

Concerne : Communication de la décision du Service des litiges concernant votre plainte contre Y et Sibelga

Madame,

Le Service des litiges a examiné votre plainte concernant la fermeture injustifiée de votre compteur de gaz et d'électricité à l'adresse de consommation X.

Votre plainte a pour objet l'obtention d'une indemnité pour les divers frais résultant de cette fermeture.

L'analyse de votre dossier a mis en lumière les éléments suivants :

L'occupant précédent a quitté l'appartement le 8 août 2012.

Le 4 septembre 2012, vous avez pris contact avec les services d'Y et vous leur avez demandé d'établir un contrat de fourniture avec application du tarif "maisons vides".

Le 10 septembre 2012, en dépit de votre demande d'établissement d'un contrat de fourniture, et dès lors par erreur, Y a lancé la procédure MOZA. À la suite de cette procédure, votre compteur de gaz et d'électricité a été scellé le 21 septembre 2012.

Les deux compteurs ont été rouverts le 8 octobre 2012.

Vous avez introduit une plainte auprès du Service de médiation de l'énergie, qui vous a communiqué les points de vue de Sibelga et d'Y le 30 novembre 2012.

Dans sa réponse du 10 octobre 2012 à la suite de cette plainte, Y vous communiquait : "A la suite d'une erreur humaine, il n'a pas été donné suite immédiatement à votre demande d'établissement d'un contrat de fourniture pour l'adresse de consommation précitée¹."

Par conséquent, Y n'a pas respecté l'ordonnance électricité² et l'ordonnance gaz^{3 4} et la coupure de la fourniture d'électricité et de gaz a été effectuée à la demande du fournisseur, ce qui est contraire aux

dispositions des deux ordonnances. Ces ordonnances prévoient que, dans pareil cas, une indemnité puisse être obtenue du fournisseur⁵.

Le Service des litiges fait cependant remarquer qu'il n'est pas compétent pour traiter les plaintes visant l'obtention d'une indemnité⁶. Par conséquent, votre plainte est irrecevable.

En outre, le Service Litiges vous informe que vous ne pouvez plus adresser de demande d'indemnisation à Y. Vu que vos compteurs ont été scellés le 21 septembre 2012, vous deviez envoyer votre demande d'indemnisation au plus tard le 21 octobre 2012 à votre fournisseur⁷.

Nous clôturons dès lors votre dossier.

Vous trouverez ci-joint, à titre d'information, un document relatif aux modalités d'appel contre cette décision devant le Conseil d'Etat.

Veuillez agréer nos salutations distinguées.

² L'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (M.B. du 17 novembre 2011), modifiée par l'ordonnance du 20 juillet 2011 (M.B. du 10 août 2011).

³ L'ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale (M.B. du 26 avril 2004), modifiée par l'ordonnance du 20 juillet 2011 (M.B. du 10 août 2011).

⁴ L'article 25ter, premier alinéa de l'ordonnance électricité et l'article 20bis, premier alinéa de l'ordonnance gaz stipulent ce qui suit : *"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 présente ordonnance relatives aux clients protégés."*

⁵ L'article 32septies, § 1, premier alinéa de l'ordonnance électricité et l'article 24sexies, premier alinéa de l'ordonnance gaz stipulent ce qui suit : *"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. »*

⁶ L'article 30novies, § 1, premier alinéa de l'ordonnance électricité stipule : *"Il est créé, au sein de Brugel, un " Service des litiges " qui statue sur les plaintes :*

*...
ceci à l'exception de celles portant sur des droits civils."*

⁷ L'article 32septies, § 3, premier alinéa de l'ordonnance électricité et l'article 24sexies, § 3, premier alinéa de l'ordonnance gaz stipulent ce qui suit : *"Le client final envoie la demande d'indemnisation par lettre recommandée, par fax ou par e-mail au fournisseur, dans les trente jours après, selon le cas :*

1° la survenance de l'interruption visée au § 1;

2° ..."