

Concerne : Notification de la décision du Service des litiges de Brugel au sujet de votre plainte introduite contre le fournisseur d'énergie

Monsieur,

Nous avons examiné votre plainte.

Vous contestez la fermeture de vos compteurs d'électricité et de gaz, repris respectivement sous les codes EAN suivants : XXXXX et YYYYY, intervenue le 7 juin 2013 au motif que vous aviez remis le formulaire « OUT » relatif au déménagement, dûment complété.

Ayant trait aux obligations de service public relatives aux fournitures d'électricité et de gaz¹, votre plainte est déclarée recevable ; le Service des litiges de Brugel est compétent en la matière.

L'analyse de votre dossier a révélé les éléments suivants :

En date du 30 mai 2013, vous avez transmis, par fax, le formulaire « OUT » dûment complété par le locataire sortant et vous-même.

Votre fournisseur d'énergie nous a informé qu'elle n'avait reçu aucun formulaire « IN » du locataire entrant et ce, bien qu'elle vous ait invité, par téléphone, à lui transmettre le document de déménagement disponible sur son site internet, ou à défaut un **contrat de fourniture** par fax afin que celui-ci lui parvienne dans les meilleurs délais.

En ce qui concerne les formulaires précités, l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » dispose que « 4. La signature par le consommateur d'un document constatant les relevés de compteur à l'occasion d'un déménagement ou la communication par le consommateur, dans ce cadre, d'un relevé de compteur, ne peut jamais être considérée comme la demande ou l'acceptation d'un contrat auprès d'un fournisseur. »

Comme communiqué précédemment par le Médiateur fédéral, « *le fournisseur d'énergie ne pouvait donc légalement pas considérer le document OUT comme un contrat de fourniture.* »

Suite au déménagement de son client et en l'absence de repeneur des compteurs, le fournisseur d'énergie, titulaire du point de fourniture, a dès lors lancé une procédure MOZA (fermeture de compteur sans rendez-vous).

En date du 28 mai 2013, le fournisseur d'énergie a adressé un courrier au nouvel occupant des lieux afin que ce dernier souscrive un contrat de fourniture afin d'éviter la fermeture « éminente » des

¹ Chapitre IVbis de l'Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, modifié par l'Ordonnance du 20 juillet 2011, M.B., 10 août 2011.
Chapitre Vbis de l'Ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, modifié par l'Ordonnance du 20 juillet 2011 précitée.

compteurs. Le fournisseur d'énergie nous a communiqué qu'aucune suite n'a été réservée à ce courrier.

Suite à la demande de Sibelga a procédé à la fermeture de vos compteurs d'électricité et de gaz repris sous les codes EAN suivants : XXXXX et YYYYY en date du 7 juin 2013.

Le fournisseur d'énergie nous a informé que ce n'est que lorsque vos compteurs ont été fermés que vous avez, le 10 juin 2013, souscrit un contrat de fourniture permettant la reprise des énergies.

Au vu de tout ce qui précède, le Service des litiges considère que le fournisseur d'énergie n'a commis aucun manquement à la législation bruxelloise en vigueur dans la gestion de votre dossier.

Nous déclarons donc votre plainte non fondée. Les frais d'ouverture de compteur restent, de facto, à votre charge.

Nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Vous trouverez, ci-joint, le document relatif aux modalités de recours contre la présente.

Nous vous prions de croire, Monsieur, en l'assurance de notre parfaite considération.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Assistante juridique
Membre du Service des litiges

Annexe : Document relatif aux modalités de recours contre une décision du Service des litiges devant le Conseil d'Etat.