Service des Litiges

Décision R2024-054

X / Fournisseur

Objet de la plainte

X, la plaignante, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par le fournisseur des articles 25*decies*, 25*quattuordecies*, § 4, 25*duodecies*, alinéa 2, de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, ainsi que l'article 225, § 7, du Règlement technique électricité.

Exposé des faits

La plaignante est propriétaire d'un appartement sis à Bruxelles, rue ABC 123, 2e étage, destiné à la location.

En juillet 2020, la plaignante souscrit un contrat « maison vide » pour ce bien, car il est inoccupé.

Le 15 octobre 2020, la plaignante conclut un contrat de bail, pour une période d'un an renouvelable, avec Madame Y, ci-après la locataire. Le contrat de bail prévoit qu'il revient au preneur de souscrire les contrats de fourniture pour sa consommation. Un échange par messagerie électronique a lieu et les index sont communiqués par la locataire, mais la plaignante ne peut plus accéder à ces photos.

La locataire souscrit un tel contrat, mais se trompe de compteur et mentionne dans son contrat les données des compteurs du 1er étage, et non du 2e étage.

Le 20 février 2021, une première facture d'un montant de 410,68 EUR pour une période allant du 23 juillet 2020 au 29 janvier 2021, est adressée à la plaignante pour la consommation de gaz du 1er étage.

Le 25 février 2021, le fournisseur envoie à la plaignante le formulaire « inscription erronée », afin de disposer d'un document signé autant par la plaignante que par la locataire. Le fournisseur ne fournit pas de preuve quant à l'envoi de ce document à cette date.

Le 7 avril 2021, une seconde facture d'un montant de 448,48 EUR est adressée à la plaignante, pour une période allant du 29 janvier 2021 au 7 avril 2021 pour la consommation de gaz, et pour la période allant du 23 juillet 2020 au 1er mars 2021 pour la consommation d'électricité.

Il s'agit des factures litigieuses.

À la réception de ces factures, la plaignante prend contact avec sa locataire afin de l'informer de l'erreur au niveau des compteurs. Des démarches sont entreprises afin de relier les bons contrats aux bons compteurs.

Le 23 avril 2021, Le fournisseur indique avoir reçu un message de la part de la locataire de la plaignante, confirmant qu'elle s'est bien trompée sur les numéros de compteurs. Le fournisseur indique lui avoir alors envoyé le formulaire d'inscription erronée (sans que cette pièce ne soit datée).

Suite à ces interventions, la situation est régularisée, mais uniquement pour le futur. Le fournisseur maintient les factures litigieuses pour la période allant du 23 juillet 2020 au 1er mars 2021.

Le fournisseur mandate la société Iuris afin de recouvrer les factures litigieuses. La plaignante contacte alors l'huissier, via un courrier signé par elle et par la locataire, confirmant que le bail a pris cours le 15 octobre 2020 et que la locataire a produit par erreur les données du compteur du 1er étage lors de la conclusion de son contrat.

Aucune suite n'est donnée à ce courrier.

Le fournisseur indique avoir à nouveau demandé, le 15 septembre 2021, à la propriétaire de remplir le formulaire signé par les deux parties (sans que le fournisseur ne fournisse une pièce en attestant).

La plaignante s'adresse alors à InforGazElec le 11 octobre 2021, afin de lui demander de rectifier la situation. Sans réponse du fournisseur, des rappels sont adressés le 12 novembre 2021, et le 26 août 2022.

Le fournisseur donne suite à cet email le 10 mai 2023. Ils indiquent ne pas avoir reçu de la part de la plaignante de document contresigné entre les parties concernées par la facturation, et l'invite à remplir un formulaire « inscription erronée », ou à lui communiquer un état des lieux d'entrée et de sortie avec les bons relevés de compteurs, et signé.

À la réception de ces documents, la locataire a quitté les lieux, et est en litige avec la plaignante pour dégâts locatifs.

La plaignante reçoit divers rappels de paiement.

Position du plaignant

La plaignante estime que la locataire est redevable des montants facturés. Elle estime que le formulaire « inscription erronée » du fournisseur est illégal en ce qu'il ne respecte pas l'article 20*decies*, de l'ordonnance électricité et 225, § 7, du règlement technique électricité, et que le fournisseur a également aggravé la situation de la plaignante au mépris des délais prévus à l'article 25*quattuordecies*, § 4, de l'ordonnance électricité, et du principe général de l'article 25*duodecies*, alinéa 2, selon lequel les fournisseurs garantissent un niveau élevé de protection à leurs clients.

La plaignante demande donc l'annulation des factures litigieuses, et de procéder comme il suit :

- En ce qui concerne l'électricité : demander au gestionnaire du réseau de distribution d'estimer la consommation d'électricité entre le 23 juillet 2020 et le 15 octobre 2020 sur la base de la consommation mesurée entre le 23 juillet 2020 et le 1er mars 2021, et facturer cette consommation à la plaignante. La consommation enregistrée à partir du 15 octobre 2020 ne peut être facturée à la plaignante ;
- En ce qui concerne le gaz : abandonner la facturation pour la période à partir du 28 janvier 2021 ; pour la partie allant du 23 juillet 2020 au 28 janvier 2021, de demander au gestionnaire du réseau de distribution d'estimer la consommation imputable à la plaignante (pour la période allant du 23 juillet 2020 au 15 octobre 2020).

Position de la partie mise en cause

Le fournisseur indique ne pas avoir réceptionné de la part de la propriétaire et d'IGE la date de reprise, les numéros de compteurs et les index, ensemble, ni avoir reçu le document contresigné par la plaignante et par la locataire. Le fournisseur rappelle par ailleurs ses conditions générales précisant les modalités pratiques à entreprendre par la personne qui dispose d'un contrat de fourniture.

Recevabilité

L'article 30*novies*, §1er, 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'application des articles 25*decies*, 25*quattuordecies*, § 4, 25*duodecies*, alinéa 2, de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, ainsi que l'article 225, § 7, du Règlement technique électricité.

La plainte est recevable.

Examen du fond

L'article 25*decies*, alinéa 2, de l'ordonnance électricité applicable au moment des faits dispose comme il suit :

> « *En cas de déménagement et en l'absence de fermeture du compteur, un relevé contradictoire des index du compteur est effectué entre l'ancien et le nouvel occupant, ou entre l'ancien occupant et le propriétaire du bien alimenté. Un formulaire de déménagement est établi à cette fin et mis à disposition par Brugel sur son site Internet. A défaut de relevé contradictoire transmis au gestionnaire du réseau de distribution, par lettre recommandée ou voie électronique, ou de relevé demandé à celui-ci par un fournisseur, le gestionnaire du réseau prend en considération l'index*

fourni par l'ancien ou le nouvel occupant à partir d'une photographie du compteur le jour de son départ ou de son arrivée sur les lieux, ***l'estimation des index effectuée par le gestionnaire du réseau de distribution fait foi jusqu'à preuve du contraire*** ».

L'article 225, § 7, du Règlement technique électricité applicable aux faits en question, indique ce qu'il convient de faire en cas d'absence de relevé contradictoire :

« *En cas de déménagement et en l'absence de fermeture du compteur, un relevé contradictoire des index des compteurs est effectué entre l'ancien et le nouvel occupant ou, à défaut de nouvel occupant, entre l'ancien occupant et le propriétaire du bien alimenté. Le nouvel occupant ou, à défaut, le propriétaire est redevable des consommations enregistrées après le relevé contradictoire.*

En l'absence de relevé contradictoire transmis au gestionnaire du réseau de distribution ou de relevé du gestionnaire du réseau de distribution, ***l'estimation des index effectuée par le gestionnaire du réseau de distribution fait foi jusqu'à preuve du contraire****. Cette preuve contraire ne peut être apportée que par la production du formulaire de déménagement visé à l'article 25decies de l'ordonnance ou par toute autre preuve, émanant de l'ancien et du nouvel occupant ou, à défaut de nouvel occupant, entre l'ancien occupant et le propriétaire du bien alimenté* ».

Il découle de ces dispositions qu'en l'absence d'un relevé contradictoire effectué par les parties, le gestionnaire du réseau de distribution **estime la consommation**, et son estimation fait foi jusqu'à preuve du contraire.

Dans le cas d'espèce, le Service des litiges constate que le fournisseur, qui accepte la date de changement de contrat au 20 octobre 2020, refuse de modifier les index de la fin de contrat de la plaignante, sous prétexte qu'elle ne lui a pas communiqué un document contradictoire. Or, l'ordonnance prévoit la procédure à suivre en cas d'**absence de relevé contradictoire** : dans ce cas, le GRD doit procéder à une estimation, et cette estimation ne peut être renversée que par la production d'un document contradictoire.

En exigeant la production d'un tel document pour rectifier les index de fin de la facture, le fournisseur ne respecte pas l'article 25*decies*, alinéa 2, de l'ordonnance électricité, ni l'article 225, § 7, du règlement technique électricité.

Il convient que le fournisseur demande une estimation au GRD, et qu'elle modifie les factures en conséquence.

PAR CES MOTIFS

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

- demander au gestionnaire du réseau de distribution d'estimer la consommation d'électricité entre le 23 juillet 2020 et le 15 octobre 2020 sur la base de la consommation mesurée entre

  le 23 juillet 2020 et le 1er mars 2021, et facturer cette consommation à la plaignante. La consommation enregistrée à partir du 15 octobre 2020 ne peut être facturée à la plaignante ;

- En ce qui concerne le gaz : abandonner la facturation pour la période à partir du 28 janvier 2021 ; pour la partie allant du 23 juillet 2020 au 28 janvier 2021, de demander au gestionnaire du réseau de distribution d'estimer la consommation imputable à la plaignante (pour la période allant du 23 juillet 2020 au 15 octobre 2020).

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges