

Service des Litiges

Décision R2024-004

Monsieur X / Fournisseur Y

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, par l'intermédiaire du CPAS de Bruxelles (ci-après « CPAS ») sollicite du Service des litiges (ci-après « le Service »), que ce dernier se prononce sur le respect par le fournisseur Y de ses obligations relatives à ses démarches de vente ainsi que de l'article 32septies 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

Le 31 décembre 2020, le fournisseur Y envoie sur une adresse e-mail inconnue du plaignant, une copie d'un nouveau contrat de fourniture d'électricité et de gaz pour le plaignant avec comme EAN : 541448920700499XXX pour l'électricité et 541448920700499YYY pour le gaz.

Ce contrat contiendrait des erreurs (notamment adresse de correspondance erronée, adresse email erronée). L'adresse de fourniture est bien celle du plaignant.

Le plaignant affirme ne pas avoir pris connaissance de ces éléments au moment des faits.

En février 2021, le plaignant remarque un prélèvement par domiciliation de la part de le fournisseur Y. Il indique au Service des litiges qu'il s'y est opposé directement dès lors qu'il n'avait pas été mis au courant et n'avait pas signé de contrat.

En septembre 2021, un limiteur de puissance est installé sur le compteur d'électricité du plaignant.

En octobre 2021, le plaignant contacte le service Energie du CPAS de Bruxelles afin d'être aidé dans ses démarches.

Le 7 novembre 2021, le fournisseur Y clôture le contrat du plaignant pour le gaz mais pas pour l'électricité.

Le 8 novembre 2021, le plaignant signe un nouveau contrat chez Engie, pour un début de fourniture en décembre 2021.

Le 15 novembre 2021, le limiteur de puissance est enlevé suite à l'intervention du CPAS. Cette information est confirmée par Sibelga.

Le 29 novembre 2021, le plaignant par l'intermédiaire du CPAS envoie un e-mail au fournisseur Y en rappelant le fait suivant :

« Nous constatons que les factures de l'intéressé sont envoyées à Schaerbeek, rue XYZ, alors que l'intéressé vit à l'adresse susmentionnée. L'adresse indiquée sur un autre courrier est ABC 2/2A à 4990 – Lerneux. L'intéressé n'a jamais habité à ces adresses ».

Et demandant aussi à le fournisseur Y s'ils peuvent transmettre :

- *Une copie du contrat d'énergie*
- *Le décompte actualisé à ce jour ».*

Entre décembre 2021 et mars 2022, le CPAS contacte le fournisseur Y à plusieurs reprises.

Le 1^{er} avril 2022, le plaignant, par l'intermédiaire du CPAS, demande à être indemnisé pour la pose du limiteur de puissance sur son point.

D'autres échanges et demandes s'ensuivent. le fournisseur Y refuse de faire droit aux demandes du plaignant.

Le 6 octobre 2022, Engie reprend le point de fourniture d'électricité du plaignant.

Le 10 octobre 2022, le plaignant reçoit un décompte de la part de le fournisseur Y.

Le 13 octobre 2022, Le CPAS contacte à nouveau le fournisseur Y, notamment concernant la plainte pour demande d'indemnisation due à un limiteur de puissance.

Le 13 octobre 2022, le fournisseur Y envoie un accusé de réception et prévient d'un retard de traitement de la plainte due à la situation exceptionnelle du marché de l'énergie.

Le 5 janvier 2023, le plaignant par l'intermédiaire du CPAS envoie un recommandé au fournisseur Y :

« Nous faisons suite à votre décompte reçu du 10/10/2022.

Comme signalé dans nos différents échanges avec votre société, M. X s'est retrouvé à être fourni en gaz et électricité par le fournisseur Y sans n'avoir jamais signé de contrat.

L'intéressé a effectué les démarches dès qu'il a été informé de cette situation, afin de maintenir son contrat chez son fournisseur habituel. Celle-ci n'ont abouties qu'en octobre 2022, après de nombreux échanges avec Engie, le fournisseur Y et Sibelga.

Monsieur M. X souhaite par la présente contester formellement toute somme réclamée suite à cette manœuvre administrative qui lui a causé divers préjudices, notamment la pose du limiteur de puissance en septembre 2021, de multiples démarches administratives pour résoudre ce problème et l'impact psychologique.

L'intéressé ne souhaite pas payer pour un contrat qu'il n'a jamais signé et vous demande de bien vouloir supprimer toute facturation le concernant. »

Le 4 juillet 2023, le fournisseur Y indique considérer que le plaignant avait bien un contrat valable.

Le 20 décembre 2023, le plaignant par l'intermédiaire du CPAS de Bruxelles dépose plainte devant le Service des Litiges.

Position du plaignant

Le plaignant sollicite du Service des litiges que ce dernier condamne le fournisseur Y à une indemnisation à hauteur de 4 800,00 euros sur base de l'article 32septies, §1^{er} de l'ordonnance électricité pour la mise en place d'un limiteur de puissance à la suite d'une erreur administrative.

Le plaignant conteste également l'existence d'un contrat le liant à le fournisseur Y et en demande son annulation, ainsi que l'annulation des factures qui en découlent, dès lors que le fournisseur Y ne peut justifier que le plaignant a bien eu accès au contrat avant qu'il soit conclu et confirmé.

Position de la partie mise en cause

Le fournisseur Y n'a pas transmis de position relative au limiteur de puissance. Le fournisseur estime être dans son bon droit car il possède un contrat en bonne et due forme qui a bien été envoyé par e-mail.

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-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 est compétent pour statuer sur des plaintes relatives à l'article 32septies de l'ordonnance électricité.

Il ressort également de cet article que le Service n'est pas compétent pour statuer sur la validité du contrat conclu entre le fournisseur et le plaignant car les pratiques commerciales et la protection des consommateurs ne relèvent pas de la compétence du Service des litiges de BRUGEL, mais relève bien de la compétence de l'autorité fédérale.

La plainte est dès lors partiellement recevable, en ce qu'elle porte sur une demande d'indemnisation concernant la pose d'un limiteur de puissance.

Examen du fond

L'article 32septies, §§ 1^{er}bis et 3, de l'ordonnance électricité en vigueur au moment des faits dispose que :

« Art. 32septies. (...)

§ 1^{er}bis. Tout placement ou maintien d'un limiteur de puissance intervenant en violation des prescriptions de la présente ordonnance ou de ses arrêtés d'exécution en suite d'une erreur administrative commise par le fournisseur oblige ce dernier à payer au client final une indemnité forfaitaire journalière de 75 euros jusqu'au retrait du limiteur, avec un maximum de 1.125 euros. Les frais de placement et de retrait du limiteur sont également supportés par le fournisseur concerné, sans pouvoir être répercutés auprès du client final concerné.

(...)

§ 3. Le client final adresse la demande d'indemnisation au fournisseur par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique, dans les soixante jours calendrier, selon le cas :

(...)

1bis du placement du limiteur de puissance par erreur ou de la prise de connaissance, par le client final, de l'erreur dans le maintien d'un limiteur de puissance ;

(...)

Le client final mentionne dans sa demande les données essentielles au traitement de celle-ci. Le fournisseur indemnise le client dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation ».

Il résulte de cette disposition que le placement irrégulier d'un limiteur de puissance peut donner droit à une indemnisation si celle-ci est demandée par écrit dans les 60 jours de la pose du limiteur ou du moment ou de la prise de connaissance du caractère irrégulier du maintien de ce limiteur.

En l'espèce, le limiteur de puissance est placé en septembre 2021. Le 15 novembre 2021, ce limiteur de puissance est enlevé. Le 1^{er} avril 2022, le plaignant demande une indemnisation à le fournisseur Y.

Le Service constate que la demande d'indemnisation a été introduite au-delà du délai de 60 jours, que celui-ci soit compté à partir du placement du limiteur ou à partir d'un éventuel maintien erroné de ce dernier.

Dès lors, Le Service considère que le fournisseur Y ne peut être contraint à indemniser le plaignant sur base de l'article 32septies de l'ordonnance électricité.

PAR CES MOTIFS

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

- Partiellement recevable en ce sens que Le Service est compétent pour statuer sur des plaintes relatives à l'article 32septies de l'ordonnance électricité mais n'est pas compétent pour se prononcer sur la validité d'un contrat ;

- Non-fondée en ce sens que le fournisseur Y ne peut être contraint à indemniser le plaignant dès que la demande d'indemnisation n'a pas été introduite dans le délai légal.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges