

## Service des Litiges

### Décision

#### La société X / fournisseur d'énergie Y

##### Objet de la plainte

La société X, la plaignante, par l'intermédiaire de son gérant Monsieur Z, sollicite du Service des litiges (ci-après « *le Service* ») que ce dernier se prononce sur le respect par fournisseur d'énergie Y des articles 25*quindécies* et 32*septies*, § 1, 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* ») ainsi que des articles 20*duodécies* et 24*sexies*, § 1, de l'ordonnance 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 (ci-après, « *ordonnance gaz* »).

##### Exposé des faits

La plaignante était fournie en électricité et en gaz par le fournisseur d'énergie Y, et ce sur différents compteurs.

La plaignante indique avoir eu un retard de paiement de 9 jours envers son fournisseur. Elle indique avoir effectué le paiement le 19 avril 2021.

Le 20 avril 2021, Sibelga ferme les compteurs de la plaignante, à la demande du fournisseur d'énergie Y.

Le 1<sup>er</sup> décembre 2021, fournisseur d'énergie Y facture la plaignante d'un montant de 859,10 € pour les frais fermeture de ses compteurs (facture n°SS00366).

Le 11 janvier 2022, la plaignante envoie un courriel au fournisseur d'énergie Y au sujet de cette facture, indiquant avoir déjà tenté de contacter le fournisseur par téléphone mais sans succès.

Sans réponse, la plaignante introduit une plainte auprès du Service des litiges le 28 février 2022.

Le 21 mars 2022, le Service notifie au fournisseur d'énergie Y sa décision de poursuivre la plainte du plaignant. À cette occasion, le Service demande au fournisseur d'énergie Y d'exposer sa position sur le litige ainsi que de transmettre au Service les documents l'étayant, et ce pour le 4 avril 2022.

La plaignante reçoit, le 25 mars 2022, une facture des huissiers du fournisseur d'énergie Y visant le recouvrement des frais de fourniture, majorés d'intérêts (dossier 71403629).

Le 28 mars 2022, le Service renvoie un courriel au fournisseur d'énergie Y lui demandant de suspendre les factures litigieuses.

Le 14 avril 2022, étant resté sans réponse du fournisseur d'énergie Y, le Service réitère ses différentes demandes. Il note qu'en l'absence de la communication par fournisseur d'énergie Y de sa position avant le 21 avril, il sera contraint de prendre une décision basée uniquement sur les faits tels que relatés par la plaignante.

Le Service tente aussi de contacter le service compétent du fournisseur d'énergie Y via téléphone, sans succès.

Le 2 mai 2022, le Service contacte fournisseur d'énergie Y une ultime fois et annonce qu'il est impératif que fournisseur d'énergie Y communique sa position pour le 5 mai 2022 au plus tard, sans quoi le Service considérera que son absence de réaction consiste en une reconnaissance tacite des faits qui lui sont reprochés par la plaignante.

Le 3 mai 2022, fournisseur d'énergie Y indique avoir suspendu la facture litigieuse jusqu'au 31 mai, mais ne communique pas d'autres éléments.

Au jour de la rédaction de cette décision, le Service ne dispose toujours pas de la position du fournisseur d'énergie Y sur la plainte.

#### Position de la plaignante

La plaignante considère que c'est à tort que fournisseur d'énergie Y a demandé la fermeture de ses compteurs et qu'en conséquence elle n'a pas à supporter les frais de fermeture de ceux-ci.

#### Position de la partie mise en cause

Fournisseur d'énergie Y n'a pas communiqué sa position au Service.

#### Recevabilité

L'article 30<sup>novies</sup>, §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-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 ainsi qu'à l'ordonnance gaz.

En l'espèce, les articles 25quindecies et 32septies, § 1, de l'ordonnance électricité et les articles 20duodecies et 24sexies, § 1, de l'ordonnance gaz sont applicables.

La plainte est dès lors recevable.

### Examen du fond

#### 1. Articles 25quindecies de l'ordonnance électricité et 20duodecies de l'ordonnance gaz

Les articles 25quindecies de l'ordonnance électricité et 20duodecies de l'ordonnance gaz disposent que :

*« 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 ressort de ces articles qu'afin de pouvoir résilier le contrat d'un client professionnel employant moins de 5 personnes, et ainsi demander la fermeture des compteurs de celui-ci, un fournisseur doit suivre une procédure particulière consistant à l'envoi d'un rappel, suivi d'une mise en demeure et de la négociation d'un plan d'apurement.

En l'espèce, la plaignante est un client professionnel employant moins de 5 personnes. La procédure prévue par ces articles s'applique donc.

La plaignante indique que fournisseur d'énergie Y n'a pas suivi cette procédure, qu'elle n'a reçu ni rappel, ni mise en demeure et que fournisseur d'énergie Y n'a pas tenté de négocier un plan d'apurement avec elle.

Fournisseur d'énergie Y, par son absence de réaction à la version du plaignant, y marque tacitement son accord.

Dès lors, fournisseur d'énergie Y n'a pas respecté les articles 25quindecies de l'ordonnance électricité et 20duodecies de l'ordonnance gaz.

#### 2. Articles 32septies, § 1, de l'ordonnance électricité et 24sexies, § 1, de l'ordonnance gaz

L'article 32septies, § 1, de l'ordonnance électricité dispose que :

*« 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.* »

L'article 24sexies, § 1, de l'ordonnance gaz correspond à l'article précité, mais dans les termes relatifs à la fourniture de gaz.

Il ressort notamment de ces articles que lorsqu'une coupure d'électricité ou de gaz réalisée sur demande d'un fournisseur en violation de ses obligations résultant des ordonnances électricité et gaz, celui-ci doit supporter les frais de fermeture des compteurs.

En l'espèce, le Service a considéré au premier point de la présente décision que fournisseur d'énergie Y n'a pas respecté les prescrits des articles 25quindecies de l'ordonnance électricité et 20duodecies de l'ordonnance gaz en résiliant ses contrats avec la plaignante et en demandant ainsi au gestionnaire de réseau de distribution la fermeture des compteurs de cette dernière. Il en résulte que la coupure de la fourniture d'énergie de la plaignante est causée par le non-respect, par fournisseur d'énergie Y, des prescriptions ordonnances précitées.

Dès lors, il ressort de l'application de ces articles au cas d'espèce que fournisseur d'énergie Y doit supporter les frais de fermeture des compteurs de la plaignante. La facture du fournisseur d'énergie Y (facture n°SS00366) et le recouvrement de dettes des huissiers du fournisseur d'énergie Y (dossier 71403629) doivent donc être annulés.

#### PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par la SPRL « société ZZ », par l'intermédiaire de son gérant Monsieur M, contre fournisseur d'énergie Y recevable et fondée, avec pour conséquence la prise en charge par fournisseur d'énergie Y des frais de fermeture des compteurs de la plaignante.

Conseillère juridique

Membre du Service des litiges

Cheffe de service, conseillère juridique

Membre du Service des litiges