

## Service des Litiges

### Décision

#### Monsieur X / FOURNISSEUR

#### Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite, par l'intermédiaire d'Infor GazElec (ci-après « IGE »), du Service des litiges (ci-après « le Service ») que ce dernier se prononce sur le respect, par FOURNISSEUR, de l'article 25 septies, § 6, 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 »), et de l'article 20 quinquies, § 6, de l'ordonnance du 1<sup>er</sup> 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 »).

#### Exposé des faits

Le plaignant est domicilié Avenue ABC, à Bruxelles. Il y est client, pour sa fourniture d'électricité et de gaz, avec le fournisseur.

Le 6 octobre 2022, le plaignant obtient le statut de client protégé. Il est donc transféré chez et fourni par le gestionnaire du réseau de distribution.

Le plaignant, en tant que client protégé, négocie un plan de paiement avec le fournisseur.

Le 6 janvier 2024, le plaignant « retourne » chez le fournisseur suite à la perte alléguée de son statut de client protégé. Le 13 février 2024, le fournisseur lui envoie un email à ce sujet. L'email indique notamment :

« Nous vous contactons dans le cadre de la perte de votre statut de client protégé. En respect de l'article 25 septies §6 de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et de l'article 20 quinquies §6 de l'ordonnance du 01 avril 2004 relatif à l'organisation du marché régional du gaz, nous vous informons que Fournisseur est à nouveau votre fournisseur d'énergie ».

Le 28 mars 2024, le fournisseur adresse au plaignant une mise en demeure de paiement d'une facture pour les mois de janvier à mars 2024.

Le 16 mai 2024, IGE, pour le compte du plaignant, adresse une série de questions au fournisseur afin de s'assurer que ce n'est pas par erreur que le plaignant a été repris par le fournisseur. Le plaignant ne reçoit pas de réponse de la part du fournisseur.

Le plaignant est également informé par Sibelga que :

« Monsieur a bien été repris comme client par le fournisseur suite à l'information « DETTE PAYEE » qu'ils nous ont communiqué : de notre point de vue il s'agit donc d'un cas classique du retour d'un client vers le marché au terme de l'apurement d'une dette précédemment contractée auprès d'un fournisseur ».

Le 7 juin 2024, le Service des litiges accuse réception d'une plainte envoyée par IGE pour le compte d'un plaignant.

Le 2 juillet 2024, le Service des litiges interroge le fournisseur au sujet de cette plainte. Le 3 juillet, le fournisseur répond au Service. Le fournisseur indique que le plaignant a bien été client chez eux du 1<sup>er</sup> novembre 2020 au 6 octobre 2022, date à laquelle le plaignant obtient le statut de client protégé, jusqu'au 5 janvier 2023. Le fournisseur indique dans son email qu'aucun plan de paiement n'est actuellement actif chez le fournisseur, car le plan qui avait été négocié a été annulé suite à son non-respect.

Le 4 juillet, le Service interroge le fournisseur :

« Vous indiquez avoir repris le plaignant car celui-ci ne respectait pas son plan d'apurement, or, selon Sibelga, le message communiqué à Sibelga lors du retour du plaignant vers le fournisseur était « dette payée ». Pourriez-vous m'informer là-dessus ? » (extrait).

Le 5 juillet, le fournisseur envoie la réponse suivante :

« Nous ne prétendons pas que nous avons repris le client en raison du nonrespect de son plan. Nous l'avons repris parce que son statut de client protégé a été clôturé. Le plan a été annulé en juin 2023 et la dette reste impayée » (extrait).

Le 9 juillet, le Service demande au fournisseur des informations sur la raison pour laquelle le statut de client protégé du plaignant a été clôturé. Le fournisseur répond :

« Nous ne connaissons pas les raisons exactes de cette situation. En respect de l'article 25 septies §6 de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et de l'article 20 quinquies §6 de l'ordonnance du 01 avril 2004 relatif à l'organisation du marché régional du gaz, nous avons informé [le plaignant] que Fournisseur est à nouveau son fournisseur d'énergie ».

#### Position du plaignant

Le plaignant sollicite, à titre principal, l'annulation des montants réclamés par FOURNISSEUR depuis janvier 2024 et que cette dernière fasse le nécessaire pour lui rétablir le droit au statut de client protégé, de manière rétroactive, depuis le 6 janvier 2024.

#### Position de la partie mise en cause

La partie mise en cause considère ne pas connaître les « raisons exactes » de la perte du statut de client protégé du plaignant. Le fournisseur indique avoir informé le plaignant en respect des articles 25septies, § 6 de l'ordonnance électricité et de son équivalent en gaz.

Par ailleurs, le fournisseur considère que le plaignant ne dispose plus de plan d'apurement, lequel a été annulé dès lors qu'il n'aurait pas été suivi.

#### 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 aux dispositions des ordonnances électricité et gaz, notamment.

La plainte a pour objet la perte du statut de client protégé du plaignant, situation visée par l'article 25septies, § 6, de l'ordonnance électricité et de son équivalent en gaz.

La plainte est dès lors recevable.

#### Examen du fond

Le 13 février 2024, le plaignant reçoit un email l'informant de la fin de son statut de client protégé en date du 6 janvier 2024. Cet email indique que le fournisseur est à nouveau le fournisseur d'énergie du plaignant en respect de l'article 25septies, § 6, de l'ordonnance électricité et de son équivalent en gaz.

Ces articles disposent que :

« Dès que le ménage a remboursé la totalité de sa dette en respectant le plan d'apurement, le fournisseur en informe le fournisseur de dernier ressort et le ménage n'est plus reconnu comme client protégé et la suspension du contrat visée au paragraphe 4 prend fin.

Sauf si le statut est arrivé à expiration conformément au paragraphe 3bis ou s'il y est mis fin conformément à l'alinéa 1er ou à la demande écrite du ménage, le statut de client protégé est maintenu aussi longtemps que le ménage réunit les conditions requises par les paragraphes 1er, 2 ou 3 et qu'il respecte son plan d'apurement.

Tous les deux ans, le fournisseur de dernier ressort demande :

1° au ménage de fournir la preuve qu'il réunit les conditions requises par les paragraphes 1er, 2 ou 3, dans les nonante jours de sa demande écrite. Le fournisseur de dernier ressort en avertit le C.P.A.S. Passé ce délai, la suspension prend fin et le contrat entre le fournisseur

et le ménage reprend tous ses effets. Le fournisseur de dernier ressort en avertit le C.P.A.S. ;

2° au fournisseur de confirmer que le ménage respecte son plan d'apurement. Si le ménage ne respecte pas son plan d'apurement, la suspension prend fin et le contrat entre le fournisseur et le ménage reprend tous ses effets. Le fournisseur de dernier ressort en avertit le C.P.A.S. ».

En réponse aux interrogations du Service quant à la raison précise de la perte du statut dans le chef du plaignant, le fournisseur n'a pu apporter de réponse autre que le renvoi à cet article.

Le Service note également les points suivants :

- Sibelga indique que le fournisseur leur a communiqué l'information selon laquelle la dette du plaignant avait été payée et c'est pour cette raison que le plaignant est retourné chez son fournisseur commercial ;
- le fournisseur indique ne plus avoir de plan de paiement en cours avec le plaignant, le plan de paiement conclu le 22 décembre 2022 aurait été annulé en juin 2023 suite à son non-respect.

Le Service considère que les ordonnances électricité et gaz organisent le droit à bénéficier du statut de client protégé selon des règles et une procédure claire.

Dès lors, le fournisseur doit respecter la procédure prévue par ces ordonnances, et doit être en mesure d'expliquer aux parties intéressées les motifs derrière ses actions. En l'espèce, le fournisseur a demandé au gestionnaire du réseau de « récupérer » le plaignant mais ne peut justifier cette demande.

Le Service considère donc que la demande a été formulée par le fournisseur sans base légale et dès lors en violation des ordonnances électricité et gaz. Il en résulte que cette demande doit être annulée et que le plaignant doit bénéficier de son statut de client protégé.

A titre subsidiaire, le Service note que le fournisseur ne pouvait légalement notifier au gestionnaire du réseau de distribution que la dette du plaignant avait été payée ; dès lors qu'il ressort du dossier que le plaignant n'a pas apuré l'entièreté de sa dette. Il en résulte que le fournisseur ne peut demander à ce qu'il soit mis fin au statut du plaignant sur la base de l'apurement de la dette. Si le fournisseur avait voulu récupérer le plaignant sur base du non-respect de son plan d'apurement, c'est cette raison qui aurait dû être donnée.

#### PAR CES MOTIFS

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

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges

Cheffe du Service juridique  
Membre du Service des litiges