

Service des Litiges

Décision

La plaignante / Fournisseur Y

Objet de la plainte

La plaignante sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par la société fournisseur Y et SIBELGA des articles 25^{sexies}, §1^{er} et § 5, 3^{ième} alinéa 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 la procédure prévue au Chapitre Vbis 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

Madame bénéficie depuis mai 2018 du Revenu d'Intégration Sociale (RIS) et est suivie par la cellule énergie du CPAS de sa commune.

Elle s'est vu octroyer, par le CPAS, le statut de client protégé au début du mois d'août 2018.

Suite à des retards de paiement de certains montants des factures d'électricité, fournisseur Y a demandé en date du 2 août 2018 à SIBELGA de placer un limiteur de puissance chez la plaignante. Le 8 août 2018, le technicien de SIBELGA a procédé au placement d'un limiteur de puissance.

La plaignante se chauffant exclusivement à l'électricité, le placement du limiteur de puissance à 2.300 Watts a occasionné une coupure directe du point. La plaignante est restée sans électricité jusqu'au 20 août 2018.

Position de la plaignante

La plaignante conteste le placement de limiteur de puissance au motif qu'elle se chauffait exclusivement à l'électricité.

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 prévoit que :

« 1^{er} – 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 1^{er} 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 de l'électricité et du gaz ;

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 les droits civils ».

Il ressort de cet article que le Service des litiges est compétent pour statuer sur des plaintes relatives à l'application de la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution.

En l'espèce, l'article 25sexies, §1^{er}, § 5, 3^{ème} alinéa de l'ordonnance électricité et le Chapitre Vbis de l'ordonnance gaz sont applicables.

La plainte est dès lors, recevable.

Examen du fond

Placement du limiteur de puissance :

L'article 25sexies, § 1^{er} de l'ordonnance électricité prévoit que :

« Le non-paiement du montant facturé relatif à la consommation d'électricité fait l'objet d'un rappel par le fournisseur dans les 15 jours suivant la date de l'échéance de la facture. En cas de non-paiement du montant facturé, le fournisseur envoie une mise en demeure par lettre recommandée et par courrier ordinaire au plus tôt dans les 15 jours et au plus tard dans les 30 jours suivant l'envoi du rappel. A défaut de paiement dans les sept jours de la réception de la mise en demeure, le fournisseur propose au ménage un plan d'apurement raisonnable et peut entamer la procédure de placement d'un limiteur de puissance. Le fournisseur l'informe également de son intention de prévenir le C.P.A.S. de la commune où se situe le point de fourniture, notamment pour lui permettre de bénéficier de son assistance dans la négociation du plan d'apurement, ainsi que de son droit de refuser, par lettre recommandée adressée au fournisseur dans les dix jours, la communication de son nom au C.P.A.S. [...] »

Il ressort de cet article qu'en cas de non paiement de factures, après avoir envoyé un rappel, une lettre de mise en demeure par lettre recommandée et par courrier ordinaire, et après avoir négocié un plan d'apurement, le fournisseur peut entamer la procédure de placement d'un limiteur de puissance.

Dans le cas d'espèce, la société Y, fournisseur de la plaignante a demandé le placement d'un limiteur de puissance chez la plaignante à la suite des différents courriers de rappels et mise en demeure.

En effet, en date du 26 juin 2018, fournisseur Y a envoyé un rappel à la plaignante puis une lettre de mise en demeure datant du 10 juillet 2019. En raison du non-paiement dans les sept jours de la réception de la mise en demeure, fournisseur Y a demandé le 2 août 2018 à SIBELGA de placer un limiteur de puissance chez la plaignante.

Il ressort de ce qui précède que fournisseur Y s'est conformé à l'article 25sexies, § 1^{er} de l'ordonnance électricité en ce qu'il a respecté la procédure décrite dans la disposition précitée pour demander la pose de limiteur de puissance.

En outre, l'article 25sexies, § 5, 3^{ème} alinéa de l'ordonnance électricité prévoit que :

« Dans les cas où la puissance limitée à 2.300 watts n'est pas suffisante pour assurer le bon fonctionnement d'appareillages de santé ou d'assistance aux personnes, le bon fonctionnement d'un système de chauffage ou de ventilation mécanique contrôlée des pièces de vie, le bon fonctionnement d'un système de cuisson des aliments ou pour garantir l'approvisionnement en eau chaude sanitaire, le C.P.A.S. peut enjoindre le fournisseur de rétablir la puissance initiale dont disposait le ménage. Si le ménage se chauffe principalement à l'électricité, la procédure prévue au Chapitre Vbis 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 s'applique. » (Nous soulignons)

Dans le cas présent,

- La plaignante conteste le placement de limiteur de puissance au motif qu'elle se chauffait exclusivement à l'électricité.
- Fournisseur Y soutient qu'il ignorait que le logement du plaignant était entièrement alimenté en électricité.
- La plaignante n'a pas su démontrer qu'elle a notifié à fournisseur Y qu'elle se chauffait exclusivement à l'électricité.

Au regard de tout ce qui précède, le Service constate que fournisseur Y s'est conformé à l'article 25sexies, §5, 3^{ème} alinéa de l'ordonnance électricité en ce que la plaignante n'a pas su démontrer que fournisseur Y avait connaissance du fait qu'elle se chauffait exclusivement à l'électricité avant la demande du placement du limiteur de puissance.

PAR CES MOTIFS

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

Cheffe de service, conseillère sociale
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges