

Service des Litiges

Décision

Madame X / FOURNISSEUR Y

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par Fournisseur Y des articles 25^{ter} §1^{er} et 32^{septies} 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

La plaignante emménage le 10 novembre 2018 à 1080 Molenbeek-Saint-Jean.

Le fournisseur d'énergie précédent, Fournisseur Y, à défaut de reprise du point de fourniture par un client, avait lancé le 29 octobre 2018 une procédure MOZA en vue de fermer les compteurs.

Le 6 décembre 2018, la plaignante demande par voie téléphonique la conclusion d'un contrat énergie pour l'électricité à Fournisseur Y.

Le fournisseur Y indique à la plaignante qu'à défaut de lui transmettre son code EAN, son index et le numéro de son compteur, aucun contrat ne peut être conclu.

Les compteurs sont coupés le 14 décembre 2018.

Le même jour, la plaignante prend contact avec le fournisseur Y et signe un contrat d'énergie prenant court le 15 décembre 2018.

Le 17 décembre 2018, le fournisseur Y demande à Sibelga de procéder à l'ouverture des compteurs et ceux-ci sont réouverts le 20 décembre 2018.

La plaignante s'est donc retrouvée sans électricité du 14 décembre au 20 décembre 2018.

La plaignante saisit le Service des litiges afin d'obtenir une indemnisation sur pied de l'article 32^{septies} de l'ordonnance électricité et le remboursement des frais relatifs à l'ouverture de son compteur d'électricité (facture du XXXXX 2018 d'un montant de X €).

Position de la plaignante

La plaignante indique que le jour où elle a demandé un contrat d'énergie au fournisseur Y, soit le 6 décembre 2016, elle aurait pris contact une nouvelle fois avec le fournisseur pour lui communiquer les données manquantes de sorte que le contrat aurait été conclu à cette date.

Dès lors, la coupure des compteurs résulterait d'une faute du fournisseur Y, consistant en ne pas avoir mis en exécution le contrat d'énergie.

Position de la partie mise en cause

Le fournisseur Y indique ne pas avoir réceptionné le 6 décembre 2018 les données nécessaires pour établir le contrat d'énergie et qu'à défaut d'avoir obtenu ces données, la procédure Moza a suivi son cours amenant à la coupure des compteurs.

Le fournisseur Y considère qu'aucun contrat n'a été conclu à cette date.

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-Capitale, 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 aux articles 25^{ter} et 32^{septies} de l'ordonnance électricité.

Examen du fond

1. Refus de faire offre

L'article 25^{ter} §1^{er} de l'ordonnance électricité dispose 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. (...) »

La plaignante a sollicité un contrat d'énergie le 6 décembre 2018. Le fournisseur avait donc jusqu'au 20 décembre 2018 pour lui communiquer une offre de contrat. Entre-temps, le jour même de la fermeture des compteurs, soit le 14 décembre 2018, la plaignante a recontacté le fournisseur Y pour conclure un contrat d'énergie prenant court le 15 décembre 2018.

Le Service des litiges considère que le fournisseur Y a respecté l'article précité puisque, suite à l'appel téléphonique du 14 décembre 2018, une offre et un contrat d'énergie ont été émis.

2. Indemnisation sur pied de l'article 32septies de l'ordonnance électricité

L'article 32septies de l'ordonnance électricité dispose que :

« 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 ».

La plaignante ne démontre pas avoir communiqué le 6 décembre 2018 au fournisseur Y les données indispensables pour conclure un contrat d'énergie. Le relevé des appels téléphonique de la journée du 6 décembre permet de constater que 4 appels téléphoniques ont eu lieu entre la plaignante et le fournisseur Y. Dès lors que le contenu de ces appels n'est pas déterminé, cette information n'est pas pertinente.

Vu qu'il s'agit un immeuble à appartement, le fournisseur devait au minimum connaître le numéro de compteur ou le code EAN du point de fourniture afin d'envoyer le scénario « *Move in* » à Sibelga afin d'empêcher la fermeture des compteurs.

Le Service des litiges considère qu'aucun contrat d'énergie n'a été conclu le 6 décembre 2018 entre la plaignante et le fournisseur Y, mais également que le fournisseur n'est pas fautif de ne pas avoir mis fin à la procédure Moza en cours à la suite de la demande de contrat introduite par la plaignante.

PAR CES MOTIFS

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

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Cheffe de service, conseillère juridique
Membre du Service des litiges