

Service des Litiges

Décision 2023-107

X / FOURNISSEUR

Objet de la plainte

X, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par le fournisseur de l'article 20*octies*, alinéa 2, 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 », ainsi que sur l'article 181, § 6, du règlement technique gaz, adopté en exécution de celle-ci, ainsi que l'article 25*quattordecies*, § 1^{er}, 7°, 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 »).

Exposé des faits

Le plaignant est la société X.

En août 2022, la société s'installe à Bruxelles, rue ABC 123. La société signe un contrat de fourniture pour ses énergies avec le fournisseur. Les points de consommation concernés sont le EAN 54XXXXXXXXXXXXXXXXX (gaz) et EAN 54ZZZZZZZZZZZZZZZZZ (électricité). Le plaignant signe un état des lieux d'entrée reprenant les index des compteurs concernés le 11 août 2022. Les index concernés sont les suivants :

RELEVÉ DES COMPTEURS

Type de compteur	Numéro de compteur	Indice	Unité
Electricité	██████████	82375,1	Kwh
Eau froide	██████████	0753,391	m³
Gaz	██████████	87433,968	m³

Après avoir conclu son contrat, le plaignant reçoit plusieurs factures de la part du fournisseur, qui portent notamment sur la période allant du 4 mars au 17 août 2022, période précédant l'emménagement du plaignant dans les lieux. Les factures sont les suivantes :

Date	Période	Energie	Montant
22 novembre 2022	04.03.2022 – 07.11.2022	Électricité et gaz	698,10 EUR
20 juin 2023	04.03.2022 – 15.05.2023	Gaz	2484,60 EUR
8 juillet 2023	04.03.2022 – 15.05.2023	Gaz	2484,60 EUR

9 octobre 2023	04.03.2022 – 15.05.2023	Gaz	2191,44 EUR
----------------	-------------------------	-----	-------------

Le 15 mai 2023, Sibelga ferme le compteur de gaz.

Le plaignant reçoit ensuite plusieurs demandes de paiement de la part de sociétés de recouvrement.

Le 17 mai 2023, le fournisseur envoie un courrier au plaignant, lui indiquant avoir annulé la procédure de fermeture pour le compteur d'électricité.

Le 17 mai 2013 également, le plaignant signe de nouveaux contrats de fourniture chez le fournisseur pour le gaz que pour l'électricité. Le plaignant continue malgré tout à recevoir des demandes de paiement d'acomptes de la part du fournisseur, assorties de frais de rappel. Position du plaignant

Le plaignant souhaite, d'une part, que l'index de début de contrat soit rectifié, pour que ce dernier corresponde au 17 août 2022 et non au 4 mars 2022, puisqu'il n'était pas encore dans les lieux ; d'autre part, le plaignant veut que le fournisseur annule les factures pour les consommations intervenues après son changement de fournisseur pour le point 54ZZZZZZZZZZZZZZZZ le contrat avec le fournisseur débuté le 20 juin 2023.

Position de la partie mise en cause

Le fournisseur indique avoir demandé à Sibelga la date du 17 août 2022 pour le début du contrat lors du déménagement du plaignant. Il explique que la date de début demandée par Sibelga était le 4 mars 2022, car le MIG 6 stipule qu'une période sans contrat sera imputée au nouvel habitant, sauf si un document de reprise des énergies est présenté. Ils disent ne pas avoir reçu ce document.

Le fournisseur indique avoir encore un contrat de fourniture avec le plaignant pour le point de consommation 54ZZZZZZZZZZZZZZZZ.

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 aux articles 20octies et 20undecies de l'ordonnance gaz.

La plainte est recevable.

Examen du fond

1. Quant à l'index de départ du contrat

L'article 25decies, alinéa 2, de l'ordonnance électricité, et l'article 20octies, alinéa 2, de l'ordonnance gaz, disposent comme il suit :

« 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 :

« 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 ».

L'article 181, §6, du Règlement technique gaz, dispose comme il suit :

« § 6. 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 20octies de l'ordonnance ».

Selon les dispositions précitées, en cas de relevé contradictoire, ou de relevé établi sur la base de photographie, les index relevés dans ce document sont utilisés. En cas d'absence de ce document contradictoire, les index peuvent être établis sur la base de photographies.

Dans le cas d'espèce, si un document de reprise des énergies n'a pas été fourni, le plaignant dispose d'un état des lieux d'entrée établi par un expert immobilier, qui contient des photographies des compteurs à la date de l'entrée du plaignant dans les lieux. Ce document fait foi, et a été communiqué au fournisseur par le plaignant, ainsi que dans le cadre de l'instruction de la présente plainte.

Les index repris sur cet état des lieux font foi et le fournisseur doit demander au gestionnaire du réseau de distribution de procéder à la rectification des index. Par ailleurs, le fournisseur doit également faire débiter le contrat à la date demandée par le plaignant.

2. Quant au changement de fournisseur

L'article 25*quattuordecies*, § 1^{er}, 1° et 7°, de l'ordonnance électricité, dispose comme il suit :

*« 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 :

(...)

f) les compensations et les formules de remboursement éventuellement applicables dans le cas où les niveaux de qualité de services prévus dans le contrat ne sont pas atteints, y compris une facturation inexacte ou retardée (...) ».

7° reçoivent, à la suite de tout changement de fournisseur de gaz, un décompte final de clôture, dans un délai maximal de six semaines après que ce changement a eu lieu. Les modalités relatives à l'information des clients par les gestionnaires du réseau de distribution, de transport régional et les fournisseurs, en particulier sur les incidents, les arrêts de fourniture et les modalités relatives à la gestion des plaintes, sont fixées par Brugel ».

Selon cette disposition, lorsqu'un client demande un changement de fournisseur, son fournisseur précédent doit lui communiquer sa facture de clôture dans un délai de maximum six semaines après que ce changement a eu lieu.

Dans le cas d'espèce, le client n'a non seulement pas reçu cette facture de clôture, mais continue de plus à recevoir des factures de la part du fournisseur pour un point de consommation alors qu'il dispose d'un contrat de fourniture avec un autre fournisseur sur ce point. Cette donnée est effectivement confirmée par l'historique, communiqué par Sibelga dans le cadre de ce dossier :

EAN	Market Id	Nom Client	Access Point Street (FR)	Access Point House Number	Access Point Zip Code	Access Point City (FR)	Supplier Name	Begin_date	End_date	Valeur
54ZZZZZZZZZZZZZZZZ	Elec	Y	ABC	123			Fournisseur B	15Dec2021 0:00:00	03Mar2022 23:59:00	1.418,00
54ZZZZZZZZZZZZZZZZ	Elec	X	ABC	123			Fournisseur	04Mar2022 0:00:00	07Nov2022 23:59:00	454,00
54ZZZZZZZZZZZZZZZZ	Elec	X	ABC	123			Fournisseur	08Nov2022 0:00:00	15May2023 23:59:00	570,10
54ZZZZZZZZZZZZZZZZ	Elec	X	ABC	123			Fournisseur	16May2023 0:00:00	19Jun2023 23:59:00	933,90
54ZZZZZZZZZZZZZZZZ	Elec	X	ABC	123			Fournisseur B	20Jun2023 0:00:00	07Nov2023 23:59:00	720,00

Il découle de ce qui suit que le fournisseur n'a pas respecté l'article 25*quattuordecies*, § 1^{er}, 7°, de l'ordonnance électricité.

De plus, l'article 25*quattuordecies*, § 1^{er}, 7°, précise que le contrat signé entre le fournisseur et le consommateur doit prévoir les compensations et formules de remboursement éventuelles applicables lorsque la qualité de service attendue n'est pas atteinte. Cette disposition s'applique notamment en cas d'une facturation inexacte ou retardée. Dans le cas d'espèce, il convient dès lors que le fournisseur octroie au plaignant une compensation sur la base de cet article.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par X contre le fournisseur recevable et fondée.

Le Service des litiges donne injonction au fournisseur de :

- Demander la rectification de l'index de départ du contrat du plaignant, pour que celui-ci débute le 17 août 2022 ;
- Annuler toutes les factures liées à la consommation d'électricité sur le point 54ZZZZZZZZZZZZZZZZ à partir du 20 juin 2023, ainsi que tous les frais y afférents ;
- Envoyer au plaignant sa facture de régularisation ;
- Annuler tous les frais comptabilisés au plaignant portant sur les factures litigieuses.
- Octroyer une compensation sur la base de l'article 25*quattuordecies*, § 1^{er}, 1°, f).

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges