

Service des Litiges

Décision

Monsieur X/ Fournisseur Y

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier vérifie l'application faite par le Fournisseur Y des articles 25^{ter}, 25^{decies} et 25^{quattuordecies} 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* » et des articles 20^{bis}, 20^{octies} et 20^{undecies} de l'ordonnance du 1^{er} 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-Capitale, ci-après « *ordonnance gaz* ».

Exposé des faits

En mai 2022, le plaignant emménage au rez-de-chaussée du 1111 rue ABC à Bruxelles. Le bail du plaignant commence au mois de juin 2022. Il effectue une demande de contrat auprès du fournisseur Y en date du 19 mai et communique ses index d'entrée. Au moment de son entrée dans les lieux, le plaignant prend en photo ses compteurs gaz et électricité.

Ces photos ne sont pas datées mais les index y figurant sont corroborés par les déclarations écrites du propriétaire, ainsi que par un index informatif recueilli par Sibelga lors d'une visite sur les lieux le 6 mai 2022. Fin juin 2022, en l'absence de réaction du fournisseur Y suite à sa demande de contrat, le plaignant s'adresse à Sibelga qui l'informe qu'il n'y a pas de contrat actif sur son point de fourniture et qu'il risque une coupure.

Début juillet, le fournisseur Y communique au plaignant que son contrat est actif mais avec une date de début de contrat avancée au mois de janvier 2022, moment auquel le locataire précédent aurait quitté les lieux. Les index pris en compte par le fournisseur Y pour le début du contrat correspondent aux index communiqués par l'occupant précédent lors de sa sortie, réalisée par téléphone.

En septembre 2022, le plaignant réceptionne une facture de décompte pour une consommation majoritairement effectuée avant son entrée dans les lieux.

Faute de réponse satisfaisante de la part du fournisseur Y, le plaignant introduit une plainte auprès du Service des litiges de Brugel.

Par mail daté du 8 février 2023, le fournisseur Y s'adresse encore au plaignant pour obtenir une régularisation de la situation en mentionnant :

« Les index communiqués lors de votre emménagement diffèrent sensiblement des index transmis par le client précédent.

Nous avons été contraints d'enregistrer votre emménagement sur base des index mentionnés par l'occupant précédent.

Si cette consommation ne vous incombe pas, nous vous prions de compléter le document ci-joint avec l'occupant précédent ou le propriétaire. Renvoyez-nous le document dûment complété et signé par les 2 parties avant le 24 février 2023 à l'adresse mail xxx@Fournisseur Y.com ou à l'adresse Boulevard XXXXX , 1000 Bruxelles.

Faute d'envoi du document de votre part, nous considérerons que vous êtes d'accord avec l'index enregistré. »

Le document transmis au plaignant est annexé à la présente décision.

Position du plaignant

Le plaignant souhaite que la date de son contrat soit celle de son emménagement, et que les index pris en compte pour établir sa facturation soient ceux correspondant à son entrée dans les lieux et qui figurent sur les photographies des compteurs qu'il a réalisées. Le plaignant demande à ce que la facturation qui a été établie soit modifiée en ce sens.

Position de la partie mise en cause

Le fournisseur Y a constaté une différence entre les index communiqués lors l'emménagement du plaignant et ceux transmis par le client précédent sur le point. Or, le propriétaire n'a pas repris les compteurs à son nom entre les deux locataires. Par conséquent, le fournisseur Y a pris en compte les index renseignés par l'occupant précédent afin que la différence de consommation enregistrée puisse être portée en compte, et a pris, comme point de départ du contrat du plaignant, la date de sortie de l'occupant précédent.

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 l'application des articles 25^{ter}, 25^{decies}, alinéa 2, et 25^{quattuordecies} de l'ordonnance électricité, et ses équivalents en gaz.

La plainte a pour objet la contestation de la date de début de contrat ainsi que la problématique des index de départ à prendre en compte.

La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

1. Index à prendre en compte

L'article 25^{decies}, alinéa 2, de l'ordonnance électricité, et son équivalent en gaz¹, énoncent :

« En cas de déménagement et en l'absence de fermeture du compteur, un relevé contradictoire des index du compteur est effectué entre l'ancien et le nouvel occupant, ou entre l'ancien occupant et le propriétaire du bien alimenté. Un formulaire de déménagement est établi à cette fin et mis à disposition par Brugel sur son site Internet. A défaut de relevé contradictoire transmis au gestionnaire du réseau de distribution, par lettre recommandée ou voie électronique, ou de relevé demandé à celui-ci par un fournisseur, le gestionnaire du réseau prend en considération l'index fourni par l'ancien ou le nouvel occupant à partir d'une photographie du compteur le jour de son départ ou de son arrivée sur les lieux, l'estimation des index effectuée par le gestionnaire du réseau de distribution fait foi jusqu'à preuve du contraire. » (Nous soulignons)

En l'espèce, il n'y a pas pu y avoir de document contradictoire établi ni entre l'occupant sortant et le nouvel occupant, ni entre l'occupant sortant et le propriétaire. En effet, il semble que le fournisseur de l'occupant sortant ait toléré que l'occupant sortant effectue une sortie « par téléphone », communiquant oralement ses index au fournisseur, sans possibilité de vérification ultérieure.

En l'absence d'un relevé contradictoire, les index à prendre en compte sont ceux découlant des photographies des compteurs prises par le plaignant au moment de son entrée dans les lieux, à savoir :

Electricité :	- [REDACTED] jour
	- [REDACTED] nuit
Gaz :	- [REDACTED]

Le Service se doit par ailleurs de souligner que le moyen proposé par le fournisseur Y au plaignant pour régulariser la situation, et consistant en un formulaire à compléter portant l'intitulé

« REGULARISATION DES INDEX D'EMMENAGEMENT » ne respecte pas le prescrit de l'ordonnance en ce qu'il ne permet pas d'aboutir au même résultat que l'application des articles précités. De plus ce formulaire fait peser une charge totalement déraisonnable sur

¹ Article 20^{octies}, alinéa 2, de l'ordonnance gaz.

l'utilisateur du réseau qui chercherait de bonne foi à régulariser la situation, en mettant par défaut une éventuelle différence de consommation à sa charge, à moins qu'il trouve une autre personne qui accepte d'en supporter les conséquences financières à sa place.

Enfin, ce formulaire a été transmis au plaignant alors qu'il avait déjà soumis sa plainte auprès du Service. Dès lors que le Service est saisi, un effet suspensif en découle en vertu de l'article 30 *novies de l'ordonnance électricité*. Par conséquent, dès ce moment, les index qui font l'objet du litige ne peuvent en principe pas faire l'objet d'une régularisation entre les parties, sauf retrait de sa plainte par le plaignant. En l'espèce, le fournisseur Y a imposé au plaignant de transmettre le formulaire avant le 24 février 2023 faute de quoi Fournisseur Y considérait que le plaignant était d'accord avec l'index faisant l'objet du litige. Il ne s'agit même pas là d'une tentative de conciliation mais bien d'une tentative d'obtenir un accord forcé de la part du plaignant, sur la base d'un instrument illégal et alors que le traitement de la plainte était toujours en cours au sein du Service.

2. Date de début de contrat

Les articles 25^{ter}, §1^{er}, et 25^{quattuordecies}, ainsi que leur équivalent en gaz², énoncent :

Article 25^{ter}, § 1^{er} : « A tout client qui le lui demande, le fournisseur fait, dans les 10 jours ouvrables, une proposition raisonnable et non discriminatoire de contrat de fourniture, et communique les conditions générales de fourniture et notamment, s'il s'agit d'un client résidentiel, les dispositions de la présente ordonnance relatives aux clients protégés. Cette obligation s'impose au fournisseur pour tous les types de régime de comptage. (...) » (Nous soulignons).

Art. 25^{quattuordecies}, § 1^{er} : « Sous réserve d'une norme fédérale plus favorable au consommateur, les modalités relatives à l'information des clients finals par les fournisseurs ont pour objet de faire en sorte que les clients :

1° aient droit à un contrat conclu avec leur fournisseur d'électricité précisant :

- a) l'identité et l'adresse du fournisseur;*
- b) le service fourni, les niveaux de qualité du service offert, ainsi que le délai nécessaire au raccordement initial;*
- c) les types de services de maintenance offerts;*
- d) les moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables, des produits ou services groupés et des redevances de maintenance peuvent être obtenues;*
- e) la durée du contrat, les conditions de renouvellement et de résiliation du contrat et d'interruption des services, y compris des produits ou services qui sont groupés avec ces services, et l'existence d'une clause de résiliation sans frais ;*
- f) les compensations et les formules de remboursement éventuellement applicables dans le cas où les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne sont pas atteints, y compris une facturation inexacte ou retardée;*
- g) les modalités de lancement des procédures extrajudiciaires pour le règlement*

² Respectivement article 20 *bis* et article 20 *undecies* de l'ordonnance gaz

des litiges;

h) la communication de façon claire, sur les factures ou sur le site web du fournisseur d'électricité, d'informations concernant les droits des consommateurs, notamment les modalités de traitement de leurs plaintes et toutes les informations visées au présent point, les coordonnées de contact (notamment l'adresse Internet) d'organismes indépendants de conseil aux consommateurs, d'agences de l'énergie ou d'organismes similaires auprès desquels ils peuvent obtenir des conseils sur les mesures existantes en matière d'efficacité énergétique, sur les profils de référence correspondant à leur consommation d'énergie et sur les spécifications techniques d'appareils consommateurs d'énergie qui peuvent permettre d'en réduire la consommation.

Les conditions des contrats sont équitables et communiquées à l'avance. En tout état de cause, ces informations sont fournies avant la conclusion ou la confirmation du contrat. Lorsque le contrat est conclu par un intermédiaire, les informations relatives aux éléments visés au présent point sont également communiquées avant que le contrat soit conclu (...) » (Nous soulignons).

Il découle de ces articles que le fournisseur Y se devait d'adresser au plaignant une proposition raisonnable et non discriminatoire de contrat de fourniture dans les 10 jours ouvrables suivant la demande du plaignant.

En l'espèce, le plaignant a effectué une demande de contrat le 19 mai, et était toujours sans nouvelles du fournisseur Y à la fin du mois de juin. Force est donc de constater que le délai de 10 jours n'a pas été respecté. De plus, lorsque le fournisseur Y revient vers le plaignant, la proposition qui suit consiste en une proposition de contrat avec une date de prise d'effet rétroactive de plusieurs mois, au mépris de la requête du plaignant, et malgré les multiples contacts effectués par celui-ci en vue de régulariser sa situation. Le Service est d'avis que cette proposition ne peut être qualifiée de « raisonnable et non discriminatoire », et que manifestement les conditions du contrat n'ont *a fortiori* pas été communiquées à l'avance.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre le fournisseur Y recevable et fondée. Le Service constate que le fournisseur Y a violé les articles 25^{ter}, 25^{decies}, 25^{quatordecies} de l'ordonnance électricité et leurs équivalents en gaz et condamne le fournisseur Y à :

- faire débiter le contrat du plaignant à la date de son emménagement effectif, soit le 19 mai 2022, sur la base des index figurant sur les photos réalisées par le plaignant au moment de son entrée dans les lieux ;
- adapter la facturation du plaignant en conséquence, avec application des compensations visées à l'article 25^{quatordecies}, §1^{er}, point f), de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

REGULARISATION DES INDEX D'EMMENAGEMENT

User id : XXXXXXXX.

Adresse

rue: RUE ABC

n°:

11	1	11
----	---	----

bte:

--	--	--

CP:

1	0	0	0
---	---	---	---

commune: XXXXXXX

Date d'emménagement : XX / XX / XXXX .

Index

Electricité EAN

5 4 1 4 4 8 9 U V V W W X X Y Y Z Z

Type de compteur	Numéro de compteur	Index communiqué(s) par le client sortant	Index communiqué(s) lors de la réalisation de votre contrat
Simple tarif			
Bi-horaire			
Exclusif de nuit			

Gaz EAN

5 4 1 4 4 8 9 Z Z Y Y X X W W V V U

Type de compteur	Numéro de compteur	Index communiqué(s) par le client sortant	Index communiqué(s) lors de la réalisation de votre contrat
Simple tarif			

Je marque mon accord pour débiter mon contrat fournisseur Y sur base des index communiqués par le client sortant.

OUI NON *

Signature :

* Compléter les données reprises ci-dessous

- La différence de consommation est à prendre en charge par le locataire précédent
- La différence de consommation est à prendre en charge par le propriétaire
- La différence de consommation est à prendre en charge par un locataire qui ne s'est jamais manifesté auprès d'un fournisseur

Coordonnées du client prenant à sa charge la différence de consommation

Nom et prénom ou dénomination de la société (+ personne de contact & numéro de TVA) :

Adresse :

rue: n°: bte:

CP: commune:

Numéro de téléphone et/ou de gsm pendant les heures de bureau:

0 ou 0 4

Adresse e-mail :

Je suis :

- Ancien locataire Propriétaire

Numéro de client éventuel :

Signatures

J'atteste que les renseignements de ce document sont corrects et les renvoie dans un délai de 14 jours à dater de la réception de votre courrier.

La signature des 2 parties est indispensable pour l'acceptation de cette demande.

Joindre une copie des cartes d'identité.

Signature du nouvel occupant/propriétaire

Signature de l'ancien occupant / propriétaire

**Ce document est à retourner par mail à l'adresse xxxxfournisseurY.com ou par
courrier à
fournisseur Y**
