

Service des litiges

Décision

Madame X/fournisseur d'énergie et SIBELGA

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, demande au Service des litiges de se prononcer sur le respect par le fournisseur d'énergie et par SIBELGA de l'article 25sexies, §4, quatrième alinéa, de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après en abrégé : « l'ordonnance relative à l'électricité ») et de l'UMIG Part II, A, 38. Move-out sans rendez-vous à Bruxelles¹ auquel le règlement technique électricité² fait référence lorsqu'il applique la procédure MOZA³.

Exposé des faits

Le 12 septembre 2014, le promoteur immobilier Y (ci-après dénommé en abrégé : « le promoteur »), a transféré les compteurs de l'appartement situé à 1000 Bruxelles à Madame X. Le 16 septembre 2014, Y a envoyé les documents de reprise au fournisseur d'énergie.

Le 24 septembre 2014, le fournisseur d'énergie a notifié Madame X par écrit de son obligation de conclure le plus rapidement possible un contrat de fourniture. En réponse au courrier du fournisseur d'énergie, Madame X a demandé, en date du 6 octobre 2014 et par e-mail, un contrat de fourniture au fournisseur d'énergie.

Le lendemain, c'est-à-dire le 7 octobre 2014, les compteurs de gaz et d'électricité de Madame X ont été fermés par Sibelga.

Le 8 octobre 2014, la demande de fourniture de Madame X a été traitée par le fournisseur d'énergie.

Étant donné que le fournisseur d'énergie n'a donné aucune suite favorable à la réclamation de la plaignante, Madame X a déposé une plainte auprès du Service des litiges.

Point de vue de la Plaignante

La plaignante est d'avis que le fournisseur d'énergie a adressé à tort une demande de fermeture de son point de prélèvement à Sibelga. La plaignante estime par ailleurs que le fournisseur d'énergie ne lui a communiqué aucun délai avant l'expiration duquel elle devait conclure un contrat de fourniture pour éviter une fermeture imminente des compteurs.

En outre, la plaignante conteste la manière dont Sibelga applique la procédure MOZA et plus particulièrement le fait que cette société coupe les compteurs sans en avertir les occupants.

¹(ci-après en abrégé : « MOZA ») conformément à l'UMIG 4.1 – 20/12/2011.

²L'Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 13 juillet 2006 approuvant le règlement technique pour la gestion du réseau de distribution de gaz en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci.

³Cette procédure a été lancée par le fournisseur d'énergie en raison de l'absence de tout contrat de fourniture valable entre un consommateur d'énergie potentiel et un fournisseur d'énergie.

Point de vue du fournisseur d'énergie

Le fournisseur d'énergie estime qu'en vertu de l'UMIG 4.1 – 20/12/2011, il avait l'obligation d'introduire une demande MOZA auprès du gestionnaire de réseau, Sibelga, en vue de procéder au scellement du compteur à défaut de repreneur.

Toujours d'après le fournisseur d'énergie, la plaignante a demandé tardivement un contrat de fourniture, de sorte que la coupure des compteurs par le gestionnaire de réseau n'a pu être évitée.

Point de vue de SIBELGA

Sibelga estime qu'elle a respecté la procédure MOZA telle que définie par l'UMIG 4.1 – 20/12/2011, qui stipule ce qui suit : « *Si, lors de cette visite, le Gestionnaire des Compteurs ne peut identifier aucun client à cette adresse mais que le compteur est accessible, celui-ci est immédiatement coupé* ».

Sibelga estime qu'il incombe à l'occupant d'entreprendre, dans les délais adéquats, les démarches nécessaires auprès du fournisseur d'énergie pour éviter des désagréments.

Recevabilité

L'article 30novies, § 1, de l'ordonnance relative à l'électricité stipule que :

« § 1. – 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 se prononcer sur des plaintes concernant l'application de la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution, en ce compris le règlement technique électricité.

En l'espèce, l'article 25sexies, §4, quatrième alinéa, de l'ordonnance relative à l'électricité et la section 1.2.2 Description du processus de l'UMIG 4.1 – 20/12/2011 sont d'application.

Examen sur le fond

L'article 25sexies, §4, quatrième alinéa, de l'ordonnance relative à l'électricité stipule ce qui suit :

« En outre, 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. »

Cet article est plus détaillé dans la section 1.2.2 Description du processus de l'UMIG part II A, 38. Move out sans rendez-vous à Bruxelles.

La section 1.2.2 Description du processus de l'UMIG part II A, 38. Move out sans rendez-vous à Bruxelles postule ce qui suit :

« 1. Sur la 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 la 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 notification par celui-ci de la procédure à suivre pour régulariser la situation (soulignement propre). [...]

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 à la demande du fournisseur. [...]

3. D'autre part, 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 calendrier (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 l'/les avisant du lancement de la procédure de régularisation et des conséquences d'une telle procédure (soulignement propre).

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 (soulignement propre).

S'il n'y a pas d'accès au compteur ou si le client est présent, mais que 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 l'informant 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 35^{ème} jour après le lancement de la procédure, un dernier avertissement est donné au client via contact téléphonique, en précisant qu'en l'absence de 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 promoteur a envoyé le 16 septembre 2014 le document de reprise d'énergie au fournisseur d'énergie.
- Le 24 septembre 2014, le fournisseur d'énergie a informé Madame X par écrit de son obligation de conclure le plus rapidement possible un contrat de fourniture.
- Le 6 octobre 2014, Madame X avait demandé un contrat de fourniture au fournisseur d'énergie.

- Le 7 octobre 2014, les compteurs de gaz et d'électricité de Madame X ont été fermés par Sibelga en application de la procédure MOZA qui avait été sollicitée par le fournisseur d'énergie.
- Sibelga prétend ne pas avoir trouvé sur place Madame X ; étant donné toutefois que le compteur était accessible, il a été immédiatement fermé.
- Le 8 octobre 2014, la demande de fourniture de Madame X a été traitée par le fournisseur d'énergie.

S'agissant de la plainte à l'encontre du fournisseur d'énergie, le Service des litiges a communiqué au fournisseur d'énergie qu'il avait remarqué qu'aucun texte ne précisait les délais dans lesquels un client devait réagir à sa proposition de fourniture pour éviter la fermeture du compteur. Par conséquent, le Service des litiges a demandé au fournisseur d'énergie de lui préciser le délai dans lequel une plaignante qui se trouve dans une telle situation doit signer un contrat de fourniture pour éviter la fermeture du compteur.

Par e-mail du 28 janvier 2016, le fournisseur d'énergie a répondu ce qui suit au Service des litiges :

« Le précédent propriétaire du point, une entreprise de construction ayant un statut B2B, avait signalé avoir quitté le point. Le 24/09/2014, nous avons envoyé un courrier au 'nouvel occupant' du point, afin qu'il puisse s'inscrire. Nous l'avons envoyé à 1000 Bruxelles, car nous ne disposons d'aucune autre donnée.

Ensuite, une semaine plus tard, à savoir le 01/10/2014, nous avons envoyé un MOZA sur le point. Comme vous n'êtes pas sans le savoir, Sibelga peut déjà se présenter 24 heures après avoir envoyé le switch à propos du MOZA. En fin de compte, le point a été définitivement fermé le 08/10/2014. C'est également à ce stade que Madame X est finalement venue régulariser son inscription.

C'est pour cette raison que nous signalons au client qu'il doit s'inscrire le plus rapidement possible, étant donné que nous sommes tenus d'envoyer un MOZA lorsqu'un client nous communique son départ, sans fournir aucune coordonnée d'un repreneur. Sibelga prend ensuite, et très rapidement, les mesures nécessaires à la fermeture du compteur. Nous observons dès lors que Sibelga pourrait elle-même prévenir le client d'une fermeture imminente, car c'est elle qui appréhende le mieux ce type de situations. Cet organisme est le mieux placé pour notifier un délai au client. »

Il ressort des éléments précités que le fournisseur d'énergie a respecté la procédure MOZA comme stipulé au point 1 de la section 1.2.2 de l'UMIG 4.1 – 20/12/2011, étant donné que la demande MOZA auprès du gestionnaire de réseau est précédée par l'identification du nouvel utilisateur du réseau de distribution et du propriétaire, ainsi que de la notification à ce dernier de la procédure à suivre pour régulariser la situation.

Par conséquent, le fournisseur d'énergie ne peut pas être tenu pour responsable de la fermeture des compteurs de la plaignante, étant donné qu'aucun contrat d'énergie valable n'était en cours le jour de la fermeture.

S'agissant de la réclamation à l'encontre de Sibelga, le Service des litiges a demandé à cette dernière de fournir le rapport de la visite du technicien qui était responsable du scellement du compteur.

Par le biais d'un mail daté du 2 février 2016, Sibelga nous a précisé que son technicien avait eu un contact avec des travailleurs qui se trouvaient sur place (d'après Sibelga, l'appartement était vide, c'est pourquoi ils ont scellé les compteurs durant la visite).

À la suite du courriel du 2 février 2016, le Service des litiges a communiqué à Sibelga qu'il avait remarqué que l'appartement de Mme X se trouvait dans un complexe de bâtiments. Par conséquent, le Service des litiges a demandé à Sibelga si les travailleurs se trouvaient dans le hall d'entrée de l'appartement ou dans l'appartement de la plaignante lui-même.

Par courriel du 19 février 2016, Sibelga nous a communiqué ce qui suit :

« D'après les renseignements que nous avons obtenus auprès du service concerné, nous ne pouvons malheureusement communiquer aucune information autre que celles précisées dans le rapport de la visite qui a été rédigé par notre technicien en date du 7 octobre 2014.

Les travailleurs présents sur place ont prétendu que l'appartement était vide. Étant donné que l'intervention date d'il y a plus d'un an, il est impossible pour le technicien de se souvenir de l'emplacement exact des travailleurs dans le complexe de bâtiments. »

Il ressort des éléments précités que Sibelga n'a pas respecté la procédure MOZA telle que définie par l'article 25sexies, §4, quatrième alinéa, de l'ordonnance relative à l'électricité et au point 3 de la section 1.2.2 de l'UMIG 4.1 – 20/12/2011, étant donné :

- que le rapport de la visite du technicien était imprécis et n'apportait pas la preuve de l'absence de la plaignante le jour de la fermeture ; que la présence de travailleurs dans le hall d'entrée d'un complexe de bâtiments comportant plusieurs appartements ne peut en effet pas être invoquée en tant que preuve d'une enquête sérieuse.
- que les compteurs ont été fermés sans qu'une enquête sérieuse ait été réalisée, de sorte que l'utilisateur du réseau de distribution a été privé d'informations utiles.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte déposée à l'encontre du fournisseur d'énergie recevable, mais non fondée, et la plainte déposée à l'encontre de Sibelga, recevable et fondée.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges