

Service des Litiges

Décision

X / Fournisseur

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par le fournisseur des articles 25*duodecies*, 2°, 25*quattuordecies*, §1^{er}, point f) 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

La plaignante réside à 221/1 Rues Faines 1120, Bruxelles et a souscrit à un contrat d'énergie auprès du fournisseur.

Elle reçoit le décompte annuel du 29 septembre 2022 qui s'élève à 3.147,82 euros.

Ne comprenant pas le contenu de sa facture, la plaignante décide de contacter en vain son fournisseur d'énergie par l'intermédiaire du formulaire de contact.

Lorsqu'elle essaie de joindre le service client, l'appel est coupé en raison d'un grand nombre d'appels simultanés. Le service lui recommande alors de les contacter par e-mail.

Avec la confirmation de Sibelga, il s'avère que la consommation de la plaignante est moins élevée en 2022 qu'en 2021.

Plusieurs tentatives ont succédé afin d'entrer en contact avec le fournisseur d'énergie, mais, à nouveau, celles-ci étaient sans succès.

Sibelga informe la plaignante que le fournisseur d'énergie a introduit une demande pour passer le dossier en justice.

La plaignante reçoit également un courrier du CPAS de Bruxelles l'informant que la mise en demeure a été transférée chez eux.

La plaignante prend également contact avec le CPAS afin d'obtenir de l'aide.

Elle souhaite obtenir des explications en ce qui concerne ce décompte et rappelle qu'elle paye régulièrement ces factures.

Position du plaignant

La plaignante ne conteste pas définitivement la facture annuelle.

Elle souhaite la suspension du dossier et le gel de la facture le temps d'avoir des explications de la part du fournisseur.

Position du fournisseur

Le fournisseur d'énergie soutient que la diminution de consommation est relativement faible puisqu'elle est de 2,4% entre ces deux années (de 11863kWh en 2021 à 11579kWh en 2022).

Comme la plaignante a un contrat indexé (depuis le 1 janvier 2020), les prix ont fortement augmenté entre ces deux facturations (le prix a été multiplié par 3,5 en tarif jour et par 4 en tarif nuit)

Le fournisseur reconnaît que la plaignante a essayé de les joindre, sans succès.

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.

La plainte a pour objet l'application de l'article 25*duodecies*, 2°, 25*quattuordecies*, §1, point f) de l'ordonnance électricité.

La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

L'article 25*duodecies*, 2°, de l'ordonnance électricité énonce que :

« Sans qu'ils puissent discriminer de quelque façon et notamment discrimination en matière de coût, d'investissement et de temps, les fournisseurs et intermédiaires veillent à :

1° (...)

2° *fournir à leurs clients finals toutes les données pertinentes concernant leurs consommations, ainsi que l'ensemble des données personnelles dans leurs dossiers. »*

Il ressort de cet article que dans l'hypothèse où un client final fait la demande d'une explication en ce qui concerne sa consommation, il incombe au fournisseur d'énergie de lui fournir toutes les données pertinentes relative à cette question.

En l'espèce, alors qu'elle s'interrogeait sur sa consommation, la plaignante soutient le fait qu'elle n'a pas eu d'explications de la part de son fournisseur. La plaignante a tenté à plusieurs reprises de contacter le fournisseur, notamment par mails, téléphone et via le formulaire de contact mais n'a obtenu aucune réponse. Le fournisseur reconnaît également ne pas avoir donné suite aux tentatives de contact de la plaignante.

Il ressort de ce qui précède que, le fournisseur d'énergie, n'ayant pas su satisfaire à la requête de la plaignante dans les délais raisonnables, n'a pas respecté l'article 25*duodecies*, 2° de l'ordonnance électricité.

Par ailleurs, l'article 25*quatuordecies*, §1^{er}, f) dispose que :

« § 1er. 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]. (Nous soulignons) (...) »

Cet article impose aux fournisseurs d'électricité de préciser dans leurs contrats les modalités de compensation et de remboursement dans les situations où le niveau de qualité de service mentionné dans le contrat n'est pas respecté.

En effet, la plaignante exprime des doutes sur sa consommation et tente à plusieurs reprises de contacter le fournisseur par différents moyens (e-mails, téléphone, formulaire de contact) pour obtenir des explications sur sa facture annuelle. Cependant, comme indiqué précédemment, elle n'a reçu aucune réponse de la part du fournisseur, ce que le fournisseur lui-même reconnaît. Cette absence de

réponse, ou tout au moins le retard prolongé à répondre, constitue un manquement aux exigences de qualité de service.

Ainsi, le défaut de communication d'une réponse et le manque d'efficacité dans le traitement de la question de la plaignante peuvent être interprétés comme une défaillance ne permettant pas d'atteindre le niveau de qualité des services prévus dans le contrat.

Dès lors, le Service considère que le fournisseur est tenu de procéder à une compensation à l'égard de la plaignante tel qu'il est prévu à l'article 25*quattuordecies*, §1^{er}, point f), de l'ordonnance électricité.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre le fournisseur recevable et fondé en ce que :

- Le fournisseur n'a pas fourni la qualité de services requise ; et l'octroi de compensations est justifié en raison du manquement à ses obligations contractuelles.

**Conseiller juridique
Membre du Service des litiges**

**Cheffe de service, conseillère juridique,
Membre du Service des litiges**