

Service des Litiges

Décision

Le plaignant / Le fournisseur Y

Objet de la plainte

Le plaignant, sollicite du Service des litiges (ci-après « *Le Service* ») de se prononcer sur le respect par fournisseur Y des articles 25^{ter}, 1^{er} alinéa et 32^{septies} 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 son équivalent pour le gaz, l'article 20^{bis} et l'article 24^{sexies} 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 20 janvier 2018, le plaignant a emménagé dans un appartement à 1070 Bruxelles.

Le 12 mars 2018, fournisseur Z, le fournisseur détenteur du point d'accès, a initié une procédure MOZA sur les compteurs de gaz et d'électricité de l'appartement précité.

Le 4 avril 2018, le plaignant a sollicité, par téléphone, au fournisseur Y un contrat d'énergie pour ses fournitures d'électricité et de gaz.

Le 5 avril 2018, fournisseur Y demande, par courriel, au plaignant de lui transmettre une copie de sa carte d'identité ainsi que le document qui contient toutes les informations reprises sur la puce (notamment l'adresse de l'utilisateur du réseau de distribution (ci-après « *URD* »)). Le fournisseur Y mentionne dans ce courriel qu'à défaut d'être en possession des documents précités, l'URD peut toujours lui communiquer son contrat de bail, son certificat de domiciliation ou un autre document qui atteste de son identité.

Le 13 avril 2018, le plaignant a transmis au fournisseur Y un contrat de bail daté de fin septembre 2017. Le même jour, fournisseur Y a :

- Déclaré au plaignant : « *Votre contrat de bail date de fin septembre 2017 et donc ce n'est pas un emménagement récent.* » ;
- Informé le plaignant qu'il pouvait fournir son énergie au 1^{er} juin 2018.

Le 2 mai 2018, les compteurs d'électricité et de gaz du plaignant ont été scellés par Sibelga.

Le 17 mai 2018, le plaignant a adressé une demande d'indemnisation auprès du fournisseur Y.

Le 14 juin 2018, le fournisseur Y a refusé d'indemniser le plaignant.

Position du plaignant

Le plaignant soutient que fournisseur Y n'a pas respecté l'article 25ter, premier alinéa de l'ordonnance électricité car celui-ci n'a pas réservé de suite à sa demande de contrat de fourniture.

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 et de ses arrêtés d'exécution;

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-Capitale et ses arrêtés d'exécution;

3° relatives au fonctionnement des marchés du gaz et de l'électricité;

4° ayant trait aux activités d'un fournisseur, d'un gestionnaire de réseau ou d'un intermédiaire;

5° relatives à l'octroi d'une aide financière dans le cadre du programme d'exécution visé à l'article 24, §2;

ceci à l'exception de celles portant sur des droits civils ».

Il ressort de cet article que le Service des litiges est compétent pour statuer sur des plaintes relatives à la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution, y compris donc du Règlement technique électricité.

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

La plainte est, dès lors, recevable.

Examen de fond

1. Obligation de faire offre

L'article 25ter, § 1^{er} de l'ordonnance électricité et son équivalent pour le gaz, 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. » (Nous soulignons).

Dans le cas d'espèce,

- Le 4 avril 2018, le plaignant a sollicité un contrat d'énergie auprès de fournisseur Y ;

- Le 5 avril 2018, fournisseur Y demande, par courriel, au plaignant de lui transmettre une copie de sa carte d'identité ainsi que le document qui contient toutes les informations reprises sur la puce, notamment l'adresse de l'URD afin de valider le contrat;
- Le 13 avril 2018, le plaignant a transmis à fournisseur Y un contrat de bail daté de fin septembre 2017.
- Le même jour, fournisseur Y a fait une offre de contrat de fourniture au plaignant.
- Le 2 mai 2018, les compteurs d'électricité et de gaz du plaignant ont été scellés par Sibelga à la suite d'une procédure « MOZA » initié le 12 mars 2018 par le détenteur du point d'accès, fournisseur Z.

Au regard de ce qui précède, le Service constate que fournisseur Y a respecté son obligation de faire offre prescrit dans l'article 25ter de l'ordonnance électricité et son équivalent pour le gaz, article 20bis de l'ordonnance gaz en ce que :

- Fournisseur Y a fait une offre de contrat au plaignant dans les 10 jours ouvrables suivant la demande de contrat du plaignant du 4 avril 2018, soit avant le 14 avril 2018.

Le Service des litiges rappelle que le fournisseur ne peut pas conditionner son offre à la production de document autre qu'une copie de la carte d'identité du consommateur.

2. Demande d'indemnisation adressée à fournisseur Y

L'article 32septies, § 1^{er} de l'ordonnance électricité et son équivalent pour le gaz, l'article 20bis de l'ordonnance gaz prévoient que :

« 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. »

En l'espèce, fournisseur Y s'est conformé à l'article 25ter, § 1^{er} de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz dès lors qu'il a fait une offre de contrat dans les 10 jours ouvrables suivant la demande du plaignant, soit avant le 14 avril 2018.

Dès lors, fournisseur Y était en droit de refuser d'indemniser le plaignant sur base de l'article 32septies, § 1^{er} de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par le plaignant contre fournisseur Y recevable mais non fondée.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges