

Service des Litiges

Décision

Monsieur X / Fournisseur Y

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect, par le fournisseur Y, de l'article 25*noviesdecies* 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 de l'article 20*sexiesdecies* de l'ordonnance du 1^{er} 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* ») ainsi que de l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 14 décembre 2006 portant approbation de la décision de SIBELGA du 22 mars 2004 désignant la société Y comme fournisseur par défaut, en électricité et en gaz, des clients devenus éligibles, et portant approbation de la décision de SIBELGA du 20 février 2006 désignant la société Y comme fournisseur par défaut en électricité et en gaz, des clients devenant éligibles au 1^{er} janvier 2007 (ci-après, « *arrêté du 14 décembre 2006* »).

Exposé des faits

Le plaignant réside à l'avenue des ABC Bruxelles.

Le plaignant était client chez le fournisseur Z. Le 1^{er} janvier 2022, le plaignant passe chez Fournisseur Y pour sa fourniture de gaz et d'électricité, suite au retrait du fournisseur Z du marché bruxellois.

Sa fourniture se fait aux conditions du contrat A, l'offre « standard » du fournisseur Y. Il souhaiterait néanmoins passer vers un contrat B. Le plaignant indique qu'il ne peut néanmoins effectuer cette modification car, en l'absence de contrat ou de facture, il ne sait accéder à son espace personnel.

Le 31 janvier 2023, après avoir reçu un courrier du fournisseur Y mentionnant son numéro de client et un contrat, le plaignant écrit au fournisseur Y pour contester le montant de son acompte mensuel ainsi que l'absence de code d'activation lui permettant d'accéder à son espace client.

Le plaignant indique n'avoir reçu son contrat du fournisseur Y, par voie postale, que le 9 février 2022. Ce contrat est daté du 23 janvier 2022.

Le 11 février, le plaignant interpelle le fournisseur Y concernant le montant de son acompte, qu'il a ajusté à 250 euros.

Le 14 février, le plaignant modifie son contrat pour un contrat B. Le jour même, il en reçoit une confirmation de traitement de la demande de la part du fournisseur Y et le lendemain, une confirmation de traitement.

Le 22 février, le plaignant reçoit son décompte de clôture du fournisseur Y du 1^{er} janvier au 31 janvier (944 euros). En effet, entre-temps, le plaignant a conclu un contrat de fourniture d'énergie avec un autre fournisseur pour un début de livraison au 1^{er} février 2022. A cette fin, il a transmis ses index à Sibelga.

Le 25 février, le plaignant contacte le fournisseur Y et conteste d'une part de ne pas avoir pu directement modifier son contrat vers un contrat B et d'autre part les index sur la base desquels il a été facturé. Il indique avoir communiqué ses index réels à Sibelga le 1^{er} février.

Le 26 février, le plaignant, sur conseil de Sibelga, communique au fournisseur Y les photos de ses index au 1^{er} février, pour modification de la facture.

Le 11 mars, le fournisseur Y confirme avoir demandé la rectification de la facturation suite à la contestation des index estimés. Le fournisseur Y annonce que cela peut prendre quelques jours. Le fournisseur Y confirme que la demande de contrat B du 14 février ne prendra pas effet dès lors que le plaignant a contracté avec un autre fournisseur pour un début de livraison au 1^{er} février. Pour le surplus, le fournisseur Y s'excuse pour les désagréments.

Le 16 mars, le plaignant adresse une plainte formelle à Sibelga, contestant d'une part les index mentionnés sur la facture qu'il a reçue le 22 février et d'autre part l'application du contrat A et l'absence de transmission du contrat au 1^{er} janvier, laquelle a entraîné l'impossibilité pour le plaignant de se connecter à son espace client et de modifier son contrat via celui-ci. Le plaignant envoie copie de sa plainte à Test-Achat.

Le 25 mai 2022, le plaignant introduit également une plainte auprès du Médiateur énergie. Celui-ci se déclare incompétent et transmet la plainte au Service des litiges de Brugel. Entretemps, le plaignant indique que les index contestés ont été modifiés. Sa plainte porte donc exclusivement sur le type de contrat.

Position du plaignant

Le plaignant conteste l'application du tarif du contrat A à la facturation de sa consommation d'énergie. Il remet en cause l'absence de communication de son contrat, pendant plus d'un mois et demi, absence de communication qui l'a empêché de se connecter à son espace client et de modifier son contrat par ce biais.

Position de la partie mise en cause

Le fournisseur Y considère que suite au retrait du fournisseur Z, tous les clients de ce fournisseur passaient automatiquement chez le fournisseur Y aux conditions de fourniture standard,

c'est-à-dire en contrat A. Le fournisseur Y indique que la communication de cette situation a dû être effectuée par le fournisseur Z.

Le fournisseur Y indique que la confirmation de ce transfert a été envoyée le 23 janvier 2022 et les conditions contractuelles de celui-ci le 22 février, bien que les conditions tarifaires soient disponibles pour tous sur son site internet.

Le fournisseur Y indique que la modification du contrat vers le contrat B du 14 février n'a pu entrer en vigueur dès lors que le 17 février un autre fournisseur a repris rétroactivement la fourniture des points concernés au 1^{er} février 2022.

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, à l'ordonnance gaz, ainsi qu'aux arrêtés d'exécution pris en vertu de ces dernières.

La plainte a pour objet l'article 25^{noviesdecies} de l'ordonnance électricité, l'article 20^{sexiesdecies} de l'ordonnance gaz ainsi que l'arrêté du 14 décembre 2006. La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

L'article 25^{noviesdecies} de l'ordonnance électricité et l'article 20^{sexiesdecies} de l'ordonnance gaz disposent que :

« En cas de faillite ou de retrait de l'autorisation de fourniture d'un fournisseur, l'alimentation des clients finals sera assurée par le fournisseur par défaut aux conditions de la fourniture par défaut pour une durée maximale d'un an ».

Cet article vise la fourniture de substitution laquelle a pour but principal d'assurer la continuité de la fourniture d'énergie des clients d'un fournisseur défaillant.

Selon l'arrêté du 14 décembre 2006, le fournisseur Y, est le fournisseur par défaut. Les conditions de la fourniture par défaut sont celles de l'offre standard du fournisseur Y, c'est-à-dire le contrat A.

Par ailleurs, le Service note qu'il relève de la responsabilité du fournisseur Z d'informer ses anciens clients suite à son retrait du marché bruxellois. Cela a été fait par une communication aux clients ainsi que par la mise en ligne d'une page internet visant à éclaircir la situation pour les anciens clients du fournisseur Z.

Il ressort de ces différentes communications que les clients du fournisseur Z seraient fournis à partir du 1^{er} janvier 2022 par le fournisseur de substitution le fournisseur Y, aux conditions de l'offre standard du fournisseur Y et, qu'après cette date, ces clients peuvent conclure un nouveau contrat avec le fournisseur de leur choix. Les conditions de l'offre standard du fournisseur Y sont expressément mentionnées sur le site internet du fournisseur Y et accessibles à tous. Le plaignant était par conséquent en mesure de prendre immédiatement connaissance des conditions auxquelles sa fourniture allait se poursuivre, et de décider de contracter avec un autre fournisseur ou de conclure un autre contrat de l'offre commerciale du fournisseur Y si les conditions tarifaires qui lui étaient appliquées ne lui convenaient pas.

Le Service relève, à cet égard, que le plaignant n'avait pas besoin de passer par son espace client afin de solliciter un contrat B avec le fournisseur Y. Or, le Service constate que le client n'a pas pris contact avec le fournisseur Y afin de solliciter son contrat B, alors que d'autres canaux de communication existaient.

Le Service relève enfin que lorsque le client a introduit sa demande pour modifier son contrat, c'est-à-dire le 14 février, le fournisseur Y lui a envoyé une confirmation du traitement de sa demande le jour même ainsi qu'une confirmation du nouveau contrat le lendemain. Le fournisseur Y a dès lors traité sa demande avec la diligence nécessaire.

Il ressort de ces éléments que le client disposait dès le 1^{er} janvier 2022 de toutes les informations nécessaires à la conclusion d'un autre contrat que celui lui ayant été automatiquement attribué à la suite du retrait du fournisseur Z du marché bruxellois,

et que l'absence d'accès à son espace client n'était pas un élément bloquant pour ce faire.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre le fournisseur Y recevable mais non fondée.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges