

## Service des Litiges

### Décision

#### La société X/ Fournisseur d'énergie Y

##### Objet de la plainte

La société X, la plaignante, par l'intermédiaire de Monsieur D, son gérant, sollicite du Service des litiges que ce dernier condamne fournisseur d'énergie Y à supporter l'ensemble des frais relatifs à la fermeture de ses compteurs d'électricité, en application de l'article 32septies de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'énergie en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « *ordonnance électricité* »).

##### Exposé des faits

La plaignante était fournie en électricité par fournisseur d'énergie Z, pour les deux points EAN 541448920ZZZZYYYY et 541448920WWWWNNNN.

Le 17 septembre 2021, fournisseur d'énergie Z adresse à la plaignante deux envois recommandés titrés « *Résiliation de votre contrat de fourniture* », pour chacun de ses points EAN. Ces courriers visent à informer la plaignante de la résiliation de ses contrats avec fournisseur d'énergie Z en date du 17 octobre 2021. Il y est également indiqué qu'à défaut de reprise des contrats par un autre fournisseur, le gestionnaire du réseau de distribution fermera les compteurs.

Le 23 septembre 2021, la plaignante est démarchée par fournisseur d'énergie Y. La plaignante conclut alors de nouveaux contrats pour ses deux points EAN.

Le même jour, la plaignante reçoit des courriels de la part du fournisseur d'énergie Y l'informant que ses nouveaux contrats sont « *en route* » et que sa demande est en cours de traitement.

Le 27 septembre 2021, la plaignante reçoit du fournisseur d'énergie Y un courriel confirmant que ses contrats sont « *entièrement en ordre* ».

Le 8 octobre 2021, Sibelga adresse à la plaignante deux courriers l'informant de la coupure de son électricité en date du 13 octobre. Elle y indique qu'aucun fournisseur ne s'est présenté à temps pour reprendre la fourniture de la plaignante.

La plaignante aurait alors pris contact par téléphone tant avec fournisseur d'énergie Z qu'avec fournisseur d'énergie Y pour éviter la coupure, sans succès. Le 14 octobre, la fourniture d'électricité de la plaignante est coupée.

Le 15 octobre, fournisseur d'énergie Y demande à Sibelga de rétablir l'alimentation.

Par ailleurs, le 15 octobre également, fournisseur d'énergie Z confirme à la plaignante avoir reçu le paiement des factures ayant initialement entraîné la résiliation de leur contrat. D'après la plaignante, ce paiement aurait été effectué le 1<sup>er</sup> octobre.

Par la suite, la plaignante reçoit du fournisseur d'énergie Y les factures des frais d'ouverture des deux compteurs.

Le 7 novembre 2021, la plaignante adresse à fournisseur d'énergie Y une plainte, contestant les frais d'ouverture des compteurs. Par ailleurs, la plaignante indique ne pas avoir pu exercer son activité entre la coupure d'électricité et le rétablissement de celle-ci. Elle demande donc à être indemnisée.

Le 26 novembre 2021, fournisseur d'énergie Y accorde à la plaignante une indemnité pour la période du 14 au 15 octobre 2021, en application de l'ordonnance électricité. Elle indique également prendre en charge les frais d'ouverture des compteurs et annule en conséquence les factures relatives à ceux-ci.

Le 25 décembre 2021, fournisseur d'énergie Z émet deux factures visant les frais de fermeture des compteurs de la plaignante.

Le 18 janvier 2022, fournisseur d'énergie Z met la plaignante en demeure de payer ces deux factures, auxquelles ont été entretemps ajoutés des frais de retard.

Le 1<sup>er</sup> février 2022, la plaignante adresse à fournisseur d'énergie Z un courriel contestant ces factures.

Le 9 février 2022, la société ECXX, mandatée par fournisseur d'énergie Z, met la plaignante en demeure de payer les factures de fournisseur d'énergie Z, augmentées de frais de rappel.

Le 5 avril 2022, la plaignante demande à fournisseur d'énergie Y de payer ces frais de fermeture.

Le 22 avril 2022, fournisseur d'énergie Y accepte de supporter les frais de fermeture de la plaignante mais annonce qu'elle n'interviendra pas dans les frais de recouvrement réclamés par ECXX pour le compte de fournisseur d'énergie Z.

#### Position du plaignant

Le plaignant considère qu'il n'a à supporter aucun frais lié à la fermeture de ses compteurs d'électricité, dont il ne s'estime pas responsable.

#### Position de la partie mise en cause

Fournisseur d'énergie Y estime ne pas avoir à intervenir dans les frais de recouvrement réclamés par ECXX pour le compte de fournisseur d'énergie Z.

#### Recevabilité

L'article 30<sup>novies</sup>, §1<sup>er</sup>, 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 l'application de la présente ordonnance.

La plainte porte sur l'article 32septies de l'ordonnance électricité.

La plainte est dès lors recevable.

#### Examen du fond

L'article 32septies, §1, de l'ordonnance électricité prévoit que :

*« § 1<sup>er</sup>. - 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.*

*Le gestionnaire de réseau rétablit l'alimentation dans les délais prévus par le règlement technique. A défaut, le client peut recourir à l'application de l'article 32ter.*

*L'indemnité est plafonnée à 1.875 euros. Les frais de fermeture et de rétablissement de l'alimentation sont également supportés par le fournisseur sans pouvoir être répercutés auprès du client final.*

*(...) »*

Il ressort notamment de cet article que lorsqu'une erreur de gestion commise par un fournisseur entraîne une coupure d'électricité, ce fournisseur doit payer une indemnité au client final. Ce fournisseur doit également supporter les frais de fermeture et d'ouverture du compteur, lesquels ne peuvent être répercutés auprès du client final.

En l'espèce, suite à la résiliation de son contrat avec fournisseur d'énergie Z, la plaignante conclut un nouveau contrat avec fournisseur d'énergie Y. Ceci est confirmé par un courriel envoyé par fournisseur

d'énergie Y à la plaignante le 27 septembre 2022. Cependant, le 8 octobre 2021, Sibelga informe la plaignante qu'aucun fournisseur n'a repris ses points de fourniture d'électricité. Son alimentation est coupée le 14 octobre 2021.

La coupure d'électricité subie par la plaignante est dès lors la conséquence d'une erreur de gestion dans le chef du fournisseur d'énergie Y, entraînant l'application de l'article 32septies, §1, de l'ordonnance électricité.

Ceci ne semble pas être contesté par le fournisseur qui a annoncé à la plaignante faire application de l'ordonnance électricité et lui a dès lors déjà versé l'indemnité auquel elle avait droit en vertu de l'article 32septies susmentionné. Fournisseur d'énergie Y a également annulé les frais d'ouverture des compteurs qu'elle avait initialement facturés à la plaignante. Quant aux frais de fermeture des compteurs, fournisseur d'énergie Y a déclaré les supporter, sans intervenir dans les frais de recouvrement réclamés par ECXX pour le compte de fournisseur d'énergie Z.

Le paiement de ces frais fait l'objet du présent litige.

Le Service note que la plaignante ne s'est tournée vers fournisseur d'énergie Y pour le paiement des frais de fermeture de ses compteurs qu'après que des frais de recouvrement y ont été ajoutés.

Néanmoins, le Service considère que la plaignante a agi avec diligence dans ce dossier. Notamment, elle a rapidement contesté les frais d'ouverture de ses compteurs auprès du fournisseur d'énergie Y. Il ne peut lui être reproché d'avoir d'abord contesté les frais de fermeture auprès de fournisseur d'énergie Z, qui les avait facturés, et dès lors d'avoir pris un certain temps pour en demander le remboursement à fournisseur d'énergie Y.

De plus, suivant le principe général de droit selon lequel « *l'accessoire suit le principal* », les frais de recouvrement devraient être payés au même titre que les frais de fermeture des compteurs. En effet, les frais de fermeture des compteurs de la plaignante constituent la dette principale, laquelle est née de l'erreur de gestion du fournisseur d'énergie Y. Les frais de recouvrement réclamés par ECXX trouvent également leur origine dans l'erreur de gestion du fournisseur d'énergie Y et ils sont l'accessoire de la dette principale visant les frais de fermetures des compteurs de la plaignante. Dès lors, l'obligation du fournisseur d'énergie Y de payer les frais de fermeture des compteurs de la plaignante vise également le paiement des frais nés de cette dette initiale, c'est-à-dire des frais de recouvrement.

Ainsi, en vertu de l'article 32septies, §1, de l'ordonnance électricité selon lequel les frais de fermeture des compteurs ne peuvent être répercutés sur le client final, fournisseur d'énergie Y doit supporter l'intégralité de la facture liée à la fermeture des compteurs de la plaignante, en ce compris les frais liés au recouvrement de celle-ci.

#### PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X pour le compte de la société X, la plaignante, contre fournisseur d'énergie Y recevable et fondée.

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges

Coordinateur - Coördinator  
Membre du Service des litiges