

Service des Litiges

Décision

Plainte de Monsieur X c./ Fournisseur d'énergie

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges (ci-après « *Le Service* ») de se prononcer sur le respect par son fournisseur d'énergie du UMIG Partie II A, 38. Move out sans rendez-vous à Bruxelles¹ auquel le Règlement technique Electricité fait référence² lorsque ce dernier entame la procédure « *MOZA* » (procédure tendant à la fermeture du compteur en l'absence de repreneur connu).

Exposé des faits

Depuis juin 2012, Monsieur X, résidant à 1410 Waterloo est propriétaire d'un appartement sis à 1030 Schaerbeek. Il était client auprès de son fournisseur d'énergie pour ce point de fourniture. Puis il a fait louer son appartement.

Le 31 octobre 2014, la locataire de Monsieur X, Madame Y, a quitté les lieux et elle a transmis le 14 novembre 2014 par téléphone les coordonnées du nouvel occupant : « *Monsieur X à 1030 Schaerbeek* ». Aucun document de reprise des énergies n'a été transmis au fournisseur d'énergie.

Le 14 novembre 2014, le fournisseur d'énergie a envoyé un premier courrier à Monsieur X à l'adresse à 1030 Schaerbeek en l'invitant à régulariser sa situation en souscrivant un contrat d'énergie soit auprès de son fournisseur d'énergie soit auprès d'un autre fournisseur d'énergie. À défaut, le courrier indiquait que le GRD procéderait à la fermeture du compteur.

Le 26 novembre 2014, le fournisseur d'énergie a envoyé un deuxième courrier destiné à l'occupant de l'immeuble à l'adresse à 1030 Schaerbeek. En l'absence de repreneur connu, le fournisseur d'énergie a initié une procédure « *MOZA* » le 15 décembre 2014 auprès de SIBELGA.

Le 18 décembre 2014, un technicien de SIBELGA s'est rendu une première fois sur les lieux et a déposé un formulaire de régularisation dans une boîte aux lettres. Sans réaction de la part du nouvel occupant, un technicien s'est rendu sur les lieux le 3 février 2015 et a scellé les compteurs.

Le 11 février 2015, les compteurs de gaz et d'électricité ont été rouverts suite à la demande de Monsieur X.

Position du plaignant

1 UMIG 4.1 – 20/12/2011.

2 Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité 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.

Monsieur X estime que la coupure de ses fournitures d'énergie aurait pu être évitée car son fournisseur d'énergie possédait ses coordonnées à 1410 Waterloo car il a déjà eu un contrat de fourniture pour le point de fourniture où la coupure est intervenue. Selon le plaignant, le fournisseur d'énergie aurait dû prendre contact avec lui avant de lancer la procédure Moza auprès de Sibelga.

Recevabilité

L'article 30novies, §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 et de ses arrêtés d'exécution;

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-Capitale et ses arrêtés d'exécution;

3° relatives au fonctionnement des marchés du gaz et de l'électricité;

4° ayant trait aux activités d'un fournisseur, d'un gestionnaire de réseau ou d'un intermédiaire;

5° relatives à l'octroi d'une aide financière dans le cadre du programme d'exécution visé à l'article 24, § 2;

ceci à l'exception de celles portant sur des droits civils ».

Il ressort de cet article que le Service des litiges est compétent pour statuer sur des plaintes relatives à l'application de la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution, y compris donc du Règlement technique électricité.

En l'espèce, la section 1.2.2 description du processus du UMIG 4.0 – 20/12/2011 est applicable.

Dès lors, la plainte est recevable.

Examen de fond

La section 1.2.2 Procesomschrijving – Description du processus du UMIG Partie II A, 38. Move out sans rendez-vous à Bruxelles prévoit également que:

« 1. Sur base d'un "Move-out sans rendez-vous à Bruxelles", le Fournisseur actuel demande au Gestionnaire de points d'accès de régulariser au plus vite la situation d'un point d'accès, sur base des principes du marché libéralisé.

Remarque: selon les directives des régulateurs, la demande doit être précédée de la recherche, par le Fournisseur actuel, des informations concernant le nouvel Utilisateur du réseau de distribution et le propriétaire ainsi que de la mise au courant, par celui-ci, de la procédure à suivre afin de régulariser la situation. [...] (Nous soulignons).

Avant de démarrer la transaction de "Move-out sans rendez-vous à Bruxelles", le Gestionnaire de points d'accès effectue un certain nombre de tests sur la demande du fournisseur. [...]

3. Lorsque la demande est acceptée, le Gestionnaire de points d'accès confirme l'acceptation au Fournisseur actuel et démarre la transaction. Le Gestionnaire des compteurs 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.

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 35ème 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. [...]» (Nous soulignons).

Dans le cas d'espèce,

- L'ancienne occupante, Madame Y, a quitté les lieux le 31 octobre 2014 et elle a transmis le 14 novembre 2014 par téléphone les coordonnées du nouvel occupant : « Monsieur X à 1030 Schaerbeek ».
- Le fournisseur d'énergie a procédé à la recherche du nouvel occupant en envoyant un premier courrier à l'adresse à 1030 Schaerbeek en date du 14 novembre 2014 à l'attention de Monsieur X, puis un deuxième courrier le 26 novembre 2014 à l'adresse susmentionnée à l'attention de l'occupant de l'immeuble.
- Le 18 décembre 2014, un technicien de SIBELGA a effectué une visite à 1030 Schaerbeek. Il y aurait déposé un formulaire de régularisation dans une boîte aux lettres.
- Suite au lancement par le fournisseur d'énergie de la procédure MOZA le 15 décembre 2014, SIBELGA a procédé le 3 février 2015, en l'absence de contrat de fourniture, à la fermeture des compteurs, soit 47 jours après la première visite effectuée par le technicien de SIBELGA.

Le Service des litiges a demandé au fournisseur d'énergie la raison pour laquelle l'adresse de contact de Monsieur X, telle que reprise sur la facture numéro du 5 septembre 2012, n'avait pas été utilisée pour l'envoi des courriers de régularisation. Par courriel daté du 3 mars 2016, le fournisseur d'énergie a justifié ce fait de la manière suivante « Nos services ne vérifient pas les informations relatives au propriétaire/nouvel occupant communiquées par le client sortant. L'adresse d'expédition reprise sur la facture que vous mentionnez date de 2012. Nos services avaient pris note de l'adresse communiquée par le repreneur de manière plus récente. »

Le Service constate que le fournisseur d'énergie a pris les dispositions nécessaires afin de rechercher le nouvel utilisateur du réseau de distribution en envoyant deux courriers « followers » à l'adresse

communiquée par le locataire sortant et qui est également l'adresse de point de livraison de l'énergie. Sur base des informations communiquées par le dernier occupant, le fournisseur d'énergie ne pouvait pas savoir que Monsieur X ne résidait pas à l'adresse précitée et par conséquent qu'il n'a pu recevoir les courriers followers.

De plus, le Service observe que le plaignant n'a pas pris les dispositions nécessaires afin de :

- donner au fournisseur son adresse notamment à travers le document de reprise des énergies, et
- de disposer de contrat d'énergie valable au moment de la coupure.

En conséquence, le fournisseur d'énergie a respecté l'obligation qui lui est imposé par la section 1.2.2 Procesomschrijving – Description du processus du UMIG Partie II A, 38. Move out sans rendez-vous à Bruxelles.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre son fournisseur d'énergie recevable mais non-fondée.

Assistante juridique
Membre du Service des litiges

Chef de service - Conseillère sociale
Membre du Service des litiges