

Service des Litiges

Décision

X / Fournisseur

Objet de la plainte

Madame X, ci-après la plaignante, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par le fournisseur des articles 25*quattuordecies* et 32*septies* de l'ordonnance relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « *l'ordonnance électricité* »).

Exposé des faits

La plaignante réside à Bruxelles, Avenue ABC 123. Depuis le 23 mars 2020, elle dispose d'un contrat (n°20XXXXXXX) chez le fournisseur pour sa fourniture en électricité sur un point portant le code EAN 54XXXXXXXXXXXXXXXXX.

Le 5 février 2024, le fournisseur envoie un courrier à la plaignante l'informant qu'il cessera de fournir de l'énergie sur le marché domestique bruxellois et que, dès lors, son contrat prendra fin le 1er mai 2024. Le fournisseur invite donc la plaignante à conclure un contrat de fourniture avec un autre fournisseur.

Le 5 mars 2024, le fournisseur rappelle la plaignante que son contrat prendra fin le 1^{er} mai 2024.

Le 25 avril 2024, la plaignante prend contact avec le fournisseur par voie téléphonique afin d'obtenir des renseignements quant au changement de fournisseur.

Le 14 mai 2024, les compteurs de la plaignante sont coupés.

Le 15 mai 2024, le fournisseur explique au téléphone que la coupure était intervenue suite à la fin de contrat.

Le 17 mai 2024, les compteurs de la plaignante sont réouverts.

La plaignante indique être cliente chez le fournisseur B depuis le 18 mai 2024.

Le 21 mai 2024, le fournisseur B envoie à la plaignante une facture (n°00XXXXXXX) de 133,10€ relative aux frais d'ouverture de compteurs.

Le même jour, la plaignante introduit une plainte auprès du fournisseur qui comprend les 3 demandes suivantes :

- La prise en charge des frais de réouverture des compteurs ;
- Le remboursement de ses provisions alimentaires stockées dans le congélateur ainsi que le réfrigérateur qui ont dû être jetées ;
- Une indemnité pour coupure injustifiée ayant duré 3 jours.

Le 23 mai 2024, le fournisseur indique avoir préalablement informé la plaignante que leurs services ne fournissaient plus à Bruxelles et qu'elle devait donc conclure un nouveau contrat avec un autre fournisseur dans la mesure où son contrat avec le fournisseur était définitivement clôturé.

Le 13 juin 2024, le fournisseur émet une facture de clôture (n°14XXXXXXXXXX) d'un montant de 73,85€.

Position de la plaignante

La plaignante considère que la coupure est injustifiée en ce que le fournisseur aurait indiqué, par appel téléphonique du 25 avril 2024, que son contrat avait été repris par un autre fournisseur et qu'elle ne devait faire aucune démarche supplémentaire.

La plaignante souhaite :

- La prise en charge des frais d'ouverture de compteurs par le fournisseur ;
- Une compensation pour les provisions alimentaires stockés dans le frigo ayant périmé ;
- Une indemnité pour coupure injustifiée

Position de la partie mise en cause

Le fournisseur indique avoir informé la plaignante, en date du 5 février 2024, que son contrat n'allait pas être renouvelé. Ensuite, le 26 février 2024, leurs services ont reçu la confirmation de Sibelga concernant la coupure prévue pour le point. Le 5 mars 2024, le fournisseur a essayé de téléphoner à la plaignante, en vain. Un rappel est alors envoyé à cette dernière afin de la prévenir de l'arrêt du contrat prévu pour le 1^{er} mai 2024. Le 25 avril 2024, le service clientèle du fournisseur fournit de plus amples explications à la plaignante concernant la coupure du point.

Le fournisseur considère donc que la procédure de fermeture des compteurs a été effectuée conformément à la réglementation bruxelloise et qu'aucune indemnisation n'est due à la plaignante.

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'article 25quatuordecies de l'ordonnance électricité.

La plainte est donc recevable.

Examen du fond

1. En ce qui concerne le non-renouvellement du contrat d'énergie

La plaignante avance que, malgré la notification du fournisseur de ne pas renouveler le contrat d'énergie, ce dernier l'aurait informé par appel téléphonique que son point de fourniture avait été repris par un autre fournisseur. Dès lors, la plaignante indique qu'elle n'avait plus aucune raison de croire que la coupure allait encore intervenir. Cependant, le Service constate que la plaignante ne dispose d'aucun élément permettant de prouver ses dires. Dès lors, ce prétendu échange avec le fournisseur ne peut être pris en considération dans le présent litige.

Ensuite, l'article 25quatuordecies de l'ordonnance électricité 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 ;

g) les modalités de lancement des procédures extrajudiciaires pour le règlement des litiges ;

h) la communication de façon claire, sur les factures ou sur le site web du fournisseur d'électricité, d'informations concernant les droits des consommateurs, notamment les modalités de traitement de leurs plaintes et toutes les informations visées au présent point,

les coordonnées de contact (notamment l'adresse Internet) d'organismes indépendants de conseil aux consommateurs, d'agences de l'énergie ou d'organismes similaires auprès desquels ils peuvent obtenir des conseils sur les mesures existantes en matière d'efficacité énergétique, sur les profils de référence correspondant à leur consommation d'énergie et sur les spécifications techniques d'appareils consommateurs d'énergie qui peuvent permettre d'en réduire la consommation.

Les conditions des contrats sont équitables et communiquées à l'avance. En tout état de cause, ces informations sont fournies avant la conclusion ou la confirmation du contrat. Lorsque le contrat est conclu par un intermédiaire, les informations relatives aux éléments visés au présent point sont également communiquées avant que le contrat soit conclu ;

Les clients finals reçoivent une synthèse des principales conditions contractuelles de manière bien visible, et dans un langage simple et concis » (nous soulignons)

A cet égard, l'article 3.5 des conditions générales du fournisseur prévoyait explicitement la possibilité pour le fournisseur de ne pas renouveler le contrat d'énergie de son client :

« Si votre Contrat a une durée déterminée, il est automatiquement renouvelé à son terme pour une durée équivalente à sa durée initiale, sauf disposition différente dans votre Contrat et sous réserve de modifications législatives et d'autres mesures de protection juridique. Nous pouvons vous avertir deux mois avant la date de fin que nous ne souhaitons pas reconduire le Contrat, ou vous pouvez renoncer vous-même à sa reconduction en nous en avertissant par écrit un mois avant le renouvellement. Si la loi devait interdire de renouveler ou de prolonger votre Contrat à durée déterminée, une nouvelle proposition de contrat vous sera envoyée au moins deux mois avant la date de fin de votre Contrat. »

Au vu de ce qui précède, le Service estime que les conditions de fin de contrat et de nonrenouvellement étaient clairement prévues dans le contrat d'énergie de la plaignante.

Le Service constate que le fournisseur a envoyé un premier mail à la plaignante en date du 5 février 2024 afin de l'informer que son contrat prendrait fin. Cette communication a été effectuée plus de 3 mois avant la coupure effective du point, respectant ainsi le délai de 2 mois prévu dans les conditions générales et laissant à la plaignante un délai raisonnable pour conclure un nouveau contrat de fourniture auprès d'un autre fournisseur commercial. La plaignante ne conteste pas ce point, de sorte que le fournisseur a correctement communiqué à cette dernière son intention de cesser la fourniture d'énergie sur le marché domestique bruxellois. Notons également la mise en place d'une page internet sur le site du fournisseur permettant aux URDs concernés par le retrait du fournisseur d'en apprendre davantage sur la situation.

Au vu de ce qui précède, le Service considère que le fournisseur n'a commis aucun manquement et a tout mis en œuvre afin d'informer la plaignante qu'elle devait régulariser sa situation afin d'éviter une fermeture de son compteur électrique.

2. En ce qui concerne la demande d'indemnisation pour coupure injustifiée

L'article 32septies, §1^{er} 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. »

Il ressort de cet article que les fournisseurs qui, dans leurs relations avec les clients, agissent en violation des dispositions de l'ordonnance électricité ou de ses arrêtés d'exécution ou qui commettent une erreur de gestion entraînant une coupure d'électricité, doivent indemniser les consommateurs concernés.

En ce qui concerne les conditions d'octroi d'indemnisation, le §3 de l'article précité dispose que :

« 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. »

Il ressort de l'exposé des faits que les compteurs de la plaignante ont été fermés le 14 mai 2024. Quant à la demande d'indemnisation, celle-ci a été formulée auprès du fournisseur le 21 mai 2024, soit 7 jours plus tard. Autrement dit, l'indemnisation a été demandée endéans le délai mis en place par l'ordonnance.

Cependant, comme démontré au point précédent, le fournisseur n'a commis aucune erreur ou faute dans le cadre de la procédure de fermeture de compteurs. Par conséquent, aucune indemnisation n'est due par le fournisseur au profit de la plaignante, les conditions de l'article 32septies de l'Ordonnance n'étant en l'espèce pas remplies.

PAR CES MOTIFS

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

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges