

Service des Litiges

Décision R2022-072

Madame 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^{ter}, 25^{quattuordecies} et 32^{septies} 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* ») ainsi que des articles 20^{bis}, 20^{undecies} et 24^{sexies} de l'ordonnance du 1^{er} 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 2 août 2021, la plaignante emménage à Bruxelles, avenue ABC 123, boîte 1.

Le 14 août 2021, la plaignante demande par appel téléphonique un contrat d'énergie au fournisseur pour les compteurs électricité et gaz de son appartement. A cette occasion, elle transmet les index suivants datés du 2 août 2021 :

- ELEC : 42.707
- GAZ : 14.994

Le 16 août 2021, le fournisseur envoie un mail à la plaignante afin de confirmer que son adresse mail a bien été enregistrée et que celle-ci sera utilisée afin de l'avertir des informations importantes relatives à son énergie et de ses avantages exclusifs. Le fournisseur demande également à la plaignante d'activer son espace client personnel. Il est indiqué que, via cet espace client, elle pourra entre autres gérer son contrat ainsi que visualiser et/ou imprimer ses factures.

Le même jour, la plaignante demande au fournisseur son code d'activation relatif à son espace client personnel. Elle précise vouloir recevoir cette information par mail.

Le 17 août 2021, le fournisseur envoie un message à la plaignante via son espace client indiquant qu'ils ne trouvent aucune trace de reprise des énergies à son nom et l'invitant à se rendre sur leur site afin de s'inscrire. Le fournisseur précise qu'afin que la demande soit prise en compte, les renseignements suivants sont nécessaires :

- adresse complète ;
- code EAN du/des compteur(s), numéro du/des compteur(s) ;

- le/les relevé(s) à la date exacte lorsque vous avez reçu les clés ;
- le type de contrat souhaité (prix fixe ou variable).

Le 3 janvier 2022, la plaignante demande où en est son dossier.

Le même jour, le fournisseur envoie un mail à la plaignante afin que celle-ci active son espace client.

Le 4 janvier 2022, la plaignante demande au fournisseur qu'on lui transmette les factures ainsi que l'identifiant de son compte client.

Dans la même journée, le fournisseur l'informe que le service commercial est très sollicité et qu'il se peut qu'il leur faille plus de temps avant de pouvoir lui répondre.

Le 26 avril 2022, le fournisseur annonce à la plaignante que le contrat n'a pas pu être conclu. Le fournisseur explique qu'ils ont essayé de la contacter en vain le 17 août 2021 afin d'obtenir des informations complémentaires pour réaliser le contrat, à savoir son adresse ainsi que les numéros de compteurs. Le fournisseur demande à la plaignante de lui transmettre ces données.

Le 15 mai 2022 la plaignante répond au fournisseur qu'elle leur a communiqué toutes les informations requises lors de sa demande de reprise de compte en tant que nouvelle locataire de l'appartement auquel se rapportent les compteurs. La plaignante transmet également des photos de ses compteurs. Cependant, la plaignante introduit une adresse mail incorrecte et le courrier ne sera pas réceptionné par le fournisseur.

Le 14 juin 2022, Sibelga ferme les deux compteurs dans le cadre d'une procédure de coupure pendante depuis le 1^{er} avril 2022 pour l'occupant précédent du bien. La fermeture des compteurs a été avalisée par le juge de paix du canton à Bruxelles suite à des défauts de paiement par le précédent occupant.

Un contrat Flow est établi en date du 16 juin 2022 et le 22 juin les compteurs sont rouverts.

Le 17 juillet 2022, la plaignante prétend avoir adressé une première demande d'indemnisation au fournisseur, mais n'apporte pas la preuve de l'envoi de celle-ci.

Le 12 septembre 2022, la demande d'indemnisation est réadressée au fournisseur par l'intermédiaire d'Infor GazElec. Cependant, le fournisseur refuse de la prendre en considération en raison du dépassement du délai de 60 jours.

Position de la plaignante

Plaignante considère que le fournisseur n'a pas traité sa plainte correctement. Elle indique avoir envoyé plusieurs mails restés sans réponse entre août 2021 et mai 2022. Elle considère que le fournisseur n'a pas répondu à ses demandes téléphoniques et à ses mails dans un délai raisonnable. En raison de ces erreurs, ses compteurs ont été fermés.

La plaignante souhaite obtenir :

- La prise en charge par le fournisseur des frais d'ouverture des compteurs ;
- Le versement d'une indemnisation pour dommages subis suite à la fermeture des 2 compteurs pendant 8 jours consécutifs ;
- L'annulation du contrat finalement octroyé par le fournisseur au tarif Flow indexé et daté du 22 juin 2022 ;
- Le calcul de sa consommation en gaz et électricité depuis le jour de son emménagement au prix du contrat demandé en août 2021 (contrat easy fixe avec les tarifs d'août 2021) et l'application du tarif social à partir de janvier 2022 ;
- Le versement de la prime fédérale de 100€.

Position de la partie mise en cause

Les services du fournisseur refusent d'intervenir dans la demande de remboursement des frais d'ouverture de compteurs ou de dédommagement éventuel.

Le fournisseur considère que la plaignante ne lui a pas communiqué les codes EAN et numéros de compteurs de l'adresse de consommation. N'ayant pas reçu les informations précitées, le fournisseur affirme ne pas avoir pu réaliser le contrat. Le fournisseur indique que ses services ont tenté d'entrer en contact avec la plaignante le 17 août afin de collecter les données nécessaires, sans succès.

Le fournisseur précise que la plaignante a utilisé le 15 mai 2022 une adresse mail erronée pour transmettre les photos de ses compteurs.

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 aux articles 25ter et 32septies de l'ordonnance électricité ainsi que les articles 20bis et 24sexies de l'ordonnance gaz.

La plainte est donc recevable.

Examen du fond

1. L'article 25ter de l'ordonnance électricité

L'article 25ter, §1^{er} de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz¹ disposent que :

« A tout client qui le lui demande, le fournisseur fait, dans les 10 jours ouvrables, une proposition raisonnable et non discriminatoire de contrat de fourniture, et communique les conditions générales de fourniture et notamment, s'il s'agit d'un client résidentiel, les dispositions de la présente ordonnance relatives aux clients protégés. Cette obligation s'impose au fournisseur pour tous les types de régime de comptage ».

Il ressort de ces dispositions que la demande univoque formulée par la plaignante le 14 août 2021 d'obtenir un contrat d'énergie devait aboutir à une offre de contrat dans les 10 jours ouvrables suivants. Soit au plus tard le 27 août 2021. Il s'agit là d'une obligation de service public que les fournisseurs se doivent de respecter.

Bien que le fournisseur affirme avoir demandé par appel téléphonique les codes de points de consommation à la plaignante, le fournisseur n'en apporte pas la preuve. *A contrario*, un mail d'accueil confirme avoir enregistré l'adresse mail de la plaignante et précise que le fournisseur utilisera celle-ci *« pour vous avertir des informations importantes relatives à votre énergie et vos avantages exclusifs »*.

Les codes EAN sont des données indispensables à la conclusion d'un contrat de fourniture d'énergie, si bien qu'ils auraient dû être demandés à l'adresse mail de la plaignante que le fournisseur connaissait indéniablement dans la mesure où elle fut utilisée lors de leurs échanges.

Ajoutons que le 16 août 2021, la plaignante demande au fournisseur de lui communiquer le code d'activation de son espace client et souhaite qu'on lui envoie cette information par mail.

Pourtant, le lendemain, le fournisseur écrit à la plaignante via son espace client alors qu'elle n'y a pas accès. Par conséquent, cette dernière se trouvait dans l'impossibilité de prendre connaissance des informations complémentaires requises afin de réaliser le contrat, à savoir :

- Adresse complète ;
- Code EAN du/des compteur(s), numéro du/ des compteur(s) ;
- Le/les relevé(s) à la date exacte lorsque vous avez reçu les clés ;

¹ Art. 20bis, §1^{er} de l'ordonnance gaz.

- Le type de contrat souhaité (prix fixe ou variable).

Par ailleurs, le Service constate que le fournisseur demande l'adresse complète de la plaignante alors que le fournisseur avait vraisemblablement déjà connaissance de celle-ci. En effet, ce même message débutait de la manière suivante « *En réponse à votre demande concernant l'adresse : av. ABC 123 à Bruxelles (...)* ».

En outre, la plaignante a, plusieurs fois, réclamé ses codes d'activation et d'accès à son espace client sans avoir obtenu satisfaction auprès du fournisseur. Ceci lui aurait pourtant permis de compléter ses données personnelles, nécessaires à la conclusion du contrat.

Précisons que le fournisseur aurait aisément pu avoir accès aux codes EAN de sa propre initiative soit en entrant en contact avec la plaignante à l'adresse mail enregistrée soit en se renseignant auprès de Sibelga dans la mesure où le fournisseur disposait des numéros de compteurs, des index y afférents et l'adresse de fourniture. En d'autres termes, le fournisseur n'était nullement dans l'impossibilité de connaître ces codes.

Il découle de ce qui précède que le fournisseur a manqué à son obligation prévue à l'article 25ter de l'ordonnance électricité, et son équivalent en gaz.

2. Article 32septies, §1^{er} de l'ordonnance électricité

L'article 32septies, §1^{er} de l'ordonnance électricité, et son équivalent en gaz², disposent 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 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 si ces derniers en font la demande, mais également supporter les frais de fermeture et de rétablissement de l'alimentation.

² Art. 24sexies, §1^{er} de l'ordonnance gaz.

L'article 32septies, §3 et §4 et son équivalent en gaz définissent les modalités à respecter pour bénéficier de l'indemnisation précitée :

« §3. 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 §1^{er} ;

2° de la prise de connaissance, par le client, 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.

§4. Si le fournisseur estime que la coupure ou l'erreur dans la procédure de changement de fournisseur résulte d'une erreur du gestionnaire de réseau, il en informe le client dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation et, dans le même délai, adresse directement la demande au gestionnaire du réseau.

Le gestionnaire de réseau est tenu de traiter la demande d'indemnisation et, le cas échéant, de verser celle-ci dans les mêmes délais que ceux applicables au fournisseur. »

Dans le cas de l'espèce, le fournisseur n'a pas correctement donné suite à la demande de contrat ayant été formulée par la plaignante le 14 août 2021. Ainsi, aucun contrat de fourniture d'énergie n'a pas été conclu entre les parties. Cette erreur de gestion a mené à la fermeture des compteurs d'électricité et de gaz le 14 juin 2022 par le gestionnaire du réseau de distribution, cette mise sous scellé faisant suite à une procédure de fin de contrat relatif à l'occupant précédent et qui fut initiée par le fournisseur.

Il ressort de l'exposé des faits que la plaignante aurait envoyé une première demande d'indemnisation en date du 17 juillet 2022, cependant elle indique ne plus retrouver le mail d'envoi de la demande d'indemnisation au fournisseur. Dès lors que la plaignante n'apporte pas d'éléments de preuve permettant d'établir qu'une première demande d'indemnisation a effectivement eu lieu, le Service ne peut tenir compte de celle-ci.

Le 12 septembre 2022, une demande d'indemnisation est réadressée au fournisseur par l'intermédiaire d'Infor GazElec. Cependant, le fournisseur refuse d'y faire droit en raison du dépassement du délai de 60 jours prévu dans l'ordonnance.

Le Service constate effectivement que cette demande d'indemnisation est intervenue 90 jours après la fermeture des compteurs de la plaignante, soit après expiration du délai légal. Dès lors, le Service ne peut contraindre le fournisseur à octroyer une indemnité à la plaignante.

C'est donc à juste titre que le fournisseur a refusé la demande d'indemnisation de la plaignante.

Par contre, le § 3 porte précisément sur la « demande d'indemnité » qui peut être obtenue par le client en cas de fermeture, et non sur le remboursement des frais de fermeture et de

réouverture du compteur. Dans tous les cas, ces frais doivent être supportés par le fournisseur ayant violé l'une des dispositions de l'ordonnance. Il revient dès lors au fournisseur de supporter les frais de fermeture et de réouverture du compteur.

PAR CES MOTIFS

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

- Le fournisseur a failli à son obligation de faire offre de contrat de fourniture dans les 10 jours ouvrables, violant ainsi l'article 25^{ter}, §1^{er} de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz ;
- La plaignante ne peut prétendre à une indemnisation pour coupure injustifiée dans la mesure où sa demande d'indemnisation a été introduite tardivement ;
- Les frais de fermeture et de réouverture du compteur sont à charge du fournisseur ;
- Les autres demandes ne relèvent pas de la compétence du Service des litiges.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges