

Service des Litiges

Décision R2025-111

X / Fournisseur

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par le fournisseur de l'article 32septies §1er 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

Mme Y, la mère du plaignant résidait dans un immeuble situé rue ABC 123 à Bruxelles, qu'elle occupait entièrement (ci-après, « l'immeuble »).

L'immeuble est raccordé au réseau par le biais de trois compteurs différents, couverts chacun par un contrat de fourniture distinct conclu avec le fournisseur.

Le 19 juillet 2022, Me Z adresse un courrier au fournisseur afin d'informer de sa désignation en tant qu'administrateur des biens de Mme Y en remplacement de Me R. Il demande que la correspondance lui soit désormais adressée pour les numéros de client 21XXXXXXX, 21ZZZZZZZ et 21YYYYYYY.

Le 27 juillet 2022, le fournisseur traite ce courrier mais l'adresse de correspondance est maintenue à l'attention de Me R par erreur.

Le 12 octobre 2022, le plaignant adresse un courrier recommandé au fournisseur afin d'informer du décès de Madame Y le 10 août 2022. Il souhaite recevoir la facturation à son attention et copie des factures émises pour ses différents contrats depuis la date du décès.

Le 2 novembre 2022, le CPAS d'Ixelles sollicite le fournisseur par mail au nom des héritiers afin d'obtenir les situations des comptes de Madame Y.

Le 3 novembre 2022, le fournisseur transfère les documents demandés au CPAS.

Le 4 novembre 2022, le CPAS demande d'obtenir également copies des factures en souffrance, alors adressées à Me R.

Le 20 décembre 2022, le fournisseur transfère les documents demandés au CPAS.

Le 16 janvier 2023, une procédure de résiliation du contrat d'électricité référence 21YYYYYYY, est initiée par le service clientèle du fournisseur pour défaut de paiement. Ce contrat est un contrat de fourniture pour une seconde résidence et alimente l'ascenseur de l'immeuble.

Le 24 janvier 2023, le plaignant sollicite le fournisseur via l'espace client de Madame Y afin de réitérer ses demandes du 12 octobre 2022.

Le 15 février 2023, le compteur d'électricité lié à la référence 21YYYYYYYY est scellé et le décompte final n° 70XXXXXXXXXX reprenant les frais de coupure de 177,87 euros est émis.

Le 8 mars 2023, le service clientèle du fournisseur informe avoir modifié l'adresse d'expédition des différents contrats et crédite les frais de recouvrement. Seuls les frais de coupure sont maintenus.

Le 25 mars 2023, le fournisseur confie le recouvrement des frais de coupure à une société de recouvrement externe.

Le 8 juin 2023, le plaignant reçoit par le biais de son avocat une facture définitive qu'il paye à l'exception de la somme demandée en raison de la fermeture du compteur.

Le 19 avril 2025, après de nombreuses tentatives d'obtenir un accord avec le fournisseur, le plaignant dépose sa plainte auprès du service des litiges.

Position du plaignant

Le plaignant considère que le fournisseur a commis une double erreur, d'abord en ne modifiant pas l'adresse d'envoi des factures suite au courrier du 27 juillet 2022, ensuite en ne lui adressant pas les factures après sa demande du 12 septembre 2022. Selon lui, cette double erreur l'empêchait de payer lesdites factures et est donc la cause directe de la fermeture du compteur.

Il considère donc que la situation est celle d'une coupure de compteur en raison d'une erreur administrative du fournisseur et qu'en conséquence les frais relatifs à cette coupure sont à charge du fournisseur.

Il considère que les factures envoyées au CPAS l'ont été d'une manière qui ne lui permettait pas d'avoir une vue claire sur les montants qu'il devait payer. En effet, il a reçu un ensemble de factures (certaines intermédiaires, certaines de décompte) sans aucune information lui permettant de savoir lesquelles avaient été acquittées et lesquelles restaient à payer.

Position de la partie mise en cause

Le fournisseur considère que l'impayé à la source de la coupure est dû au fait que le plaignant n'a pas demandé la reprise du contrat de sa mère après son décès mais uniquement de recevoir la facturation à son attention et les copies des factures émises pour ses différents contrats depuis la date du décès.

Le fournisseur estime donc que les frais de coupure sont à charge du plaignant.

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 l'ordonnance électricité.

La plainte a pour objet l'article 32septies § 1^{er} de l'ordonnance électricité.

La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

L'article 32septies § 1^{er} de l'ordonnance électricité invoqué par le plaignant prévoit :

« § 1er. - Toute coupure d'électricité 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.

[...]

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. » (nous soulignons)

Il ressort des éléments du dossier que la cause première du non-paiement des factures par le plaignant tient au fait qu'il n'avait pas accès auxdites factures.

En effet, le plaignant a à de multiples reprises manifesté son désir d'avoir accès à ces factures afin de pouvoir les payer (lettre du 12 octobre 2022, sollicitation du 24 janvier 2023). Il a d'ailleurs, dès qu'il a eu accès à une facture claire (le 8 juin 2023) immédiatement payé les montants demandés à l'exception de celui qui a trait à la fermeture du compteur, qu'il conteste. Tout ceci témoigne de sa bonne volonté et écarte l'hypothèse de manœuvres du plaignant en vue de se soustraire à ses obligations de paiement.

Force est de constater qu'à de multiples reprises des demandes de modifier l'adresse d'envoi des factures ont été adressées au fournisseur, tant avant le décès de la mère du plaignant qu'après celui-ci et que le fournisseur n'a jamais fait droit à ces demandes avant la coupure.

Le fournisseur a certes transféré les factures en souffrance au CPAS le 20 décembre 2022, mais l'ensemble des factures a été transféré sans commentaire au plaignant ce qui ne lui permettait pas d'avoir une vue claire des montants à payer.

En l'absence d'un décompte clair des montants dus le plaignant n'a pas pu régler les dettes de sa mère ce qui a entraîné la coupure.

En ce qui concerne l'argument du fournisseur selon lequel le plaignant aurait dû reprendre les contrats à son nom au lieu de simplement demander que les factures lui soient envoyées, il convient de constater qu'il est en contradiction avec les recommandations données par le fournisseur dans la FAQ de son site internet, qui prévoit, en cas de décès :

« 2. Vous vous chargez des formalités administratives, mais personne n'habitera dans l'habitation pour le moment ?

Dans ce cas, le contrat actuel peut rester au nom de la personne décédée. Si les compteurs doivent être fermés, contactez-nous pour vous aider dans ces démarches. Nos coordonnées se trouvent en bas de cette page, nous pourrions vous aider à effectuer les modifications nécessaires pour que vous receviez les factures et autres communications. » (nous soulignons).

En l'occurrence, le plaignant en tant qu'héritier se chargeait des formalités administratives mais personne n'habitait les lieux, il était donc tout à fait légitime à demander qu'on lui transfère les factures.

Dès lors, la coupure résulte bien d'une erreur de gestion du fournisseur qui aurait dû adresser les factures au nouvel administrateur de bien dès le 19 juillet 2022 et qui ensuite à la réception de la lettre recommandée du 12 octobre 2022 aurait dû prendre des mesures pour transférer les factures au plaignant.

PAR CES MOTIFS

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

- Fondée en ce sens que la coupure du compteur découle bien d'une erreur de gestion du dossier par le fournisseur et que les frais engendrés par cette coupure ne peuvent donc être réclamés au plaignant.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges