

## Service des Litiges

### Décision R2023-060

#### La société X / Le fournisseur Y

#### Objet de la plainte

La société X, ci-après « la plaignante », sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par le fournisseur Y de l'article 20<sup>quater</sup>, § 2, alinéa 3, de l'ordonnance du 1<sup>er</sup> 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-Capitale.

#### Exposé des faits

La plaignante exploite un commerce situé avenue DEF, situé au rez-de-chaussée. Elle dispose d'un contrat de fourniture d'énergie avec le fournisseur Y pour le gaz et l'électricité, pour les codes EAN 54144892000019AAAA (électricité) et EAN 54144892000019BBBB (gaz).

Le 11 août 2020, un formulaire d'identification est déposé dans la boîte aux lettres de la plaignante, pour le compteur de gaz du 2<sup>e</sup> étage, lié au code 54144892070200CCCC. Ce document est déposé car une procédure d'ILC a été lancée sur ce point de consommation par le fournisseur Y. Le 11 septembre 2020, Sibelga prend également contact avec M. ABC, l'un des gérants de la société.

Ce compteur était couvert par un contrat entre novembre 2019 et septembre 2020 pour une personne tierce, non liée à la plaignante. Le 6 août 2020, le fournisseur Y introduit une procédure de fermeture des compteurs (ILC) afin de clôturer le contrat de l'occupant précédent. L'ILC est une procédure de fermeture ayant pour but de sceller des compteurs ne faisant plus l'objet d'un contrat de fourniture valide auprès d'un fournisseur, notamment en cas de vide locatif, en vue d'éviter que ne survienne une éventuelle consommation hors contrat.

Le 6 août 2020, la plaignante remplit pourtant ce document, qui ne lui était pas adressé, et indique disposer d'un contrat de fourniture avec le fournisseur Y pour le point en question, ce qui est erroné.

A la suite de cela, et sur la base de ce document, le fournisseur Y introduit une demande de contrat au nom de la plaignante le 21 septembre 2020.

Le 22 juillet 2021, la plaignante reçoit une facture portant sur la période allant du 22 septembre 2020 au 20 juillet 2021 pour le point de consommation portant le numéro EAN 54144892070200CCCC, pour un montant de 895,61 EUR. La plaignante conteste être redevable de cette consommation.

Le 28 octobre 2021, le fournisseur Y demande à la plaignante, afin de résoudre la situation, de remplir un document intitulé « inscription erronée », afin d'annuler le coût des consommations facturées sur le compteur depuis le 22 septembre 2020. Ce document demande de renseigner l'adresse réelle de consommation, l'adresse contestée, et requiert la signature des différentes parties concernées, notamment de la personne réellement redevable de la consommation. L'email du fournisseur Y mentionne par ailleurs ce qui suit, faisant référence au document d'identification rempli par la plaignante le 6 août

2020 : « vous trouverez ci-joint la copie du document de régularisation, transmise au fournisseur Y par Sibelga, ayant permis d'introduire une reprise du compteur de gaz, lié au point de fourniture 54144892070200CCCC, pour l'adresse de raccordement en objet ».

La plaignante remplit ce document « Inscription erronée », avec les index du 3 novembre 2021 (le Service relève que le code EAN repris dans le document est erroné, mais qu'il s'agit tout de même bien du code EAN 54144892070200CCCC). Elle ne parvient néanmoins pas à entrer en contact avec le précédent locataire du 2<sup>e</sup> étage, et n'est pas en mesure de fournir la signature et la copie de la carte d'identité de l'URD concerné.

Le fournisseur Y refuse dès lors d'annuler la facture en question, et envoie plusieurs courriers de rappel à la plaignante (dernier rappel le 31 juillet 2022), qui reçoit également des demandes d'huissiers (le 8 décembre 2021, le 27 mai 2022). Le fournisseur Y refuserait également de faire une nouvelle offre de contrat à la plaignante pour un autre point de fourniture, selon les informations communiquées par la plaignante, sans que des pièces n'aient été déposées à cet égard.

À la suite de ces échanges, la plaignante introduit une plainte devant le Service des litiges.

#### Position du plaignant

La plaignante explique ne pas être redevable de la consommation, puisqu'elle ne consomme pas d'énergie sur le point de consommation EAN 54144892070200CCCC. Elle refuse dès lors de payer la facture litigieuse.

#### Position de la partie mise en cause

Le fournisseur Y estime que la plaignante est redevable de la consommation intervenue sur le point de consommation EAN 54144892070200CCCC, car elle n'a pas renvoyé le document « Inscription erronée » contresigné par l'URD qu'elle estime être responsable de sa consommation. Le fournisseur Y se base à cet égard sur l'article 225, § 7, du Règlement technique électricité.

#### 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 l'article 20quater, § 2, alinéa 3, de l'ordonnance gaz.

La plainte est recevable.

### Examen du fond

L'article 20quater, § 2, alinéa 3, dispose comme il suit :

*« En outre, lorsque le gestionnaire du réseau est chargé par un fournisseur de couper un point de prélèvement non couvert par un contrat ou non fourni par défaut, il prend les mesures nécessaires pour vérifier la présence éventuelle d'un client final et l'invite à régulariser sa situation contractuelle dans les quarante jours. Ces mesures consistent en une enquête administrative suivie, en cas de non-régularisation par le client final, d'une courte enquête sur place. A défaut de régularisation de la part du client final dans le délai de quarante jours ou dès que l'absence d'un client final est confirmée, l'autorisation du juge de paix pour la coupure n'est plus requise. Dans le cadre de l'enquête administrative, le gestionnaire du réseau demande les données nécessaires à l'identification du propriétaire du lieu de consommation à l'Administration générale de la Documentation patrimoniale en vertu de l'article 36, 1°, de l'arrêté royal du 30 juillet 2018 relatif à la constitution et la mise à jour de la documentation cadastrale et fixant les modalités pour la délivrance des extraits cadastraux. Les modalités de l'enquête administrative et de l'enquête sur place sont fixées par Brugel et le gestionnaire du réseau, en concertation ».*

Cette disposition précise la procédure applicable afin de retrouver un URD sur un point faisant l'objet d'une procédure de fermeture ayant pour but de sceller des compteurs ne faisant plus l'objet d'un contrat de fourniture valide auprès d'un fournisseur, notamment en cas de vide locatif, en vue d'éviter que ne survienne une éventuelle consommation hors contrat. Dans le cadre de cette procédure, le GRD mène une enquête afin de retrouver l'URD consommant sur le point, et dépose, à cet égard, un formulaire d'identification dans les boîtes aux lettres de l'adresse de consommation.

Dans le cas d'espèce, le gestionnaire de réseau a, dans le cadre de l'enquête administrative initiée afin d'identifier l'utilisateur de réseau, déposé un formulaire d'identification à l'adresse concernée. Ce document a été rempli, par erreur, par M. ABC, en date du 20 août 2020. Sur ce document, la plaignante précise ce qui suit, sous l'onglet « situation » :

**Situation** (un seul choix possible) / **Situatie** (slechts een keuzemogelijkheid)

J'ai un contrat pour cette adresse avec le fournisseur d'énergie / Ik heb op dit adres een contract met energieleverancier:

- J'ai un contrat avec un fournisseur d'énergie pour mon ancienne adresse / Ik heb een contract met een energieleverancier voor mijn oud adres.
- Je n'ai de contrat ni à mon ancienne adresse ni à mon adresse actuelle / Ik heb geen contract, noch op mijn oud, noch op mijn nieuw adres.
- J'accepte que Sibelga ferme les compteurs concernés / Ik ga ermee akkoord dat Sibelga de betrokken meters afsluit.

**Je m'engage à contacter un fournisseur d'énergie au plus vite. Si je ne le fais pas, je sais que mon alimentation sera coupée.**

La plaignante indique dès lors, dans ce document, **déjà disposer d'un contrat avec le fournisseur Y** pour ce point de consommation, ce qui est erroné. En effet, la plaignante dispose d'un contrat avec Fournisseur Y, mais pour son propre point de consommation, le 54144892000019BBBB.

Or, le Service des litiges constate, qu'à la place de considérer que la plaignante s'est trompée et n'a pas compris que ce document ne lui était pas destiné, le fournisseur Y a interprété ce document comme étant une demande de contrat. En effet, Fournisseur Y indique, dans sa réponse à la plaignante, en lui communiquant ce document, ce qui suit : « *vous trouverez ci-joint la copie du document de régularisation, transmise à le fournisseur Y par Sibelga, ayant permis d'introduire une reprise du compteur de gaz, lié au point de fourniture 54144892070200CCCC, pour l'adresse de raccordement en objet* ».

Le Service des litiges constate que le fournisseur Y aurait pu, en sa qualité de professionnel du marché de l'électricité et du gaz, constater que l'information donnée par la plaignante n'était pas correcte, puisqu'il n'y avait pas de contrat enregistré sur ce point de fourniture au nom de la plaignante, ne pas donner suite à ce document et laisser la procédure de fermeture se poursuivre. Au lieu de cela, le fournisseur Y a non seulement interprété ce document comme étant une volonté contractuelle de la part de la plaignante, pour une raison qui échappe au Service des litiges, mais a en plus introduit d'initiative unedemande de reprise du point auprès du gestionnaire du réseau de distribution au nom de la plaignante, alors qu'elle n'a conclu aucun contrat de fourniture d'énergie avec le fournisseur Y pour ce point. Le Service des litiges considère que le fournisseur a donné une portée au document d'identification qui n'est pas prévue par l'article 20<sup>quater</sup>, § 2, alinéa 3, de l'ordonnance gaz, et a détourné l'objectif de ce document : ce document ne constitue pas une demande de contrat en tant que tel, et la plaignante ne formule aucunement une demande laissant à penser qu'elle souhaitait conclure un nouveau contrat sur ce point de fourniture. Le Service considère qu'il s'agit également d'un démarchage abusif, étant donné qu'en agissant de la sorte, le fournisseur Y a conclu un contrat avec la plaignante sans qu'elle n'en ait fait la demande, et sans qu'elle n'ait pu choisir ses conditions contractuelles.

Le Service des litiges en conclut que ce contrat est nul et non avenu, et que le fournisseur Y ne peut pas imputer les consommations intervenues sur le point EAN 54144892070200CCCC à la plaignante. Par ailleurs, un refus de faire une offre de contrat en raison de la dette existante constituerait une violation de l'article 20<sup>bis</sup> de l'ordonnance gaz.

#### PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par La société X contre le fournisseur Y est recevable et fondée, et enjoint le fournisseur Y d'annuler la facture litigieuse à charge de la plaignante.

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges