

Service des Litiges

Décision

Madame X/ fournisseur d'énergie Y

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, par l'intermédiaire de Monsieur Z, sollicite du Service des litiges (ci-après, « le Service ») que ce dernier se prononce sur le respect, par fournisseur d'énergie Y, de l'article 25*quattordecies* 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 de l'article 20*undecies* 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

La plaignante est une ACP basée à zzyy, et qui est fournie en électricité et en gaz. Elle disposait d'un contrat de fourniture de trois ans avec fournisseur d'énergie Y.

Le 28 juin 2022, le gestionnaire du réseau de distribution, Sibelga, envoie un courrier à la plaignante lui indiquant que le 1^{er} octobre 2022, elle pourrait être coupée d'énergie (électricité et gaz), à moins de conclure un nouveau contrat avec un nouveau fournisseur, dès lors que fournisseur d'énergie Y a décidé de ne pas reconduire le contrat résidentiel dont la plaignante disposait.

Le 4 août 2022, la plaignante adresse à fournisseur d'énergie Y un courrier recommandé par lequel elle conteste la coupure annoncée dès lors qu'il s'agirait de la part de fournisseur d'énergie Y d'une rupture unilatérale de contrat.

Le 9 août, fournisseur d'énergie Y répond à la plaignante qu'il est stipulé dans ses conditions générales de vente (article 3.6.3) qu'elle peut renoncer au renouvellement d'un contrat en signifiant sa résiliation par écrit au plus tard deux mois avant l'échéance de la période en cours. Fournisseur d'énergie Y y indique que cela a été fait par le courrier de Sibelga susmentionné, lequel aurait été envoyé à la demande de fournisseur d'énergie Y.

Le 10 août 2022, la plaignante adresse un nouveau recommandé à fournisseur d'énergie Y par lequel elle signifie son insatisfaction relative au courriel du 9 août. En substance, il y est contesté que Sibelga ait le pouvoir de notifier le non-renouvellement du contrat à la plaignante, ne disposant pas de la délégation nécessaire.

Par ailleurs, le plaignant invoque la décision du Service des litiges du 10 mars 2020 opposant déjà la plaignante au fournisseur d'énergie Y:

Pour rappel, cette décision porte sur une plainte contestant la conditionnement de l'obligation de faire offre par fournisseur d'énergie Y, son refus de faire offre résidentielle à une association

de copropriétaire, ainsi que la postposition unilatérale de la date de reprise du point de fourniture et défaut de transparence des termes et conditions des contrats.

En l'espèce, le Service avait constaté une série de manquement de la part de fournisseur d'énergie Y lors de la conclusion de son contrat avec la plaignante. À l'égard de la postposition unilatérale de la date de reprise du point de fourniture, le Service avait décidé : «fournisseur d'énergie Y a transgressé l'article 25duodecies de l'ordonnance électricité et son équivalent gaz d'une part, lorsqu'il a postposé unilatéralement la date de livraison initialement fixée de commun accord au 01/08/2019 au 1/09/2019 puis au 1/10/2019 (...) ».

Le Service avait déclaré la plainte fondée mais « partiellement vidée de son objet en ce que fournisseur d'énergie Y a proposé un contrat d'énergie résidentiel à la plaignante au cours du traitement de la plainte ». Le Service n'a pas assorti cette décision de sanction.

La plaignante estime que, selon cette décision, les contrats de fourniture qui la lie avec fournisseur d'énergie Y débutaient le 1^{er} août 2019 et non le 1^{er} octobre et que, dès lors, la notification de non-nouvellement aurait dû avoir lieu avant le 28 juin 2022.

Le 12 août 2022, fournisseur d'énergie Y signifie par courriel à la plaignante qu'elle reste sur sa position du 8 août.

Le 28 août 2022, la plaignante introduit une plainte auprès du Service des litiges de BRUGEL.

Suite à la recevabilité de la plainte auprès du Service, fournisseur d'énergie Y a informé celui-ci qu'elle aurait directement prévenu la plaignante de l'absence de renouvellement de ses contrats à leur échéance en lui indiquant cela par courriel en date du 29 juin 2022. D'après le système informatique de fournisseur d'énergie Y, la plaignante aurait bien ouvert ce courriel. Fournisseur d'énergie Y produit une preuve d'envoi d'un mail à cette date ainsi que l'ouverture de celui-ci mais ne peut produire le mail en tant que tel dès lors que fournisseur d'énergie Y ne conserverait pas les courriels originaux pour des raisons informatiques.

La plaignante conteste avoir reçu et ouvert ce mail. Par ailleurs, elle indique à nouveau que l'envoi et l'ouverture d'un tel courriel le 29 juin 2022 n'entraîne pas le respect par fournisseur d'énergie Y de son obligation de notification dès lors que la livraison d'énergie aurait dû prendre cours au 1^{er} août 2022 et qu'ainsi, pour respecter le délai de deux mois prévus par ses conditions générales, fournisseur d'énergie Y aurait dû notifier la plaignante au 1^{er} juin 2022, c'est-à-dire deux mois avant l'échéance du contrat de 3 ans.

La plaignante considère également que l'adresse e-mail utilisée par fournisseur d'énergie Y ne constitue pas un « moyen de communication contractuel » et que la correspondance entre fournisseur d'énergie Y et la plaignante doit s'effectuer par la poste.

Position du plaignant

La plaignante considère que fournisseur d'énergie Y n'a pas respecté les obligations légales encadrant sa décision de ne pas renouveler son contrat de fourniture. En effet :

- Fournisseur d'énergie Y n'aurait pas notifié elle-même le non-renouvellement, lequel a été signifié par SIBELGA ;

- Quand bien même fournisseur d'énergie Y aurait envoyé un courriel à la plaignante signifiant le non-renouvellement de leur contrat, cette notification n'est pas valide dès lors qu'elle aurait été effectuée par courriel et non par la poste ;
- Quand bien même fournisseur d'énergie Y aurait envoyé un courriel à la plaignante signifiant le non-renouvellement de leur contrat, cette notification n'est pas valide dès lors qu'elle serait intervenue trop tard. En effet, la date de livraison initiale permettant de définir le moment de la notification devrait en effet être, selon la plaignante, le 1^{er} août 2019 et non le 1^{er} octobre 2019.

Position de la partie mise en cause

Fournisseur d'énergie Y considère avoir respecté ses obligations légales dès lors qu'elle affirme avoir notifié le non-renouvellement de son contrat à la plaignante par mail le 29 juin 2022.

Fournisseur d'énergie Y estime par ailleurs que le courrier envoyé par Sibelga informant la plaignante du non-renouvellement suffit à répondre aux prescriptions légales en matière de communication.

Enfin, fournisseur d'énergie Y considère que le délai de deux mois prévus par ses conditions générales a bien été respecté.

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 la présente ordonnance et ses arrêtés d'exécutions ainsi qu'à l'ordonnance gaz et ses arrêtés d'exécution.

La plainte a pour objet l'article 25*quattuordecies* de l'ordonnance électricité ainsi que l'article 20*undecies* de l'ordonnance gaz.

La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

L'article 25*quattuordecies*, § 1^{er}, de l'ordonnance électricité et l'article 20*undecies*, § 1^{er}, de l'ordonnance gaz disposent que :

« Sous réserve d'une norme fédérale plus favorable au consommateur, les modalités relatives à l'information des clients finals par les fournisseurs ont pour objet de faire en sorte que les clients :

1° aient droit à un contrat conclu avec leur fournisseur d'électricité précisant :

(...)

e) la durée du contrat, les conditions de renouvellement et de résiliation du contrat et d'interruption des services, y compris des produits ou services qui sont groupés avec ces services, et l'existence d'une clause de résiliation sans frais (...) ».

Il ressort de cette disposition que les conditions générales des fournisseurs doivent indiquer clairement les conditions de renouvellement du contrat qu'ils ont conclu avec leur client.

En l'espèce, les conditions générales de fournisseur d'énergie Y indiquent, à l'article 3.6, que « fournisseur d'énergie Y peut renoncer au renouvellement du Contrat en signifiant sa résiliation par écrit au plus tard 2 mois avant l'échéance de la période en cours ».

1. Quant à la date butoir à laquelle la plaignante devait être notifiée

La plaignante estime qu'elle aurait dû être prévenue du non-renouvellement du contrat deux mois avant le 1^{er} août 2022, c'est-à-dire au 1^{er} juin 2022 au plus tard. La plaignante considère en effet que la fourniture d'énergie a débuté au 1^{er} août 2019. Elle invoque à l'appui de cet argument la décision du Service des litiges du 10 mars 2020 citée ci-dessus.

Le Service relève qu'il a, dans cette décision, en effet considéré que fournisseur d'énergie Y avait violé l'ordonnance en repoussant de manière unilatérale la date de livraison convenue initialement avec la plaignante.

Néanmoins, la décision n'assortit pas de sanction au constat de cette violation. Cette décision a d'ailleurs été rendue après la date du 1^{er} octobre, date du début de livraison choisie par fournisseur d'énergie Y. Il semble d'ailleurs que, suite aux différents manquements de fournisseur d'énergie Y, lorsqu'elle a fini par établir un contrat adéquat, il ne lui était plus possible, en pratique, de faire début la livraison au 1^{er} août. Par conséquent, s'il est reconnu que fournisseur d'énergie Y n'a pas respecté les prescriptions légales lors de l'établissement du contrat d'énergie, celui-ci a néanmoins sorti ses effets.

Dès lors que la décision précitée n'a pas condamné fournisseur d'énergie Y à modifier la date de livraison du 1^{er} octobre au 1^{er} août, et dès lors que la plaignante ne s'est pas plainte, jusqu'ici, de l'application par fournisseur d'énergie Y de la décision précitée, le Service des litiges considère qu'il s'agit de retenir la date du 1^{er} octobre 2019 comme date de début de livraison. C'est en effet cette date de début de livraison qui détermine le début de la période de contrat. En l'espèce, le plaignant a conclu un contrat de fourniture de 3 ans, qui débute au 1^{er} octobre 2019 et se termine donc au 1^{er} octobre 2022.

Il en découle que la date clef à prendre en compte pour le délai de deux mois est le 1^{er} octobre 2022. Il s'agissait donc de notifier le plaignant de la non-reconduction du contrat pour le 1^{er} août.

Le Service considère donc que l'aspect temporel de la notification a, en l'espèce, été respecté.

2. Quant à la notification de l'intention de fournisseur d'énergie Y de ne pas renouveler le contrat

La plaignante considère que fournisseur d'énergie Y n'a pas respecté son obligation de notification dès lors que fournisseur d'énergie Y n'aurait pas elle-même adressé un écrit à la plaignante. La plaignante considère que le courrier envoyé par Sibelga ne constitue pas une notification en bonne et due forme dès lors que le gestionnaire de réseau ne dispose pas d'un mandat de la part de fournisseur d'énergie Y pour ce faire. La plaignante considère également qu'elle aurait dû recevoir un courrier par la poste et non un courriel.

Sur ce dernier point, le Service relève que les conditions générales de fournisseur d'énergie Y prévoient que la communication se fasse « par écrit ». Le fournisseur n'est dès lors pas tenu à l'envoi d'un courrier. Par ailleurs, le Service relève que l'article 25quatuordecies de l'ordonnance, relatif aux obligations d'information des fournisseurs, n'impose jamais l'utilisation du courrier par la poste comme mode d'information.

Quant à la notification, fournisseur d'énergie Y a indiqué au Service avoir bien envoyé elle-même un courriel à la plaignante. Elle a indiqué ne pas pouvoir fournir le courriel en tant que tel, en raison de l'impossibilité informatique d'archiver chacun des courriels envoyés, mais a fourni la preuve qu'un courriel a été envoyé à la plaignante le 29 juin 2022. Pour rappel, Sibelga a émis son courrier de notification le 28 juin 2022 (Sibelga ayant lui-même été prévenu par fournisseur d'énergie Y).

La preuve d'envoi d'un courriel est reproduite ci-dessous :



Overview Activity Click Performance Content Optimizer Social E-commerce Inbox Analytics360

Opened

Export As CSV 1 - 12 of 12

Email Address	Opens	Numéro de client1	Numéro de contrat1	Date fin 1	Numéro de client2	Numéro de contrat2	Date fin 2
[REDACTED]	13	ME291380	00504156 (gaz)	01/10/2022	ME291380	00504156 (électricité)	01/10/2022

Il s'agit ici d'une capture d'écran du système informatique de fournisseur d'énergie Y. Y sont montrées les opérations (« Activity ») liées aux fins de contrat le 29 juin 2022 à Bruxelles (« EoC BX 290622 », « EoC » signifiant ici « End of Contract », « fin de contrat »). Y est reprise l'adresse électronique de la plaignante, son numéro de client, ses numéros de contrats et les dates d'échéance de ceux-ci.

Il est possible en droit d'utiliser la présomption de fait comme mode de preuve. Il s'agit-là de déduire l'existence d'un ou plusieurs faits inconnus à partir d'un ou de plusieurs faits connus (voir l'article 8.1, 9° du Code civil).

En l'espèce, le Service estime pouvoir déduire que le courriel envoyé par fournisseur d'énergie Y, bien que celui-ci n'ait pas pu être reproduit, portait bien notification du non renouvellement du contrat.

Il en résulte donc que fournisseur d'énergie Y a bien signifié, lui-même, par écrit, le non renouvellement de son contrat avec la plaignante.

Dès lors, le Service considère que fournisseur d'énergie Y a respecté ses conditions générales ainsi que les articles 25quatuordecies de l'ordonnance électricité et 20undecies de l'ordonnance gaz.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre fournisseur d'énergie Y recevable mais non fondée.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Cheffe de service, conseillère sociale
Membre du Service des litiges