

Service des Litiges

Décision R2025-109

Madame X / Fournisseur Y

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, par l'intermédiaire d'InforGazElec (ci-après « IGE ») sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur l'application par le fournisseur Y des articles 25 decies, 25 quatuordecies, 25 duodecies 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 octies, 20 novies et 20 undecies de l'ordonnance du 1^e avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « ordonnance gaz »).

Exposé des faits

La plaignante vivait à 1070 Bruxelles. Ses points de fourniture étaient les suivants : EAN électricité 54144892071010AAAA et EAN gaz 54144892071001BBBB.

Elle disposait d'un contrat d'énergie chez le fournisseur Y.

Le 10 septembre 2024, la plaignante contacte le fournisseur Y par téléphone, les avertissant qu'elle souhaite résilier son contrat initial. Le fournisseur Y l'informe alors des démarches et de la nécessité de leur fournir un document de reprise des énergies (ci-après « DRE ») pour clôturer son ancienne adresse.

Le 1^e octobre 2024, la plaignante déménage du sous-sol au rez-de-chaussée du même immeuble. Elle souhaite donc que ses contrats d'énergie desservent sa nouvelle situation.

Le 25 novembre 2024, la plaignante contacte le fournisseur Y par téléphone pour demander un déménagement au 1^e octobre 2024. Le fournisseur Y l'informe que les contrats peuvent être clôturés 30 jours dans le passé, de la nécessité d'un DRE mais que ses index peuvent aussi être estimés. Sur base de cette information, il est acté que la plaignante va revenir vers le fournisseur avec ses index.

Le 27 novembre 2024, la plaignante communique son index gaz par téléphone.

Le 28 novembre 2024, la plaignante affirme communiquer son index électricité par téléphone. Néanmoins, le fournisseur Y affirme que leur réflexe premier est de demander le DRE et que la plaignante ne communique pas son index électricité.

Après cela, la plaignante continue à être facturée et ne reçoit pas de facture de clôture.

Le 24 janvier 2025, le fournisseur Y reçoit un mail du CPAS demandant une situation de compte.

Le 3 février 2025, la conseillère d'IGE demande au fournisseur Y si le contrat a bien été clôturé suite aux démarches de la plaignante en novembre 2024.

Le 4 février 2025, le fournisseur Y répond que le dossier n'est toujours pas clôturé car ils ne disposent de toutes les informations nécessaires (index électricité et/ou DRE).

Le 6 février 2025, la conseillère d'IGE répond que les index auraient pu être estimés comme le permet le règlement technique. Elle transmet les index d'électricité et de gaz et précise, par la suite, le 10 février 2025, les dates des photos transmises.

Le 7 février 2025, le fournisseur Y répond à IGE qu'il est effectivement possible de clôturer un dossier sur base d'index estimés. Mais que, vu que la plaignante leur avait expressément dit qu'elle allait revenir vers eux avec les index manquants, ils sont restés dans l'attente d'un retour de sa part.

En parallèle,

- le 7 février 2025, le CPAS sollicite de le fournisseur Y la fermeture au plus vite des contrats de la plaignante pour le sous-sol.
- le 10 février 2025, le fournisseur Y répond au CPAS que pour pouvoir répondre utilement à la demande de la plaignante, un DRE serait utile.

Suite à la transmission des index et photos par IGE, le fournisseur Y a traité les demandes et les points ont été clôturés au 14 janvier 2025, sur base des index communiqués.

Le 17 février 2025, IGE reprend contact avec le fournisseur Y pour demander pourquoi une facture de régularisation a uniquement été émise pour l'électricité ; ainsi que pour obtenir confirmation du fait que les factures envoyées chez l'huissier sont bien annulées (dès lors que le contrat de la plaignante devait être clôturé en novembre 2024 selon eux).

Le 18 février 2025, le fournisseur Y indique qu'une demande interne a été introduite pour obtenir le décompte de gaz et qu'une réponse sera communiquée dès réception. Une mise à jour va également être transmise à l'huissier IURIS, tenant compte de la note de crédit annulant l'acompte de février et des régularisations de clôture. Le fournisseur Y précise toutefois que le transfert du dossier à l'huissier reste justifié. Une fois le décompte de gaz établi, IURIS pourra communiquer le solde exact restant dû.

IGE répond que la plaignante a tenté à plusieurs reprises de clôturer son contrat de gaz et d'électricité en contactant les services du fournisseur Y. Le 25 novembre 2024, ceux-ci lui auraient demandé de transmettre les index pour procéder à la clôture, ce qu'elle a fait. Par la suite, lors d'un appel le 28 novembre 2024, le fournisseur Y aurait exigé un document de reprise d'énergie pour finaliser la clôture. Selon IGE, la clôture aurait donc dû être effectuée dès cette date, avec effet à J-30.

Le fournisseur Y répond que les données nécessaires à la clôture n'ont été transmises que le 4 février 2025. Elle précise avoir appliqué un délai de J-30 à partir du moment où les index ont été reçus et traités, soit le 13 février 2025, ce qui a conduit à une clôture effective au 14 janvier 2025.

N'étant pas satisfaite de cette réponse, la plaignante a introduit la présente plainte.

Position de la plaignante

La plaignante considère qu'elle a demandé la clôture dès le 25 novembre 2024 par téléphone. L'absence de communication d'index (ce que la plaignante conteste) n'empêchait pas la clôture par estimation.

Au vu de l'actuelle situation de compte chez l'huissier, ce n'est que depuis février 2025 que la plaignante

n'est plus facturée, soit bien trop tardivement selon elle.

La plaignante soutient dès lors que son fournisseur a illégalement retardé la clôture de son contrat, malgré plusieurs demandes orales et écrites de sa part.

Elle estime que le fournisseur Y a fait preuve d'un traitement discriminatoire et contraire aux obligations légales de transparence et de protection du consommateur. Selon elle, le fournisseur aurait exigé à tort la production d'un DRE pour clôturer le contrat, alors que le règlement technique permet une clôture sur base d'index estimés en l'absence de relevé contradictoire. Cette exigence aurait constitué un obstacle injustifié à l'exercice de ses droits.

La plaignante souligne qu'elle avait communiqué les index et manifesté sa volonté de clôturer son contrat dès novembre 2024. Dès lors, la fermeture ayant dû être effective à J-30, elle demande à titre principal la clôture du contrat au 29 octobre 2024, date à partir de laquelle toutes les factures ultérieures devraient être annulées ainsi que les frais y afférents.

À titre subsidiaire, elle demande que la clôture soit fixée au 27 novembre 2024, date de transmission des index, et à titre infiniment subsidiaire, au plus tard trois semaines après sa dernière demande, soit le 19 décembre 2024. Dans tous les cas, elle réclame également l'annulation des factures émises après la date de clôture retenue et la suppression des frais y afférents.

Position de fournisseur Y

Le fournisseur Y soutient que la clôture d'un contrat sans DRE est possible, mais que cela comporte des risques pour le consommateur, notamment des contestations ultérieures de consommation et des frais supplémentaires. Le fournisseur Y explique que la meilleure pratique consiste à attendre de recevoir les index réels pour clôturer, afin d'éviter des litiges et des régularisations complexes. Le DRE permet de clôturer exactement à la date du déménagement, d'où leur insistance à le demander aux clients.

Le fournisseur Y précise qu'elle a informé la plaignante dès septembre 2024 des démarches nécessaires et de la possibilité de clôturer sur base d'index estimés. La communication des index par la plaignante elle-même n'a pas eu lieu ; ce sont les informations transmises par IGE qui ont permis la clôture effective des points de fourniture au 14 janvier 2025. Les différences de dates de facturation entre électricité et gaz résultent du moment où les index ont été reçus du gestionnaire de réseau.

En résumé, le fournisseur Y argue que toutes les démarches ont été effectuées conformément aux bonnes pratiques et que la demande de DRE visait uniquement à protéger le consommateur contre d'éventuels litiges et frais supplémentaires.

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 la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution.

La plainte a pour objet l'application par le fournisseur Y des articles 25 decies, 25 quatuordecies, 25 duodecies de l'ordonnance électricité et leurs équivalents en gaz les articles 20 octies, 20 novies et 20 undecies de l'ordonnance gaz.

Examen du fond

L'article 25 decies de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz¹ dispose comme il suit :

« En cas de déménagement au sein du territoire de la Région de Bruxelles-Capitale, le fournisseur assure, lorsque c'est techniquement possible, que les ménages puissent bénéficier soit du même contrat, soit des mêmes conditions contractuelles et tarifaires dont ils bénéficiaient jusqu'alors, et ce jusqu'à l'expiration du contrat en cours. En cas de déménagement et en l'absence de fermeture du compteur, un relevé contradictoire des index du compteur est effectué entre l'ancien et le nouvel occupant, ou entre l'ancien occupant et le propriétaire du bien alimenté. Un formulaire de déménagement est établi à cette fin et mis à disposition par Brugel sur son site Internet. A défaut de relevé contradictoire transmis au gestionnaire du réseau de distribution, par lettre recommandée ou voie électronique, ou de relevé demandé à celui-ci par un fournisseur, le gestionnaire du réseau prend en considération l'index fourni par l'ancien ou le nouvel occupant à partir d'une photographie du compteur le

¹ Article 20 octies de l'ordonnance gaz

jour de son départ ou de son arrivée sur les lieux, l'estimation des index effectuée par le gestionnaire du réseau de distribution fait foi jusqu'à preuve du contraire » (nous soulignons).

L'article 25 duodecies de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz² dispose comme il suit :

« 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. 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 » (nous soulignons).

L'article 25 quatuordecies § 1 8° de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz³ 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 : (...) 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 » (nous soulignons).

L'article 1.26 §1 du règlement technique électricité et son équivalent en gaz⁴ dispose que :

« En cas de déménagement signalé mais en l'absence d'un document de reprise des énergies ou de tout autre document similaire de qualité contradictoire tel que visé à l'Art. 1.25 les index pris en compte pour régulariser la situation de l'utilisateur sortant en permettant au détenteur d'accès primaire d'établir une facture de clôture, sont déterminés conformément aux règles de relevé et/ou d'estimation reprises aux Art. 5.41 et suivants ainsi qu'à l'Art. 5.77. En l'absence de relevé contradictoire transmis au gestionnaire du réseau de distribution ou de relevé du gestionnaire du réseau de distribution, l'estimation des index effectuée par le gestionnaire du réseau de distribution fait foi jusqu'à la preuve du contraire. Cette preuve contraire peut être apportée par la production du formulaire de déménagement visé à l'article 25decies de l'ordonnance ou par toute autre preuve, telle qu'une photographie du compteur au jour du déménagement, émanant de l'ancien et du nouvel utilisateur ou, à défaut de nouvel utilisateur, entre l'ancien utilisateur et le propriétaire du bien alimenté » (nous soulignons).

L'article 5.43 § 1 du règlement technique électricité et son équivalent en gaz⁵ dispose que :

² Article 20 novies de l'ordonnance gaz

³ Article 20 undecies § 1 8°

⁴ Article 181 § 6 du règlement technique gaz

⁵ Article 184 § 2 du règlement technique gaz

« La quantité d'énergie prélevée ou, le cas échéant, injectée, est déterminée par le gestionnaire du réseau de distribution. Le gestionnaire du réseau de distribution calcule ce volume au moins une fois dans une période de douze mois et dans les cas prévus dans l'Art. 5.45 et dans le MIG (notamment lors de chaque changement de détenteur d'accès ou d'utilisateur du réseau de distribution) » (nous soulignons).

Il ressort de la lecture combinée de ces articles qu'en cas de changement d'un URD sur un point de fourniture, celui-ci peut fournir tout document contradictoire contenant les index de sortie (DRE, autres...), à défaut des photographies du compteur ou, à défaut, le GRD peut estimer ces index.

Selon le Service des litiges, dans le cadre de ces articles, 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).

Lorsqu'un URD demande à clôturer son contrat, les fournisseurs et intermédiaires veillent par ailleurs à ce que la clôture se fasse dans un délai de maximum trois semaines à compter de la date de la demande du client final.

Dans le cadre de ces articles, les fournisseurs garantissent un niveau élevé de protection à leurs clients, notamment concernant la transparence des conditions contractuelles et l'information générale. Les fournisseurs s'abstiennent également de toute pratique trompeuse, déloyale ou exigence disproportionnée, non contractuelle qui entraverait l'exercice par les clients finals de leurs droits.

En l'espèce, le Service des litiges note que la plaignante a contacté le fournisseur Y par téléphone pour la première fois le 10 septembre 2024 pour les informer qu'elle souhaiterait résilier son contrat. Le fournisseur Y lui indique alors les démarches à suivre. Ensuite, elle reprend contact téléphonique avec le fournisseur Y le 25 novembre 2024 pour demander un déménagement au 1^{er} octobre 2024. Le 27 novembre 2024, la plaignante rappelle le fournisseur Y et transmet son index de gaz. Le 28 novembre 2024, la plaignante rappelle encore le fournisseur Y. Elle dit transmettre son index d'électricité. Le fournisseur Y le conteste. Le Service des litiges ne peut trancher cette question dans la mesure où le fournisseur Y ne garde pas les enregistrements de ses appels après un certain délai. Lors des appels du 25 novembre et du 28 novembre, le fournisseur Y demande un DRE à la plaignante pour clôturer. Le fournisseur Y l'informe également qu'elle peut aussi clôturer son point de fourniture à J-30 avec une estimation de ses index.

Le Service des litiges note que si la communication par téléphone a pu créer des malentendus ou porter à confusion, créant des versions divergentes, il n'en demeure pas moins qu'il est attendu de du fournisseur Y qu'il se comporte avec le plus grand soin et la plus grande diligence, devant offrir un niveau élevé de protection à ses clients.

Par ailleurs, le Service des litiges note que la lecture combinée des articles précités n'impliquent pas qu'il est nécessaire de disposer des index pour clôturer un contrat.

En effet, une estimation de ceux-ci est possible, ce qui aurait permis au fournisseur Y de respecter la volonté de la plaignante, en conformité avec les articles 25 decies et 25 duodecies précités et leurs équivalents en gaz. Le fait d'avoir attendu le 10 février 2025, date à laquelle la conseillère d'IGE a transmis les dates des photos des compteurs de la plaignante (prises les 26 (gaz) et 27 novembre 2024

(électricité)), démontrant les index, n'est pas raisonnable compte tenu des obligations figurant aux articles précités, à savoir que le fournisseur Y doit clôturer un contrat dans un délai de trois semaines suivant la demande d'un client. Le fournisseur Y avait tous les moyens mis à sa disposition pour le faire.

Le Service des litiges relève qu' en exigeant un DRE, et seulement un DRE, qui n'est pas une condition contractuelle à la clôture d'un contrat, le fournisseur Y a entravé la plaignante dans l'exercice normal de ses droits, en violation de l'article 25 quatuordecies § 1 8° précité. Le Service note ainsi que même à supposer que la plaignante n'ait pas communiqué ses index le 28 novembre, il n'en demeure pas moins qu'à ce moment-là, le fournisseur Y devait raisonnablement demander au GRD d'estimer les index.

Le fournisseur Y se justifie en disant que clôturer un point de fourniture sans DRE est possible, mais cela entraîne souvent des problèmes : le client ne peut pas prouver sa consommation réelle, conteste la régularisation, et se retrouve avec un impayé et des frais de recouvrement. Il est donc préférable d'attendre un peu et de clôturer sur base d'index réels plutôt que sur des estimations.

Le Service des litiges comprend la position du fournisseur Y selon laquelle l'existence d'un DRE reste la meilleure solution, car il permet une détermination précise et contradictoire des index à la date réelle du déménagement, et qu'il convient de promouvoir son importance auprès des consommateurs. Il n'en demeure pas moins que la législation permet une clôture par le biais d'autres moyens, dont l'estimation. Il convient donc de s'en référer au prescrit légal et réglementaire sur ce point.

Le fournisseur Y explique avoir averti la plaignante qu'elle pouvait clôturer son contrat sur base d'index estimés mais que la plaignante les a informé qu'elle leur reviendrait avec les index corrects demandés, ce pourquoi ils n'ont pas clôturer tout de suite. En l'absence de preuve sur le contenu des conversations entre le fournisseur Y et la plaignante, et sur la transmission des index ou non, le Service des litiges peut, à tout le moins, statuer sur le fait que la volonté exprimée de la plaignante était de clôturer son contrat le 28 novembre 2024 et qu'il appartenait donc au fournisseur Y de clôturer le contrat dans un délai de trois semaines, conformément à l'article 25 duodecies précité et les règles du règlement technique précitées.

Le fournisseur Y admet par ailleurs pouvoir clôturer le contrat à – 30 jours.

Par conséquent, la clôture du contrat doit avoir lieu le 29 octobre 2024 (J-30) à la place du 14 janvier 2025 puisque, au 28 novembre 2024, le fournisseur Y disposait à tout le moins de la volonté de la plaignante de clôturer son contrat, des index réels et, à supposer qu'elle n'en disposait pas, aurait pu demander une estimation au GRD. Le fournisseur Y doit également annuler l'ensemble des factures et frais subséquents.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre le fournisseur Y recevable et fondée, en ce que :

- Le fournisseur Y doit clôturer le contrat au 29 octobre 2024 à la place du 14 janvier 2025 ;
- Le fournisseur Y doit annuler toutes les factures et frais subséquents.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges