

**Contact :**  
**Fonction :** Conseillère juridique  
**E-mail :** x  
**Tél. :** x  
**Fax :** x  
**V. Réf. :**  
**N. Réf.:**  
**Dossier:** R2022.021

Bruxelles, le 24-05-2022

**Fournisseur d'énergie Y**

À l'attention de Mme M

Adresse xxyy

**Concerne : Recours en considération R2021-47**

Chère Madame M,

Nous faisons suite à votre courriel du 11 avril 2022 qui a retenu toute notre attention et par lequel vous sollicitez du Service des litiges de BRUGEL de réexaminer sa décision du 18 mars 2022 relative à la plainte introduite par Monsieur Z.

À l'appui de votre demande, vous nous transmettez les documents suivants :

- Un contrat daté du 14 septembre 2020 ;
- Une mise en demeure datée du 26 janvier 2021 ;
- Un courrier recommandé daté du 18 février 2021 annonçant la résiliation du contrat de fourniture.

Par ces éléments, vous soutenez, d'une part, avoir conclu un contrat professionnel avec le plaignant et, d'autre part, avoir respecté la procédure nécessaire à la résiliation du contrat ayant entraîné la fermeture de ses compteurs. Ceci contredirait notre décision litigieuse, laquelle, pour rappel, constatait que le contrat conclu avec le plaignant ne pouvait être considéré comme un contrat professionnel et que dès lors devaient s'appliquer les dispositions protégeant les clients résidentiels, lesquelles n'avaient pas été respectées en l'espèce.

Après examen de ces arguments, le Service des litiges a décidé de **ne pas faire droit au recours** introduit par fournisseur d'énergie Y pour les raisons exposées ci-après.

## **I. Quant au contrat du 14 septembre**

Le contrat transmis par fournisseur d'énergie Y aux fins de son recours reprend un numéro d'entreprise, contrairement à ce qui avait été exposé dans notre décision litigieuse. Cependant, cette circonstance n'entraîne pas la réformation de notre décision. En effet, le Service constate que le contrat présente plusieurs défauts majeurs.

Le contrat n'est, en effet, pas signé par le plaignant. La signature semble être celle du démarcheur. Par ailleurs, le contrat reprend des informations erronées relatives à la situation du plaignant : outre une faute d'orthographe dans le prénom de celui-ci, le contrat reprend des adresses électronique et postale qui ne correspondent pas aux adresses réelles du plaignant. De plus, le plaignant affirme ne pas avoir communiqué son numéro d'entreprise à fournisseur d'énergie Y, pourtant repris sur le contrat, le plaignant ayant par ailleurs clôturé le compte TVA lié à ce numéro d'entreprise en 1993. L'inscription de ce numéro d'entreprise sur le contrat ne résulterait dès lors pas de la volonté du plaignant.

En outre, comme les informations de contact reprises sur le contrat par fournisseur d'énergie Y sont erronées, le contrat n'est jamais parvenu au plaignant. Fournisseur d'énergie Y l'aurait en effet envoyé à la mauvaise adresse électronique ou postale. Il en résulte que le plaignant n'a jamais reçu de copie de ce contrat, ne pouvant ainsi réellement y consentir. Il n'a, également, jamais reçu ses différentes factures, ni la mise en demeure et l'avis de résiliation envoyés par fournisseur d'énergie Y.

Il résulte de ces différentes circonstances que le Service ne peut prendre en compte le contrat transmis dans le cadre du recours en reconsidération.

## **2. À titre subsidiaire, quant au respect de la procédure permettant à fournisseur d'énergie Y de résilier un contrat conclu avec un client professionnel employant moins de 5 personnes**

À titre subsidiaire, et par souci de complétude, le Service note que les documents transmis par fournisseur d'énergie Y ne suffisent pas à légalement résilier un contrat professionnel conclu avec un client employant moins de cinq personnes.

En effet, l'article 25quindecies de l'ordonnance électricité dispose que :

*« À l'égard des clients professionnels qui emploient moins de 5 personnes et qui sont raccordés au réseau de distribution ou de transport régional, le fournisseur est tenu d'envoyer un rappel, une lettre de mise en demeure et de négocier ensuite un plan d'apurement avant de pouvoir résilier son contrat de fourniture ».*

Il résulte de cet article que pour résilier un tel contrat de fourniture, un fournisseur doit envoyer un rappel, une mise en demeure et négocier un plan d'apurement avec le client.

À cet égard, fournisseur d'énergie Y a transmis au Service des litiges les copies des documents d'une mise en demeure et d'une résiliation du contrat de fourniture du plaignant. Fournisseur d'énergie Y n'a pas communiqué de rappel ni de document prouvant la négociation d'un plan d'apurement – ni même la proposition d'une telle négociation.

Dès lors, le Service constate que fournisseur d'énergie Y n'a pas respecté les obligations prévues à cet article.

Il en ressort que, quand bien même l'on suivrait l'argumentation de fournisseur d'énergie Y selon laquelle le plaignant avait contracté à titre professionnel, et outre la circonstance que les documents précités ne sont jamais arrivés jusqu'au plaignant en raison de l'adresse erronée à laquelle ils ont été adressés, fournisseur d'énergie Y a commis une faute dans le cadre de la fermeture du compteur du plaignant.

Ainsi, les éléments apportés par fournisseur d'énergie Y à l'appui de son recours n'emportent pas la conviction du Service. Le Service des litiges confirme dès lors sa décision du 18 mars 2022.

Cette décision du Service des litiges de BRUGEL peut faire l'objet d'un recours devant le Tribunal de première instance de Bruxelles.

Nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Nous vous prions de croire, Madame, en l'assurance de toute notre considération.

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges