

Service des Litiges

Décision R2025-211

Monsieur X/ Fournisseur Y

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par Fournisseur Y des articles 25ter, §1^{er}, 25duodecies, alinéa 2, 25quattuordecies, §1^{er}, alinéa 1^{er}, 1°, f) et 32septies, §1^{er} de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (dite « *ordonnance électricité* ») ainsi que des articles 20bis, § 1^{er}, 20novies, alinéa 2, 20undecies, §1^{er} alinéa 1^{er}, 1°, f) et 24sexies, §1^{er} de l'ordonnance du 1^e 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 (dite « *ordonnance gaz* »).

Exposé des faits

La plainte a pour objet une fermeture de compteur intervenue dans un logement situé à 1180 Uccle (ci-après, « *le logement* »), ainsi qu'à la procédure de réouverture qui a suivi la coupure.

Le plaignant a acheté le logement courant 2025.

Le 29 avril 2025, le plaignant envoie par mail au fournisseur Y (fournisseur dans l'ancienne propriétaire) un document de reprise des énergies portant sur un changement d'usager pour le gaz et l'électricité au 19 mars 2025. Dans ce mail il demande également au fournisseur Y de changer le titulaire du contrat existant afin de le mettre à son nom.

Le 6 mai 2025, Sibelga coupe les compteurs de gaz et d'électricité du logement. Cette coupure intervient à la demande du fournisseur Y suite à la fin du contrat de fourniture dont disposait la précédente propriétaire.

Le 7 mai 2025, Le plaignant contacte le fournisseur Y pour contester la fermeture de ses compteurs ainsi que pour demander un contrat de fourniture et la réouverture des compteurs.

Le même jour, le fournisseur Y conclut un contrat avec le plaignant et demande la réouverture des compteurs à Sibelga.

S'en suivent une série d'échanges entre le plaignant, le fournisseur Y et Sibelga, au cours desquels le plaignant demande à ce que la procédure de réouverture d'urgence lui soit accordée et indique qu'il en payerait les frais. Cette demande est rejetée par le fournisseur Y.

Le 12 mai 2025, Sibelga ouvre les compteurs du plaignant.

Le 10 septembre 2025, après de nombreux échanges avec le fournisseur Y, le plaignant introduit sa plainte devant le Service des litiges de Brugel.

Position du plaignant

Le plaignant considère que le fournisseur Y aurait dû lui fournir un contrat après sa demande du 29 avril 2025 et conteste l'interprétation du fournisseur Y selon laquelle son mail de cette date ne constituait pas une demande de contrat. Il estime donc que le fournisseur Y a manqué à son obligation de faire offre fixée aux articles 25*ter*, §1^{er} de l'ordonnance électricité et 20*bis*, §1^{er} de l'ordonnance gaz.

Le plaignant considère donc que la coupure résulte d'une erreur de gestion du fournisseur Y et réclame donc que les indemnités prévues aux articles 32*septies*, §1^{er} de l'ordonnance électricité et 24*sexies*, §1^{er} de l'ordonnance gaz lui soient versées pour la durée de la coupure soit entre le 6 et 12 mai 2025 et que les frais d'ouverture des compteurs soient pris en charge par le fournisseur Y.

Enfin, le plaignant considère que le fournisseur Y n'aurait pas dû lui refuser la procédure de réouverture urgente dans la mesure où il s'était engagé à la payer. Il estime donc que le fournisseur Y en laissant se prolonger plus que nécessaire une situation de coupure n'a pas respecté son obligation de garantir un niveau de protection élevé à ses clients prévue aux articles 25*duodecies*, alinéa 2 de l'ordonnance électricité et 20*novies*, alinéa 2 de l'ordonnance gaz. Il réclame donc le paiement des indemnisations prévues aux article 25*quattuordecies*, §1^{er}, alinéa 1^{er}, 1°, f) de l'ordonnance électricité et 20*undecies*, §1^{er} alinéa 1^{er}, 1°, f) de l'ordonnance gaz.

Position du fournisseur Y

En ce qui concerne la procédure de coupure, le fournisseur Y affirme l'avoir lancé après que le contrat de fourniture de la précédente propriétaire a pris fin pour cause de non-paiement des factures. Le fournisseur Y affirme donc avoir respecté la procédure de coupure. Selon le fournisseur Y, le mail du 29 avril 2025 ne constituait pas une demande de contrat et n'a pas été considéré comme tel car il portait le numéro de client de la précédente propriétaire. En ce qui concerne son obligation de faire offre, le fournisseur Y indique avoir répondu à la demande de contrat du plaignant datant du 7 mai le jour même et demandé immédiatement la réouverture des compteurs à Sibelga.

Le fournisseur Y estime donc n'avoir pas manqué à son obligation de faire offre et que la coupure ne résulte pas d'une erreur de gestion de sa part. Elle considère que la situation résulte avant tout du manque de proactivité du plaignant qui a attendu le 29 avril pour effectuer une démarche et le 7 mai pour demander formellement un contrat de fourniture alors qu'il occupe, d'après le document de reprise des énergies, le logement depuis le 19 mars.

En ce qui concerne la procédure d'urgence, le fournisseur Y explique que le coût de celle-ci est à sa charge, ce qui explique qu'elle ne soit sollicitée que lorsque la fermeture du compteur résulte d'une erreur manifeste avérée ce qui n'est pas le cas en l'espèce.

Le fournisseur Y considère donc n'avoir pas commis d'erreur et ne devoir compenser le plaignant d'aucune manière.

Recevabilité

L'article 30novies, §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-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 aux ordonnances électricité et gaz.

La plainte a pour objet les articles 25ter, §1^{er}, 25duodecies, alinéa 2, 25quattuordecies, §1^{er}, alinéa 1^{er}, 1°, f) et 32septies, §1^{er} de l'ordonnance électricité ainsi que les articles 20bis, § 1^{er}, 20novies, alinéa 2, 20undecies, §1^{er} alinéa 1^{er}, 1° f) et 24sexies, §1^{er} de l'ordonnance gaz.

La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

1. Sur l'obligation de faire offre

Les articles 25ter, §1^{er} de l'ordonnance électricité et 20bis, §1^{er} de l'ordonnance gaz disposent comme suit :

« § 1er. A tout client qui le lui demande, le fournisseur fait, dans les dix 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. » (Nous soulignons).

Ces articles laissent donc un délai de 10 jours ouvrables aux fournisseurs pour remettre une offre de contrat de fourniture au client. Dans le cas d'espèce, un contrat de fourniture a été conclu avec le plaignant le 7 mai 2025 et même si l'on devait considérer que le mail du plaignant du 29 avril 2025 constituait une demande de contrat, force est de constater que le délai de 10 jours est respecté.

Dès lors, il y a lieu de considérer que le fournisseur Y a respecté son obligation de faire offre prévue aux articles 25ter, §1^{er} de l'ordonnance électricité et 20bis, §1^{er} de l'ordonnance gaz.

2. Sur l'indemnisation pour la coupure

Les articles 32*septies*, §1^{er} de l'ordonnance électricité et 24*sexies*, §1^{er} de l'ordonnance gaz disposent :

« § 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. » (Nous soulignons)

La question de la validité de la procédure ayant menée à la demande de fermeture du compteur ne fait pas l'objet du litige. Il ne revient donc pas au Service de se prononcer sur celle-ci.

L'argument du plaignant est qu'il y a eu une erreur de gestion de la part du fournisseur Y dans la mesure où elle a tardé à lui octroyer un contrat alors que la conclusion de celui-ci aurait permis d'interrompre la procédure de coupure.

Étant donné qu'il a été établi plus haut que le fournisseur Y a octroyé un contrat au plaignant dans le délai de 10 jour prévu par les ordonnances, il n'est pas possible de considérer que la coupure résulte d'une erreur de gestion de sa part.

Les critères prévus aux articles 32*septies*, §1^{er} de l'ordonnance électricité et 24*sexies*, §1^{er} de l'ordonnance gaz ne sont donc pas rencontrés en l'espèce. Le fournisseur Y n'est donc pas tenue d'indemniser le plaignant sur base de ceux-ci.

3. Sur la procédure d'ouverture urgente

Aucune disposition des ordonnances électricité et gaz ne contraignent un fournisseur à demander à Sibelga la procédure d'ouverture urgente de compteurs au simple motif que son client le lui demande.

Cependant, les articles 25*duodecies* alinéa 2 de l'ordonnance électricité et 20*novies*, alinéa 2 de l'ordonnance gaz disposent :

« 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).

Le contrat ayant été conclu le 7 mai 2025, le plaignant était client du fournisseur Y à partir de cette date.

Le Service des litiges considère qu'il aurait été possible, pour le fournisseur Y, de refacturer les frais d'ouverture en urgence à son client si celui-ci a accepté de manière non équivoque les assumer. En effet, dans le cadre de la procédure d'ouverture classique, Sibelga facture le fournisseur qui se charge de refacturer son client. Le Service n'a reçu aucun argument convaincant démontrant qu'un processus similaire ne pourrait pas être mis en œuvre pour la procédure urgente.

Le fait que les compteurs d'électricité et de gaz restent fermés plusieurs jours a un impact significatif sur le client qui se trouve ainsi privé de l'accès à deux sources d'énergies importantes. Il a donc un intérêt certain à ce que ceux-ci soient rouverts au plus vite. Au contraire, lorsque comme en l'espèce, le client est prêt à en assumer les coûts, la réouverture urgente n'engendre pas de frais supplémentaires pour le fournisseur.

Dès lors, il y a lieu de considérer que le fournisseur qui refuse de demander l'ouverture en urgence des compteurs de son client lorsque celui-ci s'est engagé à en assumer les coûts échoue à respecter son obligation de garantir une protection élevée à ses clients.

Les articles 25*quattuordecies*, §1^{er}, alinéa 1, 1°, f) de l'ordonnance électricité et 20*undecies*, §1^{er} alinéa 1^{er}, 1°, f) de l'ordonnance gaz disposent :

« § 1er. 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 :

[...]

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 ; » (Nous soulignons).

Le fournisseur Y n'ayant pas respecté son obligation de garantir un niveau de protection élevé au plaignant, n'a de ce fait pas atteint le niveau de qualité de service prévu dans le contrat de fourniture. Le fournisseur Y est donc, en vertu de ces dispositions, redevable d'une compensation pour l'électricité et d'une compensation pour le gaz.

PAR CES MOTIFS

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

Non fondée en ce que :

- Le fournisseur Y a respecté son obligation de faire offre ;
- La coupure des compteurs ne résulte pas d'une erreur de gestion du fournisseur Y.

Fondée en ce que le fournisseur Y a échoué à assurer un niveau de protection élevé au plaignant et doit donc le compenser de la manière prévue par le contrat de fourniture.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges