

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 de l'article 20bis de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après, « ordonnance gaz ») par fournisseur d'énergie Y, et qu'il condamne Y au paiement d'une indemnisation sur la base de l'article 24sexies de l'ordonnance gaz.

Exposé des faits

Le 30 juin 2021, la plaignante fait une demande de contrat de gaz pour un logement dont elle est propriétaire mais qu'elle n'occupe pas personnellement. Le bien se situe à 1190 Forest.

Le jour même, fournisseur d'énergie Y demande à la plaignante de renseigner le code EAN du compteur pour lequel un contrat est demandé.

Le 7 juillet 2021, la plaignante renseigne à son fournisseur le numéro EAN 54144XXXXXZZZZWWW.

Le 9 juillet 2021, fournisseur d'énergie Y demande à la plaignante de communiquer son document de reprise des énergies.

Le 12 juillet 2021, avec date effective au 2 août 2021, Sibelga reçoit une demande de reprise du compteur EAN 54144XXXXXZZZZWWW.

Le 13 juillet 2021, la plaignante reçoit une confirmation de sa demande de contrat pour le point litigieux, avec une date d'activation au 2 août 2021. Son numéro de client est renseigné, ME00...

Le 14 juillet 2021, fournisseur d'énergie Y déclare recevoir le document de reprise des énergies et envoyer une demande à Sibelga pour la reprise de ce point au 6 juillet 2021. Fournisseur d'énergie Y déclare que cette demande est rejetée par Sibelga en raison de la date d'activation demandée.

Le 14 juillet 2021, Sibelga déclare que fournisseur d'énergie Y procède à l'annulation du scénario envoyé le 12 juillet 2021, sans en préciser la raison.

Le 1 août 2021, fournisseur d'énergie Z, fournisseur actif sur le point litigieux, formule une demande MOZA auprès de Sibelga.

Le 4 août 2021, Sibelga effectue une visite sur place et laisse un avis de passage informant la plaignante d'une fermeture imminente du compteur litigieux.

Le 3 septembre 2021, Sibelga cherche à joindre une personne de contact pour prévenir la plaignante.

Le 16 septembre 2021, faute de régularisation, le compteur est scellé.

Le 24 septembre 2021, fournisseur d'énergie Y prévient la plaignante que le contrat n'a pu être activé.

Le 24 septembre 2021, Sibelga reçoit une demande d'ouverture du compteur (Move-in) de la part de fournisseur d'énergie Y.

Le 8 octobre 2021, Sibelga procède à la réouverture du compteur.

Le 16 novembre 2021 la plaignante introduit une demande d'indemnisation auprès de son fournisseur. Elle conteste les frais de réouverture et demande une indemnisation.

Insatisfaite de la réponse de son fournisseur, la plaignante introduit une plainte auprès du Médiateur Fédéral le 30 novembre 2021. Faute de solution, cette plainte est transférée à Brugel.

Le 26 janvier 2022, la plaignante introduit le formulaire de plainte Brugel, auprès du service des litiges.

Position de la plaignante

La plaignante estime avoir fait le nécessaire pour que son contrat soit valide. Contrat pour laquelle elle reçue une confirmation écrite reprenant, en autre, son numéro EAN de compteur. La plaignante regrette le suivi et la gestion de son contrat par son fournisseur, fournisseur d'énergie Y. Elle demande, outre la prise en charge des frais de réouverture du compteur, une indemnité couvrant la période durant laquelle le bien n'a pu être fournit en gaz.

Position de la partie mise en cause

Fournisseur d'énergie Y accepte, sans reconnaissance litigieuse, de prendre en charge les frais de réouverture du compteur. Toutefois, fournisseur d'énergie Y estime ne pas être en tort et avoir fait le suivi administratif adéquat. Fournisseur d'énergie Y estime qu'il ne peut être tenu responsable pour les délais de réouverture du compteur litigieux. À ce titre, fournisseur d'énergie Y refuse d'indemniser sa cliente pour la période sans fourniture.

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 la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution, y compris donc du Règlement technique électricité.

La plainte a pour objet le non-respect de l'obligation de faire offre et l'indemnisation prévue en cas d'erreur administrative. Les articles 20bis et 24bis, § 1, de l'ordonnance gaz sont donc applicables.

La plainte est, dès lors, recevable.

Examen du fond

1. Obligation de faire offre

L'article 20bis de l'ordonnance gaz dispose comme il suit :

« § 1er. A tout client qui le lui demande, le fournisseur fait, dans les 10 jours ouvrables, une proposition raisonnable et non discriminatoire de contrat de fourniture, et communique les conditions générales de fourniture et notamment, s'il s'agit d'un client résidentiel, les dispositions de la présente ordonnance relatives aux clients protégés. Cette obligation s'impose au fournisseur pour tous les types de régime de comptage.

[...] ».

Il découle de cet article qu'un fournisseur doit, en principe, communiquer une offre à tout client qui en fait la demande dans les dix jours de celle-ci.

Il ressort des informations collectées par le Service des litiges que la plaignante a introduit une demande de contrat complète en date du 7 juillet 2021, après avoir renseigné le numéro EAN du compteur pour lequel une fourniture était demandée.

Fournisseur d'énergie Y a fait offre dans le délai légal prévu à l'article 20bis de l'ordonnance gaz et a exécuté ses obligations contractuelles immédiatement. Néanmoins, fournisseur d'énergie Y n'a pas honoré ses engagements. Un contrat valide existait en date du 13 juillet 2021. Or, fournisseur d'énergie Y ne s'est pas comporté en personne normalement prudente et diligente afin d'en assurer son bon suivi, ce qui a conduit à la fermeture du compteur de la plaignante.

2. Demande d'indemnisation

L'article 24sexies, §1^{er} de l'ordonnance gaz prévoit ce qui suit :

« Toute coupure de gaz 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 24bis.

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 » (Nous soulignons).

Il découle de cette disposition que la plaignante peut prétendre à une indemnité forfaitaire journalière de 125 euros par jour jusqu'à la demande de rétablissement des énergies lorsque la fermeture des compteurs résulte d'une violation par le fournisseur d'énergie des prescriptions de l'ordonnance électricité et de ses arrêtés d'exécution, ou d'une erreur de gestion ou de facturation du fournisseur d'énergie concerné. Cette indemnisation forfaitaire exclut dès lors une indemnisation des frais réels éventuellement subis par le plaignant.

Il ressort des informations collectées par le Service des litiges qu'un premier scénario est envoyé par fournisseur d'énergie Y le 12 juillet 2021 et accepté par Sibelga le jour même. L'annulation de ce scénario par le renvoi d'un autre constitue une erreur de gestion de la part de fournisseur d'énergie Y. Erreur qui n'a pas été corrigée avant la fermeture du compteur litigieux, en date du 16 septembre 2021.

C'est le 24 septembre 2021 qu'une demande de move-in est alors formulée par fournisseur d'énergie Y. La demande n'a pas été jugée urgente par fournisseur d'énergie Y, la réouverture effective du compteur n'a lieu qu'au 8 octobre 2021.

Il en découle que la plaignante n'a pas eu le bénéfice de son contrat et a subi une interruption d'alimentation électrique suite à une erreur de gestion de fournisseur d'énergie Y. Dès lors, Y est redevable d'une indemnité forfaitaire journalière de 125 EUR en faveur du plaignant jusqu'à la réouverture effective du compteur litigieux.

La demande de rétablissement a été envoyée par Y le 24 septembre 2021. En ce qui concerne le point de départ de ce délai, il convient de le fixer à partir du moment où l'URD a subi un préjudice. En effet, l'article 24sexies de l'ordonnance gaz prévoit que l'indemnité est due jusqu'au jour de la demande de rétablissement de l'énergie par le fournisseur au GRD. Or, cette demande de rétablissement de la part du fournisseur n'intervient que lorsqu'une demande d'ouverture est formulée par un client. Par ailleurs, l'objectif du législateur était bien de permettre une manière plus efficace d'indemniser le préjudice subi par l'URD.

Dans le cas d'espèce, la coupure aurait eu lieu, selon Sibelga, le 16 septembre 2021, mais ce n'est que le 24 janvier que la plaignante a été informée et a constaté cette coupure. Par ailleurs, le Service des litiges constate que le fournisseur a interpellé son client le 24 septembre, et que la demande de rétablissement non-urgente a été envoyée le jour même. Le délai total pendant lequel la coupure a eu lieu aurait pu être nettement plus court si le fournisseur avait introduit une demande de réouverture urgente. Il y a dès lors lieu d'indemniser la plaignante pour la période pendant laquelle elle a subi un préjudice du fait de cette coupure, soit du 24 septembre au 8 octobre 2021.

Par conséquent, la demande d'indemnisation de la plaignante sur la base de l'article 24sexies, §1^{er} de l'ordonnance gaz est fondée. La période durant laquelle la plaignante n'a pas été alimentée en électricité s'étend du 24 septembre au 8 octobre 2021.

En ce qui concerne la prise en charge des frais d'ouverture des compteurs, conformément à l'article 24sexies, § 1^{er}, de l'ordonnance, ils doivent être supportés par fournisseur d'énergie Y.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre fournisseur d'énergie Y fondée, en ce que fournisseur d'énergie Y ne s'est pas conformé à l'article 24sexies de l'ordonnance Gaz.

La période durant laquelle l'URD n'a pu bénéficier de son alimentation en électricité s'étend du 24 septembre 2021 au 8 octobre 2021, il s'agit donc de 14 jours.

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

- 14 jours sans électricité x 125 € d'indemnité journalière : 1750 EUR.

En outre, les frais de réouverture des compteurs doivent être pris en charge par fournisseur d'énergie Y.

Assistant juridique
Membre du Service des litiges

Coordinateur - Coördinator
Membre du Service des litiges