

Service des Litiges

Décision

Le plaignant / Fournisseur Y

Objet de la plainte

Le plaignant sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par fournisseur Y de l'article 25septies, §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 plaignant a sollicité le statut de client protégé auprès de la Cellule énergie du C.P.A.S. de Watermael-Boitsfort (ci-après « *CPAS* »).

Le 9 novembre 2018, le CPAS a introduit le formulaire de demande de client protégé auprès de Sibelga.

Par courriel daté du 12 novembre 2018, Sibelga a avisé le CPAS qu'il ne pouvait accéder à la demande de client protégé du plaignant car ce dernier était repris, dans sa base de données, comme « *non résidentiel* » (professionnel) auprès de son fournisseur d'énergie, fournisseur Y.

Sibelga a dès lors conseillé au CPAS de solliciter le changement de statut du plaignant - c'est-à-dire résidentiel au lieu de professionnel - auprès de fournisseur Y afin que Sibelga puisse donner une suite favorable à la demande de client protégé du plaignant.

Suite à cela, le plaignant a expliqué au CPAS qu'il avait souscrit un contrat d'énergie auprès de fournisseur Y via un démarcheur. Lors des premiers mois de facturation, le plaignant recevait des factures à son nom, précédait de la mention « *ASBL* » bien qu'il ne l'aurait jamais demandé car il ne disposait pas d'une asbl.

Le plaignant aurait signalé le problème auprès de fournisseur Y. Ce dernier aurait supprimé la mention « *ASBL* » sur les factures mais il n'aurait pas modifié le contrat d'énergie en cours.

En novembre et décembre 2018, le CPAS a pris contact à plusieurs reprises avec fournisseur Y afin de s'assurer que fournisseur Y avait bien modifié le statut du client et ce, en vue d'introduire une nouvelle demande de statut de client protégé auprès de Sibelga.

Ces entretiens téléphoniques n'ont abouti à aucune solution pour le plaignant en ce que les informations reçues de fournisseur Y variaient en fonction de l'interlocuteur en ligne et que le statut du plaignant resté inchangé auprès de Sibelga à défaut d'adaptation du contrat d'énergie par fournisseur Y.

N'ayant obtenu de satisfaction auprès de fournisseur Y, le plaignant, par l'intermédiaire de son CPAS, a introduit une plainte contre fournisseur Y auprès du Service des litiges de Brugel.

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 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'application de la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution.

La plainte concerne le respect par fournisseur Y de l'article 25*septies*, §2 de l'ordonnance électricité.

Dès lors, la plainte est recevable.

Examen du fond

L'article 25*septies*, §2 de l'ordonnance électricité prévoit que :

« Dès la mise en demeure, sur demande du client et après l'enquête sociale, le C.P.A.S. peut également attribuer au ménage le statut de client protégé. Dès l'obtention de ce statut, le C.P.A.S. en informe le fournisseur de dernier ressort et le client protégé est fourni par ce dernier. » (Nous soulignons)

Dans le cas d'espèce,

- Le 9 novembre 2018, le CPAS a introduit une demande de statut de client protégé au nom du plaignant auprès de Sibelga.

- Sibelga n’a pas réservé de suite favorable à cette demande car le plaignant était considéré comme « *non résidentiel* » dans sa base de données.
- Il s’est avéré que le contrat d’énergie souscrit par le plaignant était un contrat d’énergie professionnel et non résidentiel.
- Pourtant, l’article 2,28° de l’ordonnance électricité définit le client professionnel comme un client final rapportant la preuve qu’il utilise l’électricité fourni à son site de consommation pour un usage professionnel.
- *In casu*, le plaignant n’aurait jamais sollicité un contrat d’énergie professionnel. Il aurait d’ailleurs demandé à fournisseur Y de corriger ses factures reprenant la mention « asbl ». En effet, quelques mois avant l’introduction de la demande de statut de client protégé de novembre 2018, le plaignant a demandé à fournisseur Y de modifier le statut de son contrat d’énergie, résidentiel au lieu de professionnel, car ce dernier ne disposait pas d’une asbl.
- Par courriel daté du 9 janvier 2019, fournisseur Y a informé le Service que ses services avaient apporté la modification sollicitée par le plaignant en mars 2018 mais qu’ils avaient omis d’envoyer les master data en mars 2018.
- Le Service constate que cette omission de fournisseur Y a eu pour conséquence que le plaignant était toujours considéré comme « *non résidentiel* » auprès de Sibelga.
- En outre, par courriel daté du 8 janvier 2019, le CPAS nous a informé que le plaignant - ne voyant pas d’avancée positive de sa demande de client protégé pendant presque 2 mois - avait résilié son contrat d’énergie auprès de fournisseur Y.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par le plaignant contre fournisseur Y recevable et fondée en que fournisseur Y a empêché le plaignant de faire valoir son droit au statut de client protégé en n’adaptant le statut du plaignant – professionnel vers résidentiel MAIS vidée de son objet à la suite de la résiliation du contrat d’énergie par le plaignant.

Assistante juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges