

Service des Litiges

Décision

Madame X et Monsieur Y/ Fournisseur Z

Objet de la plainte

Madame X et Monsieur Y, ci-après « les plaignants », sollicitent du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par Fournisseur Z de l'article 32septies, § 1 et § 2 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 24 janvier 2022, la société gérant le déménagement des plaignants, introduit une demande de contrat auprès de Fournisseur Z. Le contrat est demandé pour le compteur portant le numéro EAN 5414489UVVWXXYYZZ et pour l'adresse suivante: Chaussée d'ABC 64, à 1000 Bruxelles. Cette demande a été introduite avec les coordonnées suivantes: XXXX@ABC.GG et +11 123 12 12 123.

Le 24 janvier 2022 les plaignants reçoivent un e-mail qui confirme la réception de la demande.

Le même jour, Fournisseur Z demande de fournir les données manquantes, notamment le code EAN.

Le 4 août 2022 Sibelga envoie un e-mail à une agence immobilière responsable de l'appartement des plaignants, pour l'informer qu'aucun contrat d'énergie n'est actif pour l'adresse de consommation en question. Ensuite, l'agence contacte la société gérant le déménagement pour l'informer de la situation.

La société gérant le déménagement a contacté Fournisseur Z le 8 août pour savoir pourquoi le contrat n'est pas actif.

Le 24 septembre 2022 les plaignants contactent la société gérant le déménagement pour leur signaler que le compteur a été coupé, et qu'ils n'ont plus d'électricité.

Le 25 septembre la société gérant le déménagement a demandé le contrat par le biais d'une procédure accélérée auprès du fournisseur A.

Le 26 septembre 2022 la société gérant le déménagement a contacté Sibelga pour obtenir un rendez-vous le plus tôt possible pour l'ouverture du compteur électricité.

Le 3 octobre 2022 le compteur a été rouvert.

Le 14 octobre 2022, les plaignants introduisent une demande d'indemnisation auprès de Fournisseur Z.

Le 21 octobre 2022 les plaignants envoient un nouveau mail réitérant leur demande de 14 octobre 2022.

Le 26 octobre 2022 Fournisseur Z répond qu'elle n'a pas encore reçu de confirmation du contrat. Elle déclare avoir envoyé un e-mail à XXXX@ABC.GG avec un lien permettant aux plaignants d'appuyer sur " devenir client ". S'il clique sur ce lien, ils recevront une confirmation et Fournisseur Z

procédera à l'enregistrement. Comme cette démarche est restée sans suite, la complétude du contrat n'a pas eu lieu.

N'ayant pas obtenu satisfaction, le 25 avril 2023 les plaignants déposent une plainte contre Fournisseur Z auprès du Service.

Position des plaignants

Les plaignants estiment que Fournisseur Z a commis une erreur de gestion qui a entraîné la coupure de leur compteur d'électricité. Ils demandent une indemnisation pour les 8 jours où ils ont été privés d'électricité, du 26 septembre 2022 au 3 octobre 2022.

De plus, les plaignants ne comprennent pas pourquoi, après plusieurs demandes, leur contrat d'électricité n'a pas été activé et pourquoi ils n'ont pas été informés d'un quelconque problème concernant leur contrat.

Position de la partie mise en cause

Fournisseur Z explique n'avoir aucun lien avec l'entreprise La société gérant le déménagement laquelle serait un organisme qui travaille en collaboration avec l'agence de location du plaignant.

Fournisseur Z relève à la lecture des échanges que les plaignant pensent que l'e-mail remerciant de l'inscription signifie la validation de celle-ci, ce qui n'est pas le cas. Il s'agit juste d'une boîte aux lettres virtuelle qui confirme la réception de la demande et afin également de faire comprendre les étapes de l'inscription.

Fournisseur Z estime qu'il n'a pas commis d'erreur dans le traitement de ce dossier.

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, § 2 de l'ordonnance électricité.

La plainte est recevable.

Examen du fond

1. Quant à une erreur de gestion commise par le fournisseur

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, les plaignants ont demandé un contrat le 24 janvier 2022.

Le jour même, Fournisseur Z a envoyé deux e-mails aux plaignants. Le premier e-mail confirme la bonne réception de leur demande et le second e-mail leur demande le code EAN pour finaliser le contrat.

Il ressort des éléments communiqués au Service des litiges que les codes EAN pertinents n'ont pas été envoyés ni par les plaignants, ni par la société La société qui s'occupait de la gestion de leur déménagement. Fournisseur Z n'a dès lors pas commis d'erreur de gestion. Ils ont attendu le code EAN et la confirmation du contrat. Etant donné que cette demande est restée sans suite, la finalisation du contrat n'a pas eu lieu.

Il en découle que Fournisseur Z n'est pas redevable d'une indemnité à l'égard des plaignants.

2. Quant à une erreur administrative ayant empêché le contrat de rentrer en vigueur

L'article 32septies, §2, de l'ordonnance électricité prévoit ce qui suit :

« De même, en dehors du cas visé au paragraphe 1er, 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. »

Comme souligné ci-dessus, les plaignants n'ont pas donné suite à la demande de Fournisseur Z de recevoir le code EAN pertinent pour que le contrat soit lancé.

En l'espèce, Fournisseur Z ne peut dès lors pas être tenu responsable de ne pas avoir correctement donné suite au contrat conclu avec les plaignants.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X et Monsieur Y contre Fournisseur Z recevable, mais non fondée.

Assistante juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges