

Service des Litiges

Décision

Asbl Woningen 123 Logements / TOTAL ENERGIES GAS&POWER BELGIUM

Objet de la plainte

L'asbl Woningen 123 logements, la plaignante, sollicite par l'intermédiaire d'Infor GazElec (ci-après « IGE »), que le Service des litiges vérifie l'application faite par TOTAL ENERGIES GAS&POWER BELGIUM (ci-après « TOTAL ») des articles 2, 28° et 29°, et 25 *quattuordecies* 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 de l'article 3.18° et 29° de l'ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après, « *ordonnance gaz* »).

Exposé des faits

La plaignante est enregistrée à la banque carrefour des entreprise sous le numéro 0869.595.595, et a son siège social à la rue du progrès 214 à 1030 Bruxelles. Les activités de la plaignante portent sur des services sociaux généraux, avec hébergement.

La plaignante a conclu plusieurs contrats, de nature professionnelle, avec TOTAL pour la fourniture des locataires des immeubles occupés par l'asbl, à des fins domestiques. IGE a transmis un contrat à titre d'exemple des différents contrats conclus.

Les statuts de l'asbl mentionnent que : « *l'association a pour objectif de sensibiliser à, développer et favoriser, en dehors de tout but de lucre, l'accès au logement pour toute personne résidant en Belgique, et ce y compris les personnes sans papier (...). Elle peut poser tout acte se rattachant directement ou indirectement, en tout ou en partie, à ses buts ou pouvant en amener le développement ou en favoriser le développement ou en faciliter la réalisation et peut ainsi acquérir ou louer ou prendre en occupation précaire et temporaire tous les biens meubles ou immeubles utiles et mettre en œuvre tous les moyens humains, techniques et financiers nécessaires. (...)* »¹

Dans le courant du mois d'août 2020, l'asbl a accepté une offre d'Engie, enclenchant une procédure de changement de fournisseur pour la plupart des contrats.

Suite à ce changement de fournisseur, TOTAL adresse à la plaignante un courrier, daté du 5 mai 2021, l'informant de frais liées à une rupture unilatérale et anticipée de contrat, ainsi qu'une facture datée du 4 juin 2021, d'un montant de 3.344.94€ à titre de frais de rupture pour la résiliation anticipée de contrat sur plusieurs codes EAN. Ce montant est facturé sur la base des conditions générales applicables au contrat et acceptées par la plaignante.

La plainte concerne l'ensemble des contrats conclus par la plaignante et faisant l'objet de cette facturation pour rupture unilatérale et anticipée de contrat.

¹ Art 3 des statuts de l'asbl, publiés au Moniteur.

Position du plaignant

La plaignante considère que le fournisseur n'était pas en droit de qualifier les contrats litigieux en contrats professionnels compte tenu, principalement du fait qu'en vertu des articles 2, 28° de l'ordonnance électricité, et de l'article 3, 18° de l'ordonnance gaz, il faut entendre par client professionnel le client final rapportant la preuve qu'il consomme l'énergie pour un usage professionnel, ce qui n'est pas le cas en l'espèce. La plaignante souligne que les contrats litigieux ne concernent absolument pas l'utilisation des locaux de l'asbl.

La plaignante estime qu'en raison de la qualification de professionnel, chaque client final concerné se trouve exclu des mesures de protection accordées aux contrats résidentiels en vertu de la législation bruxelloise.

Position de la partie mise en cause

TOTAL estime que les contrats doivent être qualifiés de « contrats professionnels » et être en droit de facturer une indemnité de rupture car celle-ci est prévue dans les conditions générales de vente de TOTAL pour les cas où il est mis fin au contrat de manière anticipée.

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 aux articles 2, 28° et 29°, et 25 *quattuordecies* de l'ordonnance électricité et à l'article 3.18° et 29° de l'ordonnance gaz.

Le Service n'est cependant pas compétent pour se prononcer sur l'application de la législation fédérale et notamment le code économique et la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité.

Examen du fond

Le Service constate avant tout qu'il n'est nullement question en l'espèce d'une coupure de l'alimentation sans intervention du juge de paix, ni de la durée de l'alimentation minimale interrompue pendant une durée minimale de 3 ans visées respectivement aux articles 25 *quater* et 25 *sexies* de l'ordonnance électricité.

Dans le cas présent, la plaignante souhaiterait pouvoir éluder le paiement d'une indemnité prévue contractuellement, par l'application de l'article 25 *quattordecies*, §1^{er}, 5°, de l'ordonnance électricité qui bénéficie aux clients résidentiels, et qui prévoit que :

« § 1er. Sous réserve d'une norme fédérale plus favorable au consommateur, notamment dans la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, et de l'accord cadre du 16 septembre 2004, mis à jour le 11 juin 2008, visant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz, les modalités relatives à l'information des clients finals par les fournisseurs ont pour objet de faire en sorte que les clients :

(...)

5° n'aient rien à payer lorsqu'ils changent de fournisseur; » (Nous soulignons)

L'article 2, 29°, de l'ordonnance électricité, et son équivalent en gaz, définissent le client résidentiel comme le « *client raccordé au réseau qui achète l'électricité pour l'usage principal de son ménage et dont la facture est établie à son nom propre* ».

Sur la base du contrat remis à titre d'exemple par IGE, le Service constate que le contrat est pris par la plaignante, par l'intermédiaire de Monsieur Mathieu Maxime, qui déclare par le biais de la signature du contrat « *être dûment habilité à agir au nom et pour le compte du (des) Point(s) de Fourniture* »². Le seul client renseigné est donc la plaignante, c'est elle qui achète l'énergie au fournisseur.

Le Service constate également que les coordonnées reprises pour la facturation ne visent que la plaignante, et pas les ménages occupant les différents points de fourniture. Ainsi, les factures ont été adressées à la plaignante, au 333/1 rue du progrès à Schaerbeek, comme le prévoit le contrat.

Les conditions générales du contrat acceptées par la plaignante mentionnent, quant à elles, que le client est la « *personne morale ou physique identifiée dans les conditions particulières qui a conclu avec le Fournisseur un Contrat de Fourniture de gaz naturel et/ou d'électricité à des fins professionnelles. Le Client certifie être un client professionnel souscrivant un contrat pour les besoin*

² Conditions générales de TOTAL pour la fourniture de gaz naturel et/ou d'électricité aux professionnels, et/ou l'injection d'électricité, revues le 4-12-2020, point 1.1.

de son activité professionnelle, et dûment habilité à agir au nom et pour le compte du(des) Point(s) de Fourniture. Le client a informé le Fournisseur, par écrit, de son statut TVA ».³

Ces mêmes conditions générales prévoient plusieurs dispositions relatives à la résiliation anticipée du contrat et aux responsabilités et indemnités. C'est sur la base de l'une de ces dispositions, le point 9.7⁴, des conditions générales, que TOTAL a facturé à la plaignante une indemnité de rupture.

Le Service constate que l'indemnité de rupture n'est pas adressée aux ménages qui consomment effectivement l'énergie, mais bien à la plaignante, seule cliente reconnue par TOTAL sur la base du contrat conclu.

Au vu de tous ces éléments, le Service ne peut que constater que le contrat souscrit est bien un contrat de nature professionnelle, et qu'à ce titre, la mesure de protection visant à pouvoir changer de fournisseur sans frais visée à l'article 25 *quattuordecies*, n'est pas applicable.

Le Service constate également que c'est en toute connaissance de cause que la plaignante, qui peut être considérée comme un utilisateur du réseau de distribution « *averti* », a souscrit un contrat de ce type, en son propre nom, pour alimenter des points dont elle savait qu'ils correspondaient à un usage domestique.

Le Service ajoute qu'il ne peut être attendu d'un fournisseur d'aller vérifier l'objet social de chaque asbl qui souscrit un contrat de fourniture afin de vérifier s'il y est question d'un éventuel usage résidentiel.

Le Service souligne également que la plaignante aurait pu simplement attendre la fin de son contrat, renseignée par TOTAL à la date du 1^{er} août 2021, pour changer de fournisseur sans avoir à payer d'indemnité de rupture.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par l'asbl Woningen 123 logement contre TOTAL ENERGIES GAS&POWER BELGIUM, recevable mais non fondée, en ce que TOTAL ENERGIES GAS&POWER BELGIUM n'a pas violé les articles 2, 29° et 25 *quattuordecies* de l'ordonnance

³ idem

⁴ « Dans le cas d'une résiliation irrégulière par le Client ou d'une résiliation du Contrat de Fourniture comme mentionné dans l'article 7.3, le Client est redevable d'une indemnité dont la valeur minimale correspond à trois mois de consommation moyenne par année(s) de contrat restante(s) (entières et/ou entamée). La consommation moyenne sera estimée en fonction des volumes facturés, ou des volumes mesurés, ou des volumes contractés ou, à défaut, de l'EAV du gestionnaire de réseau, annualisés en fonction de la valeur SLP (Synthetic Load Profiles- profils types de consommation) correspondante. Ce volume moyen sera ensuite multiplié par le nombre de mois d'indemnisation à appliquer et par la moyenne du prix facturé sur les 12 derniers mois avant la résiliation. Cette indemnisation ne porte pas préjudice au droit du Fournisseur de réclamer des frais administratifs avec un minimum forfaitaire de 300€ et d'éventuels dommages et intérêts complémentaires si cette indemnité forfaitaire ne couvrirait pas le préjudice réellement subi. »

électricité, et l'article 3.18° de l'ordonnance gaz, en facturant à la plaignante une indemnité de rupture unilatérale et anticipée de contrat sur la base de ses conditions générales.

LLAVE Margot
Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

CAVALLO Marie-Elise
Conseillère juridique
Membre du Service des litiges