

Service des Litiges

Décision

Monsieur X et Madame Y/ Fournisseur d'énergie Z

Objet de la plainte

Monsieur X et Madame Y, les plaignants, sollicitent du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect, par fournisseur d'énergie 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-capitale¹, (ci-après « *ordonnance électricité* »).

Exposé des faits

Le 1^{er} mai 2020, les plaignants concluent un contrat pour la fourniture d'électricité avec fournisseur d'énergie Z (anciennement et au moment des faits : fournisseur d'énergie ZP).

Le 1^{er} avril 2021, les plaignants reçoivent, de la part de fournisseur d'énergie Z, un rappel pour le paiement d'une facture d'électricité. Le 19 avril, ils reçoivent une mise en demeure de payer cette même facture.

Le 28 mai 2021, fournisseur d'énergie Z adresse aux plaignants un courrier les informant de l'introduction d'une demande de pose de limiteur de puissance auprès du gestionnaire de réseau. Il y est notamment indiqué que « *seul le paiement du montant susmentionné, dans son intégralité et effectué dans les 7 jours suivant la date de ce courrier, pourra conduire à l'annulation de la pose du limiteur de puissance* ».

Le 12 juin 2021, en l'absence de réaction de la part des plaignants, fournisseur d'énergie Z introduit une demande de limiteur de puissance sur leur EAN.

Le 9 juillet 2021, fournisseur d'énergie Z transmet le dossier des plaignants à un bureau de recouvrement. Fournisseur d'énergie Z affirme que dès lors leur service clientèle n'est plus dans la possibilité de prendre connaissance des mouvements financiers du dossier.

En juillet 2021, les plaignants reçoivent, de la part de la société de recouvrement, une mise en demeure de paiement, concernant le paiement d'une dette de 265,33€.

Le 27 juillet 2021, les plaignants règlent la dette. La preuve de paiement de cette dette aurait par ailleurs été transmise à fournisseur d'énergie Z le même jour.

Le 13 août, la société de recouvrement signifie à fournisseur d'énergie Z la clôture du dossier. Cependant, fournisseur d'énergie Z indique que « *le blocage du dossier limitant les accès aux mouvements financier du dossier est resté actif. De ce fait, l'annulation automatique du limiteur de puissance suite à la régularisation du dossier n'a pas [pu] s'enclencher* ».

¹ L'ordonnance en vigueur au moment des faits s'applique à cette décision.

Le 26 août 2021, les plaignants constatent que les factures correspondant à la dette susmentionnée apparaissent toujours comme impayées sur leur espace client en ligne.

Les plaignants demandent alors au bureau de recouvrement une preuve de paiement, qu'ils transmettent à fournisseur d'énergie Z.

Le 7 septembre 2021, fournisseur d'énergie Z confirme, par courriel, que le dossier des plaignants est en ordre de paiement.

Le 13 septembre 2021, Sibelga installe un limiteur de puissance sur le compteur électrique des plaignants. La demande de placement du 12 juin 2021 était toujours active.

Le 16 septembre, les plaignants adressent à fournisseur d'énergie Z une plainte et une demande d'indemnisation.

Le même jour, fournisseur d'énergie Z introduit une demande de retrait du limiteur de puissance à Sibelga.

Le 20 septembre 2021, le limiteur de puissance est enlevé.

En l'absence de réponse du fournisseur à leur demande d'indemnisation, les plaignant introduisent une plainte auprès du Médiateur Énergie le 4 novembre 2021. Celui-ci ne s'estimant pas compétent, il redirige la plainte vers le Service des litiges de Brugel en date du 17 novembre 2021.

Position du plaignant

Les plaignants estiment que le limiteur de puissance a été installé à tort dans la mesure où ils avaient payé leur dette auprès de fournisseur d'énergie Z, ce qui avait par ailleurs été confirmé par celle-ci.

Position de la partie mise en cause

Fournisseur d'énergie Z estime avoir respecté la législation. Par ailleurs, elle affirme ne pas avoir reçu de formulaire de demande d'indemnisation.

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-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 la présente ordonnance.

La plainte a pour objet l'application des articles 25sexies et 32septies de l'ordonnance électricité.

La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

1. L'article 25sexies de l'ordonnance électricité

L'article 25sexies de l'ordonnance électricité dispose notamment que :

« § 1er. 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.

(...)

§ 6. Le ménage peut demander que le limiteur soit retiré dès qu'il a régularisé sa situation ou s'il a déjà remboursé la moitié de la dette en respectant le plan d'apurement. Dans ce cas, le fournisseur fait procéder au retrait du limiteur dans les 15 jours qui suivent la demande ».

En l'espèce, suite à l'absence de paiement de factures par les plaignants, fournisseur d'énergie Z leur a envoyé un rappel le 1^{er} avril 2021, suivi d'une mise en demeure le 19 avril. Le paiement n'ayant toujours pas été effectué, fournisseur d'énergie Z leur a indiqué par courrier, le 28 mai 2021, que la procédure de pose d'un limiteur de puissance était initiée. Y était mentionné que pour éviter la pose, il était nécessaire de payer la dette dans les 7 jours. Il y était également proposé un plan d'apurement.

De la sorte, fournisseur d'énergie Z a initialement respecté la procédure prévue par l'article susmentionné.

Néanmoins, cet article vise à mettre en place une procédure en cas de défaut de paiement². Le sixième paragraphe de cet article prévoit d'ailleurs que le ménage peut demander le retrait du

² Travaux parlementaires, *Projet d'ordonnance modifiant les ordonnances du 19 juillet 2001 et du 1^{er} avril 2004 relatives à l'organisation du marché de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale et abrogeant*

limiteur s'il a régularisé sa situation ou dès le remboursement de la moitié de sa dette suivant le plan d'apurement.

Ainsi, poser un limiteur de puissance alors que les factures dues ont été payées va à l'encontre de l'esprit de la loi. La disposition précitée est en effet sans objet si aucune dette n'est due.

D'ailleurs, il résulte de ses échanges avec le Service que fournisseur d'énergie Z a mis en place une annulation automatique du limiteur de puissance lorsque le paiement des dettes a été effectué.

En l'espèce, cette annulation automatique n'a pas eu lieu. Cependant, fournisseur d'énergie Z savait que la situation des plaignants avait été régularisée, ceci ayant été communiqué tant par la société de recouvrement, le 13 août 2021, que par les plaignants. De plus, le 7 septembre 2021, fournisseur d'énergie Z confirme aux plaignants que leur dossier est en ordre de paiement.

Le limiteur a néanmoins été posé le 13 septembre 2021.

Dès lors que la situation des plaignants avait été régularisée, qu'aucune dette n'était plus due, que ceci a été porté à la connaissance du fournisseur d'énergie Z à deux reprises et dès le 13 août, c'est-à-dire un mois avant la pose effective du limiteur, le Service estime que fournisseur d'énergie Z aurait dû annuler la demande de pose du limiteur auprès de Sibelga, et ce de manière « manuelle » si la procédure automatique avait échoué.

Le Service constate dès lors que fournisseur d'énergie Z n'a pas respecté l'article 25^{sexies} de l'ordonnance électricité en procédant à la pose d'un limiteur de puissance chez les plaignants alors qu'elle avait savait que leur situation était régularisée et qu'aucune dette n'était plus due.

2. L'article 32^{septies} de l'ordonnance électricité

L'article 32^{septies} de l'ordonnance électricité dispose notamment que :

« (...)

§ 1^{er} bis. 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.

(...)

l'ordonnance du 11 juillet 1991 relative au droit à la fourniture minimale d'électricité et l'ordonnance du 11 mars 1999 établissant des mesures de prévention des coupures de gaz à usage domestique, 27 octobre 2006, A308/1, p. 25, disponible à l'adresse suivante :

[http://weblex.brussels/data/crb/doc/200607/110286/images.pdf#page=.](http://weblex.brussels/data/crb/doc/200607/110286/images.pdf#page=)

§ 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 ».

En l'espèce, le placement du limiteur de puissance a été effectué suite à une erreur de gestion dans le chef du fournisseur d'énergie Z qui n'a pas respecté l'article 25sexies de l'ordonnance électricité, comme constaté au premier point de cette décision.

Dès lors, les plaignants ont droit à une indemnisation.

Les modalités de la demande d'indemnisation sont prévues par le troisième paragraphe de cette disposition.

Fournisseur d'énergie Z indique au Service n'avoir reçu aucun formulaire d'indemnisation.

Néanmoins, il n'est pas spécifié dans l'article 32septies de l'ordonnance électricité qu'il est nécessaire d'introduire ladite demande par formulaire. Un courrier électronique suffit.

En l'espèce, les plaignants ont introduit une demande d'indemnisation le 16 septembre par courrier électronique. Ils ont reçu un accusé de réception de celui-ci le même jour.

La demande d'indemnisation des plaignants a donc été introduite dans le respect des règles légales.

Dès lors, fournisseur d'énergie Z est redevable d'une indemnisation d'une indemnité forfaitaire journalière de 75 euros pour les jours pendant lesquels le limiteur de puissance des plaignants est resté en place, c'est-à-dire du 13 au 20 septembre, soit 7 jours.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X et Madame Y contre fournisseur d'énergie Z recevable et fondée. Fournisseur d'énergie Z est donc redevable d'une indemnité d'un montant de 525 euros, indexé conformément à l'article 32novies, §5 de l'ordonnance électricité.

Conseillère juridique

Cheffe de service, conseillère juridique

Membre du Service des litiges

Membre du Service des litiges