Service des Litiges

Décision R2024-120

X / Fournisseur

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par le fournisseur de l'articles 32*septies* de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relatif à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après, « ordonnance électricité »), et de l'article 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 plaignant réside Boulevard ABC 123 à Bruxelles (code EAN électricité 54XXXXXXXXXXXXXXXXX et code EAN gaz 54ZZZZZZZZZZZZZZZZZZ).

Il était en ménage avec une certaine Mme Y dont il s'est séparé en 2023. Cette dernière quitte le domicile en avril 2023. Il est prévu que le plaignant reste sur place, et qu'il reprenne à son nom les contrats de fourniture.

Le 21 mars 2023, Madame contacte le fournisseur par téléphone pour signifier son déménagement vu sa séparation. Le déménagement sera traité par téléphone. À cet effet, 2 courriers ont été adressé au nouvel occupant de l'habitation expliquant par écrit les démarches à suivre.

Le 16 mai 2023, le fournisseur reçoit un courrier recommandé du plaignant. À la suite de ce courrier, une offre lui est envoyée sur son adresse mail et une seconde le 23 mai 2023.

Le dossier ne contient aucune preuve d'une réaction à ces offres de contrat.

Le 16 juin 2023, les compteurs sont coupés.

Ce n'est que le 21 juin 2023 qu'une demande de contrat est envoyée par le plaignant au fournisseur. Cependant, le fournisseur avait précédemment envoyé une demande de switch au nom de Madame Y, ce qui a bloqué la demande du plaignant.

Le fournisseur sollicite alors document de reprise des énergies, qui n'est pas communiqué par le plaignant, qui envoie à la place une copie de sa carte d'identité.

Le plaignant retourne à son domicile après une hospitalisation ayant eu lieu entre le 17 et le 28 juillet 2023. Il prétend ne pas avoir eu d'électricité pendant un mois (du 16 juin au 17 juillet 2023), et que les compteurs sont rouverts à son retour.

Puisque le plaignant n'a pas communiqué le document de reprise des énergies, le fournisseur archive le dossier le 15 août 2023.

Ne recevant pas de factures d'acompte, il indique faire une nouvelle demande de contrat (sans qu'une pièce du dossier ne permette de l'attester). Le 23 août 2023, il reçoit un courrier du fournisseur B précisant ce qui suit :

Votre contrat est en route

Nous avons reçu tout le nécessaire et votre demande est en cours de traitement. Votre contrat vous sera envoyé bientôt.

Nous voulons encore nous assurer d'avoir enregistré vos données correctement, c'est pourquoi nous les reprenons ci-dessous.

Le plaignant sollicite alors IGE, qui tente de faire entrer le contrat en vigueur de manière rétroactive au mois d'avril 2023, pour éviter qu'il ne soit facturé en consommation hors contrat.

Par email du 29 juin 2023, le fournisseur indique ne pas pouvoir faire droit à cette demande.

Le plaignant tente visiblement de conclure un contrat auprès du fournisseur B, qui est refusé car une demande est toujours ouverte au nom du fournisseur.

Le plaignant produit une attestation du 26 octobre 2023 signée de Sibelga expliquant la situation :
« *Le fournisseur a envoyé un contrat d'ouverture le 20/06/2023 au nom de Mme Y qui est l'ex-femme de M. X (et qui n'habite plus sur place depuis fin avril 2023).* »

- ⑨ *Le fournisseur doit annuler le contrat d'ouverture de Mme Y avant que M. X puisse faire un contrat d'ouverture à son nom.*

Pour l'instant, il y a de la consommation hors contrat (bris de scellé) et les compteurs vont être coupés prochainement si on ne reçoit pas de contrat au nom de M. X ».

Le fournisseur indique avoir répondu à cette demande le 27 octobre 2023, afin que le point puisse être librement repris par le fournisseur B.

Le 28 novembre 2023, une nouvelle offre contractuelle est envoyée au plaignant par le fournisseur, à laquelle il apparaît que le plaignant n'a pas répondu. Cette demande aurait par ailleurs été communiquée à IGE.

Le 3 janvier 2024, les compteurs du requérant sont à nouveau fermés. Le plaignant conclut alors enfin un contrat avec le fournisseur B et les compteurs sont rouverts le 9 janvier 2024.

Le plaignant introduit, via IGE, une demande au fournisseur afin de solliciter la prise en charge des frais d'ouverture de ses compteurs en janvier 2024, ainsi que le paiement des indemnités prévues à l'article 32septies de l'ordonnance électricité et 24sexies de l'ordonnance gaz.

Le fournisseur indique refuser de prendre en charge ces indemnités par un email du 8 mars 2024.

Le plaignant introduit alors une plainte auprès du Service des litiges.

Position du plaignant

Le plaignant estime que le fournisseur devrait l'indemniser pour la coupure intervenue le 3 janvier 2024, au vu des erreurs de gestion intervenues dans son dossier lors de ses tentatives d'ouverture du contrat.

Position de la partie mise en cause

La première coupure a eu lieu avant qu'une quelconque erreur d'enregistrement n'ait eu lieu, ce qui fait que le fournisseur considère ne pas être responsable de la coupure et ne pas devoir indemniser. Concernant la deuxième coupure, le fournisseur estime qu'elle est due au fait que le plaignant n'a pas donné suite à l'offre de contrat du 28 novembre 2023.

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 32septies de l'ordonnance électricité, et 24sexies de l'ordonnance gaz.

La plainte est recevable.

Examen du fond

1) Quant à la recevabilité de la demande d'indemnisation

L'article 32septies, § 2, de l'ordonnance électricité et l'article 24sexies de l'ordonnance gaz, prévoient ce qui suit :

« § 2. - Pour bénéficier de l'indemnisation visée au paragraphe 1er, le client final concerné introduit, par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique, une demande auprès du gestionnaire de réseau auquel il est raccordé. Cette demande doit être adressée dans les [2] soixante]2 jours calendrier de la survenance de l'interruption de fourniture. Le client y mentionne les données essentielles au traitement de sa demande ».

La coupure est intervenue le 3 janvier 2024. Le 1^{er} mars 2024, le plaignant a introduit, par l'intermédiaire d'IGE, une demande d'indemnisation afin de solliciter le paiement des indemnités prévues par les articles précités.

La demande d'indemnité et d'intervention dans les frais de réouverture est recevable.

2) Quant au fond

L'article 32septies de l'ordonnance électricité, et son équivalent en gaz¹, dispose comme il suit :

« 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 oeuvre 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 ».

Selon cette disposition, une erreur de gestion commise par un fournisseur, ayant entraîné la coupure, oblige le fournisseur à payer une indemnité au plaignant ainsi que les frais de réouverture du compteur, pour autant qu'un lien de causalité existe entre l'erreur de gestion et la coupure intervenue.

Le plaignant relève que le fournisseur a erronément introduit une demande de contrat au nom de l'excompagne du plaignant en juin 2023, ce qui a eu pour conséquence le mauvais suivi de la demande du plaignant.

¹ Article 24sexies de l'ordonnance gaz

Selon les pièces communiquées au Service des litiges, le plaignant a bien envoyé une demande de contrat le 21 juin 2023 au fournisseur. Cette demande de contrat doit s'interpréter comme une demande d'offre, au sens de l'article 25ter de l'ordonnance électricité.

Le Service des litiges constate que le fournisseur a indiqué au plaignant le 21 juin 2023, ainsi que le 3 juillet 2023, que son dossier n'était pas complet et qu'il devait communiquer le document de reprise des énergies. Le fournisseur n'ayant pas reçu ce document, l'inscription du plaignant a été clôturée le 15 août 2023.

Or, en principe, le seul document pouvant être requis de la part du fournisseur dans le cadre de la conclusion d'un contrat, est la carte d'identité du plaignant, et le code EAN du point de fourniture en question². La législation ne conditionne en effet pas la remise d'une offre à la production d'un document particulier. Il ne fait pas de doute que le code EAN était connu de la part du fournisseur, et le fournisseur reconnaît avoir reçu la carte d'identité du plaignant. Le fournisseur indique lui-même que « *si nous avons reçu le formulaire de reprise des énergies demandé ou une réaction de Monsieur via téléphone ou e-mail, nous aurions pu constater que la demande d'ouverture initiée au nom de Madame Y n'avait aucun sens et nous l'aurions directement annulée pour la réinitier au nom de Monsieur* ».

Or, après la sollicitation du fournisseur du 21 juin 2023, le plaignant a bien envoyé une copie de sa carte d'identité le 22 juin 2023, soit le lendemain de la demande.

Si le fournisseur avait correctement donné suite à la demande du plaignant, son contrat aurait pu entrer en vigueur directement dès le mois de juin 2023, évitant pas là les errances administratives et autres difficultés qui se sont produites ensuite, et qui ont engendré la coupure de janvier 2024.

Dès lors que sans cette erreur du fournisseur, le contrat serait entré en vigueur et le risque de coupure aurait été écarté, le Service des litiges estime que le lien causal entre l'erreur du fournisseur et la coupure est bien établi.

Dès lors, il y a lieu d'octroyer une indemnité de 125 EUR par jour, indexée, courant du 3 janvier, jusqu'à la date de demande de rétablissement de l'alimentation, cette date devant être demandée par le fournisseur à Sibelga³.

² <https://brugel.brussels/publication/document/avis/2021/fr/Guide-interpretation-obligations-servicepublic.pdf>, et jurisprudence constante du Service des litiges, voir par exemple R2019-064 et R2016-042. ³ Cette date n'a pas été demandée à Sibelga dans un souci d'efficacité pour le traitement de la présente plainte

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre le fournisseur recevable et fondée, en ce que le fournisseur a commis une faute ayant entraîné une coupure, impliquant le paiement d'une indemnité journalière de 125 EUR à indexer au plaignant, entre le 3 janvier 2024 et la date à laquelle la demande de rétablissement de l'alimentation a eu lieu, incluse, que le fournisseur doit demander à Sibelga. Le fournisseur doit également prendre en charge les frais de réouverture des compteurs.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges