

Bruxelles, le 08-03-2022

Contact : Madame X
Fonction : Conseillère juridique
E-mail : madamex@brugel.brussels
Tél. :
Fax :
V. Réf. :
N. Réf. :
Dossier: R2021-074

Fournisseur d'énergie Y
A l'attention de Mme P
Rue nr xy
4020 LIEGE

Concerne : Décision rendue par le Service des litiges dans le dossier R2019-036 – Madame Z – R2021-074

Chère Madame,

Nous faisons suite à votre email du 6 septembre 2021 qui a retenu toute notre attention et par lequel vous sollicitez du Service des litiges de BRUGEL de réexaminer sa décision du 24 décembre 2020 relative à la plainte introduite par Madame Z.

À l'appui de votre demande, vous exposez les arguments suivants : vous estimez que l'article 32septies, § 1^{er}, de l'ordonnance électricité prévoit deux hypothèses précises obligeant le fournisseur à payer au client final une indemnité forfaitaire :

- Lorsqu'une coupure d'électricité est réalisée à la demande du fournisseur en violation des prescriptions de la présente ordonnance ou de ses arrêtés d'exécution ;
- Lorsqu'une coupure intervient 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.

En l'espèce, fournisseur d'énergie Y indique n'avoir demandé aucune coupure, et que l'erreur de fournisseur Y n'a pas conduit à la mise en œuvre de la procédure de défaut de paiement.

Après examen de ces arguments, le Service des litiges a décidé de **ne pas faire droit à la demande de réexamen** introduite par fournisseur Y.

En effet, dans le cas d'espèce, le Service des litiges considère que fournisseur Y a bien commis une erreur de gestion, en ne donnant pas suite au message reçu par Sibelga, lui indiquant qu'il devait introduire un « *switch after end of contract* ». Fournisseur Y aurait dû donner suite au message de Sibelga et introduire le bon message dans le MIG. Par ailleurs, fournisseur Y aurait justifié son refus de reprise du point en invoquant un « contentieux avec le fournisseur précédent ». Fournisseur Y s'est donc servi

d'une information fournie via le MIG afin d'avoir une idée de la solvabilité de la cliente, pour refuser de lui faire offre. Cela constitue donc un refus de faire offre au sens de l'article 25ter, § 1^{er}, de l'ordonnance électricité. Ce sont ces deux éléments qui ont entraîné la coupure du point.

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* ».

Dès lors que les deux éléments soulignés ci-dessus ont entraîné la coupure du point, il y a lieu d'octroyer une indemnité à la plaignante. Le Service des litiges confirme dès lors sa décision du 24 décembre 2020.

Cette décision du Service des litiges de BRUGEL peut faire l'objet d'un recours devant le Tribunal de première instance de Bruxelles.

Nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Nous vous prions de croire, Madame, Monsieur, en l'assurance de toute notre considération.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Cheffe du Service juridique
Membre du Service des litiges