

## Service des Litiges

### Décision

#### Madame X/ Fournisseur Z

#### Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, par l'intermédiaire de Monsieur Y, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect, par Fournisseur Z, de l'article 25*quattuordecies*, § 1, 6°, et § 4, 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

La plaignante réside à Etterbeek.

Le 6 novembre 2021, elle conclut un contrat de fourniture d'électricité avec Fournisseur Z pour le point de fourniture EAN 5414489AABBCCDDEEFF.

En janvier 2022, un autre fournisseur tente de reprendre le point. Cependant, cette procédure est annulée suite à un scénario Mystery Switch envoyé le 5 août 2022.

Le 9 février 2022, la plaignante transmet ses index, via le chat, à Fournisseur Z.

A maintes reprises, entre novembre 2021 et novembre 2022, la plaignante contacte Fournisseur Z afin de recevoir ses factures d'acomptes ou de régularisation. Elle aurait reçu des accusés de réception, mais jamais de réponse sur le fond de sa demande de la part de Fournisseur Z.

Le 22 décembre 2022, Fournisseur Z informe la plaignante que la facturation de son point de fourniture a repris, et que le souci technique ayant entraîné l'absence de facturation a été identifié.

#### Position du plaignante

La plaignante considère que l'absence de facturation qu'elle a subie de la part de Fournisseur Z est anormale. Par ailleurs, elle critique le manque de réaction de la part du fournisseur suite à ses nombreuses plaintes.

#### Position de la partie mise en cause

Fournisseur Z reconnaît l'absence de facturation due à un problème technique. Elle indique néanmoins avoir repris cette facturation.

#### Recevabilité

L'article 30*novies*, §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.

La plainte a pour objet l'article 25*quatordecies*, § 1, 6°, et § 4, de l'ordonnance électricité.

La plainte est dès lors recevable.

#### Examen du fond

##### 1. Sur l'absence de facturation

Selon l'article 25*quatordecies*, 1<sup>er</sup> paragraphe, 6° de l'ordonnance électricité, les fournisseurs d'électricité doivent veiller à ce que les clients « *soient dûment informés par le biais de la facture ou par toute autre moyen, notamment par voie électronique, de la consommation réelle d'électricité et des coûts s'y rapportant, à une fréquence suffisante, au moins une fois dans une période de 12 mois (...)* ».

En l'espèce, l'absence de facturation ne permettait pas au fournisseur de remplir cette obligation et, par ailleurs, le fournisseur n'a pas apporté de preuve qu'il informait le client par un autre moyen.

Dès lors, le fournisseur n'a pas respecté l'obligation prévue par l'article 25*quatordecies*, § 1, 6° de l'ordonnance électricité. Néanmoins, il ressort des éléments du dossier que la facturation de la plaignante a repris cours.

La plainte, en ce qu'elle concerne l'absence de facturation, est donc partiellement vidée de son objet.

##### 2. Sur l'absence de réponse adéquate apportée à la plaignante

La plaignante indique avoir contacté Fournisseur Z à de très nombreuses reprises, par téléphone et par e-mail, entre novembre 2021 et novembre 2022, sans réponse valable jusqu'à ce que la situation soit enfin réglée fin décembre 2022.

Selon l'article 25<sup>quattuordecies</sup>, § 4, de l'ordonnance électricité, « les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux mettent à disposition de leurs clients respectifs un service de traitement des plaintes efficace dans lequel les clients bénéficient de procédures transparentes, simples et gratuites. Ce service accuse réception de chaque plainte dans un délai de cinq jours ouvrables et y répond de manière motivée endéans les vingt jours ouvrables à dater de l'accusé de réception ».

En l'espèce, la plaignante a contacté le service plaintes de Fournisseur Z dès novembre 2021. Elle n'a pas reçu de réponse motivée endéans les vingt jours ouvrables à dater de l'accusé de réception. De manière générale, Fournisseur Z n'a pas mis à sa disposition un service de traitement des plaintes efficace.

Dès lors, Fournisseur Z n'a pas respecté l'article 25<sup>quattuordecies</sup>, § 4, de l'ordonnance électricité.

#### PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre Fournisseur Z recevable et fondée, en ce que Fournisseur Z n'a pas respecté ses obligations en matière d'information du client final et en matière de suivi de ses plaintes, mais partiellement vidée de son objet dès lors que la facturation de la consommation a repris.

Conseillère juridique

Membre du Service des litiges

Adviseur Dienstenmarkt - Conseiller marché des services

Membre du Service des litiges