantes de sa volonté* ».

Cependant, le fournisseur d'énergie Y indique que : « *Le fournisseur d'énergie Y conteste cependant que ce manquement ait eu pour conséquence que Monsieur X n'a été fourni qu'à compter du 8 mai 2019 puisqu'il a tardé à solliciter de le fournisseur d'énergie Y et le fournisseur suivant* ».

Le Service considère pourtant que le non-respect de ces articles a eu une incidence sur l'interruption d'énergie. Alors que dans un premier temps, soit le 22 mars 2019, le fournisseur d'énergie Y conclut le contrat d'énergie, respectant ainsi l'article, il refuse dans un second temps, par courrier du 9 avril, de reprendre le client pour des motifs non prévus par les articles précités, à savoir le fait que SIBELGA a adressé le message suivant : « *Metering point blocked because of other transaction in frozen or post-processing status* ». Il est certain que si le fournisseur d'énergie Y avait réagi à ce message par l'envoi du bon scénario, le plaignant aurait été fourni en énergie avant sa coupure d'énergie datée du 19 avril et aucun refus illégal de faire offre n'aurait été communiqué par le fournisseur d'énergie Y.

De manière plus générale, le Service constate que le fournisseur d'énergie Y a manqué de cohérence dans la gestion de ce dossier. En effet, comme exposé ci-dessus, alors qu'une offre de contrat a été émise le 22 mars, le fournisseur invite le 9 avril le plaignant à se tourner vers un autre fournisseur. Ensuite, le 15 avril, soit 11 jours après, le fournisseur adresse néanmoins au plaignant les deux contrats signés et introduit de nouveau une demande de reprise des points d'accès auprès de SIBELGA. Le 19 avril, le jour de la coupure, le fournisseur d'énergie Y indique une nouvelle fois au plaignant qu'il ne pourra pas le prendre en tant que client. Le plaignant ne peut être que perdu face à ces changements de position de le fournisseur d'énergie Y.

Par ailleurs, le Service considère que les arguments de le fournisseur d'énergie Y, pour justifier le refus de faire offre ainsi que le dépassement du délai de 3 semaines pour fournir de l'énergie (cf. *infra* n°2), ne peuvent pas être pris en compte :

- d'une part, aucune base légale n'impose au plaignant d'avertir le fournisseur auprès duquel il demande une offre qu'il fait l'objet d'une fin de contrat ;
- d'autre part, lors de sa demande de contrat, le plaignant a sollicité de le fournisseur d'énergie Y une fourniture en énergie « *le plus rapidement possible* », ce qui implique que le fournisseur aurait pu en déduire lui-même qu'une coupure était imminente ;
- enfin, le message de retour de SIBELGA « *Metering point blocked because of other transaction in frozen or post-processing status* » est à ce point explicite que le fournisseur d'énergie Y aurait dû être alertée sur le fait que le scénario communiqué n'était pas le bon ;

Au vu de ce qui précède, une erreur de gestion de la part du fournisseur a été commise.

2. La date de fourniture d'énergie

Le fournisseur d'énergie Y reconnaît également n'avoir pas respecté les articles 25*duodecies*, al. 1er, 1° de l'ordonnance électricité et 20*novies*, al. 1er, 1° de l'ordonnance gaz :

« En l'absence d'accord sur la date de livraison, celle-ci doit intervenir dans un délai maximum de 3 semaines à compter de la demande, soit en l'espèce le 12 avril 2020 au plus tard ;

Il n'est pas contesté que le fournisseur d'énergie Y n'a pas fourni, pour des raisons indépendantes de sa volonté, Monsieur X avant l'expiration de ce délai ».

Cependant, le fournisseur d'énergie Y indique que : *« Le fournisseur d'énergie Y conteste cependant que ce manquement ait eu pour conséquence que Monsieur X n'a été fourni qu'à compter du 8 mai 2019 puisqu'il a tardé à solliciter de le fournisseur d'énergie Y et le fournisseur suivant ».*

Le Service considère que le non-respect de ces articles a eu un incident sur l'interruption d'énergie. En effet, la demande de contrat a été effectuée le 22 mars 2019. Si le fournisseur d'énergie Y avait fourni l'URD avant l'expiration du délai de 3 semaines, soit avant le 12 avril, le plaignant n'aurait pas subi la coupure d'énergie du 19 avril 2019.

3. L'indemnisation prévue à l'article 32septies §1^{er} de l'ordonnance électricité et 24sexies §1^{er} de l'ordonnance gaz

3.1. Au niveau de l'application de ces articles au cas d'espèce

L'article 32septies §1^{er} de l'ordonnance électricité, et son équivalent en gaz, prévoient 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 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. »

LE FOURNISSEUR D'ÉNERGIE Y considère que : «

- *Le fournisseur d'énergie Y n'a demandé aucune coupure ;*
- *La procédure de coupure a été intentée et mise en œuvre par SIBELGA avant que Monsieur X ne sollicite l'intervention de le fournisseur d'énergie Y ;*
- *L'erreur de le fournisseur d'énergie Y n'a pas conduit à la mise en œuvre de la procédure par défaut de paiement »*

Selon le Service, l'indemnisation est due par le fournisseur lorsque l'interruption :

- a été demandée par un fournisseur en violation des prescriptions de la présente ordonnance ou de ses arrêtés d'exécution, ou
- résulte d'une erreur de gestion de celui-ci, ou

- résulte d'une erreur de facturation ayant conduit à la mise en œuvre de la procédure de défaut de paiement.

La circonstance que ce n'est pas le fournisseur d'énergie Y qui a demandé la coupure, mais bien SIBELGA, n'implique aucunement qu'une indemnisation ne doit pas être versée par le fournisseur d'énergie Y. Selon le Service, l'indemnisation est due par le fournisseur d'énergie Y dès lors que, selon la seconde hypothèse, ce dernier a commis des erreurs de gestion qui ont entraîné une coupure.

L'examen des travaux préparatoires de cet article confirme qu'il était bien de la volonté du législateur de prévoir une indemnisation aisée des usagers « *lorsque des interruption de fourniture, des coupures ou des retards de raccordement sont dus à une erreur du fournisseur et/ou du gestionnaire du réseau de distribution ou du gestionnaire du réseau de transport régional ou à une mauvaise communication entre ces acteurs du marché* ».

Le Service ne peut suivre la thèse de le fournisseur d'énergie Y.

3.2. Au niveau du calcul de l'indemnité au cas d'espèce

Le fournisseur d'énergie Y indique que le fait que le plaignant a conclu un contrat avec Le fournisseur d'énergie A en date du 2 mai 2019, soit 13 jours après la fermeture des compteurs du 19 avril, implique que l'indemnisation doit être inférieure à 19 jours telle que calculée par le Service.

Comme exposé ci-dessus, le plaignant pouvait raisonnablement penser qu'en dépit de la fermeture des compteurs par SIBELGA, celui-ci était néanmoins sous contrat avec le fournisseur d'énergie Y et que ce fournisseur allait régler la situation. En effet, le jour de la fermeture des compteurs, le fournisseur d'énergie Y indique uniquement que la date de livraison d'énergie est fixée au 1^{er} juin 2019, qu'il n'est pas possible de raccourcir ce délai, et ce n'est qu'en date du 29 avril 2019 que le fournisseur d'énergie Y rembourse la caution versée par le plaignant, incitant dès lors le plaignant à conclure un contrat d'énergie auprès d'un autre fournisseur. Dès lors, le fait que le plaignant a attendu 13 jours après la fermeture pour conclure un nouveau contrat d'énergie ne peut être pris en compte pour réduire les indemnités.

Le Service constate que la demande de rétablissement en énergie a été sollicitée par le fournisseur d'énergie A en date du 3 mai 2019, pour une ouverture en date du 8 mai. Bien que la date de rétablissement en énergie est le 3 mai, le Service a pris en compte 19 jours d'indemnité dès lors qu'il interprète les articles 32septies §1^{er} de l'ordonnance électricité et l'article 24sexies §1^{er} de l'ordonnance gaz comme visant une demande de rétablissement en énergie introduite par le fournisseur ayant commis une erreur de gestion, et non pas le nouveau fournisseur d'énergie.

