

Service des Litiges

Décision

Madame X c. / Fournisseur d'énergie Y

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, sollicite du Service des litiges (ci-après « *le Service* ») que ce dernier se prononce sur le respect par le Fournisseur d'énergie Y de l'article 25ter 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 de son équivalent en gaz, l'article 20bis 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

La plaignante a conclu un contrat de fourniture de gaz et d'électricité auprès du Fournisseur d'énergie Z.

Par jugement du 19 décembre 2017, la Justice de paix du 5^{ème} canton de Bruxelles a condamné par défaut la plaignante à la somme de 525,08 € à titre d'arriérés de factures, à majorer des dépens.

Par un second jugement du 13 février 2018, la Justice de paix du 5^{ème} canton de Bruxelles a condamné par défaut la plaignante à la somme de 901,55 € à titre d'arriérés de factures, à majorer des dépens. Le juge a également dit pour droit qu'à défaut de paiement de cette somme dans le mois de la signification du jugement, les contrats de fourniture d'énergie seraient résolus de plein droit et que le Fournisseur d'énergie Z serait autorisé à procéder à la coupure des compteurs.

A la suite de ces jugements et en raison du non-paiement des sommes précitées, les compteurs de la plaignante ont été scellés.

La plaignante a sollicité la conclusion d'un nouveau contrat auprès du Fournisseur d'énergie Y. Le Fournisseur d'énergie Y a demandé, par voie téléphonique, à la plaignante qu'elle communique une photocopie de sa carte d'identité et qu'elle procède au prépaiement de la somme de 193,60 € à titre de frais d'ouverture des compteurs.

La plaignante considère qu'elle a été victime d'un refus de faire offre de la part du Fournisseur d'énergie Y et dépose plainte le 13 juin 2018 au Service de médiation de l'énergie.

Le Service de médiation de l'énergie se déclare non compétent pour traiter cette plainte mais prend néanmoins contact par mail avec le Fournisseur d'énergie Y. Le Fournisseur confirme qu'à défaut d'accuser réception d'une photocopie de la carte d'identité de la plaignante et de la somme de 193,60 €, le contrat ne pourra pas être activé.

La plaignante, non satisfaite de la position du Fournisseur d'énergie Y, dépose plainte le 11 juillet 2018 auprès du Service.

Position de la plaignante

La plaignante sollicite du Service que ce dernier condamne le Fournisseur d'énergie Y pour avoir refusé de lui faire une offre de contrat et avoir, par conséquent, violé les articles 25ter de l'ordonnance électricité et 20bis de l'ordonnance gaz.

Position de la partie mise en cause

Le Fournisseur d'énergie Y estime n'avoir commis aucune faute dans le cadre des articles 25ter de l'ordonnance électricité et 20bis de l'ordonnance gaz.

Recevabilité

Le Service des litiges s'est déclaré compétent, par décision du 1^{er} août 2018, pour traiter la plainte dès lors qu'il s'agit de l'application des articles 25ter de l'ordonnance électricité et 20bis de l'ordonnance gaz.

Examen du fond

L'article 25ter de l'ordonnance électricité, et son équivalent en 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.

Dans le cas où la demande émane d'un client ou ancien client qui n'a pas apuré entièrement ses dettes contractées auprès du fournisseur concerné tout en ne respectant pas le plan d'apurement éventuellement conclu, le fournisseur peut refuser par écrit de faire une proposition de contrat de fourniture ou faire par écrit une proposition de contrat de fourniture qui sera conclu après que le client aura apporté une caution »

En l'espèce, en réaction à la demande de contrat d'énergie de la plaignante, le Fournisseur d'énergie Y a demandé à la plaignante de lui transmettre une copie de sa carte d'identité et de procéder au prépaiement de la somme de 193,60 € à titre de frais d'ouverture des compteurs.

Il ne s'agit donc pas d'un refus de faire offre mais d'une activation du contrat de fourniture sous réserve de la transmission d'une copie de la carte d'identité de la plaignante et du paiement par celle-ci des frais d'ouverture des compteurs.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte de la plaignante recevable mais non fondée.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Assistante juridique
Membre du Service des litiges