

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 en urgence sur le respect par fournisseur Y des articles 25^{ter} et 25^{duodecies} 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 20^{bis} et 20^{novies} 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 sur le respect du MIG.

Exposé des faits

Le plaignant est domicilié à 1180 Uccle, depuis une date inconnue.

Le 22 juin 2021, le plaignant sollicite un nouveau contrat pour les deux énergies auprès de fournisseur Y. Il reçoit un email lui confirmant son inscription le même jour.

Le plaignant reçoit ensuite un email de la part de fournisseur Y lui indiquant que son contrat pourra être activé à « J+30 ».

Le 24 juin 2021, IGE introduit une demande auprès de fournisseur Y afin que ce dernier procède à une ouverture immédiate des compteurs.

Cette demande étant refusée, IGE introduit une plainte devant le Service des litiges.

Position du plaignant

Le plaignant estime que le délai imposé par fournisseur Y est contraire à l'ordonnance, et notamment à l'article 25^{duodecies} de l'ordonnance électricité et son équivalent dans l'ordonnance gaz. En effet, il estime que le délai de trois semaines s'applique en cas de changement de fournisseur, ce qui n'est pas le cas d'espèce envisagé ici. Le plaignant considère dès lors que fournisseur Y doit introduire un Move-in et non un customer switch.

Le plaignant en conclut que l'attitude de fournisseur Y revient à un refus de faire offre, ce qui est contraire à l'article 25^{ter} de l'ordonnance électricité.

Enfin, le plaignant estime que cette pratique est contraire à l'article 1134 du Code civil, qui prévoit l'exécution de bonne foi des conventions.

Position de la partie mise en cause

Fournisseur Y estime respecter les articles 25*duodecies* de l'ordonnance électricité et 20*novies* de l'ordonnance gaz, en ce que le délai de 3 semaines pour la reprise est respecté. Fournisseur Y considère également que le move-in n'est pas applicable dans le cas d'espèce, en ce que ce scénario est applicable en cas d'emménagement. Or, le plaignant se trouvait dans les lieux depuis déjà un certain temps ; il ne s'agit pas d'un nouvel emménagement.

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 l'application de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

Le Service des litiges est aussi compétent pour se prononcer sur l'application correcte du MIG par les fournisseurs, conformément à l'article 30*novies*, § 1^{er}, 1°, de l'ordonnance électricité. Le Service des litiges est également compétent pour statuer sur les plaintes relatives au fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz.

La présente plainte portant sur les articles 25*duodecies*, 25*ter*, de l'ordonnance électricité et 20*novies*, 20*bis*, de l'ordonnance gaz, ainsi que sur le MIG, elle est recevable.

Examen du fond

L'article 25*duodecies* de l'ordonnance électricité met en place un délai de trois semaines pour reprendre un point en cas de changement de fournisseur A vers un fournisseur B. Or, la situation du plaignant n'est pas un changement de fournisseur : il s'agit d'un même utilisateur qui demande un nouveau contrat au vu du fait que ses compteurs ont été scellés. L'article précité ne s'applique donc pas au plaignant. Le Service des litiges estime que c'est bien le scénario 04 du MIG « Move-in v4 » qui est applicable dans ce cas-ci : bien qu'il concerne les cas d'emménagement d'un URD sur les lieux, il doit s'appliquer dans les cas de demande de contrat suite à une fermeture des compteurs non consécutive à un emménagement dans les lieux. Il est de l'intérêt du consommateur de combler cette lacune et de prévoir une fourniture à la date demandée par l'URD.

Le scénario 04 du MIG « Move-in v4 » prévoit notamment que le nouveau fournisseur envoie sa demande concernant le raccordement scellé au GRD, dans ce cadre, « *il fournit entre autre l' ID du point d'accès concerné et informe de la date pour laquelle l'installation devrait être (re)mise en service. Pour ce qui concerne cette date, il y a un accord dans le marché pour respecter le plus possible la date réelle de mise en service telle que prévue par l'utilisateur du réseau et non pas la première date possible* ».

Le MIG prévoit dès lors que la date souhaitée par l'utilisateur du réseau devrait au maximum être respectée. En prévoyant d'office la date de reprise au 12 juillet, soit le dernier jour du délai de 3 semaines, fournisseur Y ne respecte pas le MIG.

Par ailleurs, l'article 25*duodecies* **interdit toute discrimination entre les URD**, notamment en matière de « *temps* ». Le Service des litiges constate que ce délai n'est pas appliqué par les autres fournisseurs actifs sur le marché de l'énergie, ce qui est susceptible de constituer une discrimination entre les différents URD en fonction du fournisseur vers qui l'URD introduit sa demande de contrat. Par ailleurs, d'après les échanges entre fournisseur Y et l'URD, il semble que fournisseur Y conditionne une reprise plus rapide du point lorsqu'il s'agit d'un emménagement récent. En effet, fournisseur Y constate d'abord que le plaignant se trouve dans les lieux depuis un certain temps, et que « *dès lors* », il propose une reprise du point au plus tôt le dernier jour du délai de trois semaines prévu par l'article 25*duodecies*. Une telle pratique constituerait également une discrimination entre utilisateurs. Cette pratique serait également contraire à l'article 25*ter* de l'ordonnance électricité, qui impose que les offres doivent être raisonnables et non-discriminatoires.

Enfin, l'article 25*duodecies* prévoit également que les fournisseurs doivent fournir **un haut degré de protection à leurs clients**, ce qui implique notamment une fourniture en énergie dans les meilleurs délais possibles, particulièrement lorsque les clients n'ont pas accès à l'énergie, pourtant fondamentale pour le respect de la dignité humaine.

Le Service des litiges en conclut que fournisseur Y devrait reprendre le point à la date souhaitée par l'URD.

PAR CES MOTIFS

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

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges