

Service des Litiges

Décision

Madame ABC/ Fournisseur

Objet de la plainte

Madame ABC, la plaignante, représentée par son conseil, Me X, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par le fournisseur des articles 25octies § 6 et 25quatordecies e) de l'Ordonnance du 19 juillet 2011 relative à l'organisation du marché de l'électricité en région de Bruxelles-Capitale (ci-après « *ordonnance électricité* »).

Exposé des faits

La plaignante est fournie en énergie par son fournisseur pour plusieurs points de consommation, situés en région de Bruxelles-Capitale et en région flamande ;

Le présent litige concerne le point de consommation situé à Bruxelles, avenue XYZ, pour lequel la plaignante est alimentée en gaz depuis le 16 mars 2012 par le fournisseur ;

En raison de plusieurs impayés, Fournisseur décide de ne pas reconduire le contrat et de mettre fin à celui-ci à la fin de la période contractuelle, soit le 16 mars 2024 ;

A cette fin, le 17 novembre 2023, le fournisseur lance un End of Contract avec effet le 16 mars 2024 ;

La cliente est avisée de la fin du contrat et de la nécessité de se régulariser aussi bien par le fournisseur que par Sibelga, par l'envoi de plusieurs lettres et e-mails, et le dépôt d'une lettre physique le 18 mars 2024 ;

Dès lors qu'aucune fermeture de compteur ne peut intervenir en période hivernale vis-à-vis d'un client résidentiel, Sibelga a lancé le 19 avril un start access SOLR pour fournir la plaignante en gaz, à compter du 16 mars 2024 ;

Ainsi, Sibelga est bien le fournisseur en gaz pour la plaignante et ce depuis le 16 mars, si bien qu'une facture d'acompte a été adressée en mai 2024 par Sibelga à la plaignante. Celle-ci demeure impayée à ce jour ;

La plaignante, par l'intermédiaire de son conseil, introduit le 19 mars 2024 une plainte auprès du Service des litiges pour contester la fin de contrat sollicitée par Fournisseur ;

Dès lors que la fourniture en énergie par Sibelga se veut être temporaire, un Cut-off a été lancé le 13 mai 2024 par le service Clients hivernaux de Sibelga afin de procéder à la fermeture du compteur. Cette procédure de fermeture est en effet redevenue envisageable en raison de la fin de la période hivernale ;

Sibelga a mis en suspens la procédure de Cut-off en l'attente de la résolution du litige entre le fournisseur et la plaignante ;

Position de la plaignante

La plaignante considère que le contrat d'énergie pour le gaz n'a jamais cessé de produire ses effets à son égard pour les motifs suivants :

1. La plaignante a honoré les factures impayées par un versement de 1.700 euros en date du 11 décembre 2023, ce qui aurait selon elle permis de garantir son approvisionnement en énergie, d'après son interprétation du courrier du 18 novembre 2023 de Fournisseur qui annonçait la fin du contrat au 16 mars 2023 et une dette de 1683.72 € ;
2. La plaignante a reçu le 5 mars 2024 une facture d'acompte trimestrielle pour les mois de mars, avril et mai 2024, entraînant une croyance dans son chef que le contrat n'était finalement pas résilié ;
3. Le conseil de la plaignante aurait eu un appel téléphonique le 24 mai 2024 avec un membre du personnel du fournisseur lors duquel il lui aurait été confirmé qu'un contrat est toujours en cours jusqu'au 30 juin 2024 et qu'ensuite, il sera reconduit.

La plaignante considère donc être toujours liée par le fournisseur par le contrat de gaz conclu le 16 mars 2012, et s'oppose à la fermeture du compteur programmée le 30 septembre prochain par Sibelga au motif qu'un contrat de fourniture en gaz existe entre elle et le fournisseur.

Position de la partie mise en cause

Le fournisseur considère avoir mis fin au contrat conformément à la réglementation bruxelloise, à savoir que le fournisseur peut décider à la fin de l'échéance contractuelle, de ne pas reconduire celui-ci.

Fournisseur s'oppose aux arguments de la plaignante :

1. La plaignante n'a pas pris contact avec le fournisseur pour acter la régularisation de son dossier, alors que cette démarche préalable est reprise dans le courrier du 18 novembre 2023 afin de permettre un éventuel maintien du contrat d'énergie ;
2. La facture trimestrielle d'acompte du mois de mars, avril et mai, adressée le 5 mars 2024, est une facture automatique qui sort du système informatique tous les 3 mois jusqu'à la résiliation effective du contrat, soit le 16 mars en l'espèce ;
3. Enfin, Fournisseur conteste le fait qu'un membre de son personnel aurait confirmé en date du 24 mai au conseil de la plaignante le maintien de son contrat jusqu'au 30 juin 2024 et ensuite, sa reconduction.

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-Capitale, 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 25octies §6 et 25quatordecies e) de l'ordonnance électricité.

La plainte a pour objet le respect de la procédure de résiliation d'un contrat d'énergie par le fournisseur, pendant la période hivernale, et les conséquences pratiques de celle-ci, notamment au niveau de la reprise temporaire de la cliente par Sibelga, en sa qualité de fournisseur de dernier ressort.

La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

1. La fin du contrat à l'échéance contractuelle

L'article 25quatordecies e) de l'Ordonnance électricité dispose que :

« 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 :

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 »

Les conditions générales de vente de Fournisseur disposent que le fournisseur peut décider de mettre fin au contrat selon les dispositions légales pertinentes, notamment l'accord « *Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz* ». Ce dernier prévoit qu'un contrat à durée déterminée peut faire l'objet d'une fin de contrat à la demande du fournisseur.

Le Service considère que ces dispositions sont respectées *in casu* et que le fournisseur était en droit de mettre fin au contrat.

2. La reprise de la fourniture du point d'accès par Sibelga

Dans ce dossier, l'échéance contractuelle est fixée au 16 mars 2024, soit pendant la période hivernale. La période hivernale s'étend du 1er octobre au 31 mars (article 2,78° de l'Ordonnance électricité).

Dans cette situation, l'article 25octies § 6 de l'Ordonnance électricité dispose que :

« Sans préjudice de l'article 25sexies, § 4, la coupure d'un ménage ne peut intervenir pendant la période hivernale, période durant laquelle la fourniture à charge du ménage est assurée par le fournisseur de dernier ressort. Dans l'hypothèse où le fournisseur de dernier ressort alimente le ménage en électricité et en gaz, l'article 25undecies, alinéa 2 s'applique à celui-ci. Cette interdiction de coupure d'un ménage concerne les demandes de coupure sur autorisation du juge de paix et les demandes de coupure d'un point de prélèvement pour lequel le contrat arrive à terme durant la période hivernale. Cette interdiction de coupure ne concerne pas les coupures pour raisons de sécurité. ».

Conformément à cet article, pendant la période hivernale, l'alimentation en énergie est assurée par le fournisseur de dernier ressort, à savoir Sibelga. Dès lors, en date du 16 mars 2024, Sibelga ne pouvait procéder à la fermeture des compteurs, raison pour laquelle le 19 avril 2024, Sibelga a repris le point d'accès de la plaignante avec effet rétroactif au 16 mars 2024.

Le Service considère que cette disposition est respectée *in casu*.

3. La procédure de fermeture du compteur gaz par Sibelga

L'article 25octies § 6 de l'Ordonnance électricité poursuit en ces termes :

« Lorsque le motif de la demande de coupure d'un point de prélèvement est l'échéance du contrat durant la période hivernale, la demande de coupure est exécutée à l'expiration de la période hivernale, sauf si le ménage dispose d'un nouveau contrat de fourniture portant sur le point de prélèvement concerné ».

Dès lors, lorsque la fin de contrat est l'échéance contractuelle, comme dans le cas d'espèce, la demande de coupure est exécutée à l'expiration de la période hivernale, sauf si le ménage dispose d'un nouveau contrat de fourniture.

Ainsi, dès lors que la plaignante n'avait pas conclu un nouveau contrat d'énergie pour être fournie après le 16 mars, Sibelga a entamé une procédure de Cut-off en date du 13 mai 2024 pour procéder à la fermeture du compteur gaz. Cette procédure a été suspendue temporairement, le temps que le Service des litiges se prononce sur la légalité de la fermeture du compteur.

Le Service considère que cette disposition est respectée *in casu*.

4. La croyance légitime de la plaignante quant au maintien du contrat

La plaignante considère que le contrat de gaz a continué à sortir ses effets postérieurement au 16 mars 2024 et qu'en raison de plusieurs éléments exposés ci-dessous, elle pouvait raisonnablement croire que le fournisseur était revenu sur sa décision de mettre fin au contrat.

Cependant, le Service ne peut suivre les arguments de la plaignante ci-dessous :

En ce qui concerne le fait qu'en honorant ses factures, la plaignante a pu légitimement croire que son contrat serait maintenu, le Service constate ce qui suit :

Le courrier du 18 novembre 2023 précise que : *« Pour garantir votre approvisionnement en énergie par le fournisseur, le paiement du solde échu doit impérativement nous parvenir au plus tard dans les 10 jours suivant la date de ce courrier. 48 heures après votre paiement (temps*

du transfert bancaire), vous devrez prendre contact avec le fournisseur afin d'acter la régularisation de votre dossier »

Le Service constate d'une part que le paiement de 1.700 euros est intervenu le 11 décembre 2023, soit plus de 10 jours après la date du 18 novembre 2023 et que la plaignante n'a pas pris contact avec le fournisseur, comme le recommande le courrier, afin d'acter la régularisation du dossier, et implicitement la cessation de la procédure de fermeture du compteur gaz. Dès lors que les conditions prévues dans le courrier ne sont pas respectées, la régularisation du dossier ne peut être considérée comme actée ;

En ce qui concerne l'envoi d'une facture trimestrielle d'acompte pour le mois de mars, avril et mai 2024, le Service considère que le raisonnement du fournisseur peut être suivi dans le sens où la fin de contrat étant effective au 16 mars 2024, l'émission automatique de la facture au 5 mars 2024 ne pouvait être mise en suspens. Par ailleurs, et tel est le cas pour toutes les fins de contrat, c'est au moment de l'émission de la facture de clôture que les acomptes versés en trop par un client est reversé à ce dernier ;

En ce qui l'appel téléphonique du 24 mai 2024, le conseil de la plaignante indique avoir eu un entretien téléphonique avec Madame XYZ, agent opérationnel chez Sibelga, dans le cadre duquel elle lui aurait confirmé qu'un contrat est toujours au cours au nom de la plaignante jusqu'au 30 juin 2024, et qu'il sera reconduit automatiquement ensuite, à un tarif variable. Le contenu de cet entretien téléphonique a été reproduit par un mail du même jour, du conseil de la plaignante adressé à Fournisseur et à Sibelga : *« Madame XYZ m'a confirmé que tant pour le gaz que pour l'électricité, un contrat est toujours en cours au nom de Madame Bernadette ABC (client numéro E12XXXXXX) à l'adresse, avenue XYZ à Bruxelles. Les 2 contrats courent jusqu'au 30 juin 2024 et cette date, ils seront automatiquement reconduits »*

Le Service a demandé le point de vue de Fournisseur qui a communiqué au Service une capture d'écran du système informatique reprenant le contenu de la conversation téléphonique :

Call fin de contrat 2024-05-24 15:29

Mme XYZ consigné un appel avec Madame ABC

Initiateur de l'appel	
Customer	
Description	le client appel pour savoir pourquoi y a t-il un fin de contrat de l'adresse / car défaut de paiement // le client dit avoir envoyer preuve que ce n'est pas le cas // plainte en cours //

Ainsi, l'agent du fournisseur n'aurait pas fait mention de la continuation du contrat au 30 juin 2024, ainsi qu'une reconduction de celui-ci après cette date.

Le Service ne peut considérer que cet appel téléphonique du 24 mai 2024, et le mail qui s'en suit, constituent une preuve du maintien du contrat de gaz auprès du fournisseur, même si le fournisseur n'a effectivement pas réagi à cet email, au motif que le contenu de cet appel est contredit par la « description » faite par l'agent XYZ au niveau informatique.

Par ailleurs, selon le Service, et en sus des éléments mentionnés ci-dessus, la plaignante ne peut prétendre avoir eu la croyance légitime du maintien de son contrat d'énergie et ce, pour les raisons suivantes :

Par mail du 14 mars 2024, soit 2 jours avant la résiliation effective du contrat, Fournisseur confirme explicitement la résiliation du contrat :

« [...] Après analyse du dossier de Madame ABC, il y a une fin de contrat au 16/03/2024 pour défaut de paiement.

Cette fin de contrat concerne le code EAN 54XXXXXXXXXXXXXXXXX n° de compteur 34XXXXXX.

Concernant le code EAN 54YYYYYYYYYYYYYYY n° de compteur 30XXXXXX, il n'y a pas de fin de contrat.

J'invite à Madame de faire un contrat chez un autre fournisseur pour le code EAN qui prend fin chez le fournisseur »

Ce mail n'est pas sujet à interprétation de sorte qu'il y a lieu de considérer que la résiliation du contrat était non équivoque.

Sibelga a adressé à la plaignante le 20 novembre 2023 un courrier l'invitant à faire choix d'un nouveau fournisseur en raison de la coupure en énergie prévue le 16 mars 2024. Le 4 mars, un mail est de nouveau adressé à la plaignante, avec le même contenu :

Madame,

Votre contrat d'énergie arrive bientôt à échéance. Vous avez reçu un courrier vous invitant à choisir un nouveau fournisseur afin de régulariser votre situation et de conclure un nouveau contrat de fourniture.

Pourtant, à ce jour, aucun nouveau fournisseur ne s'est fait connaître auprès de nos services.

Nous vous rappelons que sans nouveau contrat, le processus de coupure continue. S'il arrive à son terme et qu'il faut ensuite procéder à la réouverture du compteur, des frais vous seront facturés.

Pour éviter d'avoir à payer ces frais supplémentaires, régularisez votre situation au plus vite - et avant la date de clôture de votre contrat.

Sibelga a adressé le 6 mai 2024 une facture d'acompte à la plaignante, d'un montant de 30,13 euros, l'invitant à payer sa consommation en gaz directement sur le compte de Sibelga ;

L'intégralité des sommes versées par la plaignante au fournisseur, après la date du 16 mars, a fait l'objet d'un remboursement de la part du fournisseur à la plaignante. Ce remboursement n'est pas contesté par la plaignante.

Le Service considère, en conclusion, que les éléments du dossier étaient clairs quant à la résiliation du contrat et que l'argument de la croyance légitime de la plaignante quant au maintien de son contrat ne peut être retenu.

* *

*

Au regard de ce qui précède, le Service constate que la procédure de fin de contrat initiée par le fournisseur a été respectée et que les informations communiquées par Sibelga et par le fournisseur à la plaignante indiquait clairement que la fermeture des compteurs serait effective, à défaut de faire choix d'un nouveau fournisseur.

Depuis le courrier de résiliation du 18 novembre 2023, la plaignante s'abstient de faire choix d'un fournisseur, au motif qu'elle considérait à tort être encore liée contractuellement au fournisseur. Selon le Service, c'est bien la décision de la plaignante de ne pas faire choix d'un nouveau fournisseur qui entraîne la fermeture imminente de son compteur gaz.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame ABC contre le fournisseur recevable mais non fondée.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Cheffe de service, conseillère juridique
Membre du Service des litiges