

## Service des Litiges

### Décision

#### La plaignante / Fournisseur Y, Fournisseur Z et Sibelga

##### Objet de la plainte

La plaignante sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par fournisseur Y et Sibelga de l'article 25*octies*, §6 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 de l'article 20*sexies*, §6 de l'ordonnance du 1<sup>er</sup> avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « *ordonnance gaz* »), sur le respect par fournisseur Z et fournisseur Y de la procédure « *Mystery switch* » du UMIG 4.1 auxquels les Règlements techniques Electricité et Gaz font référence ainsi que le respect par fournisseur Z de l'article 32*septies*, §1 de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz.

##### Exposé des faits

La plaignante est l'utilisatrice du réseau de distribution (ci-après « *URD* ») du point de fourniture d'électricité et de gaz situé « à 1000 Bruxelles ».

Le 7 juin 2015, la plaignante souscrit un contrat d'énergie pour ses fournitures d'électricité et de gaz auprès de fournisseur Z.

Le 25 juillet 2018, Sibelga reçoit de fournisseur Y un scénario « *changement de fournisseur* » au nom de la plaignante avec une date effective fixée au 01/09/2018.

Par courriel daté du 30 janvier 2019, fournisseur Y informe le Service que la plaignante s'était inscrite chez fournisseur Y par le biais d'un représentant commercial.

Cependant le 31 octobre 2018, la plaignante remet en question le bien fondée de ce contrat au motif qu'elle n'y avait pas marqué son consentement.

A la suite de cela, le 9 novembre 2018, fournisseur Y initie une procédure « *mystery switch* » en tant que fournisseur « *kidnappeur* » auprès de Sibelga. Cette procédure tend à informer le fournisseur « *kidnappeur* » que le point de fourniture a été repris par erreur et que ce dernier peut, par conséquent, le reprendre s'il se manifeste auprès de Sibelga.

Le fournisseur « *kidnappeur* » - fournisseur Z - ne s'étant pas manifesté, la procédure précitée a été abandonnée.

Le 11 décembre 2018, fournisseur Y clôture le contrat d'énergie au nom de la plaignante et reprend le point de fourniture sur son GLN avec comme date effective le 13/10/2018.

Par ailleurs, fournisseur Y initie une procédure « *MOZA* » (procédure tendant à la fermeture des compteurs) auprès de Sibelga.

A défaut de régularisation, les compteurs ont été scellés le 28 janvier 2019.

Le 29 janvier 2019, la plaignante par l'intermédiaire de Madame X, assistante sociale du CPAS de Saint-Gilles, introduit une plainte en extrême urgence auprès du Service des litiges afin que ce dernier puisse exiger la réouverture d'urgence des compteurs de la plaignante pour non-respect des ordonnances électricité et gaz.

Le 30 janvier 2019, les compteurs d'électricité et de gaz de la plaignante ont été ouverts à la suite de la demande de « *move in* » introduite par fournisseur un nouveau fournisseur auprès de Sibelga.

Le 4 avril 2019, la plaignante demande au Service d'élargir sa plainte à fournisseur Z, fournisseur d'énergie initial ne l'ayant pas reprise comme cliente et ayant refusé de l'indemniser pour le préjudice subi.

Par courriel daté du 15 avril 2019, le Service acte la demande d'élargissement de la plainte de la plaignante

#### Position de la plaignante

La plaignante, par l'intermédiaire de son assistante sociale, conteste la fermeture de ses compteurs d'électricité et de gaz au motif qu'elle disposait d'un contrat d'énergie et que la coupure est intervenue en période hivernale.

#### Position de Sibelga

La fermeture des compteurs d'électricité et de gaz de la plaignante résulte d'une procédure « MOZA » initiée par le fournisseur d'énergie, fournisseur Y. La protection hivernale ne concerne pas l'exécution de la procédure « MOZA ». Par conséquent, Sibelga considère qu'il était en droit de fermer les compteurs précités en période hivernale.

#### Position de fournisseur Y

Fournisseur Y considère que la fermeture des compteurs était justifiée car celle-ci résultait de l'exécution de la procédure « MOZA » par Sibelga - initiée par fournisseur Y à la suite de l'abandon du scénario « *Mystery switch après date effective* ».

#### Position de fournisseur Z

Fournisseur Z considère qu'il n'est pas responsable de la fermeture des compteurs au motif que la plaignante n'a pas réagi aux différents courriers qui lui ont été envoyés dans le cadre de la procédure MOZA par fournisseur Y et SIBELGA.

Fournisseur Z rendre en charge les frais de coupure.

#### 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. - 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 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-Capital, 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 ;

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.  
Le Service des litiges n'est pas compétent pour statuer sur les plaintes contre les décisions de Brugel. »

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 25octies, §6 et 32septies, §1 de l'ordonnance électricité, les articles 20sexies, §6 et 24sexies, §1 de l'ordonnance gaz ainsi que la procédure « *Mystery switch* » sont applicables.

La plainte est, dès lors, recevable.

### Examen du fond

#### 1. Fermeture des compteurs

L'article 25octies, §6 de l'ordonnance électricité prévoit que :

*« Sans préjudice de l'article 25sexies, §4, la coupure d'un ménage ne peut intervenir entre le 1<sup>er</sup> octobre et le 31 mars, période durant laquelle la fourniture à charge du client, limitée ou non, est assurée par le fournisseur de dernier ressort. Cette interdiction de coupure d'un ménage concerne les demandes de coupure sur autorisation du juge de paix et les demandes de coupure d'un point de prélèvement pour le contrat arrive à terme durant la période hivernale. Cette interdiction de coupure ne concerne pas les coupures pour raison de sécurité. Lorsque le motif de la demande de coupure d'un point de prélèvement est l'échéance du contrat durant la période hivernale, les règles particulières suivantes sont d'application :*

- 1) *à l'expiration de la période hivernale, la demande de coupure est exécutée sauf si le consommateur dispose d'un nouveau contrat de fourniture portant sur le point de prélèvement concerné ;*
- 2) *le fournisseur en dernier ressort applique le tarif social pour la fourniture d'électricité.*

*Pour la période entre le 1<sup>er</sup> octobre et le 31 mars, dans les cas où la dignité humaine est atteinte faute de fourniture d'électricité, le C.P.A.S. peut à tout moment imposer au fournisseur de dernier ressort une fourniture à charge du client, limitée ou non. (...) » (Nous soulignons)*

Il en est de même pour le gaz.

Dans le cas d'espèce, il s'est avéré que la fermeture des compteurs de la plaignante ne résultait pas d'une procédure de « *fin de contrat* » tel qu'exposée dans la plainte déposée en urgence mais d'une procédure « *MOZA* » initiée par fournisseur Y à la suite de l'échec de la procédure « *Mystery Switch* ».

Par conséquent, la disposition précitée et son équivalent en gaz sont inapplicables.

a. La procédure « *Mystery Switch* »

Le scénario « *Mystery switch* » peut être défini comme une procédure tendant à corriger un changement de fournisseur erroné. Il en existe deux types :

- *Mystery switch* avant la date effective du changement de fournisseur,
- *Mystery switch* après la date effective du changement de fournisseur.

En l'espèce, il s'agit d'un « *mystery switch après la date effective du changement* » en ce que fournisseur Y avait déjà repris le point de fourniture de la plaignante lorsqu'il a été informé par la plaignante de la reprise erronée de son point de fourniture initialement détenu par fournisseur Z.

La section 1.1 « *Doel – But du scénario* » du UMIG Parti II A, 03.b. « *Mystery Switch après date effective du changement* » prévoit que:

*« Grâce au scénario « *Mystery Switch après Date effective de changement* », un Fournisseur « kidnappé » peut récupérer un point d'accès au cas où un changement de fournisseur ou un changement combiné aurait été lancé par un autre fournisseur appelé le Fournisseur « kidnappeur ». Le Fournisseur « kidnappeur » reste néanmoins responsable du point d'accès jusqu'à la date effective de correction. Ce scénario ne peut être exécuté qu'après la date effective de changement, lorsque le Fournisseur « kidnappeur » est déjà responsable du point d'accès. Avant cette date, il convient d'utiliser le scénario « *Mystery Switch avant date effective de changement* ». (Nous soulignons)*

En l'espèce, fournisseur Y est devenu le fournisseur d'énergie de la plaignante en date du 1/09/2018 à la suite d'un démarchage.

Le bien fondée du contrat d'énergie de fournisseur Y a été remis en question par la plaignante en date du 31 octobre 2018 au motif que cette dernière n'y avait pas marqué son consentement et qu'elle souhaitait rester chez fournisseur Z.

C'est ainsi que fournisseur Y en tant que « *fournisseur kidnappeur* » ayant découvert qu'il avait introduit un switch erroné - a initié une procédure de « *mystery switch* » auprès de Sibelga.

La procédure à suivre par le fournisseur « *kidnappeur* » lorsque ce dernier découvre qu'il a repris le point de fourniture par erreur est décrite dans la section 1.2.2 « *Procesomschrijving – Description du processus* » - *Echange d'informations non optionnel avec influence sur les données du Registre d'accès* » comme suit :

*« Dans la mesure où le Fournisseur « kidnappeur » est d'accord avec la demande du Fournisseur « kidnappé » ou dans la mesure où il découvre lui-même qu'il a introduit un switch erroné. 7. il en envoie une confirmation au Gestionnaire de points d'accès.*

Avant d'adapter son système, le Gestionnaire de points d'accès concerné effectue un certain nombre de tests en rapport avec la demande du fournisseur. Les détails relatifs à ces tests sont repris à la section Testen -Tests.

8. Dans la mesure où la demande est rejetée, le Gestionnaire de points d'accès transmet un message de rejet au Fournisseur « kidnappeur », avec mention d'un motif codé de rejet, de manière à clôturer le scénario. Il est à noter qu'un seul et unique code de rejet sera transmis.

9. Dans la mesure où la demande est acceptée, le Gestionnaire de points d'accès transmet au Fournisseur « kidnappé » un message de confirmation, de même qu'il transmet également cette confirmation au Fournisseur « kidnappé », de manière à ce que celui-ci puisse procéder à une demande de changement de fournisseur dûment justifiée. Le point d'accès concerné est, dès ce moment, marqué dans le Registre d'accès. Les étapes suivantes sont les mêmes que dans le cas d'un Changement de fournisseur classique, à l'exception de ce qui concerne les périodes.

10. Le Fournisseur « kidnappé » transmet une demande de « Changement de fournisseur après Mystery Switch » au Gestionnaire de points d'accès, demande reprenant toutes les données devant être mentionnées au Registre d'accès, en ce compris la date de changement souhaitée. (...) » (Nous soulignons)

Des conditions préalables et des contraintes de temps viennent se greffer à cette procédure. Celles-ci sont développées aux sections 1.2.4 « *Eerste vereisten – Conditions préalables* » et 1.2.5 « *Périodes – Contraintes de temps* » du scénario précité.

La section 1.2. 4 « *Eerste vereisten – Conditions préalables* » du scénario précité énonce que :

« Dans la mesure où le Fournisseur « kidnappeur » a reconnu qu'il a lancé un switch fautif, le volet non optionnel des messages peut débiter. Le Changement de fournisseur après Mystery Switch est uniquement le fait du Fournisseur « kidnappé » et ne peut jamais être effectué par le Fournisseur « kidnappeur ».

– Le Fournisseur « kidnappeur » est enregistré en qualité de fournisseur actuel dans le Registre d'accès.

– Le Fournisseur « kidnappé » est enregistré en qualité de fournisseur précédent dans le Registre d'accès. » (Nous soulignons)

Quant à la section « *Contrainte de temps – Périodes – Contraintes de temps* » du scénario précité, celle-ci stipule que :

« Dans la mesure où le Fournisseur « kidnappeur » a reconnu qu'il a lancé un switch fautif et qu'il en a informé le Gestionnaire de points d'accès, le Fournisseur « kidnappé » dispose de 30 jours calendrier (j.c) pour demander un Changement de fournisseur après Mystery Switch. Ce changement accéléré n'est plus possible ensuite. » (Nous soulignons)

Dans le cas d'espèce, fournisseur Z était le fournisseur d'énergie de la plaignante avant la reprise erronée du point de fourniture par fournisseur Y et est – *de facto* - le fournisseur « kidnappé ». Ce dernier n'a pas réagi à la procédure « *mystery switch* » initiée par fournisseur Y (fournisseur « kidnappeur ») endéans les 30 jours calendrier tel que prescrit dans la section 1.2.5 précitée. Par conséquent, cette procédure a été abandonnée ; le changement de fournisseur après Mystery Switch ne pouvait en effet s'opérer qu'à la demande du fournisseur « kidnappé ».

Suite à l'abandon de la procédure « Mystery Switch », le 11 décembre 2018, fournisseur Y a clôturé le contrat d'énergie au nom de la plaignante et a repris le point de fourniture sur son GLN avec comme date effective le 13 octobre 2018.

Fournisseur Y a ensuite initié une procédure « MOZA » auprès de Sibelga afin de ne plus être le responsable du point d'accès en l'absence de contrat d'énergie.

Eu égard à ce tout ce qui précède, fournisseur Y a respecté la procédure « *Mystery switch après la date effective du changement de fournisseur* ». Quant à fournisseur Z, ce dernier a transgressé la procédure du MIG précitée en ce qu'il ne s'est pas manifesté auprès de Sibelga dans le cadre de la procédure « *mystery switch* » initiée par fournisseur Y.

b. La procédure « Moza »

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. »*

La section 1.1 « *Doel – But du scénario* » du UMIG Parti II A, 38. Move out sans rendez-vous à Bruxelles 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 régulariser cette situation en envoyant une demande de « Move-Out sans rendez-vous à Bruxelles » 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, 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. [...]*

*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.»*

En l'espèce,

- Le 31 octobre 2018, la plaignante a pris contact avec fournisseur Y pour contester son contrat d'énergie Y au motif qu'elle n'avait jamais souscrit un tel contrat.
- En réaction à cette contestation, par courrier daté du 12 décembre 2018, fournisseur Y a acté la résiliation du contrat d'énergie sollicitée par la plaignante pour les compteurs d'électricité et de gaz liés au point de fourniture sis à 1000 Bruxelles. En outre, fournisseur Y a également attiré l'attention de la plaignante sur le fait que cette dernière était sans fournisseur d'énergie en raison de l'absence de reprise du point de fourniture par son « ancien » fournisseur d'énergie et qu'il était par conséquent primordial de souscrire un nouveau contrat auprès de fournisseur de son choix.
- Fournisseur Y a ensuite initié une procédure « MOZA » auprès de SIBELGA afin de ne plus être responsable du point d'accès.
- A la suite de cette demande, Sibelga a dépêché un technicien sur place en date du 17 décembre 2018 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 de ses conséquences d'une telle procédure. Un formulaire de régularisation est d'ailleurs été déposé sur les lieux.

- Le 28 janvier 2019, le technicien de Sibelga a scellé les compteurs en l'absence de contrat d'énergie valide sur le point de fourniture « à 1000 Bruxelles ». La fermeture des compteurs est intervenue plus de 40 jours à dater de la première visite de Sibelga.

L'article 25sexies, §4, al. 4 de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz énonce qu'en l'absence de régularisation par l'utilisateur du réseau de distribution, le gestionnaire du point d'accès – en l'occurrence, Sibelga – fait le nécessaire pour sceller le point d'accès après 40 jours. *In casu*, Sibelga a scellé les compteurs le 28 janvier 2018 soit plus de 40 jours après la première visite qui a eu lieu le 17 décembre 2018 et ce conformément à l'article précité.

Au regard de ce qui précède, Fournisseur Y et Sibelga se sont conformés à l'article 25sexies, §4, al. 4 de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz ainsi qu'au scénario 38 « *Move out sans rendez-vous à Bruxelles* » du UMIG Parti II A.

## 2. Demande d'indemnisation

L'article 32septies, §1 de l'ordonnance électricité prévoit que :

*« Toute absence de fourniture d'électricité- /de gaz - intervenant en violation des prescriptions de la présente ordonnance ou de ses arrêtés d'exécution en suite d'une erreur administrative commise par le fournisseur d'énergie oblige ce dernier à payer au client final une indemnité forfaitaire journalière de 125 euros jusqu'au rétablissement de l'alimentation, avec un maximum de 1.875 euros. Les frais de fermeture et de rétablissement de l'alimentation sont également supportés par le fournisseur concerné, sans pouvoir être répercutés auprès du client final. »*

Il est en de même pour le gaz.

En l'espèce, comme mentionné au point 1. a) de la présente décision, fournisseur Z ne s'est pas conformé aux dispositions du UMIG lorsqu'il n'a pas réagi à la procédure « *Mystery switch* » précitée initiée par fournisseur Y.

Dès lors, fournisseur Z n'était pas en droit de refuser d'indemniser la plaignante sur base de l'article 32septies, §1 de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz.

## PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par la plaignante :

- contre Sibelga recevable mais non fondée ;
- contre fournisseur Y recevable mais non fondée ;
- contre fournisseur Z recevable et fondée en ce qu'il n'a pas respecté la procédure « *mystery switch* » en ne se manifestant pas auprès de Sibelga dans le cadre de la procédure « *mystery switch* » initiée par fournisseur Y.

Assistante juridique  
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges