

Service des Litiges

Décision

Madame X / Fournisseur Y

I. Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par le fournisseur Y des articles 25^{ter} et 25^{sexies} §4 de l'Ordonnance du 19 juillet 2001 relative au marché de l'électricité en Région de Bruxelles capitale (ci-après « *ordonnance électricité* ») ainsi que des articles 20^{bis} et 20^{quater} §2 de l'Ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative au marché du gaz en Région de Bruxelles capitale (ci-après « *ordonnance gaz* »).

II. Exposé des faits

La plaignante est propriétaire d'un bien situé à 1030 Bruxelles.

Suite au départ de son ancien locataire, la plaignante a complété le 7 novembre 2017 un document intitulé « *Contrat électricité et/ou gaz naturel* » en vue d'être fournie en électricité et gaz par le fournisseur Y. Ce document a été complété avec l'assistance d'un démarcheur agissant pour le compte du fournisseur Y.

Le 10 janvier 2018, Sibelga a scellé les compteurs de la plaignante à la suite d'une procédure MOZA initiée par le fournisseur Y.

Le 15 janvier 2018, le fournisseur Y indique par voie téléphonique à la plaignante que le contrat n'a pas été activé au motif que celle-ci a été condamnée pour des arriérés de factures de consommation par la Justice de paix du canton de Schaerbeek pour une adresse de consommation située à 1030 Bruxelles.

Les compteurs ont été réouverts le 24 janvier 2018 par SIBELGA, la plaignante ayant conclu un contrat avec un autre fournisseur.

Le 30 janvier 2018, la plaignante introduit une demande d'indemnisation auprès du fournisseur Y sur base des articles 32^{septies} de l'ordonnance électricité et 24^{sexies} de l'ordonnance gaz. Celle-ci rejette la demande en ces termes :

« En effet, vous avez signé un contrat suite au passage de notre partenaire door to door en date du 7.11.2017. Sur ce document nous vous informions que nous vous enverrions une confirmation écrite de votre contrat. Cette confirmation ne vous a pas été envoyée car lors de la signature du contrat avec notre partenaire vous avez signé une déclaration sur l'honneur stipulant ceci : « Le client reconnaît que par sa signature il s'engage vis-à-vis du fournisseur YI et qu'il n'a pas de dettes ouvertes auprès du fournisseur Y ».

Chaque contrat signé en présence d'un door to door fait l'objet d'un contrôle interne avant activation. Lors de ce contrôle nous avons constaté que vous avez encore une dette vis-à-vis de notre société de

977.23 euros (montant principal), pour laquelle il y a eu jugement (compte-client XXXXXX). Dès lors, nous avons considéré le document signé avec notre partenaire comme non valable et n'avons donc pas activé de contrat à votre nom pour l'adresse à 1030 Schaerbeek ».

Au vu du contenu de la décision, la plaignante introduit le 7 mars 2018 une plainte à l'encontre du fournisseur Y auprès du Service des litiges.

III. Position du plaignant

III.1. La plaignante considère que le fournisseur Y a violé les articles 25ter de l'ordonnance électricité et 20bis de l'ordonnance gaz qui prévoient qu'en cas de refus du fournisseur de faire une proposition de contrat, celui-ci doit être communiqué par écrit au consommateur.

En effet, la plaignante n'a reçu aucun écrit de la part du fournisseur Y pour l'informer du refus de conclure un contrat avec ce dernier.

III.2. La plaignante considère que le fournisseur Y a coupé les compteurs d'électricité et de gaz en violation des prescriptions des ordonnances, plus précisément des articles 25sexies §4 de l'ordonnance électricité et 20quater §2 de l'ordonnance gaz.

Elle sollicite une indemnisation sur pied des articles 32septies de l'ordonnance électricité et 24sexies de l'ordonnance gaz.

III.3. La plaignante ne conteste pas qu'il avait une dette, au moment de la signature du contrat, auprès du fournisseur Y et qu'elle a été condamné par la Justice de paix du canton de Schaerbeek à honorer ce montant.

IV. Position de la partie mise en cause

IV.1. Le fournisseur Y indique, dans sa décision du 15 février 2018, qu'un contrôle interne est toujours effectué avant l'activation d'un contrat conclu *door to door* et que, dans le cas de la plaignante, le contrat n'a pas été activé en raison de l'existence de la dette, rendant ainsi le contrat non valable.

Dans un mail explicatif du 10 avril 2018 adressé au Service des litiges, le fournisseur Y s'appuie sur la disposition suivante : « Fournisseur Y vous enverra une confirmation écrite du contrat ou de vos contrats » pour soutenir que la plaignante aurait dû comprendre que la demande d'offre a été refusée au motif qu'elle n'a pas reçu de confirmation écrite du document signé.

Selon le fournisseur Y, elle n'avait pas l'obligation d'adresser par écrit à la plaignante la décision de non activation et donc, le refus faire offre. Les articles 25ter de l'ordonnance électricité et 20bis de l'ordonnance gaz n'auraient donc pas été violés.

IV.2. Le fournisseur Y expose, dans son mail explicatif du 10 avril 2018, que la coupure des compteurs qui s'est produite le 10 janvier 2018 n'aurait pas été sollicitée par le fournisseur Y dans le but de refuser le contrat à la plaignante mais aurait été effectuée, dans le cadre d'une procédure MOZA, suite au départ de la personne qui occupait les lieux avant la plaignante.

Le fournisseur considère donc qu'il n'a pas violé les articles 25sexies §4 de l'ordonnance électricité et 20quater §3 de l'ordonnance gaz.

V. Décision de poursuite

Par mail du 5 avril 2018, le Service des litiges a décidé de poursuivre le traitement de la plainte au motif que celle-ci se base sur les articles 25ter et 32septies de l'Ordonnance électricité ainsi que 20bis et 24sexies de l'Ordonnance gaz.

Le Service des litiges confirme cette décision.

VI. Examen du fond

VI.1. L'existence d'une dette auprès du fournisseur n'implique pas *ipso facto* l'absence d'activation d'un contrat ou le refus de faire offre.

Les articles 25ter de l'ordonnance électricité et 20bis de l'ordonnance gaz disposent que :

« A tout client qui le lui demande, le fournisseur fait, dans les 10 jours ouvrables, une proposition raisonnable et non discriminatoire de contrat de fourniture, et communique les conditions générales de fourniture et notamment, s'il s'agit d'un client résidentiel, les dispositions de la présente ordonnance relatives aux clients protégés.

Dans le cas où la demande émane d'un client ou ancien client qui n'a pas apuré entièrement ses dettes contractées auprès du fournisseur concerné tout en ne respectant pas le plan d'apurement éventuellement conclu, le fournisseur peut refuser par écrit de faire une proposition de contrat de fourniture ou faire par écrit une proposition de contrat de fourniture qui sera conclu après que le client aura apporté une caution »

Les ordonnances permettent donc au fournisseur de conclure un contrat de fourniture d'électricité et de gaz avec un client qui a des dettes envers ce dernier ou qui ne respecte pas un plan d'apurement éventuellement conclu.

Dès lors que l'existence d'une dette n'implique pas automatiquement le refus du fournisseur de faire une offre à un consommateur, celui-ci doit manifester son refus par écrit. Le fournisseur Y n'apporte aucune preuve qui permettrait de déduire que la plaignante a été informé du refus par écrit. Dès lors, le fournisseur Y a violé les articles 25ter de l'ordonnance électricité et 20bis de l'ordonnance gaz.

VI.2. Une procédure MOZA a été initiée par Sibelga à la demande du fournisseur Y au motif que l'ancien locataire n'occupait plus les lieux.

Le scénario 38 « *Move out sans rendez-vous à Bruxelles* » du UMIG et plus particulièrement son point « 1.2.2. *Description du processus* » énonce que :

« 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.

Si les données du propriétaire ne sont pas connues, le Fournisseur actuel envoie le code UNKNOWN». Si les données du nouvel Utilisateur du réseau de distribution ne sont pas connues, le Fournisseur actuel envoie un des trois codes suivant : « UNKNOWN », « INHABITED », « EMPTY ».

Le Fournisseur actuel envoie également les données de son ancien Utilisateur du réseau de distribution et peut également, de manière optionnelle, transmettre les index fournis par ce dernier. Le Fournisseur actuel ne fournit sous aucun prétexte son propre GLN en guise de données pour l'ancien Utilisateur du réseau de distribution »

Le fournisseur Y a adressé deux courriers dans ce dossier :

- Un courrier du 5 novembre 2017 à la plaignante, en sa qualité de propriétaire, indiquant ceci : « *Votre précédent locataire nous a fait pas de son déménagement en date du 24/10/2017. Si vous n'avez pas encore de nouveau locataire, vous devez reprendre le contrat temporairement à votre nom. Vous avez la possibilité d'opter pour le fournisseur Y et de bénéficier du tarif maison vide qui vous permet de ne pas payer de frais fixes, mais uniquement ce que vous consommez réellement (...)* » ;
- Un courrier du 19 novembre 2017 adressé au nouvel occupant des lieux : « *Le précédent occupant de l'adresse de consommation ci-dessus nous a fait part de son déménagement en date du 24/10/2017. Depuis, aucun nouveau consommateur ne s'est inscrit pour cette habitation. Sans réaction de votre part, la fourniture d'énergie sera interrompue.*

Etes-vous le nouveau consommateur d'énergie à cette adresse ? Si oui, vous devez vous inscrire dans les meilleurs délais auprès d'un fournisseur d'énergie de votre choix (...) ».

Il ressort des courriers ci-dessus que le fournisseur Y a pris les mesures nécessaires pour avertir tant le propriétaire (la plaignante) que le nouvel occupant des lieux.

VI.3. La plaignante postule une indemnisation sur base des articles 32septies de l'ordonnance électricité et 24sexies de l'ordonnance gaz qui disposent que :

« Toute coupure d'électricité 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 de réseau ».

L'indemnisation sur pied de cet article nécessite une coupure d'électricité (ou de gaz) en violation des prescriptions des ordonnances électricité ou gaz ou en raison d'une erreur de gestion ou de facturation.

Dès lors qu'il a été démontré que le fournisseur Y n'a pas violé les articles 25*sexies* §4 de l'ordonnance électricité et 20*quater* §2 de l'ordonnance gaz et n'a commis aucune erreur de gestion ou de facturation dans le cadre de la procédure MOZA, la plaignante n'a pas droit à une indemnisation.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par madame X contre le fournisseur Y fondée en ce qui concerne la violation des articles 25*ter* de l'ordonnance électricité et 20*bis* de l'ordonnance gaz mais non fondée en ce qui concerne les articles 25*sexies* §4, aliéna 4 de l'ordonnance électricité et 20*quater* §2 de l'ordonnance gaz.

La demande d'indemnisation sur base des articles 32*septies* de l'ordonnance électricité et 24*sexies* de l'ordonnance gaz doit être rejetée, la procédure MOZA ayant été respectée par le fournisseur Y.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Assistante juridique
Membre du Service des litiges