

Service des Litiges

Décision R2023-027

SRL X/ Le fournisseur Y

Objet de la plainte

La SRL X, la plaignante, sollicite, par l'intermédiaire de son mandataire M. X, du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect, par le fournisseur Y, des articles *20novies* et *20undecies* 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

La plaignante est une SRL employant moins de 5 personnes. Elle dispose d'un contrat de fourniture de gaz avec le fournisseur Y. Le 1<sup>er</sup> décembre 2022, son contrat à tarif fixe vient à échéance. Il est automatiquement renouvelé par un contrat à tarif variable (ci-après, « *le tarif litigieux* »). La plaignante s'oppose à l'application de ce tarif, et demande l'application d'un troisième tarif plus favorable renseigné sur le site du fournisseur Y.

De nombreux échanges entre la plaignante et le fournisseur Y s'ensuivent. Le fournisseur accepte de modifier le tarif de la plaignante et de lui octroyer le tarif qu'elle réclame à partir du 1<sup>er</sup> avril 2023.

La plaignante indique qu'un de ses interlocuteurs chez le fournisseur Y lui aurait conseillé de ne pas payer ses factures d'acompte et aurait bloqué ses courriers de rappel. La plaignante ne paie dès lors pas les factures en question.

Le 9 février 2023, la plaignante reçoit un courrier de Sibelga l'informant que ses compteurs seront coupés à partir du 5 mars 2023 dès lors que son fournisseur a informé le GRD que son contrat de fourniture n'était pas reconduit.

Le 10 février 2023, la plaignante introduit une plainte auprès du Service des litiges de BRUGEL. Celle-ci est déclarée recevable en ce qui concerne la procédure de coupure du compteur, l'obligation de transparence dans le chef du fournisseur et sa gestion de la plainte. La plaignante est informée que l'aspect tarifaire de sa plainte n'est pas recevable devant le Service des litiges, et qu'elle a la possibilité de se tourner vers le médiateur fédéral.

Le 22 février, la plaignante paie les factures litigieuses afin d'annuler la procédure de clôture, mais sans reconnaissance préjudiciable. Le même jour, la procédure de coupure est annulée. Le volet de la plainte relatif à la procédure de coupure devient dès lors sans objet.

### Position du plaignant

La plaignante considère que c'est à tort, de manière abusive et déloyale que le fournisseur Y a appliqué le tarif litigieux lors du renouvellement de son contrat. La plaignante dénonce l'absence d'information claire, les contradictions contenues dans les différentes réponses du fournisseur Y, notamment entre le contenu des appels et des emails, et le traitement dès lors défaillant de sa plainte. La plaignante relate notamment des échanges téléphoniques lors desquels des agents de le fournisseur Y lui auraient confirmé que sa demande était légitime et sa position logique.

La plaignante considère également que c'est à tort que le fournisseur Y a demandé la fermeture de son compteur, dès lors notamment que le fournisseur ne lui avait pas proposé de plan d'apurement.

### Position de la partie mise en cause

Le fournisseur Y considère que l'incompréhension de la plaignante porte sur la manière dont les contrats variables sont facturés. Selon le fournisseur Y, un acompte d'un produit variable se calcule en faisant la moyenne des 12 mois qui suivent, afin d'anticiper les hausses et baisses de prix au cours de la période fournie. Ceci expliquerait que le consommateur ne puisse pas voir sur sa facture d'acompte le tarif repris sur la grille tarifaire du mois en cours.

### 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'ordonnance gaz.

La plainte a notamment pour objet les articles 20novies et 20undecies de l'ordonnance gaz. La plainte est dès lors recevable.

Le Service des litiges n'est néanmoins pas compétent pour traiter des aspects tarifaires de la plainte, qui est dès lors partiellement irrecevable concernant ces aspects.

#### Examen du fond

L'article 20undecies, §§ 1<sup>er</sup> et 4, de l'ordonnance gaz dispose que :

« § 1<sup>er</sup>. 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 de gaz précisant : (...)

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 retardé ;

(...)

3° reçoivent des informations transparentes relatives aux prix et aux tarifs pratiqués, dont les tarifs sociaux, ainsi qu'aux conditions générales applicables, en ce qui concerne l'accès aux services de gaz et à l'utilisation de ces services ; à la demande des consommateurs, des informations et des estimations concernant les coûts énergétiques leur sont fournies en temps utile, sous une forme aisément compréhensible de manière qu'ils puissent comparer les offres sur une base équivalente ; (...)

§ 4. Les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux mettent à disposition de leurs clients respectifs un service de traitement des plaintes efficace dans lequel les clients bénéficient de procédures transparentes, simples et gratuites. Ce service accueille réception de chaque plainte dans un délai de cinq jours ouvrables et y répond de manière motivée endéans les vingt jours ouvrables à dater de l'accusé de réception. Ces procédures de règlement extrajudiciaire des litiges permettent un règlement équitable et rapide des litiges, dans un délai de deux mois, assorti, lorsque cela se justifie, d'un système de remboursement et/ou de compensation. Brugel fixe les pénalités encourues en cas de non-respect de cette obligation et peut préciser les modalités attendues en termes d'efficacité du service ».

L'article 20novies, 2<sup>e</sup> alinéa, dispose quant à lui que :

« De plus, les fournisseurs et intermédiaires veillent à garantir un niveau élevé de protection à leurs clients, notamment en ce qui concerne la transparence des conditions contractuelles, l'information générale et les mécanismes de règlement des litiges ».

Il résulte de ces dispositions que le fournisseur est soumis à une obligation de transparence et d'information envers son client, notamment concernant les tarifs pratiqués. Il doit également mettre à disposition de ce dernier un service de traitement des plaintes efficace, dont la procédure est transparente et simple. Ceci entraîne notamment une obligation, pour le fournisseur, d'apporter une

réponse claire et rapide à son client. Dans l'exercice de ces obligations, le fournisseur doit veiller à garantir un niveau de protection élevé à son client.

Par ailleurs, il résulte de ces dispositions que les fournisseurs doivent prévoir des compensations lorsque les niveaux de qualité des services adéquats ne sont pas atteints.

En l'espèce, il ressort de la plainte et de son dossier que la plaignante n'a pas reçu d'informations claires et transparentes concernant le tarif appliqué à son contrat de fourniture de gaz. Particulièrement, il ressort des échanges transmis au Service des litiges que le fournisseur n'a pas été à même de répondre aux demandes de la plaignante et d'expliquer l'application du tarif litigieux. Au contraire, il apparaît que le service de traitement des plaintes du fournisseur Y a transmis, à plusieurs reprises, des informations contradictoires à la plaignante.

Le Service des litiges considère donc que le fournisseur Y n'a pas respecté les articles *20undecies* et *20novies* en ce qu'ils prévoient une obligation d'information et de protection du client à charge du fournisseur et en ce qu'ils prévoient l'établissement d'un service de traitement des plaintes simple et efficace.

Le Service des litiges considère dès lors que le fournisseur Y doit appliquer les compensations visées à l'article *20undecies* en raison de sa qualité de service défaillante.

#### PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par la SRL X contre Le fournisseur Y partiellement recevable et fondée en ce que le fournisseur Y n'a pas respecté les articles *20undecies* et *20novies* de l'ordonnance gaz et doit dès lors appliquer les compensations prévues par l'article *20undecies* de l'ordonnance gaz.

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges

Conseiller juridique  
Membre du Service des litiges