

Service des Litiges

Décision

Mme X c./ Fournisseur d'énergie Y

Objet de la plainte

Madame X, (ci-après « la plaignante »), sollicite du Service des litiges (ci-après « le Service ») que ce dernier condamne le fournisseur d'énergie Y à une indemnisation sur la base de l'article 32septies, § 1^{er}, de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-capital (ci-après « l'ordonnance électricité »).

Exposé des faits

La plainte concerne le point de fourniture EAN XXXXX pour un logement à 1180 Uccle.

Une procédure MOZA est lancée sur ce point le 8 juin 2020 par fournisseur d'énergie Y. Une première visite est effectuée le 10 juin par SIBELGA. Un courrier est généré pour prévenir l'occupant du lancement de la procédure.

Après cette visite, la plaignante contacte SIBELGA le 11 juin 2020 par téléphone, qui lui explique la procédure (email de SIBELGA du 9 octobre 2020).

La plaignante introduit une demande de contrat chez le fournisseur d'énergie Y le 22 juin 2020. La reprise du contrat est prévue pour le 1^{er} août 2020. Cette maison était, auparavant, inhabitée.

Le 22 juin 2020, le fournisseur d'énergie Y envoie un email à la plaignante afin de lui demander de lui transmettre ses relevés de compteurs, afin de finaliser sa demande de contrat.

Le 24 juin 2020, le fournisseur d'énergie envoie un email à la plaignante. Dans cet email, le fournisseur d'énergie Y confirme à la plaignante que son contrat « *est entièrement en ordre* ».

SIBELGA contacte téléphoniquement la plaignante le 9 juillet 2020, n'ayant pas reçu d'informations de la part du fournisseur d'énergie Y. SIBELGA indique ne pas avoir réussi à joindre la plaignante.

Les compteurs de la plaignante sont coupés par SIBELGA le 29 juillet 2020. Suite à l'introduction du *move-in* par le fournisseur d'énergie Y le 30 juillet 2020, les compteurs sont rouverts le 31 juillet 2020 en urgence.

La cliente introduit une plainte le 5 août 2020 via le service des plaintes du fournisseur d'énergie Y.

Le fournisseur d'énergie prend une décision le 26 août 2020, dans laquelle elle refuse de faire droit à la demande d'indemnisation introduite par la cliente.

Position de la plaignante

La plaignante estime que le fournisseur d'énergie Y a commis une faute, en ce qu'elle a vu ses compteurs être fermés alors que fournisseur d'énergie Y lui avait notifié que sa demande de contrat

était bien en ordre. Elle postule le paiement de dommages et intérêts pour les pertes occasionnées ainsi que le paiement des frais de réouverture des compteurs.

Position de la partie mise en cause

Le fournisseur d'énergie Y estime que la fermeture des compteurs était justifiée, parce que des documents étaient encore manquants afin de pouvoir finaliser le contrat. Le fournisseur d'énergie Y indique avoir envoyé trois emails à la cliente lui indiquant que des informations étaient manquantes. Le fournisseur d'énergie explique n'avoir accusé aucun retour de la part de SIBELGA concernant un éventuel document de régularisation.

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 ce qui suit :

« 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 la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution, y compris donc du Règlement technique électricité.

En l'espèce, l'article 25^{ter} de l'ordonnance électricité est applicable.

La plainte est, dès lors, recevable.

Examen du fond

1. Obligation de faire offre

L'article 25^{ter} de l'ordonnance électricité dispose comme il suit :

« § 1er. A tout client qui le lui demande, le fournisseur fait, dans les 10 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.

Dans le cas où la demande émane d'un client ou ancien client qui n'a pas apuré entièrement ses dettes contractées auprès du fournisseur concerné tout en ne respectant pas le plan d'apurement éventuellement conclu, le fournisseur peut refuser par écrit de faire une proposition de contrat de fourniture ou faire par écrit une proposition de contrat de fourniture qui sera conclu après que le client aura apporté une caution ».

Par ailleurs, l'article 25^{decies}, alinéa 2, de l'ordonnance électricité, et l'article 20^{octies}, alinéa 2, de l'ordonnance gaz, disposent comme il suit :

« (...) A défaut de relevé contradictoire transmis au gestionnaire du réseau de distribution, par lettre recommandée ou voie électronique, ou de relevé demandé à celui-ci par un fournisseur, le gestionnaire du réseau prend en considération l'index fourni par le nouvel occupant à partir d'une photographie du compteur le jour de son arrivée sur les lieux l'estimation des index effectuée par le gestionnaire du réseau de distribution fait foi jusqu'à preuve du contraire. »

Il découle de ces articles qu'en l'absence de relevé contradictoire ou de communication de l'index par le nouvel occupant, le gestionnaire du réseau de distribution estime les index. L'absence de communication de l'index par le client au fournisseur d'énergie ne dispense pas ce dernier de respecter son obligation de faire offre.

Le fournisseur d'énergie Y ne pouvait donc exiger de la plaignante qu'elle lui transmette ses index afin de lui faire offre.

Surabondamment, la plaignante a reçu une demande de transmission de ses index par email du 22 juin 2020. Le 24 juin 2020, fournisseur d'énergie Y lui a transmis un email lui indiquant que son contrat était « *entièrement en ordre* ». La cliente n'avait donc aucune raison de penser qu'un élément était manquant afin de finaliser son contrat.

Par ailleurs, il ressort également des pièces envoyées par fournisseur d'énergie Y que deux autres emails auraient été envoyés à la plaignante, lui demandant de transmettre ses index. Or, ces emails ont été envoyés le 28 juillet 2020, et le 30 juillet 2020, c'est-à-dire lorsque la procédure MOZA avait déjà été intentée (le deuxième email ayant même été envoyé lorsque les compteurs étaient déjà coupés). Le fournisseur d'énergie Y indique en effet que « *la procédure type MOZA a pris effet le 22 juillet 2020* ». Le fournisseur d'énergie Y ne peut dès lors se prévaloir d'avoir demandé ses index à la cliente pour justifier la fermeture des compteurs.

Le Service des litiges en conclut que le fournisseur d'énergie Y a manqué à son obligation de faire offre.

2. Demande d'indemnisation

L'article 32septies, §1^{er} de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz prévoit ce qui suit :

« 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 œuvre 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.

Le gestionnaire de réseau rétablit l'alimentation dans les délais prévus par le règlement technique. A défaut, le client peut recourir à l'application de l'article 32ter.

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 ».

Il découle de cette disposition que la plaignante peut prétendre à une indemnité forfaitaire journalière de 125 euros par jour jusqu'à la demande de rétablissement des énergies lorsque la fermeture des compteurs résulte d'une violation par le fournisseur d'énergie des prescriptions des ordonnances électricité et de gaz et de leurs arrêtés d'exécution, ou d'une erreur de gestion ou de facturation du fournisseur d'énergie concerné. Cette indemnisation forfaitaire exclut dès lors une indemnisation des frais réels éventuellement subis par le plaignant.

Il ressort du point 1 de la présente décision que fournisseur d'énergie Y ne s'est pas conformé à l'article 25ter de l'ordonnance électricité et de son équivalent en gaz, en ce qu'il aurait dû faire offre dans les dix jours ouvrables suivant la demande de la plaignante, soit au plus tard le 2 juillet 2020.

De cette façon, le fournisseur d'énergie Y a transgressé les prescriptions des ordonnances électricité et gaz et a commis une erreur de gestion qui a donné lieu à la coupure d'alimentation des énergies de la plaignante.

Par conséquent, la demande d'indemnisation de la plaignante sur la base de l'article 32septies, §1^{er}, de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz est justifiée.

En ce qui concerne la prise en charge des frais d'ouverture des compteurs, conformément à l'article 32septies, § 1^{er}, de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz, ils doivent être supportés par le fournisseur d'énergie.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre fournisseur d'énergie Y recevable et fondée, en ce que fournisseur d'énergie Y ne s'est pas conformé à l'article 25^{ter} de l'ordonnance électricité.

Le fournisseur d'énergie est dès lors redevable d'une indemnité forfaitaire calculée comme il suit :

- 2 jours sans électricité x 125 € d'indemnité journalière : 250 € pour l'électricité.

En outre, les frais de réouverture des compteurs doivent être pris en charge par fournisseur d'énergie.