

Service des Litiges

Décision 2023/104

X / FOURNISSEUR

Objet de la plainte

Madame X, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par le fournisseur de l'article 25*decies* 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 de l'article 225, § 7, du règlement technique adopté en exécution de celle-ci.

Exposé des faits

La plaignante conclut un contrat de fourniture pour le gaz et l'électricité avec le fournisseur le 1^{er} juillet 2021 pour un point de fourniture lié à un appartement sis à Bruxelles, rue ABC 123, au rez-de-chaussée. Elle occupait précédemment le 3^e étage de cet immeuble.

La plaignante quitte les lieux en novembre 2021, pour s'installer rue XYZ 456 à Bruxelles, dans le courant du mois de décembre 2021. À l'occasion de ce déménagement, le propriétaire refuse de remplir le document de reprise des énergies.

Le 2 novembre 2021, la plaignante conclut des contrats de fourniture d'énergie pour son nouvel appartement rue du pâturage, bien que le déménagement n'ait lieu que le 30 novembre. Le fournisseur reconnaît avoir été contacté par la plaignante pour mettre fin au contrat, à une date inconnue, mais explique que les informations nécessaires n'ont pas été communiquées (index, coordonnées du repeneur et numéro de compteur). En effet, il semblerait que les photos des compteurs communiquées au fournisseur portent sur les compteurs du 3^e étage, et non sur ceux du rez-de-chaussée. Ces photos datent du 1^{er} décembre 2021.

Après son déménagement, la plaignante reçoit de la part du fournisseur les factures suivantes :

- Un décompte, daté du 23 août 2022, pour l'électricité (code EAN 54XXXXXXXXXXXXXXXXXX, adresse de consommation rue ABC 123, 0), portant sur la période allant du 6 novembre 2021 au 30 juin 2022, d'un montant de 372,89 EUR ;
- Un décompte, daté du 22 octobre 2022, pour l'électricité et le gaz (pour l'électricité, pour le code EAN 54XXXXXXXXXXXXXXXXXX et pour le gaz, EAN 54ZZZZZZZZZZZZZZZZ, adresse de consommation rue ABC 123, 0), portant sur la période allant du 1^{er} janvier 2022 au 30 juin 2022, d'un montant de 617,46 EUR ;
- Un décompte, daté du 5 janvier 2023 (code EAN 54XXXXXXXXXXXXXXXXXX, adresse de consommation rue ABC 123, 0), pour l'électricité, portant sur la période allant du 6 novembre 2021 au 30 juin 2022, d'un montant de 43,36 EUR ;

- Une situation de compte, datée du 21 février 2023, comprenant de nombreuses annulations de facture, mais aboutissant à un solde ouvert de 1270,10 EUR ;

Le 24 février, la plaignante introduit une plainte auprès du fournisseur par l'intermédiaire d'IGE, en mettant Sibelga en copie.

Le 1^{er} mars 2023, Sibelga informe la plaignante que ses contrats ont été clôturés aux dates suivantes :

- Pour le point de consommation EAN 54YYYYYYYYYYYYYYY (compteur 3^e) : le contrat a été clôturé le 5 juin 2022, et le compteur a ensuite été scellé ;
- Pour le point de consommation gaz du rez-de-chaussée (EAN 54ZZZZZZZZZZZZZZZZ) : le contrat a été clôturé le 2 juin 2022, à l'index communiqué par la plaignante.
- Pour le point de consommation 54AAAAAAAAAAAAAAAA, Sibelga indique avoir un index disponible au 20 novembre 2021.

Dans un courrier non daté émanant, selon la plaignante, de Sibelga, Sibelga indique que la plaignante avait bien un contrat sur le compteur n° 248XXXX (EAN 54AAAAAAAAAAAAAAAA), mais également sur le compteur n° 24XXXXX (EAN 54XXXXXXXXXXXXXXXXXX).

Par un courrier non daté, le fournisseur indique à la plaignante qu'elle doit normalement prévenir son fournisseur de son déménagement au plus tard 30 jours calendrier après la date effective du déménagement, et que les informations doivent être validées par le GRD. Le fournisseur ajoute que « *votre demande ne nous étant pas parvenue dans le délai imparti, il ne nous sera pas possible de rectifier ces données. Nous vous invitons éventuellement à trouver un arrangement à l'amiable avec l'autre partie* ». Le fournisseur ajoute, concernant les compteurs, « *les index de clôture de gaz sont corrects si on se base sur la photo reçue soit 14977. Cependant, la photo du compteur d'électricité reprend le compteur 8XXX alors que votre compteur est le 8ZZZ, nous ne pouvons donc pas faire de vérification* ».

Le 20 mars 2023, la plaignante reçoit une sommation d'huissier d'un montant de 1293,06 EUR (comprenant 22,96 EUR d'intérêts).

Le 13 avril 2023, la plaignante introduit à nouveau une plainte, par l'intermédiaire d'IGE, à l'encontre du fournisseur.

Le 19 avril 2023, le fournisseur répond que la plaignante avait effectivement contacté ses services, mais que les données nécessaires requises (index, coordonnées repreneur, numéro de compteur), n'ont pas été communiquées. Ces informations n'ayant pas été communiquées, le fournisseur estime qu'il s'agit d'un conflit entre tiers.

À la suite de ce refus, la plaignante introduit une plainte devant le Service des litiges.

Position du plaignant

La plaignante estime que le fournisseur était informée de la clôture des contrats et de leur transfert vers une autre adresse, puisque le fournisseur le reconnaît dans son courrier du 19 avril 2023. La plaignante estime que le fournisseur devait dès lors effectivement transférer les contrats de la rue ABC et les transporter vers la rue du pâturage.

La plaignante indique ensuite que lorsqu'il n'y a pas de relevé contradictoire, l'article 225 du Règlement technique électricité prévoit que l'estimation de Sibelga fait foi jusqu'à preuve du contraire.

Enfin, la plaignante estime que les frais de rappel devraient être supprimés à partir du 1^{er} novembre 2021, et en tout cas ne pas dépasser les 55 euros.

Position de la partie mise en cause

Le fournisseur rappelle que ses conditions générales prévoient que le client qui déménage doit communiquer le relevé des index de compteurs au plus tard 30 jours après le déménagement. Ces conditions générales précisent également qu'il est nécessaire que le client dispose d'un accord écrit avec le nouvel occupant ou avec le propriétaire. Puisque la plaignante n'a pas communiqué cette information dans le délai imparti, le fournisseur considère qu'il n'est plus possible de procéder à une rectification et estime qu'il s'agit d'un conflit entre tiers.

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 de l'article 25^{decies} de l'ordonnance électricité.

La plainte est recevable.

Examen du fond

1. Quant à la procédure de déménagement et les index qui doivent être pris en compte

L'article 25^{decies} de l'ordonnance électricité dispose comme il suit :

« En cas de déménagement au sein du territoire de la Région de Bruxelles-Capitale, le fournisseur assure, lorsque c'est techniquement possible, que les ménages puissent bénéficier soit du même contrat, soit des mêmes conditions contractuelles et tarifaires dont ils bénéficiaient jusqu'alors, et ce jusqu'à l'expiration du contrat en cours. 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 ».

L'article 225, §7, du règlement technique électricité, dispose comme il suit :

« § 7. En cas de déménagement et en l'absence de fermeture du compteur, un relevé contradictoire des index des compteurs est effectué entre l'ancien et le nouvel occupant ou, à défaut de nouvel occupant, entre l'ancien occupant et le propriétaire du bien alimenté. Le nouvel occupant ou, à défaut, le propriétaire est redevable des consommations enregistrées après le relevé contradictoire.

En l'absence de relevé contradictoire transmis au gestionnaire du réseau de distribution ou de relevé du gestionnaire du réseau de distribution, l'estimation des index effectuée par le gestionnaire du réseau de distribution fait foi jusqu'à la preuve du contraire. Cette preuve contraire ne peut être apportée que par la production du formulaire de déménagement visé à l'article 25decies de l'ordonnance ou par toute autre preuve, émanant de l'ancien et du nouvel occupant ou, à défaut de nouvel occupant, entre l'ancien occupant et le propriétaire du bien alimenté ».

Il découle de ces dispositions qu'en l'absence de relevé contradictoire intervenant entre les parties, ou d'une photo du jour du départ, le GRD doit communiquer une estimation des index de clôture.

Dans le cas d'espèce, la plaignante a communiqué au fournisseur qu'elle souhaitait déménager, et a conclu de nouveaux contrats pour sa nouvelle adresse. Le fournisseur reconnaît par ailleurs que la plaignante lui a communiqué son déménagement. Le fournisseur était donc informé de la volonté de la plaignante de clôturer ses contrats pour l'adresse litigieuse.

Le Service des litiges relève en premier lieu qu'en vertu de l'article 25decies, alinéa 1^{er}, et du principe de la portabilité du contrat, le contrat de la plaignante aurait dû être transféré à sa nouvelle adresse, le contrat de la plaignante aurait dû la suivre, et qu'elle n'avait pas à conclure de nouveaux contrats.

Le Service des litiges relève en deuxième lieu qu'en cas d'absence de relevé contradictoire ou de photos, une estimation du GRD doit intervenir. Il n'est aucunement prévu qu'un contrat continue à courir alors que le client a notifié son déménagement. Dans le cas d'espèce, la plaignante a communiqué au fournisseur son intention de déménager, et a communiqué des photos de ses index au jour de son départ, le 1^{er} décembre. Il ressort des éléments recueillis par le Service que la plaignante a

communiqué des photos du mauvais compteur d'électricité, ce qui est dommageable. Toutefois, la législation ne prévoit aucunement qu'en cas d'envoi de photos erronées, le contrat continue à courir. Au contraire, le fournisseur aurait pu alerter la plaignante sur le fait que les photos communiquées n'étaient pas les bonnes, et aurait dû informer le GRD du déménagement, qui aurait ensuite procédé à une estimation, en l'absence de document de reprise des énergies et de photos. Le fournisseur aurait ensuite dû lancer une procédure d'ILC, pour mettre fin à sa responsabilité sur le point. Au lieu de cela, le fournisseur a laissé courir un contrat sur un point de fourniture, entraînant une situation dommageable pour sa cliente.

La circonstance que les conditions générales du fournisseur prévoient que le plaignant doit informer de son déménagement au plus tard 30 jours après celui-ci, ne peut donner lieu à des conséquences nonprévues par cette disposition et par la législation, et créer une responsabilité de la part du client pour les consommations qui seront encore enregistrées sur le point après son départ, si le client a informé le fournisseur de son déménagement, comme c'est le cas en l'espèce.

Le Service des litiges estime que le fournisseur n'a pas respecté l'article 25*decies* de l'ordonnance électricité. Le fournisseur doit, en conséquence, annuler les factures litigieuses à partir du 1^{er} décembre 2021.

Enfin, quant aux frais de rappel et de recouvrement, le Service des litiges rappelle que l'article 25*sexies*, § 2, alinéa 2, prévoit que les frais totaux de recouvrement ne peuvent excéder 55 euros par contrat de fourniture. Le Service des litiges invite le fournisseur à limiter les frais à ce plafond.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre le fournisseur recevable et fondée, en ce que le fournisseur n'a pas respecté l'article 25*decies* de l'ordonnance électricité. Le fournisseur doit annuler les factures litigieuses à partir du 1^{er} décembre 2021.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges