

## Service des Litiges

### Décision

#### Le plaignant / Fournisseur Y et Sibelga

#### Objet de la plainte

Le plaignant, sollicite du Service des litiges (ci-après « *le Service* ») que ce dernier se prononce sur :

- Le fait pour fournisseur Y d'avoir communiqué des informations erronées quant à l'opportunité de donner suite au courrier du 27 mai 2018 qui lui a été adressé par fournisseur Z,
- Le respect par SIBELGA de l'article 25sexies, §4, aliéna 2 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* »).

#### Exposé des faits

Fournisseur Z fournit en électricité les locataires de l'appartement situé à 1080 Molenbeek Saint Jean.

Le plaignant, par acte authentique du 1<sup>er</sup> mai 2018, acquiert l'appartement. Le contrat de fourniture des anciens locataires de cet appartement est résilié le 30 avril 2018.

Par courrier du 27 mai 2018, fournisseur Z invite le plaignant à faire choix d'un fournisseur, à défaut de quoi le compteur d'électricité serait fermé.

Le plaignant, souhaitant faire choix de fournisseur Y comme fournisseur à partir du 1<sup>er</sup> juin 2018, aurait pris contact avec lui par voie téléphonique. Il lui aurait été conseillé de ne pas donner suite au courrier du fournisseur Z au motif que les compteurs ne seraient pas rapidement fermés.

Fournisseur Z, en raison de l'absence de réaction à son courrier du 27 mai 2018, adresse le 1<sup>er</sup> juin 2018 une demande MOZA à SIBELGA.

Parallèlement, le même jour, fournisseur Y réceptionne une demande de contrat de fourniture de la part du plaignant. Des documents complémentaires sont demandés au plaignant pour finaliser sa demande.

Le 5 juin 2018, un technicien de SIBELGA se rend sur les lieux et ferme le compteur d'électricité.

Le même jour, soit le 5 juin 2018, fournisseur Y reçoit les documents nécessaires pour conclure le contrat et demande à SIBELGA de procéder à l'ouverture du compteur d'électricité. Ce dernier est réouvert le 8 juin 2018 par SIBELGA.

Le plaignant dépose une plainte le 11 juin 2018 auprès de fournisseur Y pour lui avoir communiqué des informations erronées quant à l'opportunité de donner suite au courrier du fournisseur Z du 27 mai 2018, ce qui a entraîné la fermeture du compteur d'électricité. Il postule auprès de fournisseur Y le remboursement des frais de réouverture du compteur.

Insatisfait des échanges avec fournisseur Y, le plaignant dépose plainte le 2 août 2018 auprès du Service des litiges à l'encontre de fournisseur Y.

Par mail du 21 août 2018 adressé au Service des litiges, le plaignant étend sa plainte à l'encontre de SIBELGA.

### Position du plaignant

Le plaignant sollicite du Service des litiges que ce dernier condamne fournisseur Y à prendre à sa charge les frais de réouverture du compteur d'électricité, frais qui ont été engendrés à la suite de l'absence de réponse au courrier du 27 mai 2018 du fournisseur Z.

Le plaignant postule que le Service des litiges se prononce sur le respect par SIBELGA de l'article 25 *sexies*, §4, aliéna 2 de l'ordonnance électricité.

### Position des parties mises en cause

Fournisseur Y considère n'avoir commis aucune faute dans la communication des informations au plaignant. Les seuls contacts téléphoniques entre le plaignant et fournisseur Y seraient postérieurs à la coupure du compteur d'électricité qui est intervenue le 1<sup>er</sup> juin 2018. Il ne serait, dès lors, pas possible que des employés de fournisseur Y auraient dit au plaignant de ne pas répondre au courrier du 27 mai 2018 du fournisseur Z.

Sibelga considère n'avoir commis aucune faute dans le cadre de la procédure MOZA.

### 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 :

*« Il est créé, au sein de Brugel, un " Service des litiges " qui statue sur les plaintes :*

*1° concernant l'application de la présente ordonnance, de ses arrêtés d'exécution et du MIG en vigueur ;*

*2° concernant l'application de l'ordonnance du 1<sup>er</sup> 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, de ses arrêtés d'exécution et du MIG en vigueur ;*

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

*4° ayant trait aux activités d'un fournisseur, d'un fournisseur de service de flexibilité, d'un gestionnaire de réseau ou d'un intermédiaire ou de toute entreprise active dans le domaine de l'électricité et/ou du gaz " sont insérés après le mot " intermédiaire ;*

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

6° concernant les plaintes relatives au réseau de traction ferroviaire régional et au réseau de gares »

Il ressort de cet article que le Service des litiges est compétent pour statuer sur des plaintes relatives à la présente ordonnance et à ses arrêtés d'exécution.

La plainte est, dès lors, partiellement recevable :

- Recevable à l'égard de SIBELGA dès lors que la plainte dirigée à son encontre se fonde sur l'article 25sexies, §4, aliéna 2 de l'ordonnance électricité,
- Irrecevable à l'égard de fournisseur Y puisque la contestation concerne une matière fédérale qui n'entre pas dans la compétence du Service des litiges.

Le fond de la contestation à l'encontre de fournisseur Y ne peut donc pas être traité par le Service des litiges.

### Examen du fond

L'article 25sexies §4 al. 4 de l'ordonnance électricité prévoit 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 MIG 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**. »*

De plus, le point « 1.2.2. Description du processus » dispose que :

*« 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 »*

Dans le cas présent,

- Le 1<sup>er</sup> juin 2018, fournisseur Z, le fournisseur d'énergie, initie une procédure MOZA auprès de SIBELGA sur le compteur d'électricité de l'appartement situé à 1080 Molenbeek Saint Jean.
- Le 5 juin 2018, le technicien de SIBELGA se présente au domicile du plaignant. Bien que celui-ci n'est pas physiquement présent sur place, le technicien rencontre un occupant d'un autre appartement du bâtiment qui lui indique que le bien est inhabité. Le technicien constate que le bien est effectivement inoccupé. Par ailleurs, il accède au compteur et remarque que celui-ci ne « tourne » pas. Ce dernier procède donc à la fermeture du compteur d'électricité.

Le Service des litiges considère que SIBELGA n'a commis aucune faute dans le cadre de la procédure MOZA dès lors qu'une enquête préliminaire à la fermeture du compteur a été effectuée par SIBELGA, conformément à l'article 25 sexies, §4, aliéna 2 de l'ordonnance électricité.

Il est à noter que le MIG, Partie II A, et plus particulièrement son point 3, qui permet à SIBELGA de fermer immédiatement un compteur lorsqu'il ne peut identifier un occupant à cette adresse et que le compteur est accessible, a également été respecté.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte irrecevable à l'égard de fournisseur Y.

Le Service des litiges déclare la plainte recevable à l'égard de SIBELGA mais non fondée en ce sens qu'il a respecté l'article 25sexies §4 al. 4 de l'ordonnance électricité.

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique  
Chef du Service des litiges