

Service des Litiges

Décision R2024-125

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'article l'article 25*quattuordecies*, § 1<sup>er</sup>, 4<sup>o</sup>, de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

Exposé des faits

Le plaignant est client chez le fournisseur depuis 2017, avec un contrat à tarif fixe pour l'électricité.

Un premier contrat a été conclu pour le point de fourniture 54XXXXXXXXXXXXXXXXXX, avec un tarif fixe. Le client a ensuite déménagé sur le point de fourniture 54ZZZZZZZZZZZZZZZZZZ, du 1<sup>er</sup> mars 2019 au 30 juin 2020, point sur lequel il a poursuivi son contrat fixe. Son contrat fixe a ensuite été renouvelé, selon les explications du fournisseur, le 1<sup>er</sup> juin 2020. Le client a ensuite à nouveau déménagé sur le point 54SSSSSSSSSSSSSSSSSS à partir du 1 juillet 2020 et a poursuivi son contrat fixe lequel a été renouvelé au 1<sup>er</sup> juin 2021.

Le 30 octobre 2021, le fournisseur indique recevoir l'information que le point 54SSSSSSSSSSSSSSSSSS fait l'objet d'une demande de changement de fournisseur au 29 décembre 2021.

Le 7 février 2022, le plaignant contacte le fournisseur afin de lui signifier que son contrat a été clôturé par erreur, son voisin ayant par erreur utilisé les données du plaignant pour conclure son propre contrat. Malgré le fait qu'il a indiqué l'erreur à son fournisseur, le plaignant s'est réinscrit spontanément chez le fournisseur pour être à nouveau fourni par ce fournisseur par un contrat du 9 février 2022.

Cette inscription, et la notification de la part du plaignant que son point avait été repris par erreur, a entraîné l'envoi du mauvais scénario dans le CMS (un mystery switch out au lieu d'un mystery switch in). Le fournisseur indique avoir été contraint de reprendre le point en combined switch à la place, la procédure de mystery switch ne pouvant être annulée.

Le 7 septembre 2022, le plaignant contacte le fournisseur afin de solliciter de récupérer son contrat original, car lorsque le point a été repris par le fournisseur, le plaignant a vu son contrat être modifié en tarif variable.

Le plaignant conteste également sa facture de régularisation. La régularisation comporte deux périodes de consommation :

- La période allant du 6 décembre 2022 au 3 février 2023
- La période allant du 3 février 2023 au 22 février 2024

## Votre relevé d'index - Votre consommation

N° de compteur	Horaire	Direction	Index de début	Index de fin
Vos index pour la période du 06/12/2022 au 02/02/2023				
[REDACTED]	Mono	Consommation	[REDACTED] 4 5 4 0 ,1 kWh <sup>1</sup>	[REDACTED] 6 0 3 5 ,0 kWh <sup>2</sup>
Vos index pour la période du 03/02/2023 au 21/02/2024				
[REDACTED]	Mono	Consommation	[REDACTED] 6 0 3 5 ,0 kWh <sup>2</sup>	[REDACTED] 9 5 1 3 ,0 kWh <sup>2</sup>
<sup>1</sup> Index estimé transmis par votre gestionnaire de réseau <sup>2</sup> Index réel transmis par votre gestionnaire de réseau				
Nombre de jours pris en compte pour le calcul de votre consommation 443 jours				
Type de compteur	Période	Consommation		
Mono	06/12/2022 au 02/02/2023	1.494,90kWh		
Mono	03/02/2023 au 21/02/2024	3.478,00kWh		
Total	06/12/2022 au 21/02/2024	4.972,90kWh		

Seul l'index du 6 décembre 2022 est un index estimé par le GRD.

### Position du plaignant

Le plaignant se plaint du « désordre administratif » qui, selon lui, a entraîné un calcul erroné des factures annuelles de régularisation. Il se plaint ensuite du fait qu'il ait été obligé de souscrire un nouveau contrat à la suite du mystery switch qui est intervenu sur son point, et qu'il soit alors passé à une formule variable.

Il demande une annulation des factures de régularisation, une compensation de 20% de la consommation mensuelle de gaz et d'électricité à partir du changement de contrat (de mars 2022 à mai 2024), et une compensation « solidaire pour le service juridique » de 907,50 EUR (sans que cette demande ne soit motivée ni expliquée).

### Position de la partie mise en cause

Le fournisseur indique que la facture de régularisation est élevée car le plaignant était facturé sur la base d'acomptes qui n'étaient pas représentatifs de sa consommation réelle. Une rectification a donc été opérée par la suite.

En ce qui concerne le mystery switch, le fournisseur indique que le fait que le client ait interféré avec le processus de reprise, en pleine période de transition vers le MIG6, a effectivement eu pour effet que le client passe à un tarif variable, mais qu'il a lui-même décidé de souscrire à ce contrat et qu'en tout état de cause, son contrat à tarif fixe venait à échéance en juin 2022.

### Recevabilité

L'article 30<sup>novies</sup>, §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'article 25quatuordecies, § 1<sup>er</sup>, 4°.

La plainte est recevable.

#### Examen du fond

##### *1) En ce qui concerne la facture de régularisation*

L'article 25quatuordecies, § 1<sup>er</sup>, 4°, dispose comme il suit :

*« 4° [les clients finals] disposent d'un large choix de modes de paiement, qui n'opèrent pas de discrimination entre clients finals. Les systèmes de paiement par provision sont équitables et reflètent de manière appropriée la consommation mensuelle probable. Toute différence dans la tarification des modes de paiement ou des systèmes de paiement par provision est objective, non discriminatoire et proportionnée et ne dépasse pas les coûts directs supportés par le bénéficiaire pour l'utilisation d'un mode de paiement ou d'un système de paiement par provision spécifique. Les clients résidentiels qui ont recours aux systèmes de paiement par provision ne sont pas désavantagés par ces systèmes de paiement par provision ».*

Selon les informations récoltées par le Service, la période de régularisation contestée couvre la période de consommation du 6 décembre 2022 au 22 février 2024, soit 443 jours de consommation.

Lors de la conclusion du contrat, le client a indiqué avoir une consommation annuelle de 1970 kWh. Or, la consommation enregistrée pour la période concernée par la facture de régularisation est de 4972,90 kWh. Rapportée sur 365 jours, cela donne une consommation annuelle de 4097,31 kWh.

Il en découle que les acomptes payés par le plaignant n'étaient pas suffisants pour couvrir sa consommation, ce qui a engendré une facture de régularisation élevée.

Aucun élément n'est fourni permettant d'indiquer que cette consommation ne serait pas correcte. Par ailleurs, si les provisions payées doivent en principe refléter de manière appropriée la consommation mensuelle probable, en l'occurrence, le plaignant a indiqué lui-même, dans sa demande de contrat, sa

consommation prévisible, et le fournisseur a adapté les acomptes en fonction. L'on ne peut dès lors reprocher au fournisseur d'avoir prévu un acompte sous-estimé.

Par ailleurs, la circonstance que les acomptes soient éventuellement sous-estimés n'ont pas d'impact sur l'obligation pour le client de payer sa facture.

Il en découle que la facture du client n'a pas à être annulée ou diminuée pour cette raison.

*2) En ce qui concerne le mystery switch et le passage à un contrat variable*

Il découle des informations récoltées par le Service, que le fournisseur a perdu le point de consommation en raison de l'erreur commise par un voisin le 29 décembre 2021. Ensuite, le plaignant a fait une nouvelle demande de contrat le 30 mars 2022 pour tenter de revenir chez le fournisseur, interférant par là avec le processus mystery switch mené par le fournisseur. Il convient de noter que le contrat demandé le 30 mars 2022 par le client était un le produit « online », c'est-à-dire un contrat variable. Ce contrat n'a toutefois pas abouti.

Il convient de noter que puisque le plaignant a entrepris des démarches pour conclure un nouveau contrat, en tout état de cause, la procédure de mystery switch n'aurait pas pu aboutir. Cette circonstance échappe à la responsabilité du fournisseur.

Le plaignant a ensuite conclu un contrat le 9 février 2023, pour lequel il a envoyé le contrat signé au fournisseur par email le même jour. Ce contrat est toutefois entré en vigueur dès le 6 décembre 2022, car c'est la date qui a été retenue par le marché. Il semblerait par ailleurs que le plaignant a bénéficié du tarif social entre janvier et avril 2023.

Le plaignant a donc, de son plein gré, choisi de conclure un contrat à prix variable à partir du 9 février 2023, et une démarche identique avait été initiée par le plaignant dès le mois de mars 2023. Le Service des litiges ne voit dès lors pas en quoi il serait justifié que le contrat à prix fixe du plaignant reprenne. Le fournisseur ne proposait plus de contrat à prix fixe en juin 2022, date d'échéance du contrat. En tout état de cause, le Service des litiges constate qu'à partir de décembre 2022, le plaignant aurait de toute façon été sous un contrat variable, même s'il n'avait pas été victime du mystery switch.

Le Service des litiges ne constate pas de faute de la part du fournisseur dans le suivi de ce dossier.

PAR CES MOTIFS

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

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges

