

Service des Litiges

Décision R2025-051

X/ Fournisseur

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur l'application par le fournisseur des articles 25^{ter} § 1, et 25^{quatuordecies} 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 », et des articles 20^{bis} et 20^{undecies} 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-Capitale, ci-après « ordonnance gaz ».

Exposé des faits

Le plaignant réside au Rue ABC 123, à Bruxelles.

Le 7 février 2025, le plaignant reçoit un avis, via son propriétaire, selon lequel il est sans contrat et risque d'être coupé le 24 février 2025.

Le 20 février 2025, le plaignant souscrit un contrat chez le fournisseur. Ce contrat concerne tant le gaz que l'électricité (EAN électricité 54XXXXXXXXXXXXXXXXX et EAN gaz 54ZZZZZZZZZZZZZZZZZZ).

Le même jour, Infor GazElec, qui représente le plaignant, envoie un courriel à Sibelga pour l'informer de la conclusion du contrat.

Infor GazElec envoie également un courriel au fournisseur, lequel mentionne que : « *Je vous envoie ce courriel concernant monsieur X résidant au 123 rue ABC à Bruxelles, qui a établi un nouveau contrat d'électricité et de gaz. Son numéro d'inscription est le 32XXXXX. Pourriez-vous activer rapidement son contrat car monsieur risque une coupure à partir du 24/02/2025 ?* ».

Le 24 février 2025, le fournisseur adresse un e-mail au plaignant expliquant que « *Le gestionnaire de réseau nous a informé que le précédent titulaire des points de fourniture avait clôturé son contrat en date du 01/12/2024. Sans document de reprise des énergies dûment complété et co-signé, nous sommes tenus d'assurer la reprise des points de fourniture à la date susmentionnée* », et de demander si le plaignant conteste la reprise des points au 1^{er} décembre 2024, auquel cas, un document de reprise des énergies aux dates défendues par le plaignant doit leur être communiqué.

Le plaignant, via InforGazElec, a ensuite communiqué son contrat de bail, démontrant qu'il n'a emménagé dans les lieux que le 4 février 2025, ainsi que des photos de ses compteurs de gaz et d'électricité prises le 20 février 2025.

A cette date, les compteurs indiquaient les index suivants :

- 54XXXXXXXXXXXXXXXXX (électricité) : 31087 Kwh

- 54ZZZZZZZZZZZZZZZZZZZZ (gaz) : 23632 m3

Le 24 février, plaignant a introduit une plainte en urgence auprès du Service des litiges face au refus du fournisseur d'activer le contrat à la date demandée, ayant pour conséquence qu'il risquait une coupure au 24 février 2025.

Suite à l'intervention du Service des litiges, il ressort qu'en urgence le fournisseur bien demandé la reprise des points précités mais avec la nuance que ces points ont été repris à la date du 1^e décembre 2024 (et non pas à la date de l'emménagement dans les lieux du plaignant, le 4 février 2025) mais avec les index d'entrée dans les lieux du plaignant.

Le Service des litiges est amené, par la présente décision, à statuer sur le choix du fournisseur de ne pas activer le contrat à la date demandée par le plaignant, étant la date d'emménagement dans les lieux.

Position du plaignant

Le plaignant considère que son contrat d'énergie doit débiter le 4 février 2025, date de son emménagement, et non le 1^{er} décembre 2024. Le plaignant se prévaut à ce sujet notamment de son contrat de bail ainsi que des photographies des compteurs datant du 20 février 2025.

Le plaignant considère qu'il est lésé financièrement par la seule reprise des bons index et non la date d'emménagement dans les lieux. Il affirme que si la reprise du point a lieu anticipativement, il se verra facturer des frais fixes (abonnement, frais de réseau) indus.

Position du fournisseur

Le fournisseur affirme que n'ayant réceptionné aucun document de reprise des énergies dûment complété leur permettant de contester la date de l'ILC (Initiate Leaving Customer) et afin d'éviter toute coupure, ils ont assuré la reprise à la date de l'ILC (1^e décembre 2024).

Néanmoins, ils assurent bien que la consommation facturée démarre sur base de l'index que le plaignant leur a transmis lors de son inscription :

- Electricité : 31043.8
- Gaz : 23594.12

Le fournisseur confirme dès lors l'absence de reprise à la date demandée et conforme au contrat de bail ne va pas impacter négativement le plaignant d'un point de vue financier.

Le fournisseur affirme qu'il était effectivement du ressort du propriétaire d'assurer la reprise des compteurs à sa charge lors du départ du précédent locataire. En l'absence de réaction du propriétaire, la reprise des points de fourniture par le plaignant a été assurée en date du 1^e décembre 2024. Il n'y a donc pas eu d'interruption contractuelle.

Tenant compte de ces éléments, à la réception du décompte annuel, le fournisseur explique que c'est au plaignant de trouver un arrangement à l'amiable avec son propriétaire afin que ce dernier prenne à sa charge les éventuels surcoûts engendrés par la reprise des compteurs au 1^e décembre 2024.

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 aux articles précités.

La plainte a pour objet un déménagement problématique, et plus particulièrement la date du début de contrat.

Examen du fond

1. Préliminaire

La question des index de reprise étant réglée, le Service des litiges ne s'attardera ici que sur les développements relatifs à la **date de début du contrat**.

2. Droit applicable

Le Service a déjà rendu une série de décisions concernant la problématique des déménagements, c'est-à-dire la pratique de marché selon laquelle un nouveau contrat commencera automatiquement à la date du déménagement de l'utilisateur précédent (« date de l'ILC »), ses index de départ étant repris comme index initiaux du nouveau contrat, sauf dans le cas où le fournisseur introduit une demande de reprise accompagnée d'un « flag de contestation », reprenant le document de reprise des énergies, ou à tout le moins la date d'entrée et les index réels.

Notons notamment la décision de principe R2022-070, adoptée le 12 septembre 2023 par le Service des litiges de BRUGEL et publiée le 9 octobre 2023 sur son site¹.

Il est également fait référence à l'Avis d'initiative de BRUGEL n° 0240918-391 relatif à l'organisation des procédures de déménagement établies par le MIG6 au regard du droit, adopté le 18 septembre 2024 publié sur son site également².

Concernant la date de début de contrat,

L'article 25ter, §1er, de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz³, énoncent :

« 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. (...) »

L'article 25quatuordecies, §1er de cette même ordonnance, ainsi que son équivalent en gaz³, disposent quant à eux :

« 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 ;

¹ Disponible à l'adresse URL suivante :

<https://litigesenergie.brussels/publication/document/jurisprudenceservice-litiges/2023/fr/Decision-R2022-070.pdf>

² Disponible à l'adresse URL suivante : <https://brugel.brussels/publication/document/avis/2024/fr/AVIS-Demenagements-problematiques.pdf> ³

Article 20bis de l'ordonnance gaz.

³ Article 20undecies de l'ordonnance gaz

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. En tout état de cause, ces informations sont fournies avant la conclusion ou la confirmation du contrat. Lorsque le contrat est conclu par un intermédiaire, les informations relatives aux éléments visés au présent point sont également communiquées avant que le contrat soit conclu (...) ».

3. Application au cas d'espèce

Il découle de ces articles que le fournisseur se doit d'adresser une proposition raisonnable et non discriminatoire de contrat de fourniture dans les 10 jours ouvrables suivant la demande. De plus, les conditions du contrat doivent être équitables et communiquées à l'avance.

En l'espèce, suite à la demande de contrat effectuée le 20 février 2025, pour un emménagement datant du 4 février 2025, l'offre adressée au plaignant, et le contrat lié, font débiter ce contrat au 1^{er} décembre 2024, avant l'entrée dans les lieux du plaignant, laquelle découle du contrat de bail signé par le plaignant et son propriétaire et communiqué au fournisseur et au Service.

Dès lors que le contrat reprend une date de prise d'effet rétroactive de plusieurs mois, au mépris de la requête du plaignant, il ne peut s'agir d'une proposition raisonnable et non discriminatoire de contrat de fourniture.

Le Service considère également que les conditions du contrat ne peuvent être considérées comme « équitables ».

Le fournisseur doit faire débiter le contrat à la date demandée par le plaignant, et en aucun cas avant son entrée dans les lieux et le début de sa période de consommation.

Il convient dès lors, pour le fournisseur, de faire débiter le contrat du plaignant à la date de son emménagement effectif, soit le 4 février 2025.

De plus, l'article 25^{quatuordecies}, § 1^{er}, 7°, précise que le contrat signé entre le fournisseur et le consommateur doit prévoir les compensations et formules de remboursement éventuelles applicables lorsque la qualité de service attendue n'est pas atteinte. Cette disposition s'applique notamment en cas

d'une facturation inexacte ou retardée. Dans le cas d'espèce, il convient dès lors que le fournisseur octroie au plaignant une compensation sur la base de cet article.

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 doit faire débiter le contrat au 4 février 2025, date d'emménagement dans les lieux ;
- Le fournisseur doit adapter la facturation du plaignant en conséquence et appliquer les compensations prévues à l'article 25*quattordecies*.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges