

Service des Litiges

Décision

Monsieur X / Fournisseur Y et Sibelga

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges (ci-après « *Service* ») de se prononcer sur le respect par le fournisseur Y et Sibelga de l'article 25*decies*, 2^{ème} alinéa 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 (ci-après « *ordonnance électricité* ») et de la procédure « MOZA¹ » auquel le Règlement technique électricité fait référence (ci-après « *Règlement Technique Electricité* »).

Exposé des faits

Le 8 septembre 2014, le plaignant a obtenu le statut de client protégé et a, de ce fait, basculé vers le fournisseur de dernier ressort, Sibelga.

Le 23 février 2016, n'ayant pas fourni d'attestation valable à Sibelga, le plaignant a perdu sa qualité de client protégé et il est, dès lors, retourné chez son fournisseur d'énergie commercial, fournisseur Y.

Dans sa plainte, le plaignant soutient qu'il a déménagé, le 6 janvier 2016, de la « *XX – 1060 Saint-Gilles* » vers la « *XX – 1060 Saint-Gilles* ». Pour appuyer ses dires, le plaignant a joint à sa plainte l'attestation de la remise des clés dressée par l'huissier de justice en date du 6 janvier 2016.

Le plaignant affirme, également, avoir pris contact par voie téléphonique avec Sibelga afin de l'informer de son déménagement.

Or, par courriel daté du 23 juillet 2018, Sibelga a informé le Service que ses services n'ont aucune trace de la communication du déménagement du plaignant.

Par courriel daté du 26 juin 2018, fournisseur Y a informé le Service des litiges d'avoir reçu l'information du gestionnaire de réseau de distribution du fait de la reprise du point de fourniture lié à l'adresse « *XX – 1060 Saint-Gilles* » par Monsieur X. Fournisseur Y a donc repris le plaignant, comme client, le **22 février 2016** pour la fourniture d'électricité et de gaz relative à l'adresse de consommation précitée.

En outre, fournisseur Y a précisé au Service des litiges que le plaignant avait pris contact avec son service clientèle en date du **6 juillet 2016** afin d'obtenir des explications sur la mise en demeure qu'il venait de recevoir. Lors de cet entretien, le plaignant aurait mentionné à fournisseur Y qu'il avait déménagé. Néanmoins, le plaignant n'aurait pas communiqué à fournisseur Y ses index de « *sortie* » afin que ce dernier puisse clôturer son compte et ce, malgré le fait que fournisseur Y lui en aurait fait

¹ UMIG 4.1 – 20/12/2011

la demande à deux reprises. A la suite de cet entretien, fournisseur Y a toutefois modifié l'adresse de facturation du plaignant.

Le 4 avril 2017, Monsieur X a repris, à nouveau, contact avec fournisseur Y pour lui communiquer son déménagement à l'adresse « *XX – 1060 Saint-Gilles* ». A la suite de cette notification de changement d'adresse, fournisseur Y a clôturé l'adresse « *XX – 1060 Saint-Gilles* ».

Le 4 janvier 2017, fournisseur Y a adressé au plaignant une première facture de régularisation pour l'électricité s'étalant du 22 février 2016 au 14 décembre 2016 et le 13 avril 2017, une seconde facture de régularisation pour l'électricité s'étalant du 14 décembre 2016 au 5 février 2017.

Le plaignant, par l'intermédiaire de son assistante sociale, a contesté ces factures auprès de fournisseur Y au motif qu'il ne résidait plus à l'adresse de consommation « *XX à 1060 Saint-Gilles* » depuis le 6/01/2016.

Par courriel du 26 juin 2018, fournisseur Y a informé le Service qu'il acceptait de clôturer le dossier pour l'adresse de consommation précitée à la date du dernier index reçu et validé par le gestionnaire du réseau de distribution, soit le 14/12/2016.

Position du plaignant

Monsieur X conteste la consommation que fournisseur Y lui réclame pour sa précédente adresse au motif que ce dernier n'y résidait plus depuis le mois de **janvier 2016** et avait aussitôt communiqué son déménagement à fournisseur Y.

Recevabilité

L'article 30*novies*, §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 la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution, y compris donc du Règlement technique électricité.

En l'espèce, l'article 25^{decies}, 2^{ème} alinéa de l'ordonnance électricité ainsi que la procédure « MOZA » sont applicables.

La plainte est, dès lors, recevable.

Examen du fond

1. La notification du déménagement

L'article 25^{decies}, 2^{ème} alinéa de l'ordonnance électricité prévoit que :

« En cas de déménagement et en l'absence de fermeture du compteur, un relevé contradictoire des index du compteur est effectué entre l'ancien et le nouvel occupant, ou entre l'ancien occupant et le propriétaire du bien alimenté. Un formulaire de déménagement est établi à cette fin et mis à disposition par Brugel sur son site Internet. A défaut de relevé contradictoire transmis au gestionnaire du réseau de distribution ou de relevé demandé à celui-ci par un fournisseur, l'estimation des index effectuée par le gestionnaire du réseau de distribution fait foi jusqu'à preuve du contraire. »
(Nous soulignons).

Il découle de cet article que dans le cas où l'utilisateur du réseau de distribution n'a pas effectué un relevé contradictoire des index, il revient au gestionnaire du réseau de distribution d'estimer les index.

2. La communication de l'index de sortie

La section 1.1 « Doel – But du scénario » du UMIG parti II A, 28. « Move out sans rendez-vous » prévoit que :

*« Lorsqu'un **Utilisateur du réseau de distribution** quitte un point d'accès sans en demander la fermeture et que son successeur n'entreprend pas les démarches nécessaires pour régler sa situation de déménagement sur ce point d'accès ou qu'il n'y a, simplement, pas de successeur, on parle de déménagement problématique pour ce point d'accès. Le **Fournisseur actuel** reste responsable du point d'accès, malgré le fait qu'il n'a plus de contrat de fourniture valable pour ce point d'accès.*

*Ce scénario fournit, au **Fournisseur actuel**, la possibilité de mettre un terme à cette situation en envoyant une demande de Move-out sans rendez-vous au Gestionnaire de points d'accès qui entreprendra les actions nécessaires pour régulariser la situation sur le point d'accès. »*

La section 1.2.2 « Procesomschrijving – Description du processus » du UMIG Partie II A, 28. Move out sans rendez-vous prévoit également que :

*« 1. Sur base d'un Move-out sans rendez-vous, 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.** » [...] (Nous soulignons)

Dans le cas d'espèce,

- Le 6 juillet 2016, Monsieur X a contacté le service clientèle de fournisseur Y afin de le prévenir de son déménagement vers l'adresse « XX – 1060 Saint-Gilles ».
- Lors de l'appel téléphonique du 6 juillet 2016, l'opératrice de fournisseur Y a expliqué au plaignant que pour clôturer son dossier, ils avaient besoin de son index de « sortie ».
- Etant donné que le plaignant n'a pas communiqué son index de sortie à fournisseur Y afin de clôturer son compte-client, fournisseur Y lui a adressé une facture de régularisation pour la consommation d'électricité s'étalant du 22 février 2016 au 14 décembre 2016 et une seconde facture de régularisation pour la consommation d'électricité s'étalant du 14 décembre 2016 au 5 février 2017.
- Eu regard à ce dernier point, le Service a demandé à fournisseur Y pourquoi il n'avait pas lancé la procédure MOZA au jour où Monsieur X lui a communiqué qu'il avait déménagé à l'adresse « XX – 1060 Saint-Gilles ». Par courriel daté du 31 août 2018, fournisseur Y a informé le Service ce qui suit :

« Comme expliqué par cette dernière – la collaboratrice de fournisseur Y- , Monsieur X a contacté notre service clientèle le 6/06/2016 (et non 2018). Lors de cet appel, l'opératrice lui a expliqué que pour clôturer son dossier nous avons besoin des index.[...] »

Bien que nous acceptons de traiter un déménagement par téléphone, nous devons nous assurer de certains points afin d'éviter de déménager un point erronément. »
(Nous soulignons)

Comme exposé au point 1, le législateur bruxellois n'a pas conditionné la notification du déménagement par la communication d'un index de clôture. En effet, l'article 25decies, 2^{ème} alinéa prévoit qu' « (...) à défaut de relevé contradictoire A défaut de relevé contradictoire transmis au gestionnaire du réseau de distribution ou de relevé demandé à celui-ci par un fournisseur, l'estimation des index effectuée par le gestionnaire du réseau de distribution fait foi jusqu'à preuve du contraire. »

En outre, le Service constate que la section 1.2.2 « *Procesomschrijving – Description du processus* » du UMIG Partie II A, 28. « *Move out sans rendez-vous* » n'oblige pas au fournisseur de transmettre les

index de l'utilisateur du réseau de distribution (ci-après « URD ») au GRD lorsqu'un URD quitte un point d'accès sans en demander la fermeture et que son successeur n'entreprend pas les démarches nécessaires pour régler sa situation de déménagement sur ce point d'accès.

Le Service considère qu'en vertu de l'article 25*decies*, 2^{ème} alinéa de l'ordonnance électricité et de la section 1.2.2 « *Procesomschrijving – Description du processus* » du UMIG Partie II A, 28. « *Move out sans rendez-vous* », fournisseur Y n'était pas en droit de conditionner le déménagement du plaignant à la communication de son index de « *sortie* ». Le Service des litiges estime que fournisseur Y aurait dû initier la procédure MOZA tendant à la fermeture du compteur dès qu'il a été informé du déménagement du plaignant et ce, même s'il ne disposait pas des index de clôture.

Dès lors l'index de clôture doit être estimé par Sibelga à la date où le client a communiqué son déménagement.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par le plaignant :

- contre Sibelga recevable mais non fondée.
- contre fournisseur Y recevable et fondée en ce que fournisseur Y n'était pas en droit de conditionner le déménagement du plaignant à la communication de son index de « *sortie* ».

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges