

Service des Litiges

Madame X / Fournisseur d'énergie Y

Objet de la plainte

Madame X, ci-après « *la plaignante* », sollicite du Service des litiges, ci-après « *le Service* » que ce dernier se prononce sur le respect par fournisseur d'énergie Y (anciennement fournisseur d'énergie YP) de l'article 32septies de l'ordonnance du 19 juillet 2011 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, ci-après « *ordonnance électricité* ».

Exposé des faits

Le 12 octobre 2021, la plaignante conclut un contrat de fourniture en gaz et électricité avec fournisseur d'énergie YP, devenu fournisseur d'énergie Y , pour un logement sis rue WD à 1040 Bruxelles. Les points de livraisons renseignés dans le contrat de fourniture en gaz et électricité sont, respectivement, le EAN 541444892070MMMWWWW et le EAN 54144892070ZZZPPPP. Le même jour, la plaignante reçoit un e-mail de bienvenue de la part de son fournisseur.

Le 15 février 2022, la plaignante est informée que son compteur électrique va être coupé, via le dépôt d'un avis du gestionnaire de réseau de distribution, ci-après « Sibelga », dans sa boîte aux lettres. Le code EAN renseigné sur l'avis par Sibelga est différent de celui renseigné dans le contrat. Le code EAN repris sur l'avis de Sibelga est le 541448920ZZZZDDDD, ce qui indique que le code EAN renseigné lors de la conclusion du contrat n'est pas le bon. La plaignante prend alors directement contact avec fournisseur d'énergie Y afin de lui faire part du problème qu'elle rencontre, et de lui demander de reprendre le contrat de fourniture d'électricité sur le bon code EAN.

Le 21 février 2022, n'ayant pas obtenu de réponse, la plaignante introduit une plainte auprès de fournisseur d'énergie Y .

Le 28 février 2022, fournisseur d'énergie Y répond à la plaignante en lui demandant les index du bon compteur et la date de l'index renseigné. La plaignante répond le jour même.

Le 10 mars 2022, n'ayant plus de nouvelles, la plaignante relance fournisseur d'énergie Y . Le jour même fournisseur d'énergie Y lui répond en lui demandant de faire le test « du Teco ¹» pour s'assurer qu'il s'agit du bon compteur et lui demande confirmation de ses index et la date du relevé.

Le 29 mars 2022, la plaignante répond à fournisseur d'énergie Y en renseignant le numéro EAN, l'index et la date à laquelle elle a effectué le relevé. Elle confirme également qu'il s'agit du bon compteur, à la suite du test du Teco.

Le 2 mai 2022, le compteur d'électricité de la plaignante est fermé par Sibelga.

¹ Le test TECO consiste à couper le compteur électrique en baissant le Teco du compteur concerné et d'ensuite vérifier si le l'alimentation électrique de l'habitation est elle aussi coupée.

Le 3 mai 2022 la plaignante introduit une plainte auprès de fournisseur d'énergie Y afin que son compteur soit rouvert et afin d'obtenir une indemnisation.

Le 4 mai 2022, fournisseur d'énergie Y introduit une demande d'ouverture du compteur à Sibelga et confirme à la plaignante que le nécessaire a été fait pour que son compteur puisse être rouvert.

Le 11 mai 2022, la plaignante dépose une plainte auprès de fournisseur d'énergie Y afin d'être indemnisée pour l'erreur de gestion ayant conduit à la fermeture injustifiée de son compteur.

Le 12 mai 2022, fournisseur d'énergie Y répond à la plaignante en reconnaissant l'erreur de gestion et en l'informant qu'elle sera indemnisée du 2 mai 2022, jour de la fermeture du compteur, au 4 mai 2022, jour de la demande d'ouverture auprès de Sibelga. L'indemnité porte sur un total de 3 jours, ce qui équivaut à 438 euros. Outre l'indemnisation, fournisseur d'énergie Y informe la plaignante qu'ils prendront en charge les frais d'ouverture du compteur. Insatisfaite, la plaignante demande une indemnisation plus conséquente.

Le 13 mai 2022, fournisseur d'énergie Y informe la plaignante que l'indemnisation se calcule du jour de l'interruption de fourniture jusqu'au jour où le fournisseur introduit la demande d'ouverture du compteur auprès de Sibelga. ~~Total~~ Fournisseur d'énergie Y ajoute qu'une demande d'ouverture urgente n'a pas pu être sollicitée car, selon leur service opérationnel, la plaignante ne pouvait être présente sur les lieux le jour de la demande. Pour cette raison, une demande d'ouverture classique a été introduite et l'ouverture a donc été réalisée sur la base des disponibilités de Sibelga.

Le 12 juillet 2022, insatisfaite de la réponse apportée par son fournisseur, la plaignante introduit une plainte auprès du *Service*.

Position du plaignant

La plaignante estime que le montant de l'indemnisation qu'elle a perçue n'est pas suffisant pour compenser le dommage qu'elle a subi. En effet, la plaignante souhaite être remboursée des denrées alimentaires qu'elle a dû jeter, pour le préjudice moral qu'elle a subi et la semaine qu'elle a passée dans le noir. La plaignante soutient qu'elle n'a pas demandé d'ouverture urgente en raison du montant de l'intervention que Sibelga lui aurait annoncé comme étant à sa charge.

Position du fournisseur d'énergie Y

Fournisseur d'énergie Y estime avoir correctement appliqué les dispositions légales prévues par l'ordonnance électricité.

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 et à ses arrêtés d'exécution.

La plainte a pour objet l'indemnisation prévue en cas d'interruption injustifiée de fourniture en électricité. L'article 32septies, §1^{er}, de l'ordonnance électricité est donc applicable.

La plainte est, dès lors, recevable.

Examen du fond

L'article 32septies, §1^{er} de l'ordonnance électricité prévoit ce qui 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.

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 » (Nous soulignons).

Il découle de cette disposition que le plaignant peut prétendre à une indemnité forfaitaire journalière de 125 euros par jour **jusqu'à la demande de rétablissement des énergies** lorsque la fermeture des compteurs résulte d'une violation par le fournisseur d'énergie des prescriptions de l'ordonnance électricité et de ses arrêtés d'exécution, ou d'une erreur de gestion ou de facturation du fournisseur d'énergie concerné. Cette indemnisation **forfaitaire exclut dès lors une indemnisation des frais réels**

éventuellement subis par la plaignante. Par ailleurs, l'article prévoit bien que le nombre de jours d'indemnisation est calculé depuis la coupure, jusqu'à la date de demande de rétablissement des énergies.

En l'espèce, fournisseur d'énergie Y a reconnu son erreur en admettant ne pas avoir traité, en temps utile, la correction de numéro de compteur demandée à plusieurs reprises par la plaignante. Fournisseur d'énergie Y a dès lors a indemnisé la plaignante depuis le jour de la fermeture jusqu'au jour de la demande d'ouverture du compteur litigieux, soit du 2 mai au 4 mai 2022, et a également pris en charge les frais d'ouverture du compteur. Il ne peut être reproché à fournisseur d'énergie Y de ne pas avoir introduite une demande de réouverture urgente, puisqu'une telle demande n'a pas été formulée par la plaignante. Fournisseur d'énergie Y a dès lors respecté l'article 32septies §1^{er} de l'ordonnance électricité.

PAR CES MOTIFS

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

Assistant juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges