

## Service des Litiges

### Décision

#### Madame X/ Fournisseur d'énergie Y

##### Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, par l'intermédiaire du CPAS de Schaarbeek, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par fournisseur d'énergie Y des articles 25septies, § 6, et 25quattordecies, § 1<sup>er</sup>, 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* »), ainsi que des articles 20quinquies, § 6, et 20undecies, § 1<sup>er</sup>, 2°, de l'ordonnance du 1<sup>er</sup> 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

La plaignante, domiciliée au zy à 1030 Schaarbeek, conclut avec fournisseur d'énergie Y des contrats de fourniture de gaz et d'électricité, pour une durée de 3 ans et à prix fixe. Son contrat de fourniture d'électricité débute le 8 février 2017. Son contrat de fourniture de gaz débute le 25 octobre 2017.

À partir du 6 novembre 2019 jusqu'au 22 avril 2021, la plaignante bénéficie du statut de client protégé pour l'électricité et le gaz.

Elle apure ensuite ses dettes et perd ainsi le statut de client protégé.

Le 18 avril 2021, fournisseur d'énergie Y adresse à la plaignante un document intitulé « *Vos contrats d'énergie* », lequel mentionne notamment :

*« Conformément aux Ordonnances de la Région de Bruxelles-Capitale relative à l'organisation des marchés de l'électricité et du gaz, Sibelga (en tant que fournisseur social) ne peut plus être votre fournisseur d'énergie.*

*Nous nous chargerons donc à nouveau de vous fournir de l'électricité et du gaz à partir du 23/04/2021. Vos contrats d'énergie reprendront donc à compter de cette date.*

*En annexe, vous trouverez toutes les informations relatives à vos contrats d'énergie ainsi que nos conditions ».*

Les conditions tarifaires relatives à ces contrats sont adaptées à la hausse. Par ailleurs, il s'agit là de contrats d'une durée de 3 ans.

Le 5 mai 2021, la plaignante, par l'intermédiaire du CPAS de Schaarbeek, dépose plainte auprès du fournisseur d'énergie Y, arguant que les contrats initiaux ne sont pas terminés et qu'il n'y a donc pas

de raison d'en conclure de nouveaux. En effet, il restait respectivement 94 et 354 jours aux contrats d'électricité et de gaz de la plaignante avant qu'ils soient suspendus.

N'obtenant pas gain de cause, la plaignante, par l'intermédiaire du CPAS de Schaarbeek, dépose plainte auprès du Service des litiges de BRUGEL le 16 juillet 2021.

#### Position de la plaignante

Selon la plaignante, les dispositions légales applicables obligent le fournisseur commercial, lorsque la suspension du contrat due au statut de client protégé prend fin, à continuer le contrat initial aux mêmes conditions, notamment tarifaires.

La plaignante souligne qu'elle a conclu un contrat à prix fixe en 2017 dans l'intention de s'assurer un tarif stable, lequel serait un élément essentiel du contrat.

Elle souligne que ne pas revenir aux conditions initiales du contrat suspendu équivaldrait à une novation. Elle considère qu'Engie ne pourrait pas se prévaloir d'une telle novation car elle n'y a jamais consenti.

La plaignante considère également qu'en cas de modification de son contrat, fournisseur d'énergie Y aurait dû respecter les dispositions légales relatives à l'information des clients par les fournisseurs, ce qui n'aurait pas été fait.

La plaignante estime par ailleurs qu'agir de la sorte reviendrait à une rupture illégale du contrat initial.

La plaignante note également que fournisseur d'énergie Y lui a indiqué que leur système informatique ne permet pas une autre opération que la reprise de la formule initiale, aux tarifs en vigueur au moment de l'opération. La plaignante estime néanmoins qu'une question purement technique liée au système informatique ne peut en aucun cas aller à l'encontre des ordonnances et du droit de la consommation plus généralement.

#### Position de la partie mise en cause

Fournisseur d'énergie Y considère que si les dispositions légales prévoient qu'à la fin du remboursement des dettes d'un client protégé la suspension de son contrat prend fin et celui-ci est ainsi repris par le fournisseur commercial, elles ne prévoient pas expressément que cette reprise doit se faire aux mêmes conditions.

Fournisseur d'énergie Y indique que lors du retour de ces clients protégés, elle effectue cette reprise aux mêmes conditions contractuelles que précédemment (ex : type de contrat) mais que le prix du contrat est automatiquement actualisé. Elle explique ainsi que : « *En effet, lors de la souscription d'un contrat, le fournisseur commercial s'approvisionne pour une durée déterminée à un prix déterminé. Si le client devient protégé et revient après plusieurs années chez son fournisseur commercial, il n'est plus possible d'appliquer le prix initial ayant existé parfois plusieurs années auparavant. Une autre logique est également de dire que l'évolution des prix se fait à la hausse comme à la baisse. Cela n'est donc pas toujours au désavantage du client* ».

De plus, fournisseur d'énergie Y indique que bien que le contrat initial de la plaignante était d'une durée de trois ans à prix fixe, ce prix fixe aurait ensuite été adapté, lors de la reconduction tacite du contrat en février 2020 (électricité) et octobre 2020 (gaz). Dès lors, fournisseur d'énergie Y indique que le tarif applicable au contrat de la plaignante aurait également évolué si elle n'avait pas bénéficié du statut de client protégé.

Fournisseur d'énergie Y indique également que le système informatique ne permet pas une autre opération que la reprise de la formule initiale, aux tarifs en vigueur au moment de l'opération, faisant courir un nouveau délai.

De plus, fournisseur d'énergie Y fait savoir au Service que si la cliente avait refusé les nouveaux contrats, les derniers mois d'extension du précédent contrat reprendraient leurs cours, mais toujours au tarif adapté.

### Recevabilité

L'article 30<sup>novies</sup>, §1<sup>er</sup>, 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 la présente ordonnance ainsi qu'à l'ordonnance gaz.

En l'espèce, les articles 25septies, § 6, et 25quattordecies, §1<sup>er</sup>, 2°, de l'ordonnance électricité, ainsi que les articles 20quinquies, § 6, et 20undecies, § 1<sup>er</sup>, 2°, de l'ordonnance gaz sont applicables.

La plainte est dès lors recevable.

#### Examen du fond

Les articles 25septies, §4 et § 6 de l'ordonnance électricité et 20quinquies, §4 et § 6 de l'ordonnance gaz disposent comme il suit :

*« § 4. Dès que le ménage a le statut de client protégé, le contrat conclu avec le fournisseur est suspendu et le fournisseur ne peut demander au juge de paix la résolution du contrat pendant la durée de la suspension. Dès qu'il a reçu la preuve que le client est protégé, le gestionnaire du réseau le fournit en tant que fournisseur de dernier ressort et enlève tout limiteur de puissance déjà installé. Le plan d'apurement peut être renégocié et est communiqué par le fournisseur au fournisseur de dernier ressort ».*

*« § 6. Dès qu'il a remboursé la totalité de sa dette en respectant le plan d'apurement, le ménage n'est plus reconnu comme client protégé et la suspension du contrat visée au § 4 du présent article prend fin ».*

Il ressort de cette disposition qu'un client qui acquiert le statut de client protégé verra son contrat avec son fournisseur commercial suspendu. Lorsque ce client rembourse la totalité de sa dette, la suspension du contrat initial prend fin et il retourne chez son fournisseur commercial.

La plaignante invoque cette disposition en vue de contester les nouveaux contrats proposés par fournisseur d'énergie Y ainsi que le changement de tarif de ceux-ci. Fournisseur d'énergie Y estime quant à elle que cette disposition l'oblige à reprendre la fourniture, mais pas nécessairement aux mêmes conditions que pour le contrat initial.

Le Service des litiges de Brugel considère qu'il ne peut être déduit du texte de cette disposition que la fourniture doit se faire aux mêmes conditions qu'initialement prévues<sup>1</sup>. Dès lors, il est possible pour un fournisseur de modifier les conditions du contrat proposé après la fin de la suspension de celui-ci.

En effet, ce retour vers le fournisseur commercial a été prévu dans le but de « *ne pas exclure définitivement du marché libéralisé les clients protégés, tout en leur permettant d'y retourner dans les meilleures conditions*<sup>2</sup> ». Il s'agissait dès lors de prévoir une solution pratique à la fin du bénéfice du statut de client protégé.

---

<sup>1</sup> Voir Etude 07-20141010 de BRUGEL : étude relative à la suspension du contrat de fourniture pendant la période de protection sociale, de ses effets et des droits et devoirs des parties à ce contrat.

<https://www.brugel.brussels/publication/document/etudes/2014/fr/etude-07.pdf>

<sup>2</sup> Exposé des motifs du projet d'ordonnance modifiant l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'ordonnance du 12 décembre 1991 créant des fonds budgétaires, Travaux parlementaires du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, Session ordinaire

De manière générale, la réforme de l'ordonnance électricité dans laquelle s'inscrit cette disposition visait, en matière de mesures de protection sociale, à adapter le régime d'une manière qui serait avantageuse à la fois pour le client en difficulté de paiement et pour le fournisseur<sup>3</sup>.

Le Service des litiges considère dès lors qu'il s'agit de tenir compte de la charge qu'engendrerait, pour les fournisseurs, une obligation de reprendre les contrats aux mêmes conditions qu'avant sa suspension. En effet, certains clients bénéficient du statut de client protégé pour une très longue période. Il en résulte qu'il n'est pas toujours possible pour le fournisseur de proposer un de ses anciens tarifs, tant le marché de l'énergie évolue, en particulier ces derniers temps.

En effet, le Service note que l'évolution du marché de l'énergie a eu pour conséquence que désormais les tarifs proposés par les fournisseurs le sont pour de courtes durées et peuvent être variables et révisables trimestriellement. Il n'est dès lors pas toujours envisageable pour un fournisseur d'offrir le même tarif à un client qu'il reprend après que celui-ci a bénéficié d'un statut de client protégé pour une durée qui peut être très longue.

Par ailleurs, cette interprétation est confortée par les articles 25*quattuordecies*, § 1<sup>er</sup>, 2<sup>o</sup>, de l'ordonnance électricité et 20*undecies*, § 1<sup>er</sup>, 2<sup>o</sup>, de l'ordonnance gaz, lesquels disposent que :

*« § 1<sup>er</sup>. Sous réserve d'une norme fédérale plus favorable au consommateur, notamment dans la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, et de l'accord cadre du 16 septembre 2004, mis à jour le 11 juin 2008, visant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz, les modalités relatives à l'information des clients finals par les fournisseurs ont pour objet de faire en sorte que les clients :*

*(...)*

*2<sup>o</sup> soient avertis en temps utile de toute intention de modifier les termes et conditions des contrats et soient informés qu'ils ont le droit de dénoncer le contrat au moment où ils sont avisés de l'intention de le modifier. Les fournisseurs de services avisent immédiatement leurs clients de toute augmentation des tarifs, en temps utile et en tout cas avant la fin de la période de facturation normale suivant l'entrée en vigueur de l'augmentation, de manière transparente et compréhensible. Les clients sont libres de dénoncer un contrat s'ils n'en acceptent pas les nouvelles conditions qui leur sont notifiées par leur fournisseur de gaz ».*

Il résulte de cette disposition que les fournisseurs peuvent modifier les termes et conditions de leurs contrats pour autant qu'ils respectent une série de conditions légales. Ainsi, toute modification du prix non-contractuelle doit également être portée à la connaissance des clients en temps utile, et en tout cas avant la fin de la période de facturation normale suivant l'entrée en vigueur de l'augmentation. Les clients sont libres de dénoncer le contrat s'ils n'en acceptent pas les nouvelles conditions.

---

2010-2011, 8 juin 2011, doc. A-201/1, p. 38. Disponible via [http://weblex.brussels/data/crb/doc/201011/120633/images.pdf#page=.](http://weblex.brussels/data/crb/doc/201011/120633/images.pdf#page=)

<sup>3</sup> *Ibid.*, p. 8.

Dans le cas d'espèce, le 18 avril 2021, soit 4 jours avant la fin du statut de client protégé de la plaignante, fournisseur d'énergie Y adresse à celle-ci le document « *Vos contrats d'énergie* » susmentionné. Ce document reprend les données contractuelles de la plaignante, les conditions générales et spécifiques et les fiches tarifaires, ainsi que la procédure à suivre pour mettre en œuvre le droit de rétractation dans les 14 jours.

Dès lors, le Service considère que fournisseur d'énergie Y a respecté les règles des articles 25*quattuordecies*, § 1<sup>er</sup>, 2<sup>o</sup> de l'ordonnance électricité et 20*undecies*, § 1<sup>er</sup>, 2<sup>o</sup> de l'ordonnance gaz permettant la modification des termes et conditions d'un contrat.

De plus, fournisseur d'énergie Y indique que si la plaignante n'était pas passée au statut de client protégé, son tarif aurait également pu évoluer. Ainsi, son tarif aurait été modifié en février 2020 pour l'électricité et en octobre 2020 pour le gaz suite à une reconduction tacite, tel que prévu dans les contrats du 5 novembre 2017<sup>4</sup>.

Par conséquent, le Service considère que fournisseur d'énergie Y était en droit d'adapter ses tarifs suite au retour de la plaignante parmi ses clients.

Quant à la circonstance que ce sont des nouveaux contrats de trois ans qui ont été adressés à la plaignante, le Service note qu'il s'agit de la liberté commerciale du fournisseur de proposer des contrats à des clients potentiel. La plaignante disposait d'un délai de 14 jours pour les dénoncer, ce qui était clairement mentionné. Si la cliente avait refusé de conclure ces contrats dans les temps, alors le fournisseur aurait en effet dû reprendre le cours des contrats suspendus en termes de durée restante, mais pas nécessairement aux mêmes conditions de prix.

De plus, dans la mesure où, en application des articles 25*quater* de l'ordonnance électricité et 20*ter* de l'ordonnance gaz, la plaignante aurait pu mettre fin à tout moment à ces contrats de trois ans, le Service considère qu'il ne s'agit pas d'un élément déterminant dans ce litige.

Dès lors, fournisseur d'énergie Y a respecté ses obligations légales en proposant à la plaignante les contrats de fourniture litigieux suite à la perte de son statut de client protégé.

Néanmoins, le Service relève les problèmes de communication du fournisseur d'énergie Y dans le traitement de ce dossier. Il s'agirait en effet d'être plus clair sur les choix dont disposent les clients qui perdent le statut de client protégé. En l'espèce, fournisseur d'énergie Y aurait dû indiquer à la plaignante que si elle refusait l'offre de nouveaux contrats, les contrats initiaux seraient réactivés, bien qu'à un tarif actualisé.

#### PAR CES MOTIFS

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

---

<sup>4</sup> Voir page 3 dudit contrat.

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges

Directeur  
Membre du Service des litiges

