

Service des Litiges

Décision

X/ Fournisseur

Objet de la plainte

Monsieur X, ci-après « le plaignant », dirigeant de la société ABC SRL, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect, par le fournisseur, des articles 25quindecies et 32septies, §1^{er} et §3 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 des articles 20duodecies et 24sexies 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 (ci-après, « ordonnance gaz »).

Exposé des faits

Le plaignant est dirigeant de la société ABC SRL, dont le siège est établi à Chaussée HIJ, hors Bruxelles. Le litige porte sur la fermeture de compteurs par le fournisseur dans trois logements : les fermetures d'un compteur d'électricité rue OMN, à Bruxelles, d'un autre compteur d'électricité rue XYZ 123, à Bruxelles, ainsi que la fermeture de deux compteurs, l'un d'électricité et l'autre de gaz, rue DEF, à Bruxelles.

Le 14 février 2023, la domiciliation des factures d'électricité et de gaz s'interrompt pour des raisons inconnues, entraînant un défaut de paiement de ABC pour les mois de février et mars. Le plaignant s'en aperçoit en mars 2023.

Un courrier de Sibelga informe des coupures programmées pour le 21 avril.

Le fournisseur met ABC en demeure de payer les factures non payées suite à l'interruption de la domiciliation.

Le 12 avril 2023, la société ABC règle l'intégralité de ses dettes et ne présente plus aucun solde auprès du fournisseur. Ce dernier exige dès lors, le paiement des factures non encore échues, dont le plaignant s'acquitte également.

Le 20 avril, le plaignant s'adresse au fournisseur pour demander l'annulation de la coupure de courant prévue le 21 avril et fournit la preuve du paiement des factures liées à cette coupure.

Le 25 avril 2023, Sibelga procède à la coupure des compteurs pour deux adresses, puis, le 27 avril, pour une troisième adresse.

Le 27 avril, un fournisseur tiers introduit une demande de réouverture (via un « Move in ») pour les compteurs d'électricité rue OMN et rue XYZ, et le 28 avril une demande de réouverture (via un « Move in ») pour les compteurs de gaz et d'électricité rue DEF.

Le 5 mai 2023, le fournisseur refuse de faire droit à la demande de réouverture des compteurs en invoquant un retard de paiement.

Le 6 mai 2023, le plaignant sollicite un dédommagement auprès du fournisseur.

Le 15 juin 2023, le plaignant contacte à nouveau le fournisseur pour demander des éclaircissements sur la situation et une indemnisation.

Position du plaignant

Le plaignant indique ne pas avoir interrompu la domiciliation des mois de février et mars.

De plus, le plaignant évoque un abus de droit concernant la coupure des compteurs des trois adresses à Bruxelles par Sibelga. Bien qu'il reconnaisse un retard de paiement, il affirme avoir réglé la totalité des factures échues dues au fournisseur, avant le 21 avril 2023, soit avant la coupure des compteurs. Il estime que le fournisseur aurait dû demander la réouverture de compteur à Sibelga, dès lors qu'il s'était acquitté des dettes échues.

En outre, il indique ne pas avoir reçu d'indemnisation de la part du fournisseur.

Le plaignant souhaiterait obtenir des informations supplémentaires sur la raison de l'interruption de la domiciliation, ainsi que sur l'omission d'une demande en réouverture d'urgence qui aurait dû être faite par le fournisseur. Il souhaiterait obtenir également une indemnisation pour les pertes occasionnées par la coupure, incluant les frais d'ouverture des compteurs, et les dédommagements liés à l'absence d'électricité, de chauffage, de réfrigérateurs, de congélateurs et d'internet.

Position de la partie mise en cause

Le fournisseur affirme que le plaignant a interrompu la domiciliation, ce qui a entraîné un retard dans ses paiements. Par conséquent, la demande de réouverture des compteurs n'a pu être reçue.

Le fournisseur affirme toutefois être disposé à compenser les frais liés à la réouverture des compteurs.

Recevabilité

L'article 30novies, §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 25quindecies et 32septies §1^{er} et §3 de l'ordonnance électricité et des articles 20duodecies et 24sexies de l'ordonnance gaz.

La plainte a pour objet la résiliation d'un contrat de fourniture destiné à un client professionnel employant moins de 5 personnes. La plainte est recevable. Examen du fond

1. Résiliation du contrat de fourniture

L'article 25quindecies de l'ordonnance électricité et son équivalent gaz disposent que :

« A l'égard des clients professionnels qui emploient moins de 5 personnes et qui sont raccordés au réseau de distribution ou de transport régional, le fournisseur est tenu d'envoyer un rappel, une lettre de mise en demeure et de négocier ensuite un plan d'apurement avant de pouvoir résilier son contrat de fourniture. »

Il ressort de ces articles que le fournisseur d'électricité et de gaz, dans le cas d'un contrat de fourniture destiné à un client professionnel employant moins de 5 personnes, ne peut résilier le contrat sans avoir envoyé un rappel, une lettre de mise en demeure, et sans avoir négocié un plan d'apurement.

En l'espèce, le fournisseur a résilié le contrat de fourniture de la société ABC, pour seul motif apparent d'absence ou retard de paiement de facture, sans avoir envoyé de rappel ou de mise en demeure et sans avoir proposé un quelconque plan d'apurement. Dès lors, le fournisseur a manqué à son obligation prévue par l'article 25quindecies de l'ordonnance électricité et par son équivalent pour le gaz.

2. Indemnisation

L'article 32septies §§ 1^{er} et 3, de l'ordonnance électricité et son équivalent gaz disposent que :

« § 1er. - 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.

(...)

§ 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 § 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 ces articles que le plaignant peut réclamer une indemnité forfaitaire journalière de 125 euros indexés, jusqu'à la demande de rétablissement des énergies, lorsque la coupure des compteurs résulte d'une violation par le fournisseur d'énergie des prescriptions de l'ordonnance électricité et de ses arrêtés d'exécution, ou d'une erreur de gestion ou de facturation du fournisseur d'énergie. Il ressort également de cet article que, dans pareil cas, le fournisseur prend à sa charge les coûts de réouverture des compteurs. L'indemnisation doit être demandée par écrit dans les 60 jours de la survenance de la coupure.

En l'espèce, le fournisseur a demandé la coupure des points de fourniture du plaignant en violation des prescriptions des ordonnances, et plus particulièrement de l'article 25sexies, §4, de l'ordonnance électricité et de son équivalent en gaz, comme démontré au point 1 de cette décision.

Le plaignant a demandé par écrit à être dédommagé le 6 mai 2023, soit endéans le délai de 60 jours à partir de la date des coupures, en l'occurrence les 25 et 27 avril 2023. La demande d'indemnisation est donc recevable.

Dès lors, le fournisseur doit indemniser le plaignant en application de l'article 32septies de l'ordonnance électricité et de son équivalent en gaz.

Le fournisseur est redevable d'une indemnité journalière de 125 euros indexés, par compteur fermé, pour la période s'étendant du jour de la fermeture des compteurs jusqu'au jour de la demande d'ouverture des compteurs litigieux, soit :

- Du 25 avril au 27 avril 2023 pour le compteur d'électricité fermé rue OMN, à Bruxelles ;
- Du 25 avril au 27 avril 2023 pour le compteur d'électricité fermé rue XYZ 123, à Bruxelles ;
- Du 27 avril au 28 avril 2023 pour les compteurs gaz et électricité rue DEF, 1000 Bruxelles.

De plus, le fournisseur doit également prendre en charge les frais d'ouverture des compteurs.

PAR CES MOTIFS

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

- Fondée en ce que le fournisseur a résilié le contrat de fourniture sans avoir respecté ses obligations relatives à la résiliation des contrats de fourniture destinés aux clients professionnels employant moins de 5 personnes en application des articles 25quindecies de l'ordonnance électricité et 20duodecies de l'ordonnance gaz.
- Le fournisseur doit appliquer les indemnités visées à l'article 32septies, §1^{er} de l'ordonnance électricité et l'article 24sexies de l'ordonnance gaz ainsi que prendre en charge les frais d'ouverture des compteurs.

- Conseillère juridique
Diensthoofd, juridisch adviseur
Membre du Service des litiges

Cheffe de service, conseillère juridique
Membre du Service des litiges