

Service des Litiges

Monsieur X / Fournisseur Y

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges (ci-après, « *le Service* ») que ce dernier se prononce sur le respect, par fournisseur Y, des articles 20^{ter} et 20^{undecies}, § 1^{er}, 2^o, 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

En mai 2020, le plaignant change de fournisseur de gaz et conclut un contrat de fourniture avec fournisseur Y. Le 15 mai, il reçoit un mail de confirmation de ce contrat. Ce mail contient un récapitulatif du contrat. Il y est indiqué qu'au 1^{er} juillet 2020 débutera la livraison du gaz, et ce à prix fixe et pour une durée indéterminée. Quant au contrat en tant que tel, le plaignant affirme ne plus y avoir accès, ne l'ayant pas téléchargé d'internet avant que celui-ci ne soit plus disponible.

La première facture intermédiaire du plaignant, pour la période du 1^{er} juillet au 30 septembre 2020, indique que la fourniture se fera à prix fixe. Il y est également indiqué que la « durée du contrat » courra du 1^{er} juillet 2020 au 1^{er} juillet 2021.

 **Détail de votre facture sur la période du 01-07-2020 au 30-09-2020**



Gaz naturel SUPER (Prix fixe)

Code EAN :
Numéro du contrat :

Durée du contrat
du 01-07-2020
au 01-07-2021

Fournisseur Y informe le Service que cette durée d'un an fait référence à la durée d'application de la carte tarifaire. Le plaignant a reçu, lors de la confirmation de son contrat, une carte tarifaire sur laquelle il serait indiqué que la durée du tarif est d'application pour une durée d'un an.

La carte tarifaire reprend en effet le tableau suivant :

Coût de l'énergie, redevance annuelle (1)

Gaz naturel	Energie (c€/kWh)	
	Super (Fixe) 1 an	Super (Variable) 1 an
Coût énergie (c€/kWh)	1.84	1.19
Redevance fixe (€/an)	0	0

Il y est également indiqué que « [l]a durée de votre contrat est indéterminée et la livraison minimale garantie par fournisseur Y sur la région de Bruxelles est de 3 ans. Notre prix est fixé et garanti pour la période initiale choisie lors de l'inscription. Deux mois avant l'issue de cette période, fournisseur Y vous communiquera son nouveau tarif » et que « [l]e prix du gaz fixe, est fixe pour la période initiale du contrat ».

En septembre 2021, suite à une information du fournisseur sur un changement d'acompte, le plaignant constate que le tarif du contrat est passé de prix fixe à prix variable. Il affirme également constater que la durée du contrat, qu'il croyait indéterminée, est d'un an. Il semble à nouveau que cette durée fasse référence à l'application du tarif.

Le plaignant indique ne plus avoir accès à son contrat initial (voir *supra*) mais avoir accès à son contrat actuel. À ce sujet, le plaignant estime que la signature numérique apparaissant au bas de ce contrat, signature datant de mai 2020, a été apposée sur ce « nouveau contrat » de manière abusive, dans la mesure où le plaignant n'aurait pas renouvelé son consentement. Ce contrat indique un prix variable pour une durée d'un an :



Le plaignant contacte alors le fournisseur, relevant les informations contradictoires données par rapport à la durée du contrat et s'opposant à la modification de son contrat de prix fixe à prix variable. Le fournisseur estime avoir agi dans le respect de ses conditions générales et de la législation en vigueur.

Une plainte a été introduite auprès du Service des litiges le 28 septembre 2021.

Position du plaignant

Le plaignant estime que fournisseur Y n'a pas respecté les termes du contrat qu'il a conclu avec lui en ce que, lors de la confirmation du contrat, celui-ci avait une durée indéterminée et un prix fixe, alors que fournisseur Y l'aurait exécuté pour une durée de 1 an et renouvelé à prix variable. Il aurait, ce faisant, violé son consentement, notamment en apposant sur un « nouveau contrat » une signature ancienne, ce qui aurait donc été fait de manière abusive.

Par ailleurs, fournisseur Y n'aurait pas respecté l'obligation de conclure, en Région bruxelloise, des contrats de fourniture de trois ans au moins, prévue par l'article 20ter de l'ordonnance gaz.

Position de la partie mise en cause

La partie mise en cause estime avoir respecté ses obligations légales et ses conditions générales de vente. Elle estime que le contrat a été conclu pour une durée indéterminée mais que, néanmoins, le tarif associé au contrat est renouvelé tous les ans. Fournisseur Y affirme qu'une confirmation transmise au plaignant indique clairement cette modalité, ainsi que la carte tarifaire communiquée au même moment.

De plus, concernant la procédure de renouvellement, la partie mise en cause affirme qu'au bas de chacune des factures d'acompte du plaignant, un extrait des conditions générales de vente est mentionné, selon lequel « *[le] contrat sera renouvelé aux conditions tarifaires valables 2 mois avant l'échéance de celui-ci avec un tarif fixe ou variable indépendamment [du] tarif actuel et pour une durée de 1 an* ». Elle estime que le plaignant a été renouvelé automatiquement en date du 1^{er} juillet 2021, en tarif variable, car il ne l'a pas contactée afin de procéder à un renouvellement personnalisé.

Par ailleurs, elle estime que la disposition légale invoquée par le plaignant l'oblige à lui fournir du gaz pendant trois ans (durée du contrat) mais ne vise pas la durée de l'application de la carte tarifaire, et qu'ainsi, étant donné qu'elle continue à fournir le plaignant, elle respecte cette obligation.

Recevabilité

L'article 30novies, §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'ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles Capitale.

En l'espèce, les articles 20ter et 20undecies, § 1^{er}, de ladite ordonnance s'appliquent.

La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

1. Quant à l'obligation de conclure des contrats de fourniture pour une période fixe de trois ans au moins

L'article 20ter de l'ordonnance gaz dispose comme suit :

« Les fournisseurs garantissent aux ménages une alimentation ininterrompue de gaz pour la consommation du ménage à des conditions non discriminatoires.

(...)

Sous réserve des délais de résolution prévus au présent chapitre, les contrats de fourniture sont conclus pour une période fixe de trois ans au moins. Toutefois, un ménage peut toujours y mettre fin moyennant un délai de résiliation de deux mois ».

Le plaignant invoque cette disposition en vue de contester le changement de tarif de son contrat de fourniture de gaz, lequel a eu lieu un an après le début du contrat. Ceci serait donc, d'après le plaignant, contraire à l'obligation à laquelle sont tenus les fournisseurs de conclure des contrats pour trois ans au moins.

Cependant, il ressort de cet article que les fournisseurs sont tenus de conclure des contrats de fourniture de minimum trois ans, c'est-à-dire qu'ils seront tenus de fournir leur cocontractant tout au long de cette durée, sauf résolution respectant les prescriptions légales. Cette disposition n'implique pas que, au cours de ces trois années, le fournisseur ne puisse modifier les termes et conditions du contrat, si tant est qu'il respecte les dispositions légales prévues à cet égard. Cette interprétation est en effet confortée par l'article 20undecies, 2°, de l'ordonnance gaz, lequel prévoit les modalités que doivent respecter les fournisseurs lorsqu'ils modifient lesdits termes et conditions.

Il s'agit donc de différencier la durée du contrat de fourniture, laquelle doit être de trois ans minimum, et la durée d'application d'un certain tarif qui correspond à l'une des conditions du contrat.

En l'espèce, fournisseur Y et le plaignant ont conclu un contrat à durée indéterminée, ce qui est conforme au prescrit de l'article 20ter de l'ordonnance gaz pour autant que celui-ci dure au minimum trois ans. La modification du tarif applicable au contrat après la première année de celui-ci ne contrevient pas à cette disposition, celle-ci ne s'opposant en effet pas à la modification des conditions du contrat.

Fournisseur Y a donc respecté l'obligation prévue par l'article 20ter de l'ordonnance gaz.

2. Quant aux conditions de la modification du tarif applicable au contrat, de tarif fixe à tarif variable

Il résulte ainsi de l'analyse réalisée au point précédent que fournisseur Y peut modifier le tarif lié à un contrat, moyennant cependant le respect de certaines conditions légales, parmi lesquelles les conditions prescrites par l'ordonnance gaz dont le Service des litiges de Brugel assure le respect.

En l'espèce, il semble que fournisseur Y a opéré de la manière suivante : il a contracté avec le plaignant un contrat de fourniture de gaz à durée indéterminée, dont la carte tarifaire était valable 1 an, suite à quoi le tarif pouvait changer, selon un tarif communiqué deux mois avant la fin de cette période d'1 an¹. Cette communication aurait été faite, d'après fournisseur Y, au moyen d'une mention au bas des factures d'acompte du plaignant, laquelle indique :

« Votre contrat sera renouvelé aux conditions tarifaires valables 2 mois avant l'échéance de celui-ci avec un tarif fixe ou variable indépendamment de votre tarif actuel et pour une durée de 1 an. Nous nous engageons à maintenir un niveau de service identique et le même type d'énergie (verte, belge ou non). Votre nouveau tarif sera publié dans votre espace client MyFournisseurY et sur notre site internet www.fournisseur.y.be. Vous pouvez librement et gratuitement renoncer à ce renouvellement, il vous suffit de vous inscrire chez un autre fournisseur. Nos conditions générales de vente sont disponibles sur notre site internet www.fournisseur.y.be ».

Il s'agit d'appliquer l'article 20undecies, § 1^{er}, 2°, de l'ordonnance gaz, lequel dispose comme il suit :

« § 1er. Sous réserve d'une norme fédérale plus favorable au consommateur, notamment dans la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, et de l'accord cadre du 16 septembre 2004, mis à jour le 11 juin 2008, visant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz, les modalités relatives à l'information des clients finals par les fournisseurs ont pour objet de faire en sorte que les clients :

(...)

2° soient avertis en temps utile de toute intention de modifier les termes et conditions des contrats et soient informés qu'ils ont le droit de dénoncer le contrat au moment où ils sont avisés de l'intention de le modifier. Les fournisseurs de services avisent immédiatement leurs clients de toute augmentation des tarifs, en temps utile et en tout cas avant la fin de la période de facturation normale suivant l'entrée en vigueur de l'augmentation, de manière transparente et compréhensible. Les clients sont libres de dénoncer un contrat s'ils n'en acceptent pas les nouvelles conditions qui leur sont notifiées par leur fournisseur de gaz ».

Il ressort de cet article que les fournisseurs ont l'obligation d'informer correctement leurs clients de manière à ce qu'ils soient avertis en temps utile de toute intention de leur fournisseur de modifier les termes et conditions de leurs contrats. Cette information doit être communiquée de manière transparente et compréhensible.

¹ Selon les informations reprises sur la carte tarifaire, voir citation de celle-ci dans la partie « *Exposé des faits* » de cette décision.

Cet article, tel qu'interprété par Brugel², requiert que la communication relative à ces modifications soit proactive : le fournisseur ne peut se contenter d'une mention sur une facture, mais doit attirer l'attention de son client sur la modification en cause et sur son droit de dénoncer le contrat.

Cette condition est par ailleurs reprise dans les « *Conditions générales de vente* » de fournisseur Y, datées du 16 décembre 2019, disponibles sur le site internet du fournisseur. En effet, ces conditions stipulent que « [p]our les clients avec un contrat à durée indéterminée, fournisseur Y est en droit de modifier les conditions du Contrat et/ou les prix » (article 6.1.2) pour autant « d'en informer le Client au moins deux mois à l'avance par courrier ou par e-mail » (article 6.3)³.

En l'espèce, fournisseur Y relève que le plaignant était informé de la procédure de renouvellement avec changement de tarif via la mention précitée au bas de ses factures d'acompte. Dès lors qu'une communication par une mention sur une facture ne suffit pas, selon l'interprétation de Brugel, à constituer une communication transparente et compréhensible, fournisseur Y a contrevenu au prescrit de l'article 20*undecies*, § 1^{er}, 2° de l'ordonnance gaz.

De plus, le contrat du plaignant a été conclu à durée indéterminée. Il est de la nature de ce type de contrat qu'ils n'ont pas d'échéance prévue. Il en résulte que le contrat ne peut être renouvelé à l'échéance de celui-ci. Ainsi, il est de l'avis du Service que la mention relative au renouvellement du contrat au bas des factures d'acompte du plaignant est en contradiction avec son contrat à durée indéterminée. Dès lors, cette contradiction contrevient également à la condition d'une communication compréhensible et transparente posée par l'article 20*undecies*, § 1^{er}, 2° de l'ordonnance gaz.

Il résulte de ce qui précède que si c'est à bon droit que fournisseur Y a modifié les conditions tarifaires du plaignant, la communication relative à la modification des conditions tarifaires n'a pas été faite de manière transparente et compréhensible. Dès lors, fournisseur Y n'a pas respecté l'article 20*undecies*, § 1^{er}, 2°, de l'ordonnance gaz.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre fournisseur Y recevable et partiellement fondée, en ce que :

- Fournisseur Y ne contrevient pas à l'article 20*ter* de l'ordonnance gaz en modifiant le tarif lié au contrat du plaignant avant l'écoulement d'une période de 3 ans ;
- Fournisseur Y a manqué à ses obligations prévues par l'article 20*undecies*, § 1^{er}, 2°, en ne respectant pas les conditions relatives à la communication relative à la modification dudit tarif.

² Voir point 3.1.6 de l'Avis de Brugel n°321 du 4 juin 2021 « Guide d'interprétation des obligations de service public à charge des fournisseurs en Région de Bruxelles-Capitale », disponible à <https://www.brugel.brussels/publication/document/avis/2021/fr/Guide-interpretation-obligations-servicepublic.pdf>, p. 11.

³ À noter que ces conditions ne correspondent pas aux conditions, datées du même jour, communiquées au plaignant dans son contrat, selon lesquelles cette communication peut se faire par la facture.

Conseillère juridique

Cheffe de service, conseillère sociale

Membre du Service des litiges

Membre du Service des litiges