L'objectif de ces articles est d'inciter le fournisseur qui a commis une erreur de gestion à introduire rapidement une demande de rétablissement en énergie auprès de SIBELGA. C'est la raison pour laquelle la fin de l'indemnité est la date de demande de rétablissement en énergie. Le fournisseur d'énergie Y n'a pas respecté son obligation de faire offre, durant toutes les étapes, et l'obligation de fournir l'URD endéans les 3 semaines de la demande de contrat. De plus, au moment de la coupure, soit le 19 avril, alors que le plaignant revient après de le fournisseur d'énergie Y pour être fourni, celui-ci viole encore une fois l'ordonnance en proposant sans justification une date lointaine pour être fourni, soit le 1^{er} juin.

Le Service considère qu'accepter de réduire l'indemnité prononcée ne respecterait pas l'esprit du texte qui est de sanctionner le fournisseur responsable de l'interruption par le versement d'une indemnité. Si le Service devait suivre la thèse de le fournisseur d'énergie Y, cela signifierait *de facto* qu'il approuve/tolère que ce dernier n'ait pas fait les démarches nécessaires pour reprendre le plaignant suite à la coupure du 19 avril.

Par conséquent, l'indemnité qui doit être versée est une indemnité entre la date de la fermeture des compteurs, soit le 19 avril 2019, et la date du rétablissement en énergie par Le fournisseur d'énergie A, soit la date du 8 mai 2019.

4. L'indemnisation prévue à l'article 32septies §2 de l'ordonnance électricité et 24sexies §2 de l'ordonnance électricité

L'article 32septies §2 de l'ordonnance électricité dispose que : « *De même, en dehors des cas visés aux §§1^{er} et 1^{er}bis, tout client final a droit à une indemnité forfaitaire mensuelle de 100 euros à charge du fournisseur lorsque, celui-ci n'ayant pas correctement donné suite au contrat conclu avec le client final, le contrat ne peut effectivement entrer en vigueur à la date convenue entre les parties* »

Dans son recours, le fournisseur d'énergie Y indique que cet article ne peut s'appliquer au motif que :

- aucune date de fourniture n'a été convenue entre les parties ;
- les termes « *en dehors des cas visés aux §§1^{er} et 1^{er} bis* » impliqueraient l'interdiction de cumul entre les indemnités.

En ce qui concerne le premier point, le Service constate effectivement que les parties ne se sont pas accordées sur une date de fourniture ; le plaignant demandant une fourniture « *le plus rapidement possible* » alors que le fournisseur d'énergie Y indique une date au 1^{er} juin 2022, soit plus de 2 mois et demi à partir de la date de la demande de contrat. A défaut d'accord entre les parties, il y a lieu de considérer que la date par défaut est de 3 semaines à compter de la demande initiale du plaignant, soit le 12 avril 2019. Dès lors, cet article pourrait s'appliquer dans le cas d'espèce.

Cependant, le Service peut se rallier à la thèse de le fournisseur d'énergie Y selon laquelle les termes « *en dehors des cas visés aux §§1^{er} et 1^{er} bis* » impliquent que pour appliquer cet article, il ne faut pas se trouver dans une situation factuelle impliquant une indemnisation sur pied des §§ 1^{er} et 1^{er} bis du même article. Ainsi, le Service des litiges considère que :

- soit l'URD se trouve dans une situation de coupure d'énergie liée à une erreur de gestion et peut faire jouer l'article 32septies §1^{er} de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz ;
- soit l'URD ne se trouve pas dans une situation de coupure d'énergie, mais bien une situation de retard dans l'entrée en vigueur de son contrat, n'impliquant pas de coupure (par exemple, un locataire qui entre dans les lieux et qui n'a pas d'énergie alors qu'il a conclu un contrat d'énergie devant entrer en vigueur avant son emménagement) et peut faire jouer l'article 32septies §2 de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz.

Sur ce point, la décision du Service prise le 8 janvier 2020 peut être réformée.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges réforme partiellement la décision prise le 8 janvier 2020, relative à la plainte introduite par Monsieur X contre le fournisseur d'énergie Y en ce que :

- Le Service confirme l'indemnisation due sur pied des articles 32*septies* §1^{er} de l'Ordonnance électricité et 24*sexies* §1^{er} de l'Ordonnance gaz, ainsi que le calcul des indemnités ;
- Le Service confirme la prise en charge des frais d'ouverture des compteurs par le fournisseur d'énergie Y ;
- Le Service supprime l'indemnisation due sur pied des articles 32*septies* §2 de l'ordonnance électricité et 24*sexies* §2 de l'Ordonnance gaz.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges