

Service des Litiges

Décision

X / Fournisseur

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, sollicite du Service des litiges (ciaprès, « le Service ») que ce dernier se prononce sur le respect, par le fournisseur, des articles 25quater et 25quatuordecies de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ciaprès, « ordonnance électricité ») et des articles 20ter et 20undecies 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 (ciaprès, « ordonnance gaz »).

Exposé des faits

La plaignante est propriétaire d'un immeuble sis rue ABC 123, à Bruxelles. La plaignante disposait, pour cette adresse, d'un contrat de fourniture pour le gaz et l'électricité avec le fournisseur.

En janvier 2023, la plaignante met son appartement en location et conclut un contrat de bail prévoyant une entrée dans les lieux de ses locataires le 1^{er} mars 2023.

La plaignante indique introduire, en avril 2023, une demande de résiliation de son contrat, via le site du fournisseur. La plaignante indique néanmoins ne pas avoir de preuve de cette demande.

Le fournisseur fournit néanmoins la pièce suivante, enregistrement d'un « chat » du 7 avril 2023 entre la plaignante et une agente du fournisseur :

Objet

Chat 2023-04-07

Commentaires

Chat démarré à : vendredi, avril 07, 2023, (+0200) Origine du Chat : Chat Button FR Agent

(1s) Chat Bonjour je suis Que puis-je faire pour vous ?

(3m 8s) Je suis propriétaire de l'appartement pour lequel J'ai conclu un abonnement pour le gaz et l'électricité. Je souhaite le résilier car l'appartement est occupé depuis le 1er mars 2023 par des locataires qui ne semblent pas avoir encore effectué de démarches puisque j'ai encore été débité d'un acompte début avril

(3m 14s) Chat Avez-vous le document de reprise des énergies ?

(3m 21s) non

(3m 35s) Chat Il faudrait l'établir avec les nouveaux locataires et nous le transmettre

(3m 39s) es montants ont été repris dans le bail

(3m 51s) Chat C'est du document de reprise que nous avons spécifiquement besoin

(4m 10s) où peut-on le trouver

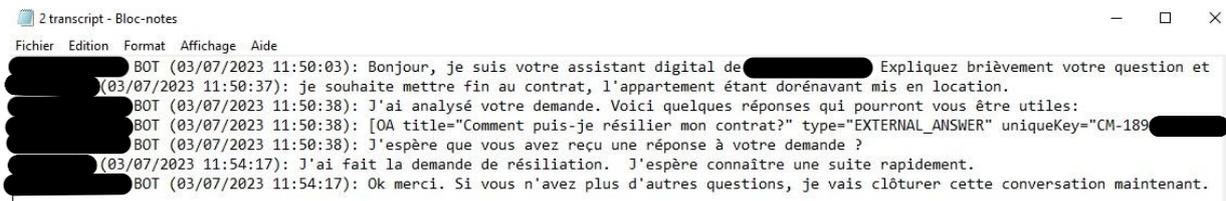
(4m 34s) Chat Sur notre site en bas de la page dans la rubrique "documents utiles"

(4m 42s) ok merci à vous

(5m 0s) Chat Avec plaisir, belle soirée à vous 😊

La plaignante continue ensuite à être débitée pour des acomptes.

Le 3 juillet 2023, la plaignante a un « échange » avec le chatbot du fournisseur afin de demander la résiliation de son contrat :



La plaignante fournit également une capture d'écran sur laquelle on peut lire « Merci. Nous avons bien enregistré votre demande. Nous mettons tout en œuvre pour la traiter dans les meilleurs délais ». Cette capture d'écran n'est pas datée et ne précise pas la demande à laquelle il est fait référence. La plaignante indique qu'il s'agit de la demande de résiliation introduite en juillet (voir chat cidessus).

Sans nouvelle du fournisseur, la plaignante introduit une nouvelle demande de résiliation le 28 août 2023. La plaignante ne transmet pas de preuve de cette demande et le fournisseur indique n'avoir aucune trace de cette demande.

La plaignante indique par ailleurs qu'il n'est pas techniquement possible de joindre une annexe lors de l'introduction de demande de résiliation sur le site du fournisseur.

Le 19 septembre 2023, la plaignante contacte le fournisseur via le chat :

[REDACTED] BOT (19/09/2023 10:40:51): Bonjour, je suis votre assistant digital de [REDACTED]. Expliquez brièvement votre question et j'essaierai de vous aider au mieux.

[REDACTED] (19/09/2023 10:42:16): bonjour, j'ai à deux reprises (juillet et fin aout) demandé la fermeture des comptes liés à ce n° client et je constate que ce n'est toujours pas fait puisqu'un prochain paiement par domiciliation est programmé début octobre...

[REDACTED] BOT (19/09/2023 10:42:17): J'ai analysé votre demande. Voici quelques réponses qui pourront vous être utiles:

[REDACTED] BOT (19/09/2023 10:42:17): [OA title="C'est possible pour changer la methode de paiement ?" type="EXTERNAL ANSWER" uniqueKey="CM-63336068475700

[REDACTED]]https://my.[REDACTED].be/fr/particuliers/invoices/payment-preferences[/OA]

[REDACTED] BOT (19/09/2023 10:42:17): [OA title="Activer une domiciliation chez [REDACTED] ?" type="EXTERNAL ANSWER" uniqueKey="CM-156268444121044100368290

[REDACTED]]https://my.[REDACTED].be/fr/particuliers/invoices/payment-preferences[/OA]

[REDACTED] BOT (19/09/2023 10:42:17): J'espère que vous avez reçu une réponse à votre demande ?

[REDACTED] (19/09/2023 10:42:41): non les réponses ne sont pas en lien avec ma demande

[REDACTED] BOT (19/09/2023 10:42:42): Je vais vous transférer à un collègue. Mon collègue arrivera dans les plus brefs délais. Merci de patienter. Bonne journée.

Chat [REDACTED] s (19/09/2023 10:42:45): Bonjour [REDACTED] je suis [REDACTED] Que puis-je faire pour vous ?

[REDACTED] (19/09/2023 10:43:02): bonjour, j'ai à deux reprises (juillet et fin aout) demandé la fermeture des comptes liés à ce n° client et je constate que ce n'est toujours pas fait puisqu'un prochain paiement par domiciliation est programmé début octobre...

Chat [REDACTED] (19/09/2023 10:45:59): je regarde de suite

[REDACTED] (19/09/2023 10:49:54): toujours là bien évidemment

Chat [REDACTED] (19/09/2023 10:51:44): moi aussi, pardon pour l'attente, je regardais avec le service déménagement où en était la demande

[REDACTED] (19/09/2023 10:53:06): il ne s'agit pas d'un déménagement. Je suis propriétaire du bien, c'est à ce titre que j'avais demandé la fourniture de gaz et électricité mais entretemps, l'appartement est loué depuis le mois de mars...

Chat [REDACTED] (19/09/2023 10:53:30): c'est le service déménagement qui s'occupe de ceci, c'est pour cela

[REDACTED] (19/09/2023 10:57:23): toujours là

Chat [REDACTED] (19/09/2023 11:01:03): je n'ai pas le document de reprises des énergies

Chat [REDACTED] (19/09/2023 11:03:02): l'avez vous envoyé antérieurement?

[REDACTED] (19/09/2023 11:03:29): Je ne sais plus si votre site permet de le joindre à la demande. Comment vous le transmettre ?

Chat [REDACTED] (19/09/2023 11:04:40): Je vous ajoute l'épingle sur ce chat

Chat [REDACTED] (19/09/2023 11:04:49): voici ☺

[REDACTED] (19/09/2023 11:05:52): est-ce qu'avec ce document, la clôture du compte peut intervenir rapidement ?

Chat [REDACTED] (19/09/2023 11:06:15): Oui, je bloque la facturation et soumetts la demande de clôture en interne afin de revenir en mars

[REDACTED] (19/09/2023 11:07:18): quand vous dites, revenir en mars, que voulez-vous dire ? C'est depuis mars 2023 que l'appartement est loué.

[REDACTED] (19/09/2023 11:07:22): Merci à vous,

Chat [REDACTED] (19/09/2023 11:07:55): le document de reprises des énergies concernait la fin de contrat au 1er mars 2023 donc il va falloir qu'on clôture au 1er mars et je ne sais clôturer que 30 jours en arrière

[REDACTED] (19/09/2023 11:09:27): D'accord, je comprends que vous devez passer par une procédure interne. Combien de temps, cela peut-il prendre ? Mais donc, de mon côté, je note que tout est en ordre.
Chat [REDACTED] (19/09/2023 11:10:27): oui, tout à fait, j'ai de mon côté déjà bloqué l'envoi des factures ▫

Chat [REDACTED] (19/09/2023 11:10:33): Cela peut prendre 7/10 jours ouvrables
[REDACTED] (19/09/2023 11:11:01): D'accord, merci à vous.
Chat [REDACTED] (19/09/2023 11:11:22): avec plaisir
[REDACTED] (19/09/2023 11:11:43): Bonne journée,
Chat [REDACTED] (19/09/2023 11:12:00): merci et belle journée également 😊

La plaignante remarque ensuite que sa domiciliation n'est pas suspendue. Le 1^{er} octobre, elle introduit une plainte via le site du fournisseur.

Le 3 octobre 2023, le service clientèle du fournisseur informe la plaignante que sa plainte est transférée à un service interne afin qu'ils puissent faire le nécessaire.

Le 1^{er} novembre 2023, la plaignante introduit une seconde plainte auprès du fournisseur.

Le 6 novembre 2023, le fournisseur indique à la plaignante ne pas pouvoir répondre favorablement à sa première plainte :

« Tout d'abord, vous nous avez contacté plus d'un mois après que votre locataire a emménagé dans votre domicile. Comme mentionné dans nos conditions générales, vous avez 30 jours pour nous informer d'un déménagement. Lorsque vous avez annoncé le déménagement, un de mes collègues vous a demandé un DRE cosigné. Hors suite à votre demande d'avril, vous nous fournissez un DRE seulement en septembre ce qui est beaucoup trop tard

Afin néanmoins de limiter le problème, nous avons néanmoins fait une demande de correction des index pour la période du 28/08/2023 avec les index validés par le GRD le 21/07/2023. Afin que vous ayez une consommation de 0 entre ces deux périodes. Vous allez donc recevoir une note de crédit pour l'annulation des acomptes de septembre et octobre pour le gaz et l'électricité, voici la référence : N23/XXXXXXXX ».

Le jour même, la plaignante, suite à une discussion de type « chat » avec un agent du fournisseur, introduit une troisième plainte auprès du fournisseur.

Le 7 novembre 2023, le fournisseur répond à la troisième plainte de la plaignante et indique qu'un agent avait demandé à la plaignante, par chat, en avril, de transmettre son document de reprise des énergies afin de mettre fin à son contrat et que dès lors que celui-ci n'a été transmis qu'en septembre, le fournisseur ne peut en tenir compte.

La plaignante reçoit des factures de régularisation. La plaignante reçoit un rappel de paiement pour ces factures.

Le 18 janvier 2024, la plaignante introduit une plainte auprès du Service des litiges de BRUGEL.

Position de la plaignante

La plaignante considère avoir effectué les démarches nécessaires dès le mois d'avril 2023.

La plaignante considère ne pas être responsable du fait que le document de reprise des énergies n'ait été transmis que le 19 septembre 2023, dès lors que le fournisseur n'a donné aucune suite aux demandes de résiliations introduites en avril, juillet et août 2023 et que l'interface via laquelle la résiliation peut être demandée ne permet pas de joindre de pièce. La plaignante note également les difficultés rencontrées pour avoir un contact avec un agent du fournisseur (attente trop longue par téléphone, chatbot privilégié, absence de retour ou retour tardif suite aux demandes effectuées).

La plaignante relève également que le document de reprise des énergies est établi contradictoirement et qu'il reprend en les relevés des compteurs pour le 1^{er} mars 2023.

La plaignante note enfin qu'elle ne comprend pas que le fournisseur ou le gestionnaire du réseau ne soient capables de régulariser la situation sur base des index transmis et repris sur le DRE.

Position de la partie mise en cause

Le fournisseur relève l'importance du DRE et considère que la plaignante aurait dû le transmettre dans les 30 jours de l'emménagement de ses locataires.

Le fournisseur considère que la demande de la plaignante a été traitée le 26 septembre 2023. Le fournisseur indique que la réglementation technique ne leur permet pas de revenir plus de 30 jours dans le passé. Dès lors, le fournisseur a clôturé le contrat de la plaignante à la date du 28 août 2023. Les index pris en compte à cette date sont les index relevés du 21 juillet 2023, validés par le gestionnaire du réseau de distribution.

Le fournisseur considère dès lors que ses services n'ont pas commis d'erreur dans le traitement du dossier.

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 ordonnances électricité et gaz.

La plainte a pour objet l'application des articles 25quater et 25quatordecies de l'ordonnance électricité et 20ter et 20undecies de l'ordonnance gaz. La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

L'article 25quater, alinéas 4 et 5, de l'ordonnance électricité ainsi que son équivalent pour le gaz disposent que :

« Sous réserve d'une norme fédérale plus favorable au consommateur, et sous réserve également des délais de résolution prévus au présent chapitre, les contrats de fourniture sont conclus pour une période fixe de trois ans au moins.

Toutefois, un ménage peut toujours y mettre fin moyennant un délai de résiliation de maximum trois semaines ».

L'article 25quatordecies, § 1^{er}, de l'ordonnance électricité, ainsi que son équivalent pour le gaz, disposent que :

« 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 :

(...)

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 ».

Il résulte de ces dispositions que tout client a le droit de résilier son contrat de fourniture, avec un délai de maximum trois semaines. Les fournisseurs doivent informer leurs clients de la possibilité de résilier leur contrat, à tout moment et sans frais, et des modalités pour le faire.

En l'espèce, le 7 avril 2023, la plaignante a clairement indiqué au fournisseur vouloir résilier son contrat de fourniture, dès lors que les locataires de son bien n'avaient pas entrepris les démarches pour conclure leur propre contrat de fourniture d'énergie.

Le fournisseur répond alors, en substance, qu'il lui est indispensable de disposer du document de reprise des énergies afin de pouvoir résilier le contrat de la plaignante.

Ce faisant, le fournisseur conditionne le droit de résiliation dont dispose la plaignante. En effet, ce droit de résiliation est indépendant de la procédure de déménagement sensu stricto pour laquelle la transmission d'un document de reprise des énergies est vivement conseillée. Ceci d'autant plus que le document de reprise des énergies est un document contradictoire, nécessitant la coopération d'une autre partie, en l'espèce les locataires de la plaignante, entravant donc potentiellement le droit à la résiliation du contrat dont tout client dispose.

Dès lors, le Service des litiges considère que le fournisseur ne pouvait exiger de la plaignante qu'elle transmette un DRE afin de pouvoir résilier son contrat.

Les conditions générales de vente du fournisseur stipulent elles :

« 3.4 Sans préjudice de l'article 3.1., le Client peut toujours résilier le Contrat moyennant le respect d'un délai de préavis de 3 semaines, sans indemnité de rupture, à compter de la date de la requête. Un avis du Gestionnaire de réseau informant de la volonté du Client de changer de fournisseur d'énergie suffit à attester de sa volonté de résilier le Contrat. Dans le cas d'une résiliation sans avis du Gestionnaire de réseau, le Client peut notifier sa volonté de résiliation par courrier recommandé adressé au fournisseur. La résiliation du Contrat de fourniture de gaz naturel et/ou d'électricité (Contrat de fourniture) entraîne automatiquement la résiliation de l'Injection d'électricité (Contrat de rétrocession) ».

Il résulte de cette disposition que la demande de résiliation d'un contrat de fourniture du fournisseur doit être faite par courrier recommandé.

Néanmoins, en l'espèce, le fournisseur n'a pas informé la plaignante de cette modalité. Au contraire, le fournisseur a demandé la transmission d'un autre document (DRE, voir ci-dessus). De plus, le site internet du fournisseur renseigne des informations contradictoires au sujet de la résiliation. En effet, il propose une page intitulée « Comment résilier mon contrat d'énergie ? »¹ sur laquelle figurent différentes hypothèses :

- « Je vais déménager » ;
- « Je veux changer de fournisseur d'énergie » ;
- « Je souhaite la fermeture physique de mes compteurs » ;
- « Je souhaite résilier mon contrat sans raison particulière ». A cette dernière hypothèse, il est indiqué de contacter le fournisseur par téléphone ou par chat.

Le Service note également que le site internet du fournisseur dispose d'une page contenant un formulaire² visant à résilier son contrat.

Il apparaît des éléments dont dispose le Service que la plaignante a en effet tenté de résilier son contrat en contactant le fournisseur par chat, le 7 avril 2023, ainsi qu'en juillet 2023 (en l'occurrence, via le chatbot seulement). Il apparaît également comme probable, au vu des éléments du dossier, que la plaignante ait rempli le formulaire susmentionné visant à la résiliation de son contrat.

A ce titre, le Service note que la plaignante s'est comportée de manière diligente.

Dès lors, le Service considère que le fournisseur a été informée de la volonté de la plaignante de résilier son contrat en date du 7 avril 2023. Conformément au droit de résiliation prévu dans l'ordonnance, le

¹ Disponible à l'adresse suivante :

² Disponible à l'adresse suivante :.

Service des litiges considère que le fournisseur doit résilier, rétroactivement, le contrat de la plaignante dans un délai de maximum trois semaines à partir de cette date.

Le Service des litiges souligne également que les index afférents à la résiliation doivent être estimés sur base des index repris dans le DRE pour le 1^{er} mars 2023.

PAR CES MOTIFS

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

- Le fournisseur n'a pas respecté le droit de la plaignante à la résiliation de son contrat ;
- Le fournisseur doit, rétroactivement, résilier le contrat de la plaignante conformément au prescrit de l'ordonnance, c'est-à-dire dans les trois semaines de la demande de résiliation faite le 7 avril 2023 ;
- Les index utilisés pour la résiliation doivent correspondre aux index estimés du 7 avril 2023, sur base notamment des index repris dans le DRE.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges