

## Service des Litiges

### Décision

#### Mme X c./ Fournisseur d'énergie Y

##### Objet de la plainte

Madame X, ci-après « *la plaignante* », sollicite, par l'intermédiaire d'Infor Gaz Elec, du Service des litiges (ci-après « *le Service* ») que ce dernier condamne le fournisseur d'énergie Y pour avoir manqué à son obligation de faire offre dans les dix jours de la demande de conclusion de contrat, conformément à 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 « *l'ordonnance électricité* »), et à l'article 20bis, § 1<sup>er</sup>, de l'ordonnance 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

La plaignante introduit une demande de contrat chez le fournisseur d'énergie Y le 22 mars 2019, pour un logement à 1070 Anderlecht. La date de livraison souhaitée est le 21 avril 2019.

Une demande de « *switch* » est introduite auprès de SIBELGA par le fournisseur d'énergie Y. SIBELGA rejette néanmoins cette demande, signifiant qu'il faut introduire un « *switch after end of contract* ».

Le 27 mars, le fournisseur d'énergie Y envoie un email à la plaignante afin de lui indiquer que sa demande de transfert a été refusée par le gestionnaire de réseau. Le fournisseur d'énergie Y indique qu'une « *procédure a été lancée par le fournisseur actuel et le(s) point(s) de fourniture sont bloqués administrativement* ». La plaignante dit ne pas avoir eu connaissance de cet email.

Le 29 avril 2019, le compteur de la plaignante est coupé. Aucun message de reprise du point n'avait, à ce moment, été envoyé par le fournisseur d'énergie Y à SIBELGA.

Lors d'un appel téléphonique entre la plaignante et le fournisseur d'énergie Y le 30 avril 2019, le fournisseur d'énergie Y justifié son refus de reprise du point en invoquant un « *contentieux avec le fournisseur précédent* ». Le fournisseur d'énergie Y a annoncé pouvoir reprendre le point de fourniture à partir du 1<sup>er</sup> juin 2019.

Une plainte est introduite chez le fournisseur d'énergie Y en parallèle à la même date.

Le 2 mai 2019, une plainte en extrême urgence est introduite auprès du Service des Litiges de Brugel.

Le 3 mai 2019, SIBELGA procède à la réouverture des compteurs d'électricité et de gaz, à la suite du « *move in* » introduit par le fournisseur d'énergie Y le même jour.

Le 28 mai 2019, le fournisseur d'énergie Y refuse d'indemniser la plaignante.

### Position du plaignant

La plaignante invoque une violation de l'article 25ter de l'ordonnance électricité, et 20bis de l'ordonnance gaz, en ce que le fournisseur d'énergie Y n'a pas respecté son obligation de faire offre à tout client qui le demande dans les dix jours ouvrables. Elle introduit dès lors une demande d'indemnisation sur la base de l'article 32septies, § 1<sup>er</sup>, de l'ordonnance électricité.

### Position de la partie mise en cause

Le fournisseur d'énergie Y estime avoir fait le nécessaire dans les temps avec les informations dont il disposait. Il invoque l'e-mail envoyé le 27 septembre afin d'avertir la cliente du rejet de la demande de *switch* par SIBELGA.

### Recevabilité

L'article 30novies, § 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 et de ses arrêtés d'exécution;*

*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-Capitale et ses arrêtés d'exécution;*

*3° relatives au fonctionnement des marchés du gaz et de l'électricité;*

*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 des droits civils ».*

Il ressort de cet article que le Service des litiges est compétent pour statuer sur des plaintes relatives à la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution, y compris donc du Règlement technique électricité.

En l'espèce, l'article 25ter de l'ordonnance électricité et l'article 20bis 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 son équivalent dans l'ordonnance gaz, disposent comme il suit :

*« § 1er. 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 ».*

Lorsqu'un client final souhaite changer de fournisseur d'énergie, et qu'un contrat est signé avec un nouveau fournisseur pour un point d'accès donné, ce nouveau fournisseur sera repris comme le fournisseur responsable pour le point d'accès dans le registre d'accès. Le fournisseur doit introduire un message « *supplier switch* » auprès du gestionnaire de réseau de distribution (ci-après « GRD »), SIBELGA (UMIG Partie II, A, 01. Changement de fournisseur).

À la réception de cette demande, SIBELGA va effectuer une série de tests, afin de déterminer si la demande peut être acceptée. En cas de rejet, SIBELGA va envoyer un code de rejet au nouveau fournisseur, en précisant la raison du rejet.

La plaignante a introduit une demande de contrat le 22 mars 2019. Une offre aurait donc dû lui être faite au plus tard le 1<sup>er</sup> avril 2019.

Dans le cas d'espèce, le fournisseur d'énergie Y a envoyé une demande de « *switch* » le 23 mars 2019. SIBELGA refuse cette demande, au motif qu'il faut introduire un « *switch after end of contract* ». SIBELGA indique, dans un e-mail du 2 mai 2019, n'avoir enregistré aucune réaction de la part du fournisseur d'énergie Y depuis l'envoi du rejet du scénario.

La seule hypothèse permettant à un fournisseur de refuser de faire offre à un client porte sur une demande émanant 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 d'énergie Y est en défaut de démontrer que cette hypothèse est applicable en l'espèce. La circonstance qu'un litige soit éventuellement en cours avec un précédent fournisseur pour une dette non apurée ne permet pas à un nouveau fournisseur de refuser de faire offre à un client qui le demande.

Eu égard à qui précède, le Service des litiges considère que fournisseur d'énergie Y ne s'est pas conformé à l'article 25ter, § 1<sup>er</sup>, de l'ordonnance électricité ni à l'article 20bis, § 1<sup>er</sup>, de l'ordonnance

gaz étant donné qu'il aurait dû faire une offre de contrat de fourniture pour le 1<sup>er</sup> avril 2019 au plus tard et qu'il ne disposait pas d'éléments lui permettant de refuser de faire offre.

## 2. Demande d'indemnisation

L'article 32septies, §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 la plaignante 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 du point 1 de la présente décision que fournisseur d'énergie ne s'est pas conformé à l'article 25ter de l'ordonnance électricité et de son équivalent en gaz, en ce qu'il aurait dû faire offre dans les dix jours ouvrables suivant la demande de la plaignante, soit au plus tard le 1<sup>er</sup> avril 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 de la plaignante sur la 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 Madame X recevable et fondée, en ce que fournisseur d'énergie Y ne s'est pas conformé aux articles 25<sup>ter</sup> de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz.

Dès lors, fournisseur d'énergie est redevable à la plaignante d'une indemnité forfaitaire calculée comme il suit :

- 5 jours sans électricité x 125€ d'indemnité journalière = 625 € pour l'électricité
- 5 jours sans gaz x 125€ d'indemnité journalière = 625 € pour le gaz.

En outre, les frais de réouverture des compteurs doivent être pris en charge par fournisseur d'énergie Y.