

Service des Litiges

Décision R2025-210

Monsieur X / Le fournisseur Y

Objet de la plainte

Monsieur X le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par le fournisseur Y de l'article 25sexies §4 de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (dite « *ordonnance électricité* »).

Exposé des faits

Le litige concerne une coupure d'électricité intervenue au domicile du plaignant situé à 1200 Woluwe Saint Lambert (ci-après, « *le logement* »).

Le 28 mars 2025, une proposition de contrat de fourniture d'énergie pour le logement au nom de la société XY Consulting (détenue par le plaignant) est envoyée par le fournisseur Y à l'adresse [XXX@gmail.com](mailto:XXX@gmail.com) (ci-après, « *l'adresse mail litigieuse* »). Ce contrat est un contrat de fourniture pour client professionnel.

Le 3 avril 2025, cette proposition est acceptée via l'adresse mail litigieuse.

Le 4 avril 2025, le fournisseur Y confirme l'inscription de la société XY (ci-après, « *la société du plaignant* ») comme client.

Le 24 avril 2025, le fournisseur Y transmet une confirmation du contrat à l'adresse mail litigieuse.

Le 24 juin 2025, une première facture intermédiaire est envoyée au plaignant par le biais de l'adresse mail litigieuse.

Le 27 juin 2025, une facture de décompte est envoyée à l'adresse mail litigieuse.

Le 16 juillet 2025, une deuxième facture intermédiaire est envoyée à l'adresse mail litigieuse.

Le 22 juillet 2025, un rappel invitant le plaignant à payer ses factures est envoyé par la poste à l'adresse du logement.

Le 6 août 2025, un sms informant le plaignant qu'en l'absence de paiement de ses factures son compteur sera coupé est envoyé au numéro de téléphone mentionné sur le contrat de fourniture. Celui-ci correspond au numéro personnel du plaignant.

Le 12 août 2025, un courrier est envoyé au plaignant à l'adresse du logement pour l'informer qu'en l'absence de paiement des factures avant le 18 août 2025 une demande de coupure sera envoyée au gestionnaire de réseau.

Le 16 août 2025, une troisième facture intermédiaire est envoyée à l'adresse mail litigieuse.

Le 9 septembre 2025, des techniciens de Sibelga viennent couper le compteur

Le 10 septembre 2025, le plaignant introduit sa plainte devant le Service des litiges.

#### Position du plaignant

Le plaignant considère que le fournisseur Y n'aurait pas dû lui octroyer un contrat professionnel pour l'adresse du logement dans la mesure où il s'agit de son domicile privé et que sa société a son siège social à une autre adresse. Il considère que le fournisseur Y aurait dû vérifier cette information. Le plaignant affirme également que l'adresse mail litigieuse ne lui appartient pas et qu'il y a également eu une erreur du fournisseur Y à ce niveau l'empêchant de recevoir les factures. Il affirme n'avoir obtenu l'accès à cette adresse mail qu'après la coupure.

Le plaignant reconnaît ne pas avoir payé les factures envoyées par le fournisseur Y. Il considère toutefois que la coupure est illégale car le logement est sa résidence principale et que dès lors, aucune coupure ne pouvait intervenir sans l'autorisation du juge de paix en vertu de l'article 25sexies, §4 de l'ordonnance électricité. Il considère également qu'avant de procéder à la coupure, les agents de Sibelga auraient dû vérifier que le compteur alimentait bien une entreprise.

Le plaignant reconnaît avoir reçu le sms de rappel mais affirme que les courriers envoyés par voie postale ne lui sont jamais parvenus.

#### Position de la partie mise en cause

Le fournisseur Y considère que le plaignant a souscrit de son plein gré à un contrat de fourniture professionnel, comme en atteste le fait que les données de la société du plaignant ont été correctement complétée dans le contrat. Le fournisseur Y estime qu'il ne lui appartient pas de vérifier que le point de fourniture alimente effectivement une activité professionnelle.

En ce qui concerne l'adresse mail litigieuse, le fournisseur Y pointe que le contrat a été accepté via un lien envoyé à cette adresse et qu'il s'agit bien de l'adresse renseignée sur le contrat. Le fournisseur Y relève également des contradictions dans le discours du plaignant quant à son accès à cette adresse. Tantôt, il affirme ne pas y avoir accès, tantôt qu'il s'agit d'une ancienne adresse, tantôt qu'il s'agit d'une adresse qui lui est totalement inconnue.

Le fournisseur Y considère avoir respecté la procédure de coupure pour les entreprises employant moins de 5 personnes prévue à l'article 25quindecies de l'ordonnance électricité.

#### Recevabilité

L'article 30novies, §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-Capitale, 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 les articles 25sexies §4 et 25quindecies de l'ordonnance électricité.

La plainte est dès lors recevable.

### Examen du fond

#### 1. Sur le contrat de fourniture

Il ressort sans aucun doute possible des éléments du dossier qu'un contrat de fourniture au nom de la société du plaignant a bien été conclu avec le fournisseur Y pour l'adresse du logement.

Il ressort également des éléments du dossier que l'hypothèse la plus probable est que ce contrat a bien été conclu par le plaignant. En effet, l'ensemble des informations de la société sont correctement complétées, le plaignant y est désigné comme personne de contact, le numéro de téléphone de contact correspond à son numéro personnel, l'adresse de livraison et l'EAN du point son également correct. On voit donc mal comme une tierce personne aurait eu accès à l'ensemble de ces informations.

Dès lors, étant donné que le contrat a été accepté par le biais d'un lien envoyé à l'adresse mail litigieuse il est également hautement probable que, contrairement à ce que le plaignant affirme, il avait bien accès à celle-ci dès la conclusion du contrat.

#### 2. Sur l'octroi d'un contrat professionnel

L'article 2, alinéa 1<sup>er</sup>, 28° de l'ordonnance électricité définit le client professionnel :

*« 28° client professionnel : client final rapportant la preuve qu'il utilise l'électricité fournie à son site de consommation pour un usage (...) professionnel ; »*

C'est donc au client qu'il revient de prouver qu'il utilise bien l'électricité fournie pour un usage professionnel. En l'occurrence le plaignant ayant communiqué un numéro d'entreprise correct correspondant à l'entreprise prenante du contrat, on ne peut pas reprocher à le fournisseur Y de ne pas avoir procédé à des investigations plus poussées.

L'argument du plaignant selon lequel le fournisseur Y aurait dû refuser de conclure le contrat professionnel au motif que l'adresse de fourniture ne correspond pas au siège de sa société n'est pas recevable. En effet, de nombreuses sociétés ont des activités en des lieux autres que leur siège social et il n'est donc pas anormal qu'elles souscrivent des contrats de fourniture professionnels pour d'autres lieux.

Il n'y donc pas lieu de considérer que le fournisseur Y a commis de faute en concluant un contrat professionnel pour la fourniture du logement.

### 3. Sur le respect de la procédure de résiliation du contrat par le fournisseur Y

La société du plaignant emploie moins de 5 personnes, la procédure de résiliation est donc encadrée par l'article 25*quindicies* de l'ordonnance électricité.

*« Art. 25*quindicies*. A l'égard des clients professionnels qui emploient moins de 5 personnes et qui sont raccordés au réseau de distribution ou de transport régional, le fournisseur est tenu d'envoyer un rappel, une lettre de mise en demeure et de négocier ensuite un plan d'apurement avant de pouvoir résilier son contrat de fourniture. »*

Il résulte de cette disposition que le fournisseur ne peut résilier un contrat conclu avec ce type de client que s'il a préalablement envoyé un rappel, une mise en demeure et négocié un plan d'apurement.

En l'espèce, il résulte du dossier que le fournisseur Y a bien envoyé plusieurs rappels et mise en demeure. Plusieurs moyens de communication différents (lettres, mails, sms) ont d'ailleurs été utilisés pour envoyer ces rappels au plaignant.

Concernant la négociation du plan d'apurement, la mise en demeure du 12 août 2025 mentionne dans la section information complémentaire la possibilité d'interrompre la procédure de coupure, soit par le règlement de la dette, soit par un accord sur un plan d'apurement.

Le Service considère donc qu'en l'absence d'une quelconque démarche du plaignant visant à demander un plan d'apurement, le fournisseur Y était en droit de procéder à la résiliation du contrat. En effet, le Service estime que l'on peut raisonnablement attendre d'un client en difficulté de paiement de contacter son fournisseur afin de négocier un plan de paiement dès lors qu'il était informé de cette possibilité. Si tel avait été le cas, le fournisseur aurait été obligé de négocier un tel plan.

Le Service des litiges considère dès lors que le fournisseur Y a respecté l'ordonnance électricité lorsqu'elle a procédé à la rupture du contrat de la plaignante.

### 4. Sur l'illégalité de la coupure

Le contrat ayant été valablement résilié, la procédure de coupure initiée par le fournisseur Y était justifiée et légale. Le plaignant invoque toutefois l'article 25*sexies*, §4 de l'ordonnance électricité :

*« § 4. Aucune coupure d'électricité sur un point de fourniture alimentant une résidence principale ou à utilisation principalement domestique ne peut être effectuée sans l'autorisation du juge de paix.*

*Cette disposition n'est pas d'application lorsque la coupure est requise au motif que la sécurité des biens ou des personnes, ou le bon fonctionnement du réseau de distribution est gravement menacé.*

*Toute coupure effectuée sans l'autorisation du juge de paix sur la base du présent article fait l'objet d'une mesure d'information par lettre recommandée, mentionnant au consommateur les raisons précises qui ont justifié cette coupure, ainsi que la durée de celle-ci. Une copie de la lettre est adressée à Brugel.*

*En outre, lorsque le gestionnaire du réseau de distribution est chargé par un fournisseur de couper un point de prélèvement non couvert par un contrat ou non fourni par défaut, il prend les mesures nécessaires pour vérifier la présence éventuelle d'un client final et l'invite à régulariser sa situation contractuelle dans les quarante jours. Ces mesures consistent en une enquête administrative suivie, en cas de non régularisation par le client final, d'une courte enquête sur place. A défaut de régularisation de la part du client final dans le délai de quarante jours ou dès que l'absence d'un client final est confirmée, l'autorisation du juge de paix pour la coupure n'est plus requise. Dans le cadre de l'enquête administrative, le gestionnaire du réseau de distribution demande les données nécessaires à l'identification du propriétaire du lieu de consommation à l'Administration générale de la Documentation patrimoniale en vertu de l'article 36, 1°, de l'arrêté royal du 30 juillet 2018 relatif à la constitution et la mise à jour de la documentation cadastrale et fixant les modalités pour la délivrance des extraits cadastraux. Les modalités de l'enquête administrative et de l'enquête sur place sont fixées par Brugel et le gestionnaire du réseau de distribution, en concertation.*

*Lorsque le gestionnaire du réseau de distribution est chargé par un fournisseur de couper un point de prélèvement non couvert par un contrat ou non fourni par défaut, et qu'il résulte de l'enquête administrative ou de l'enquête sur place visée à l'alinéa 4 que le client final est le dernier occupant connu du gestionnaire du réseau de distribution, le gestionnaire du réseau de distribution ne coupe pas le point de prélèvement et demande au fournisseur d'annuler la demande de coupure. Le gestionnaire du réseau de distribution en informe Brugel. » (nous soulignons)*

Le plaignant considère que dès lors que le point de fourniture alimentait effectivement sa résidence principale il est couvert par cet article et que Sibelga aurait dû effectuer avant de procéder à la coupure à des vérifications afin de s'assurer que le point n'alimentait pas une résidence principale.

Il n'est pas possible de suivre le plaignant dans son raisonnement. En effet, l'obligation d'enquête visée à l'alinéa 4 vise les points non couverts par un contrat ou non fourni par défaut, c'est-à-dire des points pour lesquels il n'y a pas de certitude quant au type d'usage qu'ils alimentent. Or, le point alimentant le logement ne tombe dans aucune de ces deux catégories et du point de vue de Sibelga il était certain qu'il alimentait un usage professionnel. Il n'y avait donc pas lieu de mener une enquête, à moins de considérer que Sibelga doit systématiquement en mener une avant de procéder à une coupure. Or, une telle obligation ne peut être déduite du contenu de l'article 25sexies, §4 de l'ordonnance électricité.

Dès lors, le Service des litiges considère que la procédure de coupure a été respectée quand bien même il n'y a pas eu de rectification de ce que le point n'alimentait pas une résidence principale.

PAR CES MOTIFS

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

Non fondée en ce que :

- Le fournisseur Y n'a pas commis d'erreur en concluant un contrat de fourniture professionnel avec la société du plaignant pour la fourniture du logement.
- La procédure de résiliation du contrat et la procédure de coupure de l'alimentation électrique qui l'a suivie ont respecté le prescrit de l'ordonnance électricité.

Conseiller juridique  
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges