

Service des Litiges

Décision

Madame X / Fournisseur Y

Objet de la plainte

Madame X (ci-après « *la plaignante* »), sollicite du Service des litiges (ci-après « *le Service* ») que ce dernier fasse droit à sa demande de prise en charge par le fournisseur Y des frais d'ouverture des compteurs, sur base de l'article 32septies, §1^{er} de l'ordonnance du 19 juillet 2001 de la Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « *ordonnance électricité* »).

Exposé des faits

La plaignante est domiciliée à Ixelles.

La chronologie des faits est la suivante :

- Le 21 septembre 2018, la plaignante conclut un contrat de fourniture d'énergie avec le fournisseur A. La convention reprend le code EAN suivant : 541448920AABBCCDD. La plaignante est située dans un appartement disposant uniquement d'un compteur électrique ;
- Dans le courant du mois de juillet 2019, à la sortie d'un magasin, la plaignante conclut un contrat d'énergie avec un collaborateur du fournisseur Y pour son compteur électrique. Afin d'opérer ce changement en fourniture d'énergie, la plaignante communique au fournisseur Y son adresse ainsi que l'étage de son appartement, le fournisseur Y lui ayant indiqué que ces données étaient suffisantes. Selon le fournisseur Y, le numéro de compteur ou le code EAN n'étaient pas nécessaires, dès lors que l'appartement de la plaignante était le seul à cet étage de l'immeuble. Ce contrat a été conclu sur base du code EAN 541448920XXYYZZVV ;
- Le 3 septembre 2019, le fournisseur Y introduit une demande de changement de fournisseur en communiquant le code EAN 541448920XXYYZZVV. Cependant, ce code se rapporte au compteur alimentant les parties communes du bâtiment jusque-là fourni par le fournisseur B . Par conséquent, un contrat a été établi par erreur sur le compteur des communs au nom de la plaignante. La fourniture d'énergie de l'appartement de la plaignante est donc toujours assurée par le fournisseur B ;
- La plaignante constate ainsi qu'elle reçoit encore des factures d'acompte du fournisseur A. Dès lors, le 4 novembre, celle-ci entre en contact téléphonique avec le fournisseur Y qui lui confirme qu'elle est bien inscrite en tant que cliente chez eux. Néanmoins, dans le cadre de la discussion, il apparaît que le code EAN qui a été adressé à SIBELGA n'était pas le bon, puisqu'il n'était pas celui de l'appartement de la plaignante ;
- Le 5 novembre, le fournisseur Y prend contact avec la plaignante afin de connaître le bon code EAN se rapportant au compteur de son étage. Cependant, celle-ci indique que, dorénavant, elle ne souhaite plus être cliente chez eux ;

- Le 5 novembre 2019, s'étant rendu compte de son erreur, le fournisseur Y introduit un « *Mystery Switch* » pour le code EAN 541448920XXYYZZVV afin que le fournisseur B reprenne le point de consommation. Le fournisseur B ne répond pas au scénario ;
- Le 11 décembre 2019, le fournisseur Y introduit une demande MOZA auprès de Sibelga pour fermer le point 541448920XXYYZZVV étant donné que la plaignante ne souhaite pas de contrat pour ce code EAN et qu'il y a une absence de reprise du point par l'ancien fournisseur. Le fournisseur Y adresse un courrier à l'immeuble concerné et informe de la nécessité de souscrire un nouveau contrat afin d'assurer la reprise du point de consommation par un fournisseur d'énergie ;
- Le 6 janvier 2020, Sibelga appelle la plaignante en vue de l'informer de la coupure imminente du compteur des parties communes. Celle-ci indique qu'il ne s'agit pas de son appartement et elle ne transmet pas les coordonnées du propriétaire. Par la suite, une lettre avertissant de la coupure imminente du point 541448920XXYYZZVV est adressée « *à l'occupant des lieux* » ;
- Faute de fournisseur, Sibelga procède à la fermeture effective du point de consommation le 18 février 2020 ;
- Le 10 septembre 2020, lors du relevé d'index annuel, Sibelga constate, pour la première fois, que le compteur des parties communes, alors qu'il a été fermé, est dans les faits ouvert et que celui-ci a enregistré des consommations. Suivant la procédure, par courrier adressé à « *l'occupant des lieux* », un délai est laissé par SIBELGA permettant de régulariser sa situation contractuelle.
- Le 21 décembre 2020, cette régularisation n'ayant pas été réalisée, un technicien scelle à nouveau le compteur ;
- Le 9 février 2021, le fournisseur B introduit un scénario « *Move In* » pour reprendre le point 541448920XXYYZZVV ;
- Le 11 février 2021, Sibelga procède à la réouverture du point 541448920XXYYZZVV. Lors de cette intervention, le technicien constate, une seconde fois, que les scellés ont été brisés et que de la consommation a été enregistrée. Sibelga affirme donc que des consommations hors contrat (CHC) ont eu lieu pendant la période du 18 février 2020 au 11 février 2021. Deux factures, d'un montant total de 648,99 euros, concernant ces consommations hors contrat et frais administratifs y afférents ont été adressées par Sibelga au propriétaire.

La plaignante sollicite auprès de le fournisseur Y la prise en charge des frais d'ouverture du compteur. Dès lors que sa demande est rejetée, elle introduit une plainte auprès du Service.

Position de la plaignante

La plaignante considère qu'elle n'a pas à supporter les frais administratifs liés à l'ouverture et la fermeture du compteur des communs dans la mesure où ceux-ci résultent d'une erreur commise par Le fournisseur Y sur le code EAN lors de la conclusion du contrat d'énergie. Ainsi, la plaignante demande que ce poste soit pris en charge par le fournisseur Y.

Position de la partie mise en cause

Après avoir initié la procédure MOZA, le fournisseur Y a rappelé à la plaignante la nécessité de conclure un contrat d'énergie afin de maintenir une fourniture au point de consommation 541448920XXYYZZVV. En outre, le fournisseur Y a envoyé un courrier à l'occupant de l'immeuble afin de l'avertir de la situation.

Le fournisseur Y a décidé de prendre en charge la consommation pour la période du 3 septembre 2019 au 18 février 2020, relative au compteur des communs (541448920XXYYZZVV), mais refuse d'intervenir pour les frais de fermeture et d'ouverture des compteurs au motif que la procédure de « *Mystery switch* » a été respectée.

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, 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 l'article 32*septies*, §1^{er} de l'ordonnance électricité.

Le service des litiges a déclaré la plainte de plaignante recevable.

Examen du fond

1. Article 32*septies*, §1^{er} de l'ordonnance électricité

L'article 32*septies*, §1^{er} de l'ordonnance électricité dispose 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.

Le gestionnaire de réseau rétablit l'alimentation dans les délais prévus par le règlement technique. A défaut le client peut recourir à l'application de l'article 32ter.

L'indemnité est plafonnée à 1.875 euros. Les frais de fermeture et de rétablissement de l'alimentation sont également supportés par le fournisseur sans pouvoir être répercutés auprès du client final ».

Il ressort de cet article que les fournisseurs qui, dans leurs relations avec les clients, agissent en violation des dispositions de l'ordonnance électricité ou de ses arrêtés d'exécution ou qui commettent une erreur de gestion entraînant une coupure d'électricité, doivent indemniser les consommateurs concernés.

La plaignante indique qu'elle a communiqué au fournisseur Y les données que ce dernier jugeait nécessaires afin de conclure le contrat d'énergie, à savoir son adresse et l'étage de son appartement. La plaignante indique que le fournisseur Y ne lui a pas demandé le code EAN de son point de consommation, données qu'elle d'ailleurs ignorait.

Vu qu'il s'agit d'un immeuble à appartement, le fournisseur devait au préalable s'assurer de connaître le numéro de compteur ou le code EAN correct avant de procéder au « *Supplier Switch* ».

Après avoir constaté cette erreur administrative lors de ses échanges avec la plaignante, le fournisseur Y a initié une procédure MOZA qui engendra par la suite la fermeture des compteurs. Force est de constater que les cette opération et les frais liés à celle-ci n'auraient pas eu lieu en l'absence de cette erreur de gestion initiale sur le code EAN.

L'article 25*duodecies* dispose que les fournisseurs et intermédiaires veillent à : « 2° *fournir à leurs clients finals toutes les données pertinentes concernant leurs consommations, ainsi que l'ensemble des données personnelles dans leurs dossiers* ». En ne sollicitant pas de la plaignant son code EAN, ou le numéro de compteur, alors qu'il s'agissait d'un immeuble à appartement, le fournisseur Y n'a pas assuré un haut degré de protection tel que prévu dans l'article précité.

En ce qui concerne le courrier avertissant de la coupure imminente du point 541448920XXYYZZVV, celui-ci était adressé « à l'occupant des lieux ». La plaignante indique que ce courrier n'a été réceptionné par personne dans le bâtiment étant donné qu'il n'était adressé à aucun occupant déterminé. Il est important de souligner que ceci est normal dans le cadre d'une procédure de MOZA étant donné que le gestionnaire de réseau de distribution ignore qui occupe les lieux. Le but de ce courrier est justement de permettre à l'éventuel nouvel occupant de régulariser sa situation contractuelle avant que le point de consommation soit fermé.

Le fournisseur Y refuse de prendre en charge les frais d'ouverture des compteurs en avançant que les procédures « *Mystery Switch* » et Moza ont été respectées. Néanmoins, cette procédure a été initiée suite à l'erreur de gestion commise par le fournisseur. Effectivement, le 3 septembre 2019, le fournisseur Y a introduit auprès de Sibelga une demande de changement de fournisseur pour le point de consommation se rapportant aux communs du bâtiment et non à l'appartement de la plaignante.

Le fournisseur Y a pris à sa charge la consommation du compteur commun entre la période du 3 septembre 2019 au 18 février 2020, laissant ainsi supposer qu'il assume une responsabilité dans le cadre

Il découle de ce qui précède que le fournisseur Y a commis une erreur de gestion lors de la conclusion de contrat d'énergie avec la plaignante dès lors qu'il s'est abstenu de demander le code EAN à cette dernière. En outre, le fournisseur Y aurait dû contrôler que le point de consommation repris dans le contrat était correct et se rapportait bien à l'appartement de la plaignante. La procédure MOZA démarréepar le fournisseur Y déboucha sur une mise sous scellé des compteurs des communs. Ainsi, le Service des Litiges est d'avis que le fournisseur Y doit prendre en charge les frais de fermeture et d'ouverture des compteurs, en raison de l'erreur de gestion commise.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre le fournisseur Y recevable et fondée

Conformément à l'article 32septies, §1^{er}, al. 3 de l'ordonnance électricité, les frais de fermeture et d'ouverture des compteurs doivent être pris en charge par le fournisseur Y.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges