

Service des Litiges

Décision

Plainte de Monsieur X c./ Fournisseur d'énergie Y et SIBELGA

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, par l'intermédiaire de Monsieur Y, sollicite du Service des litiges de se prononcer sur le respect par le Fournisseur d'énergie Y (ci-après « *Fournisseur d'énergie Y* ») et par le gestionnaire du réseau de distribution (ci-après le « *GRD* » ou « *SIBELGA* ») du UMIG Partie II A, 38. Move out sans rendez à Bruxelles¹ auquel le Règlement technique Electricité fait référence² lorsqu'ils appliquent la procédure « *MOZA* ».

Exposé des faits

En date du 31 juillet 2013, Monsieur Y a informé son fournisseur d'énergie Y, de sa volonté de transférer son contrat d'énergie pour le gaz et pour l'électricité vers son colocataire Monsieur X. Le Fournisseur d'énergie Y a informé Monsieur Y qu'un transfert de contrat d'énergie vers une tierce personne n'est pas possible et que Monsieur Y doit d'abord clôturer son contrat. Monsieur Y clôture donc son contrat d'énergie en date du 31 juillet 2013 via le site web du Fournisseur d'énergie Y. Il encode également son relevé d'index et il communique les coordonnées du nouvel occupant, Monsieur X. Il précise lors de cet encodage que l'adresse de contact est à 1030 Bruxelles.

Le 13 août 2013, le Fournisseur d'énergie Y a envoyé un premier courrier à Monsieur X à l'adresse [du point de fourniture] située à 1030 Bruxelles en l'invitant à régulariser sa situation en souscrivant un contrat d'énergie auprès d'un fournisseur d'énergie. Cette lettre indiquait également qu'à défaut, le GRD procéderait à la fermeture du compteur.

Le 26 août 2013, le Fournisseur d'énergie Y a envoyé un deuxième courrier destiné à l'occupant de l'immeuble à l'adresse [du point de fourniture] sise à 1030 Bruxelles. En l'absence de repreneur connu, le Fournisseur d'énergie Y a initié une procédure « *MOZA* » le 4 septembre 2013 auprès de SIBELGA.

Le 12 septembre 2013, un technicien de SIBELGA s'est rendu à l'adresse [du point de fourniture] située à 1030 Bruxelles afin d'informer l'occupant des lieux qu'une procédure *MOZA* était en cours. N'ayant pas rencontré d'occupant, le technicien de Sibelga a procédé à la fermeture des compteurs.

Monsieur X possédait un contrat d'énergie conclu avec le Fournisseur d'énergie Y daté au 12 septembre 2013 pour la période de consommation du 1er août 2013 au 13 septembre 2013. Ce contrat d'énergie avait un effet rétroactif pour les index.

¹ UMIG 4.1 – 20/12/2011.

² Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci, approuvé par arrêté du Gouvernement de Bruxelles-Capitale le 13 juillet 2006, *M.B.*, le 29 nov. 2006.

Position du plaignant

Monsieur X a, par l'intermédiaire de Monsieur Y, déposé une plainte auprès du Service des litiges car il estime que la fermeture du compteur électrique aurait pu être évitée si le Fournisseur d'énergie Y avait communiqué les courriers « *follower* » des 13 et 26 août 2013 à l'adresse que Monsieur Y avait encodée [comme adresse de contact] sur le site web de son fournisseur et située à 1030 Bruxelles.

Le plaignant conteste la manière dont SIBELGA applique la procédure MOZA et plus précisément le fait que SIBELGA ferme un compteur sans en avertir l'occupant.

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 et de ses arrêtés d'exécution;

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-Capitale et ses arrêtés d'exécution;

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

4° ayant trait aux activités d'un fournisseur, d'un gestionnaire de réseau ou d'un intermédiaire;

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

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

Il ressort de cet article que le Service des litiges est compétent pour statuer sur des plaintes relatives à l'application de la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution, y compris donc du Règlement technique électricité.

En l'espèce, la section 1.2.2 description du processus du UMIG 4.0 – 20/12/2011 est applicable.

Dès lors, la plainte est recevable.

Examen au fond

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. [...] (Nous soulignons).

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. (Nous soulignons).

[...] »

Dans le cas d'espèce,

- L'ancien occupant, Monsieur Y a transmis le 31 juillet 2013, via le site web du Fournisseur d'énergie Y, les coordonnées du nouvel occupant : Monsieur X, [adresse de contact] à 1030 Bruxelles.
- Le Fournisseur d'énergie Y a par la suite envoyé les courriers « *follower* » du 13 août et 26 août 2013 destiné au nouvel occupant à l'adresse [du point de fourniture] à 1030 Bruxelles.
- Le 4 septembre Fournisseur d'énergie Y a initié une procédure Moza. Suite à cette procédure, un technicien de SIBELGA s'est rendu le 12 septembre à l'adresse [du point de fourniture] à 1030 Bruxelles. Il n'a pu identifier un client et il a procédé à la fermeture des compteurs.

Dans le cadre du traitement de la plainte introduite contre le Fournisseur d'énergie Y, le Service a demandé au Fournisseur d'énergie Y de lui communiquer la raison pour laquelle il n'a pas tenu compte de l'adresse [de contact] du nouvel occupant qui avait été transmise par Monsieur Y. Le fournisseur a reconnu qu'il disposait de cette information mais que leur système informatique a généré par erreur une « *follower letter* » à l'adresse [du point de fourniture] à 1030 Bruxelles.

Il ressort de ce qui précède que le Fournisseur d'énergie Y n'a pas respecté le point 1 de la section 1.2.2 description du processus du UMIG 4.0 – 20/12/2011, en ce que :

- tous les moyens n'ont pas été déployés par le fournisseur d'énergie afin de rechercher le nouvel occupant. Le Fournisseur d'énergie Y disposait en effet de l'adresse de contact de Monsieur X, à 1030 Bruxelles mais il ne l'a toutefois pas utilisée afin de contacter le nouvel occupant.

Néanmoins, le Service considère que le contrat d'énergie que Monsieur X avait conclu avec le Fournisseur d'énergie Y en date du 12 septembre 2013, soit à la date de la dite coupure, avait uniquement un effet rétroactif pour les index pour la période de consommation du 1er août 2013 au 13 septembre 2013. Dès lors, l'occupant des lieux doit en bon père de famille anticiper son arrivée dans les lieux et demander une offre de contrat d'électricité/ gaz suffisamment à l'avance.

En ce qui concerne la plainte introduite contre Sibelga, le Service a demandé à Sibelga par courriel du 3 février 2016 de lui communiquer le rapport détaillé du technicien. En date du 24 février 2016, Sibelga a transmis ce rapport. Le rapport précité mentionne que le technicien n'a pas rencontré le nouvel occupant des lieux lors de sa visite et il a par conséquent procédé à la fermeture des compteurs.

Le Service a constaté par ailleurs que le technicien de Sibelga n'aurait pas pu rencontrer le nouvel occupant des lieux lors de sa visite à l'adresse du point de fourniture à *1030 Bruxelles*. Le rapport du technicien conclut à l'absence de l'occupant pour l'adresse précitée. Cela semble corroborer le fait que l'adresse de contact du plaignant est située à *1030 Bruxelles*.

Il ressort de ce qui précède que Sibelga a correctement appliqué la section 1.2.2 description du processus du UMIG 4.0 – 20/12/2011, en ce que le 12 septembre, soit plus de 5 jours calendriers à dater de l'acceptation de la demande de MOZA du Fournisseur d'énergie Y, Sibelga a planifié une visite sur le point d'accès. N'ayant pu identifier aucun consommateur à l'adresse communiquée par le Fournisseur d'énergie Y et trouvant le compteur accessible, le technicien de Sibelga a procédé à la coupure immédiate du compteur.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre SIBELGA non-fondée et contre Fournisseur d'énergie Y fondée.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Assistante juridique
Membre du Service des litiges