

Service des Litiges

Décision

Monsieur X/ Fournisseur Y

Objet de la plainte

Monsieur X, (ci-après « le plaignant »), sollicite du Service des litiges, (ci-après « *le Service* »), que ce dernier se prononce sur l'application par le fournisseur Y d'article 24sexies, § 1 de l'ordonnance du 1 avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles- Capitale, concernant des redevance 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

Le plaignant exerce son activité professionnel au premier étage de la rue ABC, à Bruxelles. Le frère du plaignant, qui porte un nom de famille identique, exerce son activité professionnelle à lui dans le même immeuble, mais au rez-de-chaussée.

Le 16 décembre 2021, le plaignant signe un contrat professionnel de fourniture de gaz avec le fournisseur Y pour l'adresse rue ABC à Bruxelles. Le code EAN du point concerné est le 5414489UVVWXXYYZZ. Il s'agit d'un contrat d'un an, valable jusqu'au 1^{er} décembre 2022. Le point de fourniture doit être repris le 14 janvier 2022.

Lors de la conclusion du contrat du plaignant, certaines données de son frère ont été reprises erronément par le représentant du fournisseur Y, notamment son numéro d'entreprise. En effet, le fournisseur Y a repris le numéro d'entreprise du frère (BEVVWXXYYZZ) au lieu de mettre le numéro d'entreprise du plaignant (BEAABBCCDDEE). Le plaignant a néanmoins signé le contrat.

Le 4 janvier 2022, le fournisseur Y reçoit l'information de la cessation d'activité du numéro d'entreprise du frère du plaignant. Suite à cette information, le fournisseur Y lance un drop sur les points du frère du plaignant et une annulation de la demande d'ouverture du plaignant. Il s'agit en effet des points auxquels sont associés, dans le système du fournisseur Y, le numéro d'entreprise du frère du plaignant.

Le fournisseur Y envoie un courrier au frère du plaignant afin de l'informer de l'interruption de sa fourniture d'énergie. Sur le courrier, seul le numéro de client du frère est repris, et non le numéro de client du plaignant.

Suite à l'annulation de l'ouverture, le commercial assurant le suivi de l'inscription du plaignant a interpellé le service « encodage » du fournisseur Y par rapport à cette annulation. Le service « encodage » a réinitialisé erronément une nouvelle demande d'ouverture le 12 janvier 2022 et le point a été ouvert le 14 janvier 2022, comme cela avait été conclu lors de la prise de contrat le 16 décembre 2021.

A cet égard, le fournisseur Y indique : « *cette demande n'aurait pas dû avoir lieu compte tenu que le numéro d'entreprise n'était plus actif. Il y a eu une erreur d'interprétation de l'information d'un denos agents* »¹.

Par la suite, lors d'une vérification, le fournisseur Y constate que le point de fourniture du plaignant, lié au numéro d'entreprise inactif, était toujours actif.

Le 10 mai 2022, suite à cette constatation, le fournisseur Y envoie un drop sur le point. Toutefois, aucun courrier n'est adressé au plaignant, ni à son frère. Le fournisseur Y indique que c'est « *car le courrier est lié au numéro d'entreprise et avait déjà l'objet d'un envoi le 4/01/2022* »².

Le 8 juin 2022, le plaignant constate qu'il y a un problème de gaz dans sa maison. Sibelga indique pour sa part avoir fermé le compteur du plaignant le 9 juin.

Le 12 juin 2022, le plaignant prend contact avec un chauffagiste. Le 13 juin 2022, le chauffagiste passe chez le plaignant. Le chauffagiste constate qu'il n'y a aucun problème avec la chaudière mais que le gaz a été coupé.

Après avoir compris que le problème venait d'une coupure du compteur de gaz, le 13 juin 2022, le plaignant demande au fournisseur Y le remboursement des frais de fermeture et d'ouverture du compteur et un remboursement du passage du chauffagiste qu'il a fait intervenir.

Le 13 juin 2022 le fournisseur Y répond qu'il a bien reçu la demande du plaignant et informe qu'il va envoyer la demande à service interne pour traitement.

Le 14 juin 2022, le plaignant prend un contrat avec un nouveau fournisseur. Une demande de réouverture a été initiée par Luminus le 16 juin 2022 sur le marché. Finalement le compteur a été ouvert le 22 juin 2022.

Le 9 septembre 2022, le fournisseur Y confirme qu'elle a commis une erreur lors de l'inscription du frère du plaignant au sujet du numéro d'entreprise. Le fournisseur Y accepte de prendre en charge les frais de fermeture et de réouverture du compteur mais indique qu'elle n'interviendra pas dans les frais de chauffagiste car selon le fournisseur Y ceux-ci ne sont pas directement liés à la cessation du contrat.

Le 19 septembre 2022, le plaignant répond au fournisseur Y qu'il n'est pas d'accord avec l'argument et déclare que les frais de chauffagiste sont liés à la cessation du contrat. Il explique que voyant que la chaudière ne fonctionnait plus, il a contacté un chauffagiste, qui s'est déplacé et qui a constaté que la chaudière marchait très bien, mais que le gaz avait été coupé.

Le plaignant, n'ayant pas reçu de réponse favorable à sa demande de remboursement des frais liés à l'intervention d'un chauffagiste, a déposé une plainte auprès du Service le 2 février 2023.

¹ Courriel au Service des litiges du 30 mars 2023.

² Courriel au Service des litiges du 30 mars 2023.

Position du plaignant

Le plaignant indique que le fournisseur Y a mis fin à son contrat d'énergie par erreur et sans le prévenir.

Le plaignant affirme que, vu qu'il n'y avait pas de problème avec la chaudière et que l'arrêt était dû à la coupure, le fournisseur Y lui doit rembourser la facture pour le déplacement inutile du chauffagiste, pour un montant de 212,00 euros.

Position du fournisseur Y

Le fournisseur Y a pris en charge les frais d'ouverture et de fermeture.

Le fournisseur Y refuse de rembourser les frais d'intervention du chauffagiste. Le fournisseur Y estime que l'intervention du chauffagiste n'était qu'indirectement liée à la fermeture du compteur.

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 à l'application de l'ordonnance gaz.

La plainte a pour objet l'article 24^{sexies} de l'ordonnance gaz.

La plainte est recevable.

Examen du fond

L'article 24sexies, § 1 de l'ordonnance gaz dispose comme il suit :

« Toute coupure de gaz 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 du 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 convient dès lors de déterminer si le fournisseur Y a commis une erreur ayant entraîné cette fermeture. Il ressort des faits que, lors de la conclusion du contrat, le représentant du fournisseur Y a erronément repris le numéro d'entreprise du frère du plaignant, au lieu de celui du plaignant. En ce sens, le fournisseur Y a commis une erreur de gestion dans la conclusion du contrat du plaignant, ce qui a conduit à la coupure de son compteur de gaz.

De plus, le fournisseur Y reconnaît avoir commis une erreur en réactivant, dans un premier temps, le contrat du plaignant alors que le numéro d'entreprise qui y était lié n'était plus valable.

Par ailleurs, le fournisseur Y n'a pas informé le plaignant, ni son frère, de l'interruption de la fourniture sur le point litigieux.

Il en découle que le fournisseur Y a commis une erreur de gestion ayant entraîné l'interruption de fourniture du plaignant.

Conformément à l'article 24sexies, § 3, de l'ordonnance gaz, l'indemnité doit être demandée dans les soixante jours de la survenance de la coupure. En l'espèce, le plaignant a demandé le 13 juin, soit 4 jours après la fermeture, le paiement des frais d'ouverture et de fermeture de son compteur par le fournisseur Y, ainsi que le remboursement des frais engagés suite à la coupure, c'est-à-dire l'intervention d'un chauffagiste. Le plaignant a donc bien demandé à être indemnisé dans les 60 jours de la survenance de la coupure.

le fournisseur Y est dès lors redevable d'une indemnité à l'égard de plaignant.

Conformément à l'article 24sexies, §1 de l'ordonnance gaz, le fournisseur doit donc payer au plaignant une indemnité forfaitaire journalière de 125 euros jusqu'à la date de la demande de rétablissement de l'alimentation.

Dans le cas présent, la fourniture de gaz a été interrompue le 9 juin 2022. Une demande de réouverture a été initiée le 16 juin 2022.

Au total, le plaignant a été sans gaz pendant 8 jours, ce qui se calcule comme suit :

- 8 jours x 125 euro = 1.000 euros.

Ce montant doit par ailleurs être indexé.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre le fournisseur Y recevable et partiellement fondée :

- Fondée en ce sens que une erreur de gestion a été commise par le fournisseur Y dans le cadre du dossier du plaignant ;
- Fondée en ce sens qu'une indemnité doit être versée au plaignant, dès lors que la demande d'indemnité a été communiqué à au fournisseur Y dans le délai légal ;
 - 1.000 EURO (8 x 125)
- Non fondée en ce sens que l'ordonnance applicable ne prévoit pas une indemnité couvrant le dommage spécifique subit, tel que l'intervention d'un chauffagiste, mais seulement une indemnité forfaitaire de 125 EUR par jour en cas de coupure à la demande du fournisseur.

Assistante juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges