

Service des Litiges

Décision

Madame X/ Fournisseur d'énergie Y, Fournisseur d'énergie Z et Sibelga

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, sollicite du Service des litiges (ci-après « *le Service* ») de se prononcer sur le respect par le Fournisseur d'énergie Y, le Fournisseur d'énergie Z et Sibelga de l'article 24^{sexies} de l'ordonnance du 1^{er} avril 2004 de la Région de Bruxelles-Capitale relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « *ordonnance gaz* ») et des procédures « MOZA¹ » et « *Mystery Switch* »² auxquelles le Règlement Technique fait référence³ (ci-après « *Règlement Technique Gaz* »).

Exposé des faits

Fin septembre 2015, Madame X reçoit un avis du Fournisseur d'énergie Z lui indiquant que sa demande de changement de fournisseur a bien été actée.

Le 1^{er} octobre 2015, la plaignante prend, dès lors, contact avec le Fournisseur d'énergie Z afin de lui signaler qu'elle n'a jamais demandé un changement de fournisseur. Après avoir contacté Sibelga, puis le Fournisseur d'énergie Y, la plaignante apprend que la société X située à Woluwé aurait transmis par erreur son code EAN XXXXX.

Le 3 novembre 2015, le Fournisseur d'énergie Y prend le point de fourniture de gaz de la plaignante.

Le 1^{er} décembre 2015, la plaignante reçoit une note de crédit pour la clôture de sa fourniture de gaz de la part d'Fournisseur d'énergie Z. La plaignante informe le Fournisseur d'énergie Y que ce dernier a repris sa fourniture de gaz par erreur. Le Fournisseur d'énergie Z en fut également informé.

Le 8 décembre 2015, le Fournisseur d'énergie Z envoie un message de détection afin de reprendre le point de fourniture précité.

Le 28 décembre 2015, le Fournisseur d'énergie Y accepte de rendre le point de fourniture gaz au Fournisseur d'énergie Z.

Le 3 février 2016, le Fournisseur d'énergie Y initie une procédure « MOZA »⁴ auprès de Sibelga car le Fournisseur d'énergie Z n'a pas fait le nécessaire pour reprendre le point de fourniture gaz.

Le 5 février 2016, un technicien de Sibelga scelle le compteur gaz.

¹ UMIG 4.1 -20/12/2011

² UMIG 4.1 -20/12/2011.

³ Règlement Technique pour la gestion du réseau de distribution de gaz en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci, approuvé par arrêté du Gouvernement de Bruxelles-Capitale le 23 mai 2014, *M.B.*, le 4 nov. 2014.

⁴ UMIG 4.1 -20/12/2011.

Le 11 février 2016, après avoir contacté le Fournisseur d'énergie Z, le Fournisseur d'énergie Y et Sibelga, le compteur de la plaignante fut re-ouvert à la suite de la demande de rétablissement de l'alimentation du Fournisseur d'énergie Z du 8 février 2016.

Le 4 mars 2016, Madame X adresse une demande d'indemnisation au Fournisseur d'énergie Z.

Suite à cela, le Fournisseur d'énergie Z a versé 250€ à la plaignante et a pris en charge les frais de réouverture de son compteur.

Position de la plaignante

La plaignante a déposé une plainte auprès du Service en date du 8 avril 2016 afin que le Fournisseur d'énergie Z l'indemnise intégralement conformément à l'article 24sexies de l'ordonnance gaz. En effet, Madame X soutient que le Fournisseur d'énergie Z l'a informé qu'elle avait droit à une indemnité de 500 euros, mais qu'en raison de tort partagé, il ne l'avait indemnisé que de 250 euros.

Position des parties mises en cause

Le Fournisseur d'énergie Z considère que les torts sont partagés avec le Fournisseur d'énergie Y. Le Fournisseur d'énergie Z a consenti à payer 250 euros d'indemnité et à prendre en charge les frais de réouverture du compteur.

Le Fournisseur d'énergie Y considère que le Fournisseur d'énergie Z n'a pas fait le nécessaire pour reprendre le point de fourniture de gaz, ce qui a entraîné sa fermeture.

Examen du fond

Le scénario 03b « Mystery Switch après date effective de changement » du UMIG Partie II A et plus particulièrement son point 1.1 Doel – but du scénario énonce que :

*« Grâce au scénario « Mystery Switch après Date effective de changement », un **Fournisseur « kidnappé »** peut récupérer un point d'accès au cas où un changement de fournisseur ou un changement combiné aurait été lancé par un autre fournisseur appelé le **Fournisseur « kidnappeur »**. Le **Fournisseur « kidnappeur »** reste néanmoins responsable du point d'accès jusqu'à la date effective de correction.*

*Ce scénario ne peut être exécuté qu'après la date effective de changement, lorsque le **Fournisseur « kidnappeur »** est déjà responsable du point d'accès. (...) »*

De plus, le point 1.2.5. « Périodes – Contraintes de temps » du scénario précité fixe le délai de la reprise du point d'accès par le fournisseur « kidnappé » dans le cadre du mystery switch.

Ce point dispose que :

*« Dans la mesure où le **Fournisseur « kidnappeur »** a reconnu qu'il a lancé un switch fautif et qu'il en a informé le Gestionnaire de points d'accès - in casu, Sibelga -, le Fournisseur « kidnappé » dispose de 30 jours calendrier pour demander un Changement de fournisseur après Mystery Switch. Ce changement accéléré n'est plus possible ensuite. (...)*

Le Gestionnaire de points d'accès dispose de maximum 2 jours calendrier pour tester une demande de fournisseur et lui en communiquer le résultat (confirmation ou rejet). (...)

Le Registre d'accès ne corrige pas le passé, avec pour conséquence que le Fournisseur « kidnappeur » reste le propriétaire du point d'accès pendant toute la période du Mystery Switch et que la date d'exécution du changement de fournisseur après le Mystery Switch au Registre d'accès est la date de résolution. (...)»

Dans le cas d'espèce, le Fournisseur d'énergie Y est le fournisseur « kidnappeur » et Fournisseur d'énergie Z est le fournisseur « kidnappé » :

- Le 3 novembre 2015, le Fournisseur d'énergie Y a pris le point de fourniture gaz de la plaignante.
- Le 3 décembre 2015, la plaignante a informé le Fournisseur d'énergie Y que ce dernier avait repris par erreur son point de fourniture gaz.
- Le 8 décembre 2015, le Fournisseur d'énergie Z a envoyé un message de détection de mystery switch afin de récupérer le point de fourniture précité.
- Le 28 décembre 2015, le Fournisseur d'énergie Y a accepté de rendre le point de fourniture « kidnappé » au Fournisseur d'énergie Z.
- Le 3 février 2016, le Fournisseur d'énergie Y - toujours titulaire du point de fourniture gaz – a initié la procédure MOZA⁵ auprès de Sibelga car le Fournisseur d'énergie Z n'avait pas fait le nécessaire pour reprendre le point précité.
- Le 5 février 2016, un technicien de Sibelga a scellé le compteur gaz de la plaignante lors de la première visite organisée dans le cadre de la procédure Moza précitée.

Conformément au scénario « Mystery » exposé plus haut, le Fournisseur d'énergie Y a, d'une part, accepté de rendre le point de fourniture de gaz à la suite du message de détection lancé par le Fournisseur Z, d'une part, et a, d'autre part, pris à sa charge, en tant que fournisseur « kidnappeur », la consommation de gaz de la plaignante du 3 novembre 2015 au 5 février 2016. Cependant, le Fournisseur d'énergie Z, fournisseur « kidnappé », n'a pas entrepris les démarches nécessaires pour récupérer le point de fourniture dans les délais.

Le scénario 38 « Move out sans rendez-vous à Bruxelles » du UMIG Part II A et plus particulièrement, le point 3 du titre 1.2.2. Description du processus fixe le délai de passage de Sibelga dans le cadre d'une procédure MOZA.

Ce point 3 dispose que :

« (...) Le Gestionnaire des compteurs – Sibelga- planifie une visite du point d'accès dans les cinq jours calendriers (jc) avec pour objectif d'informer le nouvel Utilisateur du réseau de distribution et/ou le propriétaire en lui/leur stipulant son/leur obligation de choisir un fournisseur et le/les avisant du lancement de la procédure de régularisation et des conséquences d'une telle procédure.

Si lors de cette visite, le Gestionnaire des compteurs ne peut identifier aucun client à cette adresse mais que le compteur est accessible, il est immédiatement coupé. Si le client est identifié et donne son accord, la coupure est effectuée immédiatement.

⁵ Procédure Moza tend à obtenir la fermeture du ou des compteur(s)

S'il n'y a pas d'accès au compteur ou si le client est présent mais celui-ci n'est pas d'accord avec la coupure, un avertissement clair est laissé ou lui est remis, l'avisant qu'il doit lancer la procédure de régularisation et des conséquences en l'absence de celle-ci, en d'autres termes en lui stipulant l'obligation de choisir un fournisseur dans les 40 jours sous peine de coupure de l'alimentation.

Le 35^{ème} jour après le lancement de la procédure, un dernier avertissement est donné au client via contact téléphonique stipulant que sans régularisation de sa situation, son alimentation sera coupée 10 jours plus tard.

Après 45 jours, en l'absence de régularisation par le client, le Gestionnaire de points d'accès fait le nécessaire pour sceller le point d'accès ou le fermer définitivement. Une fois celui-ci fermé, il confirme au Fournisseur actuel (responsable du Move-out sans rendez-vous) que sa demande a été traitée via le scénario Move-out. (...)»

En l'espèce,

- Le Fournisseur d'énergie Y a initié la procédure MOZA en date du 3 février 2016.
- Le 5 février 2016, un technicien de Sibelga a eu accès au compteur de gaz de la plaignante sans pouvoir identifier un client sur place et a, de ce fait, procédé à la fermeture dudit compteur lors de cette première visite organisée dans le cadre du MOZA.

Au vu de ce qui précède, Sibelga s'est conformé au scénario 38 « Move out sans rendez-vous à Bruxelles » susmentionné.

L'article 24sexies §1, 1^{er} alinéa de l'ordonnance gaz prévoit que :

« §1. 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 de distribution. »

L'article 24sexies §4 de l'ordonnance précitée prévoit également que :

« §4. Si le fournisseur estime que la coupure ou l'erreur dans la procédure de changement de fournisseur résulte d'une erreur du gestionnaire du réseau, il en informe le client dans les trente jours calendriers de la réception de la demande d'indemnisation et, dans le même délai, adresse directement la demande au gestionnaire du réseau. »

Dans le cas d'espèce,

- La procédure de Mystery switch transmise par le Fournisseur d'énergie Y n'a pas été traitée par le Fournisseur d'énergie Z en raison d'une erreur du système. Le message du Fournisseur d'énergie Y a été clôturé par le système informatique, sans suivi.
- Le Fournisseur d'énergie Y a lancé la procédure Moza car le Fournisseur d'énergie Z, en tant que fournisseur « kidnappé » n'avait pas entrepris les démarches nécessaires pour récupérer le point de fourniture de gaz de la plaignante dans le délai prescrit par le scénario 03b du UMIG susmentionné.
- Le compteur de gaz de la plaignante a été scellé le 5 février 2016.

- Le 8 février 2016, le Fournisseur d'énergie Z a introduit un « move in » auprès de Sibelga. Aucune demande de réouverture d'urgence du compteur n'a été sollicitée.
- Le 11 février 2016, le compteur de gaz de la plaignante fut rouvert.
- Le 4 mars 2016, la plaignante a introduit une demande d'indemnisation auprès de son fournisseur d'énergie, le Fournisseur d'énergie Z.
- Le Fournisseur d'énergie Z a consenti à verser à la plaignante la moitié de l'indemnité dont celle-ci pouvait prétendre en vertu de l'article 24sexies §1, 1^{er} alinéa de l'ordonnance gaz au motif que les torts sont partagés entre Fournisseur d'énergie Y et lui.

Or, au vu des éléments qui précèdent, le Fournisseur d'énergie Y s'est conformé aux dispositions du UMIG précitées contrairement au Fournisseur d'énergie Z. En effet, le Fournisseur d'énergie Y a accepté de rendre le point de fourniture de gaz à la suite du message de détection du Fournisseur d'énergie Z et a pris en charge la consommation de la plaignante pendant la période « kidnappée ». Quant au Fournisseur d'énergie Z, il n'a pas entrepris les démarches nécessaires pour récupérer le point de fourniture dans les délais.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre le Fournisseur d'énergie Y non fondée.

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre le Fournisseur d'énergie Z fondée.

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre Sibelga non fondée.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges