

Service des Litiges

Décision

M. X / Fournisseur

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, par l'intermédiaire du centre d'Appui SocialEnergie, sollicite du Service des litiges (ci-après, « le Service ») que ce dernier se prononce sur le respect, par le fournisseur, de l'article 25quatuordecies, § 1^{er}, 1^o, point f, § 1^{er}, 7^o et § 4, de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après, « ordonnance électricité »).

Exposé des faits

Le plaignant résidait avenue ABC, 123 à Bruxelles.

Le 25 mai 2022, le plaignant quitte son logement.

Le 22 juin 2023, le plaignant reçoit sa facture de clôture n°709 XXX XXX XXX, suite à un problème informatique du fournisseur.

Le 9 octobre 2024, le plaignant, par l'intermédiaire du centre d'Appui SocialEnergie, interpelle le fournisseur par email afin de comprendre cette facture et demandant une compensation suite au délai de réception de celle-ci, supérieur au délai prévu par l'ordonnance.

Position du plaignant

Le plaignant relève que la facture de clôture lui a été transmise plus d'un an après son déménagement.

Le plaignant considère que le fournisseur n'a dès lors pas respecté la législation bruxelloise concernant les délais d'envoi des factures de clôture.

Le plaignant considère dès lors avoir droit à une compensation de la part du fournisseur.

Position de la partie mise en cause

Le fournisseur indique que le délai de facturation du plaignant ne respecte pas l'ordonnance et que ce retard est dû à un problème informatique interne chez le fournisseur.

Le fournisseur considère qu'une compensation financière n'est pas due.

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 à l'ordonnance électricité.

La plainte a pour objet une demande de compensation suite à un retard de facturation. Cette problématique est visée par l'article 25quatordecies de l'ordonnance électricité.

La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

L'article 25quatordecies, § 1^{er}, 7°, dispose 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 :

(...)

7° reçoivent, à la suite de tout changement de fournisseur d'électricité, un décompte final de clôture, dans un délai maximal de six semaines après que ce changement a eu lieu (...)

».

Il résulte de cette disposition qu'en cas de clôture d'un contrat, le client reçoit son décompte final de clôture dans un délai maximal de six semaines. Le Service note que la disposition vise le changement

de fournisseur. Selon le Service, dans le cadre de cet article, la notion de changement de fournisseur doit s'interpréter comme l'action entraînant la clôture d'un contrat avec un fournisseur, que ce soit suite au passage à un autre fournisseur ou suite à la clôture d'un contrat sans prise d'un autre contrat (déménagement).

En l'espèce, le plaignant indique avoir déménagé le 25 mai 2022. Il reçoit sa facture de clôture le 22 juin 2023, soit 1 an et 28 jours plus tard.

Dès lors, le fournisseur n'a pas respecté le délai maximal de 6 semaines après la clôture du contrat conclu avec le plaignant.

Par ailleurs, l'article 25quatorzièmes, § 1^{er}, 1^o, point f, et § 4, dispose que :

« § 1^{er}. 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 :

1^o aient droit à un contrat conclu avec leur fournisseur d'électricité précisant :

(...)

f) les **compensations** et les formules de remboursement éventuellement applicables dans le cas où les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne sont pas atteints, **y compris une facturation inexacte ou retardée** ;

(...)

§ 4. Les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux mettent à disposition de leurs clients respectifs un service de traitement des plaintes efficace dans lequel les clients bénéficient de procédures transparentes, simples et gratuites. Ce service accuse réception de chaque plainte dans un délai de cinq jours ouvrables et y répond de manière motivée endéans les vingt jours ouvrables à dater de l'accusé de réception.

Ces procédures de règlement extrajudiciaire des litiges permettent un règlement équitable et rapide des litiges, dans un délai de deux mois, **assorti, lorsque cela se justifie, d'un système de remboursement et/ou de compensation**. Brugel fixe les pénalités encourues en cas de non-respect de cette obligation et peut préciser les modalités attendues en termes d'efficacité du service ». (Nous soulignons).

Il résulte de cette disposition qu'un système de compensation des clients doit être prévu dans les cas où les niveaux de qualité de service prévus par le contrat ne sont pas atteints, et notamment en cas de facture retardée.

Dès lors qu'en l'espèce un retard dans la facture de clôture a été constaté, retard contraire au prescrit de l'ordonnance, le Service considère que le fournisseur doit appliquer les compensations visées par cet article.

PAR CES MOTIFS

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

Le fournisseur doit compenser le plaignant conformément à l'article 25 quatorzième de l'ordonnance électricité.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges