

Service des Litiges

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 d'énergie Y des articles 25^{sexies} et 32^{septies}, § 1, de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'énergie en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « *ordonnance électricité* »). Le plaignant demande également d'être indemnisé par fournisseur Y sur la base de l'article 32^{septies}, § 1, de l'ordonnance électricité.

Exposé des faits

En août 2020, le plaignant a été contacté par téléphone par un représentant commercial du fournisseur d'énergie Y, suite à quoi il décide de conclure un contrat de fourniture d'électricité avec ce fournisseur. Le 21 août 2020, le plaignant reçoit un courriel du fournisseur Y l'invitant à prendre connaissance des informations relatives à son contrat.

Ces informations reprennent notamment l'adresse mail correcte du plaignant. De plus, le document envoyé par fournisseur Y comprend également un champ intitulé « *informations de société* ». Ce champ est vide.

Après deux mois, alors que le plaignant était étonné de ne pas recevoir de factures, il contacte fournisseur Y par téléphone. On lui aurait alors dit que cette absence de facture était normale dans la mesure où le plaignant était un nouveau client et que la situation mettrait un certain temps à se régulariser.

Le 26 janvier 2021, fournisseur Y envoie une mise en demeure à l'adresse du plaignant. En effet, le plaignant n'avait pas payé ses factures. D'après fournisseur Y, le plaignant ne se serait également pas manifesté.

Le 19 février 2021, fournisseur Y envoie un recommandé afin de signaler la résiliation du contrat. D'après fournisseur Y, Sibelga aurait également envoyé un courrier pour informer d'une coupure en cas de non conclusion d'un contrat de fourniture avec un autre fournisseur.

Le 16 mars 2021, Sibelga coupe l'électricité du domicile du plaignant.

Le plaignant contacte alors fournisseur Y, qui l'informe avoir demandé la coupure de son électricité pour cause de non-paiement de ses factures. Le plaignant explique alors n'avoir jamais reçu celles-ci. Il apparaît alors que les factures avaient été envoyées à une adresse mail erronée, autre que celle indiquée dans le contrat de fourniture.

Suite à la correction de cette erreur, le plaignant aurait immédiatement payé ses factures.

Fournisseur Y aurait ensuite demandé au plaignant de changer de fournisseur. Le plaignant contacte alors fournisseur Z pour conclure un contrat avec eux.

Le compteur du plaignant est réouvert par Sibelga le 22 mars 2021 suite à la demande de move-in introduite le 17 mars par fournisseur Z.

Le plaignant reçoit ensuite une facture couvrant les frais de fermeture de son compteur d'électricité, qu'il refuse de payer, car il estime que c'est suite à une erreur du fournisseur Y que celui-ci a demandé la fermeture de son compteur, le fournisseur n'ayant en effet pas adressé les factures à l'adresse mail correcte et renseignée par le plaignant.

Le plaignant conteste aussi les frais d'ouverture (160,85€) que lui réclame son nouveau fournisseur, fournisseur Z, ces frais résultants en effet également, d'après le plaignant, de la faute de fournisseur Y.

Enfin, le 18 avril 2021, le plaignant adresse au service des plaintes du fournisseur Y un courriel enjoignant un formulaire de demande d'indemnisation.

En l'absence de réponse favorable de la part du fournisseur Y pour ces différentes demandes, le plaignant porte plainte au Service des litiges.

Le 19 mai 2021, le Service demande à fournisseur Y la suspension de la récupération de la facture contestée.

Le 10 mars, ainsi que le 16 mars 2022, le plaignant reçoit des rappels pour le paiement de sa facture.

Position du plaignant

Le plaignant demande à être indemnisé par fournisseur Y pour la coupure de la fourniture d'électricité. Le plaignant refuse également de supporter les frais de fermeture et d'ouverture du compteur. En effet, il considère que la coupure est la conséquence d'une faute du fournisseur Y. Il considère également avoir signifié à fournisseur Y être un client résidentiel et non professionnel.

Position de la partie mise en cause

Fournisseur Y considère que le plaignant avait lui-même renseigné la mauvaise adresse, et que c'est ainsi par sa faute qu'il n'a pas payé ses factures. Fournisseur Y estime qu'en l'absence de réaction ou de paiement de la part du plaignant, il a respecté la procédure nécessaire pour couper l'électricité chez celui-ci et que c'est donc au plaignant de supporter les frais de fermeture et de réouverture de ses compteurs.

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'application de la présente ordonnance.

La plainte porte sur les articles 25sexies et 32septies, § 1, de l'ordonnance électricité.

La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

1. Type de contrat

Il ressort des différentes pièces du dossier que fournisseur Y aurait considéré que le plaignant était un client professionnel. En effet, les informations relatives au contrat telles que communiquées au plaignant contiennent un champ intitulé « *informations de société* ».

Cependant, aucune autre indication reprise dans ce document ne tend à montrer qu'il s'agirait d'un contrat conclu à titre professionnel.

Au contraire, le champ précité intitulé « *informations de société* » est vide : aucun nom de société ou numéro d'entreprise n'y est repris. De plus, une bannière au bas du document indique : « *PROMOTIONS. Pour les clients résidentiels électricité, 500 kWh gratuits, pour les clients résidentiels Gaz, 1000 kWh gratuits.* » Le plaignant avait d'ailleurs souscrit à son contrat d'électricité à ces conditions.

De plus, il convient de noter que l'article 2, 28° et 29° de l'ordonnance électricité prévoit que :

« Pour l'application de la présente ordonnance, il y a lieu d'entendre par :

(...)

28° client professionnel : client final rapportant la preuve qu'il utilise l'électricité fournie à son site de consommation pour un usage professionnel ;

29° client résidentiel : client raccordé au réseau qui achète l'électricité pour l'usage principal de son ménage et dont la facture est établie à son nom propre »

En l'espèce, le plaignant n'a pas rapporté la preuve qu'il utilise l'électricité fournie à son site de consommation pour un usage professionnel. Au contraire, ses factures sont établies à son nom propre, et il achète l'électricité pour l'usage principal de son ménage.

Au regard de ces différents éléments, le Service considère que fournisseur Y ne pouvait valablement considérer le plaignant comme un client professionnel dans la mesure où il ne disposait pas d'informations relatives à la société du plaignant.

Par conséquent, le Service considère que le contrat conclu par fournisseur Y avec le plaignant est un contrat de fourniture à un client résidentiel, et que les dispositions réglant ce type de contrat s'appliquent.

2. La coupure d'électricité

L'article 25sexies, §§ 1 et 4, de l'ordonnance électricité prévoit notamment que :

« § 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. (...)

(...)

§ 4. Aucune coupure d'électricité sur un point de fourniture alimentant une résidence principale ou à utilisation principalement domestique ne peut être effectuée sans l'autorisation du juge de paix.

Cette disposition n'est pas d'application lorsque la coupure est requise au motif que la sécurité des biens ou des personnes, ou le bon fonctionnement du réseau de distribution est gravement menacé.

Toute coupure effectuée sans l'autorisation du juge de paix sur la base du présent article fait l'objet d'une mesure d'information par lettre recommandée, mentionnant au consommateur les raisons précises qui ont justifié cette coupure, ainsi que la durée de celle-ci. Une copie de la lettre est adressée à Brugel.

En outre, lorsque le gestionnaire du réseau de distribution est chargé par un fournisseur de couper un point de prélèvement non attribué, non couvert par un contrat ou non fourni par défaut, ou a constaté un bris de scellés, il effectue une courte enquête sur place pour vérifier la présence éventuelle d'un consommateur. S'il détecte une telle présence, il invite le consommateur à régulariser sa situation contractuelle dans les quarante jours, période pendant laquelle le gestionnaire du réseau lui rend au moins une visite et laisse un avis de passage. A défaut de régularisation de la part du consommateur dans ce délai, l'autorisation du juge de paix pour la coupure n'est plus requise. Les modalités de l'enquête sur place sont fixées par Brugel et le gestionnaire du réseau de distribution, en concertation. »

Il ressort du 1^{er} paragraphe de cet article qu'en cas de non-paiement par un client résidentiel de ses factures d'électricité, le fournisseur doit suivre une procédure déterminée, et notamment proposer au consommateur un plan d'apurement raisonnable, parmi d'autres obligations. De plus, il ressort du paragraphe 4 de ce même article qu'il ne peut y avoir de coupure d'électricité alimentant une résidence principale sans autorisation du juge de paix, sauf lorsque la sécurité des biens ou des personnes, ou le bon fonctionnement du réseau sont gravement menacés ou lorsque la situation correspond à une situation MOZA.

En l'espèce, fournisseur Y a, dans un premier temps, mis le plaignant en demeure, avant de résilier son contrat et de charger Sibelga d'informer le plaignant de la fermeture de son compteur dans l'hypothèse où ce dernier ne concluait pas de nouveau contrat avec un autre fournisseur. Le compteur du plaignant a été coupé sans autorisation du juge de paix.

Par conséquent, fournisseur Y n'a pas respecté les prescriptions de l'article 25sexies lorsqu'il a traité du non-paiement des factures du plaignant et lorsqu'il a résilié le contrat de celui-ci, entraînant la fermeture de son compteur d'électricité.

3. L'erreur de gestion alléguée du fournisseur Y et le demande d'indemnisation

L'article 32septies, §1, de l'ordonnance électricité prévoit que :

« § 1er. - 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.

(...) »

Il ressort de cet article que lorsqu'un fournisseur demande une coupure d'électricité en violation des prescriptions de l'ordonnance électricité ou en raison d'une erreur de gestion de sa part, ce fournisseur peut être redevable d'une indemnité et qu'il doit supporter les frais d'ouverture et de fermeture du compteur du consommateur.

En l'espèce, il a été constaté que fournisseur Y a manqué aux obligations prescrites par l'article 25*sexies*, et qu'à la suite de ce manquement l'électricité du plaignant a été coupée.

Le Service relève également que fournisseur Y n'a pas utilisé l'adresse mail correcte du plaignant lorsqu'il lui a transmis ses factures, entraînant ainsi le non-paiement de celles-ci par le plaignant et, à terme, la coupure du compteur d'électricité et la rupture du contrat par fournisseur Y. Or, l'adresse mail effectivement utilisée par le plaignant était reprise dans les informations relatives au contrat. De plus, fournisseur Y avait précédemment utilisé cette adresse correcte lors des échanges liés à la conclusion du contrat.

Par conséquent, c'est suite à une erreur de gestion de la part fournisseur Y que le compteur du plaignant a été coupé et l'article 32*septies* s'applique donc également à ce titre.

Il résulte de la violation du fournisseur Y des prescriptions de l'article 25*sexies* ainsi que de son erreur de gestion ayant entraîné la fermeture du compteur du plaignant que celui-ci peut prétendre à une indemnité forfaitaire journalière à charge du fournisseur Y.

La période à indemniser débute le jour de la coupure, moment où le plaignant a subi le préjudice, c'est-à-dire le 16 mars 2021. Elle se termine le jour de la demande de réouverture. En l'espèce, fournisseur Z a introduit auprès de Sibelga une demande de Move-in le 17 mars 2021. La période à indemniser court donc du 16 au 17 mars 2021.

Quant aux frais de fermeture facturés par fournisseur Y au plaignant, client résidentiel, ils sont illégaux et doivent être annulés par fournisseur Y.

Il ressort également de cet article 32*septies*, §1, 3^e al., *in fine*, que les frais d'ouverture du compteur du plaignant doivent être supportés par fournisseur Y. À cet égard, fournisseur Y doit rembourser au plaignant la somme demandée par fournisseur Z pour l'ouverture du compteur, c'est-à-dire un montant de 160,85€.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre fournisseur Y fondée, en ce que fournisseur Y ne s'est pas conformé aux articles 25*sexies* et 32*septies*, §1, de l'ordonnance électricité.

La période à indemniser s'étend du 16 mars 2021 au 17 mars 2021. Il s'agit donc d'un jour.

Fournisseur Y est dès lors redevable d'une indemnité forfaitaire calculée comme il suit :

- 1 jours sans électricité x 125 € d'indemnité journalière : 125 €.

En outre, les frais de fermeture du compteur, facturés par fournisseur Y, sont illégaux et doivent donc être annulés. Les frais d'ouverture, facturés par fournisseur Z, doivent être supportés par fournisseur Y et donc remboursés au plaignant.

Conseillère juridique

Cheffe de service, conseillère juridique

Membre du Service des litiges

Membre du Service des litiges