

Service des Litiges

Décision

Monsieur X / Fournisseur d'énergie Y

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier condamne le fournisseur d'énergie Y, à une indemnisation sur la base de l'article 24sexies, §§ 1^{er} et 2, de l'ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles Capitale, concernant des redevance 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

Le 15 avril 2018, le plaignant déménage au premier étage du n°X à 1060 Bruxelles. En prévision de ce déménagement, le plaignant signe le document de reprise des énergies le 1^{er} avril 2018.

Le plaignant indique avoir informé fournisseur d'énergie Y de son changement d'adresse le jour même par téléphone afin que la fourniture d'énergie puisse continuer sur son nouveau point de fourniture.

Le 10 mai 2018, fournisseur d'énergie Y envoie un courrier au plaignant lui indiquant que SIBELGA l'a informé d'un déménagement sur son point d'alimentation. Le fournisseur d'énergie Y demande au plaignant de signaler ce déménagement au plus vite et lui indique la procédure à suivre.

Le 15 mai 2018, Sibelga envoie un courrier au plaignant, l'informant d'une coupure imminente de son alimentation en électricité et gaz. Le courrier précise que le plaignant consomme de l'électricité et du gaz sans disposer de contrat avec un fournisseur d'énergie pour le point de fourniture n°54144XXX et qu'il dispose d'un mois pour régulariser sa situation.

Le plaignant affirme avoir contacté le service déménagement du fournisseur d'énergie Y plusieurs fois pour demander des explications et confirmer son déménagement depuis le 15 avril 2018. Selon le plaignant, il aurait reçu des courriels du fournisseur d'énergie Y le 22 mai 2018 et du 26 juin 2018, lui demandant de suivre un lien pour finaliser l'inscription. Le plaignant dit néanmoins ne pas les avoir vus, ne pas être francophone et avoir des difficultés avec les outils informatiques.

Le 25 juin 2018, SIBELGA procède à la coupure du compteur gaz du plaignant. Le compteur est rouvert le 2 juillet 2018.

Le 18 juillet 2018, le plaignant reçoit un contrat de fourniture pour les deux énergies de la part du fournisseur d'énergie Y.

Le 23 octobre 2018, le plaignant introduit une plainte auprès du fournisseur d'énergie Y. Le 13 novembre 2018, le plaignant communique à fournisseur d'énergie Y un historique de ses conversations téléphoniques avec fournisseur d'énergie Y entre le 14 mai 2018 et le 17 juillet 2018. Il y réitère sa demande d'indemnisation.

Le 12 février 2019, le plaignant réitère sa demande d'indemnisation via son conseil.

Position du plaignant

Le plaignant estime avoir correctement informé son fournisseur d'énergie de son changement d'adresse. Il invoque, à titre principal, une violation de l'article 20octies, § 1^{er}, de l'ordonnance gaz, et à titre subsidiaire, une violation de l'article 20bis, § 1^{er}, de l'ordonnance gaz. Il postule dès lors le paiement d'une indemnité sur la base de l'article 24sexies de l'ordonnance gaz.

Position de la partie mise en cause

Le fournisseur d'énergie Y estime que le plaignant ne l'a pas correctement informé de son déménagement. En effet, le fournisseur d'énergie Y en a été informé par SIBELGA seulement le 8 mai 2018. Le fournisseur d'énergie Y estime avoir correctement informé le plaignant de la procédure à suivre afin de finaliser son déménagement.

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 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 aux articles 20octies, 20bis et 24sexies de l'ordonnance gaz.

La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

1. Respect de l'article 20octies de l'ordonnance gaz

L'article 20octies, § 1^{er}, de l'ordonnance gaz dispose comme il suit :

« En cas de déménagement au sein du territoire de la Région de Bruxelles-Capitale, le fournisseur assure, lorsque c'est techniquement possible, que le ménage puisse bénéficier soit du même contrat, soit des mêmes conditions contractuelles et tarifaires dont il bénéficiait jusqu'alors, et ce jusqu'à l'expiration du contrat en cours. A chaque changement de fournisseur, les frais de relevé de compteur sont à charge du fournisseur quitté. (...) »

Le fournisseur doit, selon les termes de cette disposition, assurer la portabilité du contrat de ses clients.

Dans le cas d'espèce, le plaignant ne démontre pas avoir effectivement communiqué son déménagement à fournisseur d'énergie Y. En effet, le plaignant ne démontre pas avoir réceptionné de contrat de bienvenue, ou de courriel confirmant que sa demande de déménagement était en ordre. Il ne démontre pas non plus avoir renvoyé ses informations par écrit à fournisseur d'énergie Y. En revanche, le plaignant reconnaît avoir reçu deux courriels, en date du 22 mai 2018 et du 26 juin 2018, lui demandant de procéder à la confirmation de sa demande de contrat, et également de vérifier les données de son nouveau point de fourniture. Il reconnaît également ne pas y avoir donné suite, ne les ayant pas vus.

Le fait que le plaignant explique avoir eu plusieurs entretiens téléphoniques avec le fournisseur d'énergie ne change pas ce constat, au vu de l'impossibilité de connaître le contenu de ces diverses conversations téléphoniques.

Le Service des litiges considère que le plaignant ne démontre pas à suffisance avoir communiqué son déménagement à fournisseur d'énergie Y, qui n'était donc pas en mesure de faire suivre le contrat.

Le fournisseur d'énergie Y n'a dès lors pas commis de faute au sens de l'article 20octies, § 1^{er}, de l'ordonnance gaz.

2. Refus de faire offre

L'article 20bis, §1, de l'ordonnance gaz dispose comme il suit :

« 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 (...) »

L'article 20bis, § 1^{er}, de l'ordonnance gaz s'applique en cas de demande d'un nouveau contrat à un fournisseur, et n'est pas applicable à la présente hypothèse, qui concerne un déménagement.

3. Indemnisation sur pied de l'article 24sexies, §§ 1^{er} et 2 de l'ordonnance gaz.

L'article 24 sexies, §§ 1^{er} et 2 de l'ordonnance gaz dispose comme il 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»

Au vu des éléments repris sous le point 1 de la présente décision, le plaignant n'a pas donné suite aux demandes du fournisseur d'énergie Y qui aurait permis la poursuite de son contrat sur son nouveau point de fourniture. Le fournisseur d'énergie Y n'ayant commis aucune faute, il n'y a pas droit à indemnisation.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre le fournisseur d'énergie Y recevable mais non fondée.

Conseillère juridique – juristisch adviseur
Membre du Service des litiges

Cheffe de service, conseillère juridique
Membre du Service des litiges