

Compétences régionales

Coupure suite procédure compteur à budget

DESCRIPTION

Madame B. conteste la coupure de son électricité, en date du 31/10/2018, suite à une procédure de compteur à budget initiée par l'entreprise d'énergie ESSENT. Selon cette dernière, la facture avait été payée en date du 19/10/2018.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

L'entreprise d'énergie ESSENT a admis que la cliente a payée le 19/10/2018 afin d'être à jour de paiement. Elle a également envoyé un mail le 22/10 pour informer que le paiement avait été fait. Cependant, le mail a été traité de manière tardif et la coupure a eu lieu le 31/10/2018.

ESSENT a contacté Madame B. afin de s'excuser et de prendre en charge les frais du gestionnaire de réseau de distribution ORES à l'aide d'une note exceptionnelle.

Notre Service a, néanmoins, indiqué à ESSENT que le consommateur a également droit à des indemnités prévues par la législation wallonne.

ESSENT n'a pas donné suite à cette indemnisation et a indiqué que suivant la réglementation wallonne la demande d'indemnité devait être introduite dans les 30 jours après la coupure, chose qui n'a pas été faite.

Selon ESSENT, la cliente demande dans sa plainte d'intervenir dans les frais du gestionnaire, chose qui a été faite et cette dernière est satisfaite avec le remboursement des frais.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte le fait que Madame B. avait payée le 19/10 afin d'être à jour de paiement, qu'elle a également envoyé un mail le 22/10 pour les informer que le paiement avait été fait.

La coupure a eu lieu le 31/10/2018 et le rétablissement a eu lieu le 08/11/2018. Il y a eu ainsi 8 jours au total sans électricité mais aucune indemnisation, prévue par le décret wallon du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, n'est intervenue.

Article 31bis « § 1er Toute coupure d'électricité réalisée 2[...] en violation des prescriptions du présent décret ou de ses arrêtés d'exécution, ou intervenant en suite d'une erreur de gestion ou de facturation, du fournisseur oblige celui-ci à payer au client final une indemnité forfaitaire journalière de 125 euros (140,61 euros au 1^{er} janvier 2017) jusqu'à la date de la demande de rétablissement de l'alimentation, notifiée de manière non contestable par le fournisseur au gestionnaire de réseau.

En ce qui concerne les indemnités, les clients finals sont libres d'agir tant sur la base du droit commun que sur des textes dérogatoires et ne sont donc pas tenus de faire choix des procédures mises en place par ces dernières.

Celles-ci sont donc des alternatives et la doctrine indique qu'« une limitation par les législateurs régionaux au régime du droit commun découlant, notamment des articles 1382

et suivants du Code civil, procéderait en effet d'un empiètement sur les compétences du législateur fédéral. On peut déduire deux principes :

- *les régimes dérogatoires en vigueur en Région wallonne et à Bruxelles sont essentiellement conçus dans l'intérêt des clients finals;*
- *le client final a le choix entre les indemnisations de droit commun et les indemnisations dérogatoires et peut cumuler les régimes. »*

Le Service de Médiation a donc recommandé à payer une indemnisation à Madame B. (8 jours x 140,61 euros).

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

L'entreprise d'énergie ESSENT a décidé de ne pas suivre la recommandation.

Selon ESSENT, conformément à l'article 31bis §3, deux conditions doivent être remplies pour que le fournisseur soit obligé de payer l'indemnité forfaitaire visée au §1 au client final :

- le client doit adresser une demande d'indemnisation ;
- le client final doit adresser cette demande d'indemnisation au fournisseur par courrier recommandé ou tout moyen déclaré conforme par le Gouvernement, dans les trente jours calendrier de la survenance de la coupure.

D'une part, ESSENT indique n'avoir pas reçu de demande d'indemnisation visée au §1 de Madame B. et que cette dernière était satisfaite avec le remboursement des frais émis par le gestionnaire de réseau ORES.

D'autre part, ESSENT indique n'avoir pas reçu un courrier recommandé ou autre moyen visé au §3 dans les trente jours calendrier de la survenance de la coupure. L'article 10.6 de leurs conditions générales se réfère clairement à l'article 31 bis et les délais prévus dans ledit article et par ce biais Madame B. a été dûment informée de ses droits.

ESSENT argumente que l'article 1382 du Code Civil n'est pas d'application puisqu'il y a un contrat entre ESSENT et Madame B.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a précisé que Madame B. avait clairement indiqué qu'elle avait accepté le remboursement de ces frais mais qu'elle ne savait pas qu'elle pouvait réclamer des frais de dédommagement conformément au décret.

De plus, l'entreprise d'énergie ESSENT indique que l'article 1382 du Code civil n'est pas d'application car il y a un contrat entre Madame B. et ESSENT.

Il faut savoir que la responsabilité contractuelle se distingue fondamentalement de la responsabilité aquilienne (extracontractuelle). La première vise, en effet, à sanctionner le manquement à une obligation contractuelle et fait naître dans le chef de la partie défaillante une obligation de réparer le dommage causé par son manquement tandis que la seconde sanctionne des manquements à des normes, générales ou spéciales, de prudence ou de diligence, dont le respect s'impose à tous.

Ainsi, il se peut qu'une partie à un contrat soit tentée d'opter pour la réparation extracontractuelle de son dommage plutôt que pour la responsabilité contractuelle afin d'obtenir l'indemnisation la plus large de tous les postes de son dommage.

Par conséquent, le Service de Médiation est resté sur sa position exprimée dans la recommandation et a indiqué à Madame B. qu'elle pouvait toujours introduire une action en justice.