

Service des Litiges

Décision

Monsieur X / Fournisseur Y

Objet de la plainte

Monsieur X, ci-après « le plaignant », sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par Fournisseur Y de l'article 32septies, § 1^{er}, 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 ».

Exposé des faits

Le plaignant est client chez Fournisseur Y depuis mars 2020.

Le 28 septembre 2022, le plaignant communique à Fournisseur Y sa nouvelle adresse mail, soit XXX.YYY@telenet.be. Il demande à Fournisseur Y d'adapter son adresse dans leur système, tant pour son compte électricité/gaz que pour son compte lié à sa carte carburant.

Le 7 octobre 2022, le plaignant remplit un document de reprise des énergies pour un point de fourniture situé à 1200 Bruxelles, (code EAN 5414489XXYYZZXXYYZ), pour la société W. Sur ce document, le plaignant renseigne comme adresse de contact XXX.YYY@telenet.be.

Le 18 octobre 2022, le plaignant interpelle Fournisseur Y, afin de leur demander s'ils ont reçu sa demande de reprise de compteur pour l'appartement situé avenue XYZ.

Selon Fournisseur Y, mais sans qu'ils n'aient communiqué la preuve par email, il est répondu au plaignant le 19 octobre 2022, sur son adresse XXX.YYY@chello.be.

Le 21 octobre 2022, Fournisseur Y demande au plaignant de renvoyer les informations nécessaires, parce qu'ils ne retrouvent pas la demande d'ajout de point de fourniture. Le plaignant répond le même jour par email qu'il a communiqué ce document le 9 octobre 2022 à 9h34 par email.

Le 26 octobre 2022, Fournisseur Y répond au plaignant qu'ils ont bien retrouvé sa demande, que celle-ci a été transmise au service des inscriptions et qu'elle est en cours de traitement.

Le 25 décembre 2022, le plaignant reprend contact avec Fournisseur Y, car Sibelga lui a indiqué que l'appartement situé avenue XYZ n'était toujours pas couvert par un contrat de fourniture, et qu'une procédure de coupure était enclenchée. Il demande à Fournisseur Y de faire le nécessaire.

Fournisseur Y répond au plaignant le 27 décembre 2022, indiquant qu'ils ont introduit une demande auprès de leur service « nouveau contrat », en urgence, et qu'un collaborateur de Fournisseur Y le recontactera dans les plus brefs délais.

Selon Fournisseur Y, mais sans qu'ils n'aient communiqué la preuve par email, une offre est communiquée au plaignant sur son adresse XXX.YYY@chello.be le 27 décembre 2022.

Le 13 janvier 2021, le compteur du plaignant est coupé par Sibelga.

Le même jour, une troisième offre contractuelle est communiquée au plaignant, cette fois à l'adresse mail XXX.YYY@telenet.be. Le plaignant confirme cette offre le même jour et une demande d'ouverture est sollicitée directement à Sibelga. Le point ne sera ouvert par le GRD que le 18 janvier 2023.

Position du plaignant

Le plaignant estime que Fournisseur Y a commis une erreur de gestion, en ne tenant pas correctement compte de sa nouvelle adresse mail. Il estime que la coupure est due à cette mauvaise gestion.

Position de la partie mise en cause

Fournisseur Y explique avoir communiqué au plaignant un projet d'offre à deux reprises, le 19 octobre 2022, et le 27 décembre 2022, à l'adresse email XXX.YYY@chello.be, mais que n'ayant pas reçu de réponse, ces demandes ont été archivées. Fournisseur Y explique qu'il s'agit de l'adresse sur laquelle sont adressées les factures liées à la référence client qu'ils fournissent depuis mars 2020. Fournisseur Y explique également avoir échangé à plusieurs reprises avec le plaignant à cette adresse, et estime que le plaignant a pu en prendre connaissance.

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 4, § 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'article 32septies, §1^{er}, de l'ordonnance électricité.

La plainte est recevable.

Examen du fond

L'article 32septies, § 1^{er}, de l'ordonnance électricité, dispose comme il 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 ».

Il ressort de cet article qu'en cas de coupure d'électricité intervenant à la suite d'une erreur de gestion de la part d'un fournisseur, celui-ci est contraint de payer une indemnité au client ayant subi un préjudice.

Dans le cas d'espèce, Fournisseur Y n'a pas correctement donné suite à la demande de contrat du plaignant, puisque les offres commerciales ont été communiquées au plaignant sur une adresse mail qu'il n'utilisait plus. En effet, le plaignant n'a dès lors pas pu prendre connaissance des offres envoyées par Fournisseur Y. Or, le plaignant a communiqué sa nouvelle adresse email à Fournisseur Y par email du 28 septembre 2022, mais il s'agissait également de l'adresse renseignée sur le document de reprise des énergies. Fournisseur Y n'avait dès lors aucune raison d'utiliser encore l'ancienne adresse mail du plaignant pour communiquer avec lui.

Par ailleurs, le plaignant a relancé Fournisseur Y à plusieurs reprises, qui lui a chaque fois assuré que sa demande avait bien été prise en compte, et qu'ils faisaient le nécessaire.

Enfin, Fournisseur Y a également utilisé la nouvelle adresse mail du plaignant afin de communiquer avec lui, notamment par rapport à ses différentes demandes d'offres.

Le Service des litiges en conclut que Fournisseur Y a commis une erreur de gestion, ayant entraîné la coupure du point de fermeture. Fournisseur Y est donc redevable d'une indemnité au plaignant.

Le point ayant été coupé le 13 janvier, et la demande de réouverture étant intervenue le même jour, une indemnité de 125 EUR (1 jour de coupure) doit être payée au plaignant.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre Fournisseur Y recevable et fondée. Fournisseur Y est redevable d'une indemnité de 125 EUR (1 jour de coupure avant demande de réouverture).

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Adviseur Dienstenmarkt - Conseiller marché des
services
Membre du Service des litiges