

## Service des Litiges

### Décision

#### Le plaignant contre fournisseur Z et Sibelga

##### Objet de la plainte

Le plaignant sollicite du Service des litiges de se prononcer sur le respect par fournisseur Z et le gestionnaire du réseau de distribution (ci-après « GRD » ou « Sibelga ») des articles 25ter, 25sexies, §4, al.4 et 32ter, 32quinquies, 32septies de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « ordonnance électricité ») et des articles 20bis, 20quater, §2, 24bis, 24quater et 24sexies de l'ordonnance du 1<sup>er</sup> avril 2004 relative à l'organisation du marché de gaz en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « ordonnance gaz ») ainsi que du UMIG Partie II A, 38. Move out sans rendez-vous à Bruxelles<sup>1</sup> auquel les Règlements techniques<sup>2</sup> font référence lorsqu'ils appliquent la procédure « MOZA ».

##### Exposé des faits

Le 4 janvier 2018, le plaignant a emménagé dans un appartement sis « à 1000 Bruxelles » dont le bail de location a pris cours le 01/01/2018.

Le même jour, le plaignant aurait signé la demande d'abonnement pour ses fournitures d'électricité et de gaz auprès du fournisseur Z. Le propriétaire de l'appartement, Monsieur Y, se serait chargé de transmettre la demande d'abonnement précitée ainsi que le document de reprise des énergies complétés et signés.

Selon fournisseur Z, les documents précités ne lui seraient parvenus que le 1<sup>er</sup> mars 2018 par l'intermédiaire de Madame X et non en date du 4 janvier 2018 par Monsieur Y comme avancé par le plaignant.

De janvier à février 2018, le plaignant a bénéficié des énergies sans toutefois recevoir des factures d'énergie pendant cette période.

Le 1<sup>er</sup> mars 2018, les compteurs d'électricité et de gaz desservant l'appartement du plaignant ont été scellés par Sibelga. Le plaignant se trouvait dans son appartement au moment de la coupure.

A la suite de la fermeture des compteurs, le plaignant a pris contact, à plusieurs reprises, avec le service clientèle de fournisseur Z afin d'obtenir des explications sur cette interruption. L'un des collaborateurs de fournisseur Z aurait communiqué au plaignant que leur société avait refusé sa

---

<sup>1</sup> UMIG 4.1 – 20/12/2011

<sup>2</sup> 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.

Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution du 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.

demande de contrat de janvier 2018 au motif que leur « *société ne pouvait plus conclure de nouveaux contrats à Bruxelles* ».

Le plaignant a ensuite adressé, respectivement, une plainte ainsi qu'une demande d'indemnisation auprès de fournisseur Z et Sibelga. Parallèlement, ne disposant plus des énergies pour une raison qui lui était encore inconnue, le plaignant a souscrit un contrat pour ses fournitures d'électricité et de gaz auprès d'un autre fournisseur d'énergie.

Le 7 mars 2018, Sibelga a procédé à l'ouverture des compteurs d'électricité et de gaz.

Le 15 mars 2018, le plaignant a reçu un courrier de fournisseur Z datée du 12 mars 2018 l'informant qu'il était leur client depuis le 13 février 2018.

Vers la fin du mois de mars 2018, fournisseur Z et Sibelga ont tous deux refusé respectivement d'indemniser le plaignant.

Le 16 avril 2018, le plaignant a introduit une plainte contre fournisseur Z et Sibelga auprès du Service des litiges de BRUGEL.

#### Position du plaignant

Le plaignant conteste la fermeture de ses compteurs d'électricité et de gaz au motif qu'il avait demandé un contrat d'énergie auprès de Fournisseur Z en date du 4 janvier 2018 d'une part, et qu'il n'a pas été avisé au préalable de ladite fermeture d'autre part.

#### Position de fournisseur Z

Le fournisseur d'énergie – fournisseur Z – soutient que la demande d'abonnement d'énergie et le document de reprise des énergies du plaignant ne lui sont parvenus qu'en date du 1<sup>er</sup> mars 2018, soit après la fermeture des compteurs du plaignant.

Fournisseur Z considère qu'il a fait une correcte application de la procédure « *MOZA* » en ce qu'il a adressé un courrier informatif en date du 29 décembre 2017 au nouvel occupant afin de l'aviser de la menace de fermeture qui pesait sur les compteurs à défaut de contrat d'énergie valide sur le point de fourniture.

#### Position de Sibelga

Sibelga estime que sa responsabilité dans l'exécution de la procédure *MOZA* initiée par fournisseur Z ne peut être engagée.

#### Recevabilité

L'article 30<sup>novies</sup>, §1<sup>er</sup> 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. - 3Il 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.

En l'espèce, les articles 25ter, 25sexies, §4, al.4 et 32ter, 32quinquies, 32septies de l'ordonnance électricité et 20bis, 20quater, §2, 24bis, 24quater et 24sexies de l'ordonnance gaz ainsi que la procédure « MOZA » sont applicables.

La plainte est dès lors recevable.

#### Examen du fond

##### 1. Obligation de faire offre

L'article 25ter, 1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> alinéas de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz prévoient 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 présentation 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 qui sera conclu après que le client aura apporté une caution. »*

Dans le cas d'espèce, le plaignant soutient dans sa plainte que son propriétaire s'est chargé de transmettre, en date du 4 janvier 2018, sa demande d'abonnement d'énergie ainsi que le document de reprise des énergies à fournisseur Z sans toutefois étayer ses dires.

De son côté, fournisseur Z a informé le Service par courriel daté du 1<sup>er</sup> août 2018 que les documents du plaignant précités ne lui sont parvenus, par l'intermédiaire de Madame X qu'en date du 1<sup>er</sup> mars 2018, soit après la fermeture des compteurs.

Il ressort de l'analyse du dossier que fournisseur Z avait également communiqué cette date de réception des documents précités au plaignant par courriel daté du 29 mars 2018. Cette date n'aurait-elle pas été remise en cause par le plaignant.

En outre, le plaignant ne s'était pas enquis auprès de fournisseur Z de la bonne réception de sa demande d'abonnement des énergies ou encore de l'absence de facture avant le 1<sup>er</sup> mars 2018, date de la fermeture des compteurs.

Par conséquent, le Service a pris en considération la date du 1<sup>er</sup> mars 2018 comme étant la date de la demande de faire offre lorsqu'il a vérifié le respect par fournisseur Z de l'article 25<sup>ter</sup> de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz.

Partant de ce postulat, il s'avère que le fournisseur d'énergie – Fournisseur Z - s'est conformé aux dispositions précitées en ce qu'il a accepté de faire offre au plaignant endéans le délai prescrit par ces dispositions, soit dans les 10 jours ouvrables. En effet, par courrier daté du 12 mars 2018, fournisseur Z a confirmé au plaignant le transfert des énergies.

## 2. Procédure Moza

L'article 25<sup>sexies</sup>, §4 al.4 de l'ordonnance électricité et l'article 20<sup>quater</sup>, §2 al. 3 de l'ordonnance gaz prévoient que :

*« (...), si le gestionnaire du réseau de distribution, étant chargé par un fournisseur de couper un point de prélèvement non attribué, non couvert par un contrat ou non fourni par défaut, ou ayant constaté un bris de scellés, détecte lors de sa visite sur place la présence d'un consommateur, il invite celui-ci à régulariser sa situation contractuelle dans les quarante jours, période pendant laquelle le gestionnaire du réseau lui rend au moins une visite et laisse un avis de passage. A défaut de régularisation de la part du consommateur dans ce délai, l'autorisation du juge de paix pour la coupure n'est plus requise. »*

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

*« 1. Sur base d'un « Move-out sans rendez 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 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 suivants : « 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. »*

En l'espèce, tous les moyens ont été déployés par fournisseur Z afin de rendre l'exécution de cette obligation effective. En effet, dans le cadre du préluce de la procédure MOZA, fournisseur Z a adressé un courrier informatif à l'attention du nouvel occupant des lieux en date du 29 décembre 2017 afin de l'informer qu'à défaut de repreneur connu, les compteurs d'électricité et de gaz repris sous les codes EAN suivants : XXXXX et XXXXX seront fermés.

h

- Le 4 janvier 2018, le plaignant a emménagé dans l'appartement sis « à 1000 Bruxelles » dont le bail de location a pris cours le 1/01/2018.
- Le jour même, le plaignant aurait transmis sa demande d'abonnement d'énergie à fournisseur Z et le document de reprise des énergies par l'intermédiaire de son propriétaire. Or, il s'est avéré que ces documents sont parvenus à fournisseur Z qu'en date du 1<sup>er</sup> mars.
- Le 16 janvier 2018, fournisseur Z, le fournisseur d'énergie du locataire sortant a initié une procédure MOZA auprès de Sibelga sur les compteurs d'électricité et de gaz attribués à l'appartement précité.
- Le 25 janvier 2018, à la suite de la demande de MOZA de fournisseur Z, Sibelga a dépêché un technicien sur place avec pour objectif d'informer le nouvel utilisateur du réseau de distribution (ci-après « URD ») et/ou le propriétaire sur son/leur obligation de choisir un fournisseur et de l'/les aviser du lancement de la procédure de régularisation et des conséquences d'une telle procédure. Par courriel daté du 31 juillet 2018, Sibelga a précisé au Service que lors de cette première visite, son technicien n'a pas eu accès au bâtiment. Ce dernier a dès lors déposé un avis de passage dans la boîte aux lettres. Un formulaire de régularisation a, par la suite, été envoyé à l'adresse de consommation : « à 1000 Bruxelles » à l'attention des occupants.
- Le 14 février 2018, Sibelga a laissé un message vocal à Monsieur Y repris dans sa base de données comme étant l'ancien occupant.
- Le 1<sup>er</sup> mars 2018, en l'absence de contrat d'énergie valide, le technicien de Sibelga a procédé à la fermeture des compteurs d'électricité et de gaz lors de sa 2<sup>ème</sup> visite sur les lieux, 35 jours après le dépôt de l'avis de régularisation.

Au regard de tous ces éléments, le GRD ne s'est pas conformé aux dispositions des ordonnances électricité et gaz précitées ainsi qu'au scénario 38 « Move out sans rendez-vous à Bruxelles » susmentionné en ce qu'il n'a pas respecté le délai de régularisation, soit 40 jours prescrit par lesdites ordonnances lorsqu'il a scellé les compteurs le 35<sup>ème</sup> jour après le dépôt de l'avis de régularisation.

### 3. Demande d'indemnisation

Les articles 32ter, 32quinquies, 32septies de l'ordonnance électricité et les articles 24bis, 24quater et 24sexies de l'ordonnance gaz ne peuvent s'appliquer *in casu* car le plaignant n'était pas un « *client final* » au sens des ordonnances électricité et gaz au jour de la fermeture des compteurs.

En l'effet, l'article 2, 18° de l'ordonnance électricité définit le « *client final* » comme « *toute personne physique ou morale achetant de l'électricité pour son propre usage alimentée à une tension égale ou inférieure à 70kV sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale* » et l'article 3, 17° de l'ordonnance gaz définit le « *client final* » comme « *toute personne physique ou morale achetant du gaz sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale.* »

En l'espèce, le plaignant ne disposait pas de contrat d'énergie valide au jour de la fermeture des compteurs et n'achetait dès lors pas de l'électricité et du gaz pour son propre usage.

#### PAR CES MOTIFS

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

- contre fournisseur Z recevable mais non fondée.
- contre Sibelga recevable et partiellement fondée en ce que Sibelga n'a pas respecté le délai de régularisation de 40 jours prescrit par les ordonnances électricité et gaz lorsqu'il a scellé les compteurs.

Assistante juridique  
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges