

Service des Litiges

Décision

Madame X c./ Fournisseur d'énergie Y

Objet de la plainte

Madame X (ci-après « la plaignante ») sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par fournisseur Y des articles 25^{ter} et 32^{septies}, 51 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}, § 1 de l'ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « ordonnance gaz »).

Exposé des faits

Le 1^{er} décembre 2018, la plaignante emménage dans un appartement sis rue xy, n° z à 1030 Bruxelles.

Le 12 décembre 2018, la plaignante sollicite, par internet, un contrat d'énergie pour ses fournitures d'énergie auprès de fournisseur Y.

Le même jour, fournisseur Y lui confirme son inscription par courriel.

Par courriel daté du 21 décembre 2018, fournisseur Y adresse à la plaignante une demande d'informations complémentaires rédigée dans laquelle fournisseur Y réclame à la plaignante une photocopie de sa carte d'identité et du document qui contient toutes les informations reprises sur la puce (notamment son adresse) ou en l'absence de ces documents, une copie du contrat de bail, acte d'achat, certificat de domiciliation, etc... sous peine d'annuler sa demande de faire offre:

Le 24 décembre 2018, fournisseur d'énergie Z, le fournisseur commercial de l'occupant sortant, initie une procédure MOZA sur les compteurs d'électricité et de gaz attribués au point de fourniture précité.

Par courriel daté du 26 décembre 2018, la plaignante transmet une copie de son contrat de bail à fournisseur Y.

Le 11 février 2019, Sibelga procède à la fermeture des compteurs d'électricité et de gaz précités dans le cadre de l'exécution de la procédure MOZA étant donné qu'aucun fournisseur d'énergie commercial ne s'est manifesté pour reprendre les compteurs d'électricité et de gaz desservant la résidence de la plaignante.

Par courriel daté du 12 février 2019, la plaignante conteste la fermeture de ses compteurs auprès de fournisseur Y au motif qu'elle a reçu la confirmation de son inscription chez fournisseur Y le 12/12/2018 et qu'elle a transmis le complément sollicité en date du 26/12/2018. Dans ce courriel, la plaignante sollicite également la prise en charge par fournisseur Y des frais d'ouverture des compteurs ainsi qu'une indemnité de dédommagement.

Le 15 février 2019, Sibelga procède à la réouverture des compteurs précitées, à la demande du fournisseur A, nouveau fournisseur d'énergie commercial de la plaignante.

Par courriel daté du 27 février 2019, fournisseur Y répond à la contestation de la plaignante en ces termes :

« (...) nous remarquons que suite à votre la réception de votre contrat de bail, notre email de demande d'index est resté sans suite. Par ailleurs, nous avons tenté de vous joindre par téléphone au 0478500266 en date du 22.01.2019, du 04.02.2019 et du 11.02.2019 afin d'obtenir vos index. Sans réponse de votre part, votre inscription a été annulée ce qui a engendré une coupure des installations. Nous vous présentons toutes nos excuses pour ce désagrément. Néanmoins, fournisseur Y n'est nullement en tort vis-à-vis de cette événement et ne pourra supporter des frais de raccordement. (...) »

Par courriel du 12 mars 2019, la plaignante, n'ayant pas obtenu de satisfaction auprès du fournisseur Y, introduit une plainte à l'encontre de ce dernier auprès du Service des litiges de BRUGEL.

Le 2 avril 2019, le Service décide de poursuivre le traitement de cette plainte.

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^o concernant l'application de la présente ordonnance, de ses arrêtés d'exécution et du MIG en vigueur ;

2^o 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^o relatives au fonctionnement des marchés du gaz et de l'électricité ;

4^o 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 [e domaine de l'électricité et/ou du gaz ;

5^o relatives à l'octroi d'une aide financière dans le cadre du programme d'exécution visé à l'article

24, 52 ;

6^o 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'ordonnance électricité et de ses arrêtés d'exécution ainsi que de l'ordonnance gaz.

En l'espèce, les articles 25^{ter} et 32^{septies}, § 1 de l'ordonnance électricité et les articles 20^{bis} et 24^{sexies}, § 1 de l'ordonnance gaz sont applicables.

La plainte est, dès lors, recevable.

Examen du fond

1. Obligation de faire offre

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

« 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.

Dans le cas où la demande émane d'un client ou d'un ancien client qui n'a pas apuré entièrement ses dettes contractées auprès du fournisseur concerné tout en respectant pas le plan d'apurement éventuellement conclu le fournisseur peut refuser par écrit de faire une proposition de contrat de fourniture ou faire par écrit une proposition de contrat de fourniture qui sera conclu après que le client aura apporté une caution.» (Nous soulignons)

Il ressort de ces articles que fournisseur Y, en tant que fournisseur d'énergie commercial, est tenu de faire offre à tout client qui le lui demande dans un délai de 10 jours ouvrables. Néanmoins, fournisseur Y a la possibilité de refuser de faire offre, par écrit, à son client ou à un ancien de ses clients qui n'a pas apuré entièrement sa dette tout en ne respectant pas le plan d'apurement éventuellement conclu.

En l'espèce, le Service constate que cette disposition n'a pas été respectée par fournisseur Y, en ce que ce dernier a refusé « tacitement » de faire offre à la plaignante bien que cette dernière n'était pas une cliente ou une ancienne cliente de fournisseur Y qui aurait une dette non apurée chez fournisseur Y tout en ne respectant pas son plan d'apurement.

En effet, le 12 décembre 2018, la plaignante a sollicité en ligne un contrat d'énergie pour ses fournitures d'électricité et de gaz auprès du fournisseur Y. Par courriel daté du 21 décembre 2018, fournisseur Y a demandé à la plaignante de lui transmettre une photocopie de sa carte d'identité ainsi que le document qui contient toutes les informations reprises sur la puce ou en l'absence de ces informations, une copie de son contrat de bail, acte d'achat, certificat de domiciliation, etc...

A l'exception de la carte d'identité du demandeur ou de tout document équivalent, le fournisseur ne peut exiger d'autres documents pour faire offre. Par courriel daté du 26 décembre 2018, la plaignante a toutefois transmis une copie de son contrat de bail à fournisseur Y.

Fournisseur Y aurait essayé vainement de joindre la plaignante par téléphone les 22/01/2019, 0402/2019 et 11D2/2019 — soit plus de 10 jours ouvrables après la demande de faire offre de la plaignante - afin d'obtenir ses index pour valider son inscription.

Fournisseur Y, n'ayant pas reçu les index de la plaignante, a annulé l'inscription de la plaignante sans l'en aviser par écrit.

Eu égard à tous ces éléments, fournisseur Y ne s'est pas conformé à l'article 25ter de l'ordonnance électricité et l'article 20bis de l'ordonnance gaz en ce qu'il n'était pas en droit de refuser de faire offre à la plaignante au motif que cette dernière ne lui avait pas communiqué ses index. En outre, quid non

le refus était justifié, celui-ci aurait dû être acté par écrit. Fournisseur Y aurait dû faire offre ou refuser de faire offre par écrit dans les 10 jours ouvrables suivant la demande de la plaignante, soit au plus tard le 26 décembre 2018.

Le Service tient à rappeler que la situation de l'absence de relevé contradictoire est consacrée par l'article 25decies, 2^{ème} alinéa de l'ordonnance électricité et l'article 200cties, 2^{ème} alinéa de l'ordonnance gaz.

Ces articles prévoient notamment que :

« (...) A défaut de relevé contradictoire transmis au gestionnaire du réseau de distribution, par lettre recommandée ou voie électronique, ou de relevé demandé à celui-ci par un fournisseur, le gestionnaire du réseau prend en considération l'index fourni par le nouvel occupant à partir d'une photographie du compteur le jour de son arrivée sur les lieux l'estimation des index effectuée par le gestionnaire du réseau de distribution fait foi jusqu'à preuve du contraire. »

Il découle de cet article qu'en l'absence de relevé contradictoire ou de communication de l'index par le nouvel occupant, le gestionnaire du réseau de distribution estime les index. L'absence de communication de l'index au fournisseur d'énergie n'empêche pas à ce dernier de respecter son obligation de faire offre.

2. Demande d'indemnisation

L'article 32septies §2 de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz prévoient que :

« §2. De même, en dehors des cas visés aux §§1^{er} et 1^{er} bis, 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. » (Nous soulignons)

En l'espèce, comme exposé au point précédent, fournisseur Y ne s'est pas conformé l'article 25ter de l'ordonnance électricité et l'article 20bis de l'ordonnance gaz en ce qu'il n'a pas fait offre à la plaignante dans les 10 jours ouvrables. Aucun contrat d'énergie n'a été conclu. Par conséquent, l'article précité et son équivalent en gaz sont, in casu, inapplicables, dès lors qu'il vise la mauvaise exécution des relations contractuelles.

Néanmoins, l'article 32septies, §1^{er} de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz prévoit ce que suit=

« 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. »
(Nous soulignons)

Il en est de même pour le gaz.

Il découle de cette disposition que le plaignant 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 des ordonnances électricité et de gaz et de leurs arrêtés d'exécution, ou d'une erreur de gestion ou de facturation du fournisseur d'énergie concerné.

Il ressort du point 1 de la présente décision que fournisseur Y ne s'est pas conformé à l'article 25ter de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz en ce qu'il a refusé tacitement de faire offre à la plaignante bien que cette dernière ne soit pas une cliente ou ancienne cliente du fournisseur Y n'ayant pas apurée sa dette auprès du fournisseur Y tout en ne respectant pas son plan d'apurement. De cette façon, fournisseur Y a transgressé les prescriptions des ordonnances électricité et gaz et a commis une erreur de gestion qui a donné lieu à la coupure d'alimentation de ses énergies.

Par conséquent, la demande d'indemnisation de la plaignante sur base de l'article 32septies, § 1er de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz est justifiée.

En ce qui concerne la prise en charge des frais d'ouverture des compteurs, conformément à l'article 32septies, § 1 de l'ordonnance électricité, ils doivent être supportés par fournisseur Y.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre fournisseur Y recevable et fondée en ce que fournisseur Y ne s'est pas conformé aux articles 25ter et 32septies, §1 de l'ordonnance électricité et ses équivalents en gaz.

Dès lors, fournisseur Y est redevable à la plaignante une indemnité forfaitaire calculée comme suit :

- 4 jours sans électricité¹ x 125€ indemnité journalière = 500€ pour l'électricité
- 4 jours le gaz x 125€ indemnité journalière = 500€ pour le gaz

¹ Les compteurs d'électricité et de gaz de la plaignante ont été scellés le 11/02/2019 et ont été rouverts le 15/02/2019 à la demande du fournisseur Z. Fournisseur Y n'a introduit aucune demande de reprise des énergies avant le 15/02/2019 auprès de Sibelga. Par conséquent, le Service a pris en considération la date du 15/02/2019 afin de calculer l'indemnité prescrite par l'article 32septies, § 1 de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz.

En outre, fournisseur Y devra établir une note de crédit dont le montant correspondrait au montant des frais d'ouverture de compteurs qui auraient été répercutés à la plaignante par fournisseur Z.

Conseillère juridique

Assistante juridique

Membre du Service des litiges

Membre du Service des litiges