

Service des Litiges  
Décision  
Monsieur X / Fournisseur d'énergie Y

Objet de la plainte

Monsieur X (ci-après « le plaignant ») sollicite, par l'intermédiaire de Madame Y, Conseillère juridique d'Infor Gaz Elec, du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par fournisseur d'énergie Y des articles 25<sup>ter</sup>, 25<sup>duodecies</sup>, al. 1<sup>er</sup>, 1<sup>o</sup> et 32<sup>septies</sup>, 5 1<sup>er</sup> 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 des articles 20<sup>bis</sup>, 20<sup>novies</sup>, al. 1<sup>er</sup>, 1<sup>o</sup>, et 24<sup>sexies</sup>, §1<sup>er</sup> 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 (ci-après « ordonnance gaz »).

Exposé des faits

Le 2 janvier 2019 le plaignant demande par mail à fournisseur d'énergie Y une simulation tarifaire sur base de consommations estimées sur un compteur d'électricité bi-horaire et sur un compteur de gaz.

Le 4 janvier 2019, fournisseur d'énergie Y transmet au plaignant une proposition tarifaire à laquelle le plaignant répond favorablement le jour même. A cette même date, fournisseur d'énergie Y confirme par courriel au plaignant son inscription avec un récapitulatif des données encodées précisant une date d'emménagement fixée au 1<sup>er</sup> janvier 2019.

Le 9 janvier 2019, fournisseur d'énergie Y demande par mail au plaignant de confirmer les codes EAN des points d'alimentation à fournir en électricité et en gaz. Confirmation sera faite par courriel par le plaignant le 11 janvier 2019 qui précisera en outre le numéro de sa boîte.

Le 15 janvier 2019, fournisseur d'énergie Y demande par mail au plaignant pour finaliser la reprise de compteur, une photocopie de sa carte d'identité ainsi que du document qui contient toutes les informations reprises sur la puce (notamment son adresse) ou en l'absence de ces documents, une copie de son contrat de bail, acte d'achat, certificat de domiciliation, etc... Les 16 janvier et 4 février 2019, le plaignant transmet par courriel à fournisseur d'énergie Y copie de sa carte d'identité et de la lecture de la puce.

Le 22 janvier 2019, le plaignant interroge fournisseur d'énergie Y par mail pour savoir si son inscription est finalisée.

Le 4 février 2019, les compteurs du plaignant sont fermés par Sibelga.

Le 5 février 2019, fournisseur d'énergie Y adresse au plaignant un courriel de confirmation de la conclusion de son contrat de fourniture en électricité et en gaz qui lui sera transmis par mail séparé dans les jours qui suivent. A cette même date, fournisseur d'énergie Y réalise les démarches administratives auprès de Sibelga pour reprendre les points d'alimentation du plaignant. Le 6 février 2019, les compteurs sont réouverts.

Le 9 février 2019, fournisseur d'énergie Y adresse un courriel confirmant la conclusion du contrat d'énergie et reprenant un récapitulatif des données de ce contrat dont la date de livraison fixée au 8 février 2019.

Le 1<sup>er</sup> mars 2019, le plaignant introduit, par l'intermédiaire de Monsieur D, Conseiller juridique d'Infor Gaz Elec, une demande d'indemnisation auprès de v pour coupure d'énergie (art. 32septies, § 1<sup>er</sup> de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz).

Le 14 mars 2019, fournisseur d'énergie Y refuse d'indemniser le plaignant.

Le 27 mars 2019, le plaignant introduit par l'intermédiaire de Madame Y, Conseillère juridique d'Infor Gaz Elec, une plainte auprès du Service des litiges de Brugel.

Le 24 juillet 2019, fournisseur d'énergie Y propose au Service des litiges par mail la prise en charge des frais liés à la coupure des compteurs à titre de geste commercial.

Le 24 avril 2019, le Service décide de poursuivre le traitement de la plainte de Monsieur X.

#### Position du plaignant

Fournisseur d'énergie Y n'ayant pas respecté son obligation de faire offre dans les 10 jours ouvrables prévue dans les ordonnances électricité et gaz, le plaignant lui réclame l'indemnité forfaitaire journalière de 125 € reprise dans ces ordonnances pour 3 jours de coupure et pour les 2 énergies ainsi que la prise en charge des frais d'ouverture des 2 compteurs par le fournisseur d'énergie.

#### Position de la partie mise en cause

Fournisseur d'énergie Y a refusé d'indemniser le plaignant en invoquant que le nécessaire a été fait dans les temps dès réception de l'ensemble des données permettant de finaliser l'inscription. Le fournisseur précise qu'il a dû vérifier les codes EAN et, demander une pièce d'identité conformément aux conditions générales lues et acceptées au moment de l'inscription par le plaignant. Fournisseur d'énergie Y estime que la date mentionnée sur le document de reprise des énergies, soit le 30 novembre 2018, correspond à la date d'emménagement du plaignant. Dès lors, celui-ci aurait introduit en ligne une demande d'inscription plus de 35 jours après son emménagement. « *Le devoir du client est d'informer son fournisseur dans les 7 jours qui suivent son déménagement* ». Fournisseur d'énergie Y estime que le plaignant n'a dès lors pas respecté le délai légal.

#### Recevabilité

L'article 30novies, S1<sup>er</sup>, 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 Bruges, 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 l'ordonnance électricité, à l'ordonnance gaz, ainsi qu'à leurs arrêtés d'exécution. En l'espèce, les articles 25ter, 25duodecies, al. 1<sup>er</sup> 1° et 32septies, § 1<sup>er</sup> de l'ordonnance électricité et les articles 20bis, 20novies, al. 1<sup>er</sup> 1° et 24sexies, § 1<sup>er</sup> de l'ordonnance gaz sont applicables. La plainte est, dès lors, recevable.

### Examen du fond

#### 1. Obligation de faire offre

L'article 25ter de l'ordonnance électricité et 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.*

*Dans le cas où la demande émane d'un client ou d'un ancien client qui n'a pas apuré entièrement ses dettes contractées auprès du fournisseur concerné tout en 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.» (Nous soulignons)*

Le 4 janvier 2019, le plaignant a sollicité un contrat d'énergie pour ses fournitures d'électricité et de gaz auprès de fournisseur d'énergie Y. Par courriels des 9 et 15 janvier 2019, fournisseur d'énergie Y a demandé au plaignant de respectivement lui confirmer les codes EAN des points d'accès à fournir et, de lui transmettre une photocopie de sa carte d'identité ainsi que le document qui contient toutes les informations reprises sur la puce ou en l'absence de ces informations, une copie de son contrat de bail, acte d'achat, certificat de domiciliation, etc...

Fournisseur d'énergie Y justifie ses demandes par le fait qu'il a dû vérifier les codes EAN et, que de telles demandes sont conformes aux conditions générales lues et acceptées au moment de l'inscription par le plaignant. Les conditions générales du fournisseur fournisseur d'énergie Y prévoient qu'un refus d'acceptation de contrat peut valablement se produire lorsque « *le client ne transmet pas de manière correcte et complète l'ensemble des données utiles à la fourniture, notamment les coordonnées du client, le code EAN du point de fourniture ainsi que tout document utile à l'établissement du contrat, dont notamment la copie de la carte d'identité ou la composition de ménage en cas de doute sur l'adresse ou le volume de fourniture attendu.* »

Cependant, en cas de contradiction, ce sont les obligations de service public relatives à la fourniture d'énergie prévues par les ordonnances électricité et gaz qui doivent prévaloir sur les conditions générales et, en l'occurrence, l'obligation de faire offre dans les 10 jours ouvrables de la demande de contrat de fourniture.

Le Service des litiges constate par ailleurs que les coordonnées du client, et les codes EAN des points d'alimentation repris dans la demande de contrat introduite en ligne le 4 janvier 2019 sont correctes.

Eu égard à tous ces éléments, le Service des litiges considère que fournisseur d'énergie Y ne s'est pas conformé à l'article 25<sup>ter</sup> de l'ordonnance électricité et à l'article 20<sup>bis</sup> de l'ordonnance gaz puisqu'il aurait dû faire offre dans les 10 jours ouvrables suivant la demande du plaignant, soit au plus tard le 17 janvier 2019.

## 2. Date de fourniture

L'article 25<sup>duodecies</sup>, al. 1<sup>er</sup>, 1<sup>o</sup>, de l'ordonnance électricité et l'article 20<sup>novies</sup>, al. 1<sup>er</sup>, 1 de l'ordonnance gaz prévoient que :

*« Sans qu'ils puissent discriminer de quelque façon et notamment discrimination en matière de coût, d'investissement et de temps, les fournisseurs et intermédiaires veillent à :*

*1<sup>o</sup> lorsque leurs clients souhaitent changer de fournisseur, dans le respect des termes et conditions des contrats, effectuer ce changement dans un délai de maximum trois semaines à compter de la date de la demande du client final. Les gestionnaires de réseau mettent en place la structure adéquate pour la réalisation de cette obligation. (Nous soulignons)*

Comme mentionné ci-dessus, dans la demande de contrat introduite le 4 janvier 2019, la date d'emménagement est fixée au 1<sup>er</sup> janvier 2019. Le 22 janvier 2019, le plaignant interroge fournisseur d'énergie Y par mail pour savoir si son inscription est finalisée.

Par ailleurs, le plaignant n'a reçu que le 9 février 2019 le courriel de fournisseur d'énergie Y de confirmation de la conclusion du contrat d'énergie avec comme date de livraison le 8 février 2019. Il n'a dès lors pas eu l'occasion de marquer ou non son accord sur cette date de livraison étant donné qu'il n'a reçu aucune offre de contrat de fourniture avant cette date. En outre, le contrat précise au niveau de la signature du client, « *accord exprès selon enregistrement audio que nous tenons à votre disposition, réalisé en date du 04/01/2019* », soit la date de sa demande de contrat de fourniture, demande qui reprenait comme date d'emménagement le 1<sup>er</sup> janvier 2019.

Par conséquent, le Service des litiges considère que fournisseur d'énergie Y n'a pas respecté l'article 25<sup>duodecies</sup>, al. 1<sup>er</sup> 1<sup>o</sup>, de l'ordonnance électricité et l'article 20<sup>novies</sup>, al. 1<sup>er</sup>, 1<sup>o</sup> de l'ordonnance gaz puisqu'il aurait dû assurer l'alimentation en électricité et en gaz du plaignant au plus tard dans les 3 semaines à compter de sa demande, soit au plus tard le 25 janvier 2019.

## 3. Demande d'indemnisation

L'article 32<sup>septies</sup>, § 1<sup>er</sup> de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz prévoit ce qui 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.

*Le gestionnaire de réseau rétablit l'alimentation dans les délais prévus par le règlement technique. A défaut, le client peut recourir à l'application de l'article 32ter.*

*L'indemnité est plafonnée à 1.875 euros. Les frais de fermeture et de rétablissement de l'alimentation sont également supportés par le fournisseur sans pouvoir être répercutés auprès du client final. » (Nous soulignons)*

Il découle de cette disposition que le plaignant peut prétendre à une indemnité forfaitaire journalière de 125 euros par jour jusqu'à la demande de rétablissement des énergies lorsque la fermeture des compteurs résulte d'une violation par le fournisseur d'énergie des prescriptions des ordonnances électricité et de gaz et de leurs arrêtés d'exécution, ou d'une erreur de gestion ou de facturation du fournisseur d'énergie concerné.

Il ressort des points 1 et 2 de la présente décision que fournisseur d'énergie Y ne s'est pas conformé à l'article 25ter de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz en ce qu'il aurait dû faire offre dans les 10 jours ouvrables suivant la demande du plaignant, soit au plus tard le 17 janvier 2019, ni à l'article 25duodecies, al. 1<sup>er</sup> 1<sup>o</sup> de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz puisqu'il aurait dû assurer l'alimentation en électricité et en gaz du plaignant au plus tard dans les 3 semaines à compter de sa demande, soit au plus tard le 25 janvier 2019.

De cette façon, fournisseur d'énergie Y a transgressé les prescriptions des ordonnances électricité et gaz et a commis une erreur de gestion qui a donné lieu à la coupure d'alimentation de ses énergies.

Par conséquent, la demande d'indemnisation du plaignant sur base de l'article 32septies, § 1<sup>er</sup> de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz est justifiée.

En ce qui concerne la prise en charge des frais d'ouverture des compteurs, conformément à l'article 32septies, § 1<sup>er</sup> de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz, ils doivent être supportés par fournisseur d'énergie Y.

#### PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre fournisseur d'énergie Y recevable et fondée en ce que fournisseur d'énergie Y ne s'est pas conformé aux articles 25ter, 25duodecies, al. 1<sup>er</sup> 1<sup>o</sup>, et 32septies, § 1<sup>er</sup> de l'ordonnance électricité et ses équivalents en gaz.

Dès lors, fournisseur d'énergie Y est redevable au plaignant d'une indemnité forfaitaire calculée comme suit :

- 1 jour sans électricité<sup>1</sup> x 125€ indemnité journalière = 125 € pour l'électricité
- 1 jour le gaz x 125€ indemnité journalière = 125 € pour le gaz e le montant des frais

En outre, fournisseur d'énergie Y doit prendre en charge le montant des frais d'ouverture de compteurs.

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges

Cheffe de service, conseillère juridique,  
Membre du Service des litiges