

Service des Litiges

Décision R2024-196

X/ Fournisseur A

Objet de la plainte

Monsieur X, gérant de la société XYZ, ci-après « le plaignant », sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur l'application par le fournisseur des articles 25ter, 25duodecies 2°, 25quatuordecies et 27 §3 de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « l'ordonnance électricité ») et des articles 20bis, 20novies 2°, 20undecies de l'ordonnance du 19 juillet 2021 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voiries en matière de gaz (ci-après « l'ordonnance gaz »).

Exposé des faits

Le plaignant est le gérant d'une société de gestion immobilière « XYZ » sise chaussée ABC 35 à Bruxelles, dont le n° BCE est le 04XXXXXXXXXX.

XYZ est syndic et régisseur d'immeubles et agit comme mandataire pour des ACP (associations de copropriétaires).

Les points de fourniture de l'adresse professionnelle d'XYZ sont les suivants :

- EAN 54ZZZZZZZZZZZZZZZZZZZZ (électricité) et ;
- EAN 54XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (gaz).

Le plaignant réside par ailleurs au n°196 de la même chaussée. Les points de fourniture de son adresse privée sont les suivants :

- n°54CCCCCCCCCCCCCCCC (électricité) et ; -
- EAN 54DDDDDDDDDDDDDDDD(gaz).

XYZ a conclu des contrats de fourniture (un pour le gaz et l'autre pour l'électricité) pour les ACP dont elle assure la gestion. Ces contrats sont de type professionnel. Ils impliquent qu'ils sont facturés avec la T.V.A., et partant, mentionnent le n° d'entreprise d'XYZ.

Lors de la souscription, XYZ a dialogué avec le service B2B du fournisseur. Ce service est incompétent pour délivrer des contrats de type résidentiel.

Un contrat de type professionnel a été conclu pour les points reliés au n°196 de la chaussée ABC (adresse privée du plaignant) le 1^e mars 2018, jusqu'au 1^e décembre 2022, figurant parmi les autres points reliés à des ACP gérés par XYZ, couverts par ce contrat également.

Le plaignant souhaite que ses points de fourniture privés ne figurent pas dans les points repris par le contrat-cadre professionnel souscrit par XYZ.

Divers échanges écrits et téléphoniques ont eu lieu pendant près d'un an et demi entre décembre 2022 et mai 2024 pour arranger ce malentendu.

Ainsi, le fournisseur a proposé plusieurs dates de rencontre pour discuter de ce problème qui n'avait dans un premier temps pas été bien cerné. Plusieurs échanges tentant d'expliquer au plaignant ce qu'il y avait lieu de faire pour remédier à la situation ont également été envoyés.

Le plaignant a changé de fournisseur vers le fournisseur B depuis février 2024.

En l'absence d'issue, le plaignant a introduit une plainte auprès de Brugel le 4 juin 2024.

Position du plaignant

Le plaignant explique qu'il n'a jamais été question, lors de la souscription de son contrat-cadre professionnel au nom d'XYZ, de reprendre ses points de fourniture relatifs à son habitation privée.

D'après le plaignant, cette erreur entraîne plusieurs problématiques :

- un dommage au niveau de la comptabilité/fiscalité dans la mesure où il est facturé avec la T.V.A. pour des points de fourniture privés ;
- un refus d'octroi des primes fédérales (octroyées aux résidentiel en 2022) ;
- la non-prise en compte de l'injection de son électricité pour le point d'électricité privé.

Le plaignant se plaint également d'avoir demandé, en vain, de modifier le contrat et de souscrire à un contrat résidentiel pour les points privés. Les points repris dans le contrat cadre professionnel ne devant être que ceux du n° 35. Il se plaint dès lors d'une mauvaise gestion de la part du fournisseur.

Position du fournisseur

Le fournisseur considère qu'ils n'ont pas commis d'erreur et que les points du plaignant étaient bien renseignés dès la souscription du contrat dans la liste fournie par le plaignant. Le fournisseur indique n'avoir fait que reprendre ces points pour le contrat-cadre professionnel.

Dès 2022, ils ont indiqué au plaignant qu'il s'agissait d'un contrat professionnel et que dans ce cas, tout contrat doit être encodé avec un numéro BCE, peu importe que le point à fournir soit un logement résidentiel ou pas.

Après vérification, le fournisseur confirme que le client était bien prévenu que le type de contrat souscrit est forcément lié à un numéro d'entreprise et que donc son numéro de TVA serait apparent sur les factures, et ce depuis le début du contrat.

En effet, le service avec lequel le plaignant est entré en contact ne propose que des contrats professionnels. Ce service aurait indiqué au plaignant, lors de la signature du contrat professionnel, qu'il ne propose pas de contrat Résidentiel et qu'afin de profiter des mêmes tarifs il était nécessaire qu'il soit repris sous le même contrat.

Le fournisseur s'étonne d'autant plus que le client a d'ailleurs payé ses factures avec un numéro de TVA apparent, ce qui prouverait également son accord pour les conditions de celles-ci.

Le fournisseur avance que le plaignant les a effectivement contactés en 2021 et en 2022 pour corriger le montant des acomptes, mais pas les coordonnées.

En mai 2023, le plaignant serait revenu vers eux car il n'a pas eu droit aux primes. A ce moment-là, le fournisseur lui aurait expliqué les démarches pour passer en contrat résidentiel (clôturer le contrat actuel et souscrire un nouveau contrat avec de nouvelles conditions avec le service commercial Résidentiel).

Le fournisseur explique que quand le plaignant les a contactés pour demander à passer en contrat Résidentiel, ils lui ont demandé de leur retourner un document de reprise permettant la clôture du contrat professionnel après signature du contrat Résidentiel.

Le plaignant n'aurait jamais entrepris les démarches et son contrat professionnel est donc resté actif.

Le plaignant n'aurait ainsi jamais signé de contrat Résidentiel et n'a même pas été en contact avec leur service commercial Résidentiel.

Concernant l'injection du plaignant, le fournisseur informé Brugel qui a informé le plaignant que celui-ci pouvait valider ses factures dans son espace client que dès qu'elles seront validées, elles seront payées. Il aurait ainsi 3 factures disponibles couvrant au total la période complète avec injection c'est-à-dire du 01/11/21 au 02/02/24.

Le plaignant a refusé d'entreprendre cette démarche, informant Brugel qu'ils demandaient l'encodage d'un numéro de TVA.

Recevabilité

L'article 30^{novies}, §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 à des questions de qualité de service de la part des fournisseurs (obligations de service public) envers les clients finaux.

La plainte a pour objet l'application des articles 25ter, 25duodecies 2°, 25quatuordecies et 27 §3 de l'ordonnance électricité et des articles 20bis, 20novies 2°, 20undecies de l'ordonnance gaz.

La plainte est dès lors recevable.

Le Service des litiges est par ailleurs incompétent pour se prononcer sur le refus d'octroi de primes fédérales auxquelles le plaignant pourrait prétendre puisqu'il s'agit d'une compétence fédérale.

Examen du fond

1) Souscription d'un contrat-cadre professionnel pour des points de fourniture privés

L'article 25ter de l'ordonnance électricité et son équivalent dans l'ordonnance gaz énonce que :

« A tout client qui le lui demande, le fournisseur fait, dans les 10 jours ouvrables, une proposition raisonnable et non discriminatoire de contrat de fourniture, et communique les conditions générales de fourniture et notamment, s'il s'agit d'un client résidentiel, les dispositions de la présente ordonnance relatives aux clients protégés. Cette obligation s'impose au fournisseur pour tous les types de régime de comptage. A tout client final équipé d'un compteur intelligent qui le lui demande, le fournisseur fait également, dans les dix jours ouvrables, une proposition raisonnable et non discriminatoire de contrat de fourniture à tarification dynamique. En plus des informations prévues au 1er alinéa, les fournisseurs communiquent dans la proposition de contrat de fourniture à tarification dynamique les opportunités, les coûts, les risques et les obligations, y compris la nécessité d'être équipé d'un compteur intelligent, liés à un contrat de fourniture à tarification dynamique (...) ».

L'article 25duodecies 2° de l'ordonnance électricité et son équivalent dans l'ordonnance gaz énonce :

« Sans qu'ils puissent discriminer de quelque façon et notamment discrimination en matière de coût, d'investissement et de temps, les fournisseurs et intermédiaires veillent à : 2° fournir à leurs clients finals toutes les données pertinentes concernant leurs consommations, ainsi que l'ensemble des données personnelles dans leurs dossiers. De plus, les fournisseurs et intermédiaires veillent à garantir un niveau élevé de protection à leurs clients, notamment en ce qui concerne la transparence des conditions contractuelles, l'information générale et les mécanismes de règlement des litiges ».

L'article 25quatuordecies de l'ordonnance électricité et son équivalent dans l'ordonnance gaz énonce quant à lui une liste d'obligations en matière de qualité de service de la part des fournisseurs (dont un devoir d'information et de diligence).

Ces articles impliquent l'analyse par le Service des litiges du devoir d'information et de transparence de la part du fournisseur lors de la souscription du contrat.

Il a été porté à la connaissance du Service des litiges:

- Lors de la souscription du contrat, il a été conseillé au plaignant souhaitant profiter des mêmes tarifs pour ses points de fourniture privés, de les inclure sous le contrat-cadre professionnel ;
- Le plaignant a été informé que le service B2B ne concluait pas de contrat résidentiel ;
- La preuve de signature des contrats par le plaignant, avec en annexe, dans un fichier excel, la liste des points repris pour la fourniture d'énergie (les points privés du plaignant y étant repris).

Le Service des litiges n'a pas eu accès aux pourparlers préliminaires à la conclusion du contrat et, de manière générale, aux échanges écrits ayant eu lieu dans ce cadre.

Sur base des informations portées à sa connaissance et notamment le fait que les contrats ont été signés par le plaignant, le Service des litiges considère que le plaignant était au courant que les points de sa résidence privée se retrouvaient couverts par l'existence du contrat-cadre professionnel. Par ailleurs le Service des litiges ne voit pas comment le fournisseur aurait disposé de ces points si le plaignant ne les lui avait pas communiqués. Il n'incombe ainsi pas au fournisseur de vérifier la nature des points communiqués par un client en vue de la conclusion d'un contrat.

Ainsi, selon le Service des litiges, le fournisseur a rempli son devoir d'information et n'a pas manqué à son devoir de diligence : il a informé le plaignant du type du contrat, du tarif appliqué, et du fait que les contrats résidentiels étaient souscrits via un autre service dont le plaignant a reçu les coordonnées à plusieurs reprises.

Le plaignant a par ailleurs, dès 2018, reçu des factures avec un n° de T.V.A. relié à ses points privés mais n'a avertis le fournisseur du problème que fin 2023, lorsqu'on lui a refusé les primes fédérales.

La confusion ou le malentendu ne peut donc être imputée au fournisseur qui a par ailleurs préalablement à la signature, proposé un contrat qui a été dûment relu par le plaignant et de facto approuvé (puisque signé). Cette confusion relève dès lors davantage du plaignant que du fournisseur. Celui-ci n'a d'ailleurs jamais entrepris les démarches pour souscrire un contrat résidentiel comme il lui a été indiqué de faire pour remédier à la situation.

Le plaignant a par ailleurs écrit à Brugel que « *J'ai demandé depuis le début que le numéro de TVA de mon entreprise ne soit repris nulle part pour aucuns contrat (sauf ceux de XYZ). Ils ont toujours refusé de le faire sous différents prétextes plus farfelus les uns que les autres* ». Or, sur base des e-mails analysés par le Service des litiges, il semble que de nombreuses réponses et propositions de solution/explications ont été fournies au plaignant.

2) Injection d'électricité antérieure non prise en compte

Le plaignant se plaint que son injection pour l'électricité privée (EAN n°54CCCCCCCCCCCC) n'a pas été prise en compte (résultante de l'absence de contrat résidentiel selon lui).

Or, le Service des litiges constate que même sous un contrat-cadre professionnel, l'injection est valorisée. Ainsi, le plaignant a droit à son injection pour le passé, ce qui a été confirmé par le fournisseur.

Pour le futur, le plaignant doit changer ses contrats pour passer en résidentiel s'il ne souhaite plus voir apparaître son numéro de TVA.

Ainsi, l'article 27 § 3 de l'ordonnance électricité a été respecté par le fournisseur.

Sur ce point, le fournisseur a d'ailleurs confirmé au Service des litiges qui a informé le plaignant que celui-ci pouvait valider ses factures dans son espace client et que dès qu'elles seront validées, elles seront payées. Il aurait ainsi 3 factures disponibles couvrant la période complète litigieuse avec injection, c'est-à-dire du 01/11/21 au 02/02/24.

Le Service des litiges constate que plaignant a toutefois refusé d'entreprendre cette démarche, informant qu'ils demandaient l'encodage d'un numéro de TVA.

Or, il a été expliqué au plaignant que son injection peut être valorisée par le passé dans le cadre du contrat-cadre professionnel. De ce fait, si le plaignant ne souhaite pas encoder son numéro de TVA comme il le prétend et comme il est conseillé de le faire, son injection sera perdue.

3) Le refus d'octroi de primes fédérales

Dès lors qu'il s'agit d'une compétence fédérale, le Service des litiges est incompétent pour statuer sur ce point.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre le fournisseur partiellement recevable et non fondée et invite le plaignant à réclamer l'injection à laquelle il a droit en se rendant sur son espace client.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges