

Service des Litiges

Décision R2025-027

X/ Fournisseur

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur l'application par le fournisseur des articles 25 duodecies, 25 quatuordecies, 32 septies 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 (ci-après « *ordonnance électricité* ») et des articles 20 novies, 20 undecies et 24 sexies de l'ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « *ordonnance gaz* »).

Exposé des faits

La plaignante disposait d'un contrat de fourniture de gaz et d'électricité avec le fournisseur pour une durée de trois années, du 1<sup>e</sup> juin 2021 au 31 mai 2024.

Le 3 février 2024, un courrier intitulé « *fin de votre fourniture en énergie par le fournisseur* » est envoyé par le fournisseur et une procédure End Of Contract est initiée avec date effective au 1<sup>e</sup> juin 2024.

Ce courrier mentionne qu'il existe une facture impayée de 114, 82 € et est rédigé comme suit :

« (...) Vos contrats de fourniture d'électricité et de gaz, conclus pour une durée de 3 ans, arrivent à échéance aux dates de fin de contrat susmentionnées. Nous vous avons récemment envoyé un rappel, suivi d'une mise en demeure. **Toutefois, nous constatons qu'à ce jour, certaines factures restent impayées. Sans retour de votre part, nous vous informons que les contrats de fourniture repris cidessus ne seront pas renouvelés. Vous risquez donc une coupure d'électricité et de gaz. Cette information vous est communiquée au minimum deux mois à l'avance, comme le prévoit la législation en la matière. Pour garantir votre approvisionnement en énergie par le fournisseur, le paiement du solde échu doit impérativement nous parvenir au plus tard dans les 10 jours suivant la date de ce courrier. 48 heures après votre paiement (temps du transfert bancaire), vous devrez prendre contact avec le fournisseur afin d'acter la régularisation de votre dossier (...)** ».

Le 4 février 2024, soit le lendemain de la date du courrier, la plaignante paye la facture et pense ainsi régulariser son dossier. La plaignante prend contact avec le fournisseur le 30 mai 2024 à 18 :42. Durant cet appel, la plaignante affirme que l'agent lui confirme que son contrat serait automatiquement renouvelé le 1<sup>e</sup> juin 2024.

Le 12 juin 2024, la plaignante constate que son domicile n'est plus alimenté en énergie. Cette coupure a duré neuf jours durant lesquels la plaignante entreprend plusieurs démarches dont, notamment, la souscription d'un nouveau contrat d'énergie avec le fournisseur le 17 juin 2024. Cette souscription a permis la réouverture du compteur.

Le 1<sup>e</sup> juillet 2024, la plaignante adresse au fournisseur une demande d'indemnisation.

Le fournisseur y répondra négativement le 11 décembre 2024.

#### Position de la plaignante

La plaignante explique qu'elle n'a pas à subir la mauvaise organisation des services du fournisseur alors même qu'elle a réglé la facture demandée le lendemain du courrier de fin de fourniture.

La plaignante a également été proactive en téléphonant au fournisseur le 30 mai 2024, ceux-ci lui ayant assuré que tout était en ordre. Elle apporte la preuve de cet appel.

La plaignante a par ailleurs adressé une demande d'indemnisation pour la coupure d'électricité occasionnée, ayant entraîné des conséquences matérielles et financières qui auraient pu être évitées, la contraignant de devoir louer une chambre d'hôtel pour pouvoir bénéficier de courant.

La plaignante conteste enfin devoir supporter les frais de réouverture des compteurs qui lui ont été facturés.

#### Position de la partie mise en cause

Le fournisseur explique qu'en date du 3 février 2024, un courrier de fin de fourniture a été adressé par courrier à la plaignante. Une procédure End of contract a donc été initiée avec une date effective au 1<sup>er</sup> juin 2024. Ce courrier est envoyé plus de deux mois à l'avance permettant ainsi au consommateur de se retourner (dans le cas de la plaignante, quatre mois en avance).

Le fournisseur explique que parallèlement, la plaignante est informée que son dossier présente un impayé. Et la plaignante est également informée qu'elle doit reprendre contact avec le fournisseur après le paiement de son impayé, dans les 48 heures.

Le fournisseur explique que le fait que la plaignante doit les recontacter pour confirmer le paiement dans les 48 heures permet d'éviter que la plaignante fasse une nouvelle inscription auprès de leurs services et que son inscription se voit refusée soit pour cause d'impayés soit parce que la plaignante dispose déjà d'une inscription pour le point et qui est toujours actif.

Selon le fournisseur, si effectivement, il y a une automatisation de plusieurs processus, dans certains cas dont celui-ci, une intervention humaine est nécessaire.

D'après le fournisseur, dans le cadre d'un End of contract, la régularisation d'un impayé n'annule pas automatiquement le processus en cours puisque celui-ci n'est pas lié à un processus de recouvrement. La coupure résulte donc du « End of contract » dont la date effective était au 1<sup>er</sup> juin 2024.

Quant au premier contact du client acté dans le dossier, le fournisseur affirme que celui-ci date du 13 juin 2024. Même si la plaignante les avait contacté quelques jours avant la date du 1<sup>er</sup> juin 2024, le fournisseur affirme qu'ils n'auraient pas pu traiter la demande à temps, ce pourquoi le courrier est envoyé deux mois à l'avance. Quant à l'entretien téléphonique du 30 mai 2024, le fournisseur affirme qu'ils n'en ont pas trace dans ce dossier, qu'ils sont dès lors dans l'impossibilité de transmettre une quelconque information concernant celui-ci, qu'en effet, l'enregistrement des appels n'est que dans un but formatif et qualitatif de la formation de leurs agents, que de ce fait, l'enregistrement des appels n'est gardé que 30 jours. Passé ce délai, les enregistrements sont effacés.

Le fournisseur explique également que la réouverture du compteur résulte du nouveau contrat souscrit par la cliente en date du 17 juin 2024. En effet, le 14 juin 2024, ils ont adressé une demande d'ouverture en urgence à titre commercial mais le gestionnaire du réseau de distribution leur a répondu qu'une demande d'ouverture était déjà en cours auprès d'un fournisseur.

En ce qui concerne l'indemnisation demandée par la plaignante le 1<sup>e</sup> juillet 2024, le fournisseur y a répondu le 11 décembre 2024 en indiquant que pour ces raisons (absence de contact dans les 48 h et procédure d'End of Contract initiée), le fournisseur ne peut accepter la demande de la plaignante.

### Recevabilité

L'article 30 novies, §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'application des articles précités.

La plainte a pour objet une coupure d'électricité.

La plainte est dès lors recevable.

### Examen du fond

#### 1) Obligations de service public du fournisseur

L'article 25 duodecies de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz (article 20 novies) dispose que :

*« 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 : 1° lorsque les clients finals souhaitent changer de fournisseur, individuellement ou collectivement, dans le*

*respect des conditions contractuelles, effectuer ce changement dans un délai de maximum trois semaines à compter de la date de la demande du client final. Au plus tard pour le 1er janvier 2026, la procédure technique de changement de fournisseur pour tout client final équipé d'un compteur intelligent est effectuée en vingt-quatre heures et peut être réalisée n'importe quel jour ouvrable ; 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 25 quatordecies § 1 de l'ordonnance électricité, et son équivalent en gaz (20 undecies) 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 :*

*1° aient droit à un contrat conclu avec leur fournisseur d'électricité précisant : a) l'identité et l'adresse du fournisseur; b) le service fourni, **les niveaux de qualité du service offert**, ainsi que le délai nécessaire au raccordement initial; c) les types de services de maintenance offerts; d) les moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables, des produits ou services groupés et des redevances de maintenance peuvent être obtenues; e) la durée du contrat, les conditions de renouvellement et de résiliation du contrat et d'interruption des services, y compris des produits ou services qui sont groupés avec ces services, et l'existence d'une clause de résiliation sans frais ; 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**; g) les modalités de lancement des procédures extrajudiciaires pour le règlement des litiges; h) la communication de façon claire, sur les factures ou sur le site web du fournisseur d'électricité, d'informations concernant les droits des consommateurs, notamment les modalités de traitement de leurs plaintes et toutes les informations visées au présent point , les coordonnées de contact (notamment l'adresse Internet) d'organismes indépendants de conseil aux consommateurs, d'agences de l'énergie ou d'organismes similaires auprès desquels ils peuvent obtenir des conseils sur les mesures existantes en matière d'efficacité énergétique, sur les profils de référence correspondant à leur consommation d'énergie et sur les spécifications techniques d'appareils consommateurs d'énergie qui peuvent permettre d'en réduire la consommation. Les conditions des contrats sont équitables et communiquées à l'avance (...);*

*2° soient avertis en temps utile de toute intention de modifier les conditions contractuelles et soient informés qu'ils ont le droit de résilier le contrat au moment où ils sont avisés de l'intention de le modifier (...);*

*3° reçoivent des informations transparentes relatives aux prix et aux tarifs pratiqués, dont les tarifs sociaux, ainsi qu'aux conditions générales applicables, en ce qui concerne l'accès aux services d'électricité et à l'utilisation de ces services à la demande des consommateurs, des informations et des estimations concernant les coûts énergétiques leur sont fournies en temps utile, sous une forme aisément compréhensible de telle manière qu'ils puissent comparer les offres sur une base équivalente;*

4° 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 ;

5° n'aient rien à payer lorsqu'ils changent de fournisseur ;

6° soient dûment informés par le biais de la facture ou par tout autre moyen, notamment par voie électronique, de la consommation réelle d'électricité et des coûts s'y rapportant, à une fréquence suffisante, au moins une fois dans une période de 12 mois (...)

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 (...)

8° bénéficient **de conditions générales équitables et transparentes, qui sont formulées dans un langage clair et compréhensible et ne constituent pas d'obstacles non contractuels à l'exercice par les clients finals de leurs droits**, par exemple par un excès de documentation sur le contrat. **Les clients finals sont protégés des méthodes de vente déloyales ou trompeuses** ».

L'article 25 quatuorzième § 4 fixe quant à lui le niveau de qualité de service mis à disposition des clients dans le cadre de leurs plaintes :

« 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 ».

A noter que l'article 25 sexies §4 de l'ordonnance électricité (pas de coupure sans l'autorisation du Juge de Paix) n'est pas applicable en l'espèce puisque le scénario MIG est celui d'un End of Contract et non d'un ILC.

En l'espèce, le courrier du 3 février 2024 du fournisseur a fourni des informations trompeuses et peu claires. Ainsi, à la lecture de ce courrier, on peut comprendre que le paiement de l'impayé permettra le renouvellement des contrats et qu'à l'inverse, si la plaignante ne paye pas, ses contrats ne seront pas renouvelés :

« Vos contrats de fourniture d'électricité et de gaz, conclus pour une durée de 3 ans, arrivent à échéance aux dates de fin de contrat susmentionnées. Nous vous avons récemment envoyé un rappel, suivi d'une mise en demeure. **Toutefois, nous constatons qu'à ce jour, certaines factures restent impayées. Sans retour de votre part, nous vous informons que les contrats de fourniture repris ci-dessus ne seront pas renouvelés. Vous risquez donc une coupure d'électricité et de gaz.** »

Et de poursuivre :

*« **Pour garantir votre approvisionnement en énergie par le fournisseur,** le paiement du solde échu doit impérativement nous parvenir au plus tard dans les 10 jours suivant la date de ce courrier. 48 heures après votre paiement (temps du transfert bancaire), vous devrez prendre contact avec le fournisseur afin d'acter la régularisation de votre dossier ».*

Le Service des litiges constate dès lors que la plaignante a agi comme tout consommateur normalement prudent et diligent placé dans les mêmes conditions. Elle a payé la facture et a dès lors pu légitimement croire qu'en la payant, son contrat serait renouvelé à son terme, puisque c'est littéralement ce qui est indiqué.

Par ailleurs, il apparaît contraire au principe de proportionnalité de faire peser le renouvellement d'un contrat et l'absence de coupure d'électricité sur un appel téléphonique du consommateur dans les 48h du paiement. Ainsi, il n'est pas conforme aux obligations de protection des consommateurs qui pèsent sur les fournisseurs de dire que parce qu'il n'y a pas eu d'appel téléphonique, il y a une coupure d'électricité. En ce sens, le niveau de protection n'est pas assez élevé et ne répond dès lors pas au prescrit des articles 25 duodecies de l'ordonnance électricité et 20 novies de l'ordonnance gaz.

Le fournisseur devait être plus clair sur le fait que le End of Contrat allait de toute façon être introduit dans le Registre d'accès, même si la plaignante payait l'arriéré demandé.

De plus, la plaignante n'est pas restée inactive. Elle a téléphoné au fournisseur le 30 mai 2024 à 18h42. Cet appel a duré 8 minutes durant lequel l'agent aurait dit à la plaignante que son contrat serait renouvelé le 1<sup>e</sup> juin 2024. Ainsi, le Service des litiges reconnaît une valeur probante suffisante concernant la capture d'écran fournie par la plaignante, reprenant les détails de l'entretien téléphonique en question. Même si la plaignante ne démontre pas le contenu de cet appel, le Service des litiges constate qu'elle démontre avoir pris contact avec le fournisseur et que cela légitime sa situation. Le fournisseur n'apporte, quant à eux, pas la preuve du contraire.

Par ailleurs, le fournisseur a violé l'article 25 § 4 de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz en ne respectant pas le délai de réponse et de traitement de la demande d'indemnisation de la plaignante, en y répondant plus de 6 mois après.

## 2) Indemnisation pour coupure d'électricité

L'article 32 septies §1 de l'ordonnance électricité (et son équivalent en gaz, l'article 24 sexies) dispose que :

*« Toute coupure d'électricité/ de gaz 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 ».*

### 2.1. Recevabilité

L'article 32 septies §2 de l'ordonnance électricité (et son équivalent en gaz, l'article 24 sexies) dispose que :

*« Le client final adresse la demande d'indemnisation au fournisseur par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique, dans les soixante jours calendrier, selon le cas : 1° de la survenance de la coupure visée au § 1er; 2° de la prise de connaissance, par le client final, de l'erreur dans la procédure de changement de fournisseur, en application du § 2. Le client final mentionne dans sa demande les données essentielles au traitement de celle-ci. Le fournisseur indemnise le client dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation »*

En l'espèce, la plaignante a adressé sa demande d'indemnisation par courriel le 1<sup>er</sup> juillet 2022, soit 20 jours après la survenance de la coupure. Le courrier mentionne les données essentielles au traitement de l'indemnisation.

La demande d'indemnisation est dès lors recevable.

## 2.2. Fondement

La demande d'indemnisation est fondée en ce que le fournisseur n'a pas fourni d'information claire et complète et a induit en erreur la plaignante. En effet, le fournisseur a laissé croire la plaignante que si elle payait, ses contrats allaient être renouvelés. Le fournisseur n'a pas garanti un niveau élevé de protection à la plaignante et a manqué à ses obligations de qualité de service, en violation des dispositions de l'ordonnance électricité. La coupure est également intervenue en raison d'une mauvaise gestion du fournisseur en faisant peser sur un entretien téléphonique 48 h après le paiement, l'absence de coupure d'électricité ; alors même que la plaignante avait réglé cette facture dans les 10 jours ouvrables comme demandé et qu'elle a elle-même téléphoné au fournisseur le 30 mai 2024 pour savoir si son dossier était bien en ordre.

Dans ces conditions, le fournisseur doit indemniser la plaignante à concurrence de 375 € (125 € / jours entre la survenance de la coupure, le 12 juin 2024, et le jour où le fournisseur a demandé le rétablissement de l'électricité au gestionnaire de réseau de distribution, Sibelga, le 14 juin 2024) ( = 125 € x 3 jours). Il convient également que les frais d'ouverture des compteurs soient supportés par le fournisseur et non pas par la plaignante, en application de l'article 32 septies précité.

## PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre le fournisseur recevable et fondée, en ce que, en l'application de l'article 32 septies de l'ordonnance électricité et de l'article 24 sexies de l'ordonnance gaz :

- Le fournisseur a commis une faute consistant en le non-respect de ses obligations en matière de qualité de service et de garantie d'un niveau élevé de protection des consommateurs en

laissant perdurer une croyance légitime dans le chef de la plaignante et ce, en violation des articles 25 duodecies et 25 quattuordecies de l'ordonnance électricité et des articles 20 novies et 20 undecies de l'ordonnance gaz ;

- Le fournisseur doit indemniser la plaignante à concurrence de 375 € pour la coupure occasionnée en application de l'article 32 septies de l'ordonnance ;
- Le fournisseur doit supporter les frais de réouverture de compteur.

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges

Directrice f.f.  
Membre du Service des litiges