

Service des Litiges

Décision

Madame X / Fournisseur Y

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, sollicite du Service des litiges que ce dernier vérifie l'application par fournisseur Y des articles 25^{sexies} 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, domiciliée à zy, 1150 Woluwe-Saint-Pierre, a conclu un contrat de fourniture avec fournisseur Y.

Fournisseur Y a adressé la facture portant le n° 2200296801 d'un montant de 271,32 euros. Suite au courriel de rappel daté de janvier 2021¹, la plaignante a demandé un plan de paiement pour le montant précité acté dans un courriel du 12/01/2021. Le plan de paiement mentionnait un paiement échelonné sur 3 mensualités comme suit :

« Échéance mensualité 1 : 91€

Échéance mensualité 2 : 91€

Échéance mensualité 3 : 89.32€

- *La 1ère échéance est à payer pour le : 01/02/21*
- *La dernière échéance est à payer pour le : 01/04/21*
- *Toutes les autres échéances sont à honorer le 01 du mois. »*

La plaignante a mis en œuvre le plan de paiement aux dates suivantes : les deux paiements de 91€ sont parvenus respectivement en date du 01/02/2021 et en date du 03/03/21 et le paiement de 89,32€ est parvenu à fournisseur Y le 01/04/21.

Aucune mise en demeure n'a été effectuée pour la facture portant le n° 2200296801.

Fournisseur Y a demandé à SIBELGA le placement de limiteur de puissance chez la plaignante. Le placement a été effectué à la date du 31/03/2021. Après le versement de la dernière mensualité par la plaignante le 01/04/2021, le limiteur a été retiré le 7/04/2021.

¹ Le Service n'arrive pas à identifier la date exacte de l'envoi du courriel de rappel de Janvier 2021 communiqué par fournisseur Y dans son courriel du 10/08/2022 suite à la demande de BRUGEL.

Le 7/06/2021, la plaignante adresse à fournisseur Y une demande d'indemnisation. Par un courriel daté du 2/07/2021, fournisseur Y signale qu'elle n'accède pas à la demande de la plaignante. Une plainte est adressée au Service de Médiation de l'Energie, lequel, se déclarant incompétent, la transmet au Service par mail le 30/09/2021.

Position de la plaignante

La plaignante considère que le limiteur de puissance a été placé en violation de l'article 25sexies de l'ordonnance électricité en ce que fournisseur Y n'a pas respecté la procédure d'enclenchement.

La plaignante sollicite par conséquent une indemnisation sur la base de l'article 32septies, §1erbis, de l'ordonnance, étendue à la période de maintien du limiteur de puissance, ainsi que l'annulation des frais de rappels et de mise en demeure facturés par fournisseur Y.

Position de la partie mise en cause

Fournisseur Y considère que l'article 25sexies de l'ordonnance électricité a été respecté, en ce que la demande de placement du limiteur a été introduite car la plaignante n'aurait pas respecté son plan de paiement.

Fournisseur Y refuse de revoir sa position concernant une indemnisation sur pied de l'article 32septies de l'ordonnance.

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 25sexies et 32septies de l'ordonnance électricité.

La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

1. Article 25 sexies, §1er, de l'ordonnance électricité

L'article 25 sexies, §1er, de l'ordonnance électricité, énonce :

« Le non-paiement du montant facturé relatif à la consommation d'électricité fait l'objet d'un rappel par le fournisseur dans les 15 jours suivant la date de l'échéance de la facture. En cas de non-paiement du montant facturé, le fournisseur envoie une mise en demeure par lettre recommandée et par courrier ordinaire au plus tôt dans les 15 jours et au plus tard dans les 30 jours suivant l'envoi du rappel. A défaut de paiement dans les sept jours de la réception de la mise en demeure, le fournisseur propose au ménage un plan d'apurement raisonnable et peut entamer la procédure de placement d'un limiteur de puissance. Le fournisseur l'informe également de son intention de prévenir le C.P.A.S. de la commune où se situe le point de fourniture, notamment pour lui permettre de bénéficier de son assistance dans la négociation du plan d'apurement, ainsi que de son droit de refuser, par lettre recommandée adressée au fournisseur dans les dix jours, la communication de son nom au C.P.A.S (...) »
(Nous soulignons)

Il découle de cet article qu'avant de pouvoir entamer la procédure de placement d'un limiteur de puissance, le fournisseur doit au préalable avoir accompli plusieurs démarches : envoyé un rappel suivi d'une mise en demeure, et proposé un plan d'apurement. En cas de non-respect du plan d'apurement, la procédure de placement d'un limiteur de puissance peut être entamée.

En l'espèce, la procédure de placement du limiteur de puissance n'a pas été respectée par fournisseur Y. En effet, comme indiqué dans son mail du 12 août 2022 suite à l'interpellation du Service, aucune mise en demeure n'a été envoyée.

Fournisseur Y n'a donc pas respecté l'article 25 sexies, §1er, de l'ordonnance électricité en demandant le placement d'un limiteur de puissance alors qu'aucune mise en demeure n'a été adressée à la plaignante.

2. Article 32 septies, §1er bis de l'ordonnance électricité

L'article 32 septies, §1er bis de l'ordonnance électricité énonce :

« Tout placement ou maintien d'un limiteur de puissance intervenant en violation des prescriptions de la présente ordonnance ou de ses arrêtés d'exécution en suite d'une erreur administrative commise par le fournisseur oblige ce dernier à payer au client final une indemnité forfaitaire journalière de 75 euros jusqu'au retrait du limiteur, avec un maximum de 1.125 euros. Les frais de placement et de retrait du limiteur sont également supportés par le fournisseur concerné, sans pouvoir être répercutés auprès du client final concerné »

Fournisseur Y ayant entamé illégalement la procédure de placement d'un limiteur de puissance, ce paragraphe est applicable.

Néanmoins, le §3 de l'article précité prévoit également ce qui suit :

« § 3. - Le client final adresse la demande d'indemnisation au fournisseur par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique, **dans les soixante jours calendrier**, selon le cas : [...]

1bis du placement du limiteur de puissance par erreur ou de la prise de connaissance, par le client final, de l'erreur dans le maintien d'un limiteur de puissance ».

La demande d'indemnisation introduite par la plaignante date du 7/06/2021. Or, en vertu de l'article précité, la demande aurait dû être introduite au plus tard le 30/05/2021.

Dès lors, le Service n'a pas d'autres choix que de constater la caducité du droit de la plaignante à être indemnisée.

Fournisseur Y n'est dès lors pas redevable d'une indemnité au plaignant.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre fournisseur Y partiellement fondée :

- en ce que fournisseur Y ne s'est pas conformé aux articles 25sexies, §1^{er} de l'ordonnance électricité en lançant une procédure injustifiée de placement de limiteur de puissance ;
- en ce que fournisseur Y n'est pas redevable à la plaignante d'une indemnité forfaitaire sur la base de l'article 32septies de l'ordonnance électricité, car la demande n'a pas été introduite dans les délais imposés par l'ordonnance électricité.

Conseillère juridique – cheffe de service
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges