

## Service des Litiges

### Décision

#### Madame X/ FOURNISSEUR

#### 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 le fournisseur de l'article 32septies de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « *l'ordonnance électricité* »).

#### Exposé des faits

Le 30 septembre 2021, un document de reprise d'énergie (DRE) est signé par la plaignante et le locataire sortant. La reprise est établie pour le code EAN 54XXXXXXXXXXXXXXXXX. Ce point de consommation correspond à l'appartement sis à rue ABC 123 à Bruxelles, où la plaignante s'apprête à emménager.

Le 6 octobre 2021, la plaignante emménage à l'adresse précitée et conclut, via un comparateur d'énergie, un contrat de fourniture électrique à l'aide du DRE. La capture d'écran suivante reprend les données introduites par cette dernière :

🔌 Électricité

Type de compteur : Compteur simple      Code EAN : 54      Numéro de compteur : 20

Mon compteur d'électricité est : Compteur ouvert

Consommation de jour : 1500 kWh/an

Index : 25897 kWh

Durée du contrat : 3 ans      Date de réception des clés : 06/10/2021

J'ai des panneaux photovoltaïques : Non

Le 24 octobre 2021, la plaignante reçoit un mail du fournisseur confirmant la conclusion d'un contrat fixe Direct couvrant la période de consommation du 6 octobre 2021 au 5 octobre 2024. Cependant, le courrier reprend la mauvais code EAN en ce qu'il correspond au point de consommation du garage de l'immeuble (EAN 54ZZZZZZZZZZZZZZZZZZ). La plaignante ne remarque pas cette erreur et paie les factures d'électricité qui lui sont adressées.

Le 19 octobre 2022, le compteur de l'appartement la plaignante est mis sous scellé par un agent de SIBELGA à la demande du fournisseur.

Le 20 octobre 2022, la plaignante envoie un mail au fournisseur. Alors qu'elle indique être cliente chez eux depuis le 6 octobre 2021 et ne jamais avoir été en défaut de paiement, elle explique avoir été victime d'une fermeture de compteur pour une raison qu'elle ignore.

Après être entrée en contact avec SIBELGA, la plaignante apprend que le numéro EAN repris dans leur système correspond au point de consommation du garage de l'immeuble (EAN 54ZZZZZZZZZZZZZZZZ) et non à celui de son appartement (EAN 54XXXXXXXXXXXXXXXXXX).

Le 21 octobre 2022, suite à l'intervention du Service de Médiation de l'Énergie, un contrat est établi par le fournisseur sur le bon code EAN et le compteur est rouvert par ce dernier.

Le 23 octobre 2022, la plaignante reçoit un mail confirmant la conclusion d'un contrat sur le bon code EAN. La plaignante dispose dorénavant donc de 2 contrats chez le fournisseur. L'un pour le garage, l'autre pour son appartement. Celui se rapportant à son appartement est maintenant un contrat Easy au tarif variable.

Le 27 octobre 2022, le mauvais point de consommation figure toujours dans l'espace client de la plaignante tandis que le contrat reprenant le bon code EAN disparaît.

Le 9 novembre 2022, la plaignante se plaint de la situation via le chat du fournisseur.

Le 5 décembre 2022, le fournisseur met fin au contrat de la plaignante se rapportant au garage.

Le 21 décembre 2022, la plaignante adresse au fournisseur une demande d'indemnisation en raison de la mauvaise exécution du contrat ayant entraîné une coupure d'électricité.

Le 24 janvier 2023, le fournisseur procède à l'annulation des factures relatives au point de consommation du garage.

Le 2 février 2023, le fournisseur procède au remboursement des factures payées par la plaignante pour le point de fourniture erroné.

Le 6 février 2023, IGE introduit, pour le compte de la plaignante, une plainte auprès du fournisseur afin de contester le changement des conditions contractuelles couvrant sa consommation électrique. IGE demande que la plaignante soit restituée dans sa situation contractuelle précédente, à savoir un contrat fixe Direct de 3 ans pour le bon compteur.

Le 8 février 2023, le fournisseur informe la plaignante que pour le point de consommation de son appartement, un contrat Direct fixe de 3 ans a été établi. Cependant, le fournisseur refuse d'indemniser la plaignante dans la mesure où leurs services ont déjà pris en charge les frais de mise en service urgente.

Le 13 février 2023, IGE réitère la demande d'indemnisation au nom de la plaignante. IGE avance que le fournisseur se doit d'indemniser en raison d'une interruption due à une erreur de gestion du fournisseur dans le suivi de la demande de contrat.

Le 20 février 2023, le fournisseur rejette à nouveau la demande d'indemnisation.

### Position du plaignant

La plaignante considère que le fournisseur a commis plusieurs erreurs et a fait preuve de négligence lourde et fautive dans le cadre de ce litige. Tout d'abord, un contrat fut conclu sur le mauvais code EAN alors qu'elle avait communiqué les données correctes au fournisseur. Ensuite, le fournisseur maintient

deux contrats simultanément, un pour l'appartement et un autre pour le garage. Enfin, le fournisseur modifie unilatéralement les conditions contractuelles couvrant le bon point de consommation. Le contrat passant à un tarif variable et mentionnant la mauvaise adresse.

La plaignante souligne avoir dû discuter longuement avec un chat afin de corriger les erreurs commises par son fournisseur. Cependant, au lieu de résoudre le problème, ceci a entraîné une double facturation. La plaignante critique donc le manque de moyen ainsi que les lacunes dans la gestion de sa plainte.

### Position du fournisseur

Le fournisseur estime que les conditions afin de bénéficier d'une indemnisation sous l'article 32septies de l'ordonnance électricité ne sont pas réunies. Le fournisseur considère que la plaignante a fait preuve d'un manque de diligence en remarquant tardivement l'erreur quant au code EAN. Elle aurait dû constater plus tôt qu'elle avait souscrit à un mauvais code EAN. Ainsi, la fermeture du compteur est due à sa propre faute.

En outre, le fournisseur est d'avis que le préjudice subi par la plaignante suite à la coupure d'électricité a été largement dédommagé par la réouverture rapide du compteur et la prise en charge par le fournisseur des frais de mise en service urgente relatifs à cette intervention.

Le fournisseur aurait indiqué à la plaignante que délais pour introduire une indemnisation étaient dépassées.

### Recevabilité

L'article 30novies, §1<sup>er</sup>, 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'article 32septies de l'ordonnance électricité.

La plainte est donc recevable.

#### Examen du fond

##### **1. Article 32septies, §1<sup>er</sup> de l'ordonnance électricité**

L'article 32septies, §1<sup>er</sup> de l'ordonnance électricité dispose que :

*« 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 ressort de cet article 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 ou de ses arrêtés d'exécution, ou d'une erreur de gestion de ce dernier.

Le §3 de l'article 32septies prévoit, pour sa part, les modalités relatives à la demande d'indemnisation :

*« Le client final adresse la demande d'indemnisation au fournisseur par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique, dans les soixante jours calendrier, selon le cas :*

*1° de la survenance de la coupure visée au § 1er;*

*2° de la prise de connaissance, par le client final, de l'erreur dans la procédure de changement de fournisseur, en application du § 2.*

*Le client final mentionne dans sa demande les données essentielles au traitement de celle-ci. Le fournisseur indemnise le client dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation. » (nous soulignons)*

La plaignante indique avoir communiqué au fournisseur toutes les données nécessaires dans le document de reprise d'énergies afin de conclure un contrat à taux fixe Direct pour sa consommation en électricité. Par ailleurs, le fournisseur ne conteste pas avoir réceptionné ce document. Cependant, le mauvais code EAN sera repris dans le contrat et le compteur de la plaignante sera ultérieurement mis sous scellé le 19 octobre 2022.

Par la suite, un contrat est établi sur le bon code EAN et le 21 octobre 2022 le compteur de l'appartement est officiellement rouvert. Néanmoins, il s'agit d'un contrat Easy à tarif variable alors que la plaignante souhaitait un contrat Direct à tarif fixe. Par ailleurs, l'adresse reprise n'est pas correcte (numéro 123 au lieu de numéro 132). En outre, le fournisseur maintient le contrat sur le code EAN du garage. Par conséquent, la plaignante dispose de 2 contrats chez le fournisseur.

Le 27 octobre 2022, le fournisseur met fin au contrat sur le code EAN de l'appartement au lieu de celui sur l'EAN du garage ; en atteste l'espace client de la plaignante. Le fournisseur corrigera cette erreur le 8 février 2023, soit plus d'un an et demi après l'envoi du document de reprise d'énergie.

Le Service constate que le fournisseur a commis plusieurs erreurs de gestion dans le cadre de ce dossier en ne donnant pas correctement suite à la demande de contrat de la plaignante. Bien que la plaignante aurait dû vérifier le code EAN figurant sur son contrat et aurait pu constater l'erreur en consultant ses factures d'acompte, un degré de diligence supérieur est attendu de la part du fournisseur.

Cependant, le Service relève également que la plaignante a introduit sa première demande d'indemnisation le 21 décembre 2022, soit 64 jours après la coupure de ses compteurs. Par conséquent, le délai de 60 jours, prévu à l'article 32*septies*, §3, a été dépassé et le Service ne peut imposer au fournisseur de verser une indemnité à la plaignante.

#### PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par X contre le fournisseur recevable mais non fondée en ce qu'aucune indemnisation ne doit être versée par le fournisseur à la plaignante.

Conseiller juridique  
Membre du Service des litiges

Cheffe de service, conseillère juridique -  
Diensthoofd, juridisch adviseur  
Membre du Service des litiges