

Service des Litiges

Décision

X/Fournisseur Z

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect, par Fournisseur Z, des articles 25^{ter} et 32^{septies} 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 des articles 20^{bis} et 24^{sexies} 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* »).

Exposé des faits

Le plaignant est propriétaire d'un appartement à Bruxelles, qu'il loue et dont les points de fourniture font l'objet, de la part du fournisseur, d'un Switch Client le 3 juin 2021 avec date d'effet au 1^{er} juin, pour le passage des points sous leur propre numéro d'identification (pas de client).

Le plaignant veut conclure, avec Fournisseur Z, un contrat de fourniture d'électricité et de gaz pour sa locataire. Il passe par un intermédiaire du fournisseur.

Le 7 juin 2021, le plaignant envoie les coordonnées de sa locataire ainsi que le document de reprise des énergies.

Le 8 juin 2021, le plaignant reçoit une confirmation de l'intermédiaire relative à la demande de contrat. En effet, l'intermédiaire indique « noter la demande », « s'en occuper maintenant » et que « le nécessaire a été fait ».

Le 5 juillet 2021, la procédure MOZA (coupure sans rendez-vous en l'absence de client sur le point) est initiée sur le point concerné. Ceci est indiqué au Service par Sibelga ; le plaignant n'était pas au courant.

Le 6 juillet 2021, la locataire du plaignant aurait reçu des appels selon lesquels il y a un problème avec son contrat. Le plaignant contacte à nouveau l'intermédiaire de Fournisseur Z qui lui confirme, le 7 juillet 2021, qu'il n'y a pas de problème avec le contrat et que la locataire deviendra cliente de Fournisseur Z au 18 juillet 2021.

Le 20 ou 23 août 2021, Sibelga ferme les compteurs de la locataire. Le plaignant contacte à nouveau l'intermédiaire.

Le 24 août, l'intermédiaire informe le plaignant que Fournisseur Z communique actuellement avec Sibelga dès lors que le contrat aurait bien été encodé chez eux.

Le 30 août 2021, Fournisseur Z aurait envoyé une demande de reprise du point (changement de fournisseur), laquelle aurait été rejetée. Cette information n'est pas confirmée par Sibelga.

Le 31 août 2021, Sibelga reçoit une demande d'ouverture (nouveau raccordement) des points de la part de Fournisseur Z.

Le 3 septembre 2021, le plaignant reçoit de Sibelga l'information que Fournisseur Z les a autorisés à rouvrir les compteurs. Ils sont rouverts le 7 septembre.

Fournisseur Z a facturé les frais au plaignant. Celui-ci les conteste, mais les a néanmoins payés, sans reconnaissance préjudiciable.

Position du plaignant

Le plaignant considère avoir respecté les démarches pour conclure un contrat. Il avance que l'intermédiaire de Fournisseur Z lui a confirmé que le contrat était conclu, et que la fourniture des points par Fournisseur Z débuterait au 18 juillet 2021.

Le plaignant conteste les frais d'ouverture des compteurs, dès lors qu'il n'est pas responsable de la fermeture de ceux-ci.

Position de la partie mise en cause

Fournisseur Z indique avoir envoyé une demande de reprise du point (changement de fournisseur) le 30 août 2021, suivie d'un rejet. Fournisseur Z a alors envoyé une demande de nouveau raccordement le 31 août 2021.

Fournisseur Z ne se prononce pas sur le reste des

faits.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 Bruigel. »

Il ressort de cet article que le Service des litiges est compétent pour statuer sur des plaintes relatives à la présente ordonnance et à l'ordonnance gaz.

La plainte a pour objet les articles 25ter et 32septies de l'ordonnance électricité ainsi que les articles 20bis et 24sexies de l'ordonnance gaz.

La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

L'article 25ter de l'ordonnance électricité et l'article 20bis de l'ordonnance gaz disposent que :

« § 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 résulte de ces articles que le fournisseur doit faire offre à tout client qui le demande dans les 10 jours ouvrables. Il doit à cette occasion communiquer les conditions générales de fourniture.

Dans le cas d'espèce, le plaignant contacte Fournisseur Z afin de conclure un contrat pour sa locataire. Il discute avec l'intermédiaire de Fournisseur Z du montant des acomptes et des moyens de contact. Les deux parties se mettent d'accord, et le lendemain l'intermédiaire indique que « le nécessaire a été fait ». Il semble donc qu'un contrat a été conclu ou du moins que le plaignant était en état de croire qu'un contrat avait été conclu. Par ailleurs, un mois plus tard, l'intermédiaire indique au plaignant que « tout est ok », que la locataire du plaignant passera chez Fournisseur Z au 18 juillet 2021. Néanmoins, il ressort des informations dont dispose le Service que Fournisseur Z n'a pas transmis d'offre proprement dite ou de copie du contrat au plaignant ou à sa locataire. Il y a donc manifestement eu un mauvais suivi de la demande de contrat du plaignant par Fournisseur Z.

Il en résulte que Fournisseur Z n'a pas respecté l'article 25ter de l'ordonnance électricité et l'article 20bis de l'ordonnance gaz.

L'article 32septies de l'ordonnance électricité et 24sexies de l'ordonnance gaz disposent 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.

§ 2. - De même, en dehors du cas visé au paragraphe 1er, tout client final a droit à une indemnité forfaitaire mensuelle de 100 euros à charge du fournisseur lorsque, celui-ci n'ayant pas correctement donné suite au contrat conclu avec le client final, le contrat ne peut effectivement entrer en vigueur à la date convenue entre les parties.

§ 3. - Le client final adresse la demande d'indemnisation au fournisseur par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique, dans les soixante jours calendrier, selon le cas :

1° de la survenance de la coupure visée au § 1^{er} ;

2° de la prise de connaissance, par le client final, de l'erreur dans la procédure de changement de fournisseur, en application du § 2. Le client final mentionne dans sa demande les données essentielles au traitement de celle-ci.

Le fournisseur indemnise le client dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation.

§ 4. - Si le fournisseur estime que la coupure ou l'erreur dans la procédure de changement de fournisseur résulte d'une erreur du gestionnaire de réseau, il en informe le client dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation et, dans le même délai, adresse directement la demande au gestionnaire de réseau.

Le gestionnaire de réseau est tenu de traiter la demande d'indemnisation et, le cas échéant, de verser celle-ci dans les mêmes délais que ceux applicables au fournisseur ».

Il résulte de ces dispositions que le fournisseur qui entraîne la fermeture d'un point de fourniture en raison d'une violation de l'ordonnance ou d'une faute de gestion doit supporter les frais liés à cette coupure et au rétablissement de l'énergie¹.

¹ Ces dispositions encadrent également les demandes d'indemnisation. Néanmoins, l'indemnisation n'a pas été demandée dans le cadre de cette plainte. Celle-ci doit par ailleurs être demandée dans les 60 jours de la prise de connaissance de la coupure.

Dès lors que Fournisseur Z n'a pas respecté l'article 25^{ter} de l'ordonnance électricité et 20^{bis} de l'ordonnance gaz, et que ce non-respect a entraîné la fermeture des points de fournitures du plaignant, Fournisseur Z doit supporter les frais liés à cette coupure, et annuler les factures relatives au frais d'ouverture des compteurs.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre Fournisseur Z recevable et fondée.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Cheffe de service, conseillère juridique
- Diensthoofd, juridisch adviseur
Membre du Service des litiges