

## 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 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 son équivalent en gaz.

#### Exposé des faits

En juillet 2018, le plaignant a emménagé à l'adresse de consommation à 1040 Bruxelles.

Le 15 juillet 2018, le plaignant et le propriétaire du bien ont complété et signé le document de reprise des énergies.

Le 23 juillet 2018, le propriétaire a transmis le document de reprise des énergies précité à son fournisseur d'énergie, Y, détenteur du point d'accès.

Le même jour, une proposition de contrat a été adressé par fournisseur Y.

Le 31 juillet 2018, à la suite du départ de son client, fournisseur Y a initié une procédure « *MOZA* » auprès de Sibelga et a adressé des factures d'électricité et de gaz à l'attention du propriétaire/locataire.

Le 3 août 2018, Sibelga a déposé un document intitulé « *avis aux nouveaux occupants – Fermeture des compteurs électricité et gaz* » dans le cadre de l'exécution de la procédure MOZA.

En août 2018, le plaignant a envoyé à fournisseur Y la proposition de contrat pour accord.

Le 24 août 2018, fournisseur Y a réceptionné la proposition de contrat précitée.

Le 17 septembre 2018, Sibelga a procédé à la fermeture des compteurs électricité et de gaz.

Le 29 novembre 2018, le plaignant, par l'intermédiaire d'Infor GazElec, a contesté la fermeture des compteurs, le non-respect de l'article 25ter de l'ordonnance, la date de prise de cours du contrat ainsi que les frais d'ouverture des compteurs portés en compte par le fournisseur.

Par courriel daté du 4 décembre 2018, en réaction à la plainte précitée, fournisseur Y a justifié à Infor Gaz la facturation de la consommation hors contrat de la manière suivante : « *Bien qu'il n'existe effectivement pas de cadre légal, nous appliquons le même principe que les gestionnaires de réseau pour la facturation de consommation hors contrat. Ceci permet en générale de donner plus de temps au client afin de régulariser sa situation et d'éviter la coupure des compteurs. Il n'y a aucune obligation à ce que ces factures soient payées, aucune procédure de rappel n'est d'ailleurs engagée pour ce type de contrat.* »

En ce qui concerne la date d'activation du contrat, fournisseur Y a consenti à activer le contrat de fourniture rétroactivement au 06/08/2018. Cette modification a entraîné l'annulation de la consommation facturée par fournisseur Y (locataire/propriétaire) sans contrat.

Quant aux frais d'ouverture de compteurs, fournisseur Y a refusé de les annuler.

Le 21 décembre 2018, n'ayant pas obtenu une entière satisfaction auprès de fournisseur Y, le plaignant, par l'intermédiaire d'Infor Gazelec, a introduit une plainte auprès du Service des litiges.

### Recevabilité

L'article 30*novies*, §1<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 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*ter* de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz.

Dès lors, la plainte est recevable.

A noter qu'au cours de la procédure du traitement de cette plainte, le Service a été informé qu'une citation à comparaître devant la justice de paix avait été signifiée au plaignant le 11 décembre 2018 et qu'un jugement par défaut avait été prononcé le 10 janvier 2019 condamnant le plaignant à payer à fournisseur Y un montant de 651,59 euros à titre de factures d'impayés incluant les frais d'ouverture de compteurs et prononçant la résolution du contrat de fourniture de dernier ressort et

autorisant fournisseur Y à résilier le contrat de fourniture d'énergie. Ce jugement a été signifié le 21/02/2019.

Toutefois, le Service a décidé de poursuivre le traitement de cette plainte dans la mesure où l'objet du litige soumis devant le Juge de Paix ne portait pas sur le respect par fournisseur Y de l'article 25ter de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz.

#### Examen du fond

L'article 25ter, §1 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 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, le Service constate que cette disposition n'a pas été respecté par fournisseur Y, en ce que :

Fournisseur Y n'a pas respecté le délai de 10 jours ouvrables pour faire offre :

- Le plaignant a mentionné dans sa plainte qu'il avait transmis la proposition de contrat à fournisseur Y en date du 6/08/2018 sans toutefois en apporter la preuve. Par conséquent, la date du 6/08/2018 ne peut être considérée comme date certaine.
- Par courriel daté du 4 décembre 2018, fournisseur Y a informé Infor GazElec que ses services n'ont réceptionné la proposition de contrat pour accord par le plaignant que le 24/08/2018. En outre, fournisseur Y a précisé à Infor GazElec que ses services avaient adressé au plaignant le 24/08/2018 un mail l'informant sur les données manquantes.
- N'ayant pas reçu de réponse de la part du plaignant, fournisseur Y a adressé un nouveau mail au plaignant en date du 10/09/2018 afin de l'aviser qu'en l'absence des données sollicitées précédemment, il était dans l'impossibilité de valider son contrat pour cause d'incomplétude.

Eu égard à ce qui précède, partant du postulat que la demande de faire offre date du 24 août 2018, date de réception de la proposition de contrat par fournisseur Y, fournisseur Y aurait dû faire offre ou le refuser, par écrit, dans les 10 jours ouvrables suivant la demande du plaignant, soit avant le 06/09/2018. Le Service estime que fournisseur Y aurait dû s'enquérir plus tôt s'il avait reçu les informations manquantes sollicitées au plaignant afin de pouvoir émettre une offre dans le délai précité.

PAR CES MOTIFS

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

Assistante juridique  
Membre du Service des litiges

Cheffe de service, conseillère juridique  
Membre du Service des litiges