

Service des Litiges

Décision

Monsieur X c./ Sibelga

Objet de la plainte

Monsieur X (ci-après « *plaignant* »), sollicite du Service des litiges de se prononcer sur le respect par le gestionnaire du réseau de distribution (ci-après le « *GRD* » ou « *Sibelga* ») des articles 25*sexies*, §4, al. 4 et 32*bis*, 32*ter*, 32*quater*, 32*quinquies* et 32*sexies* de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « *ordonnance électricité* ») et les articles 20*quater*, §2, al. 3, 24*bis*, 24*ter*, 24*quater* et 24*quinquies* de l'ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « *ordonnance gaz* ») ainsi que du UMIG¹ Partie II A, 38. Move out sans rendez-vous à Bruxelles auquel les Règlements techniques² font référence lorsqu'il applique la procédure « *MOZA* ».

Exposé des faits

Le 22 juin 2016, le plaignant a emménagé dans l'appartement sis à 1210 Bruxelles et a signé le formulaire intitulé « *Avis de déménagement – emménagement – Gestionnaire d'immeuble* » du Fournisseur d'énergie Y en date du 23 juin 2016.

Le même jour, le bailleur du plaignant a transmis, par fax, le formulaire précité, complété et signé, au Fournisseur d'énergie Y.

Le plaignant aurait également été au point clientèle « *Bpost* » pour signaler son déménagement et pour communiquer sa nouvelle adresse.

Depuis son emménagement, le plaignant pensait disposer d'un contrat d'énergie et poursuivait dès lors le paiement de ses forfaits habituels par domiciliation. Il ne s'était pas rendu compte que ses versements lui ont été remboursés.

Le 23 septembre 2016, le Fournisseur d'énergie Y, détenteur des points d'accès précité, a été informé par son client, le locataire sortant, qu'il déménageait.

A la suite de cette information, le Fournisseur d'énergie Y a adressé un courrier informatif à l'attention du propriétaire de l'appartement (bailleur du plaignant) en date du 5/10/2016 afin d'éviter

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 23 mai 2014, *M.B.*, le 4 nov. 2014.

Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution du gaz en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci, approuvé par arrêté du Gouvernement de Bruxelles-Capitale le 23 mai 2014, *M.B.*, le 4 nov. 2014.

la fermeture des compteurs d'électricité et de gaz repris sous les codes EAN suivants : XXXXX et XXXXX.

Le Fournisseur d'énergie Y a également adressé un courrier similaire au nouvel occupant de l'immeuble en date du 18/10/2016 afin d'informer ce dernier qu'à défaut de repreneur connu, les fournitures d'électricité et de gaz précitées pourraient être interrompues à partir du 23/10/2016.

Le 24 octobre 2016, le Fournisseur d'énergie Y a initié la procédure MOZA auprès de Sibelga.

Le 2 novembre 2016, lors de la première visite, le technicien de Sibelga a obtenu le nom du plaignant. Il a dès lors laissé un carton intitulé « *avis de coupure* » sur place. Par la suite, une lettre « *formulaire de régularisation* » a été envoyée automatiquement par Sibelga.

Le 14 décembre 2016, Sibelga a procédé au scellement des compteurs d'électricité et de gaz du plaignant. L'épouse du plaignant avait donné l'accès de l'immeuble au technicien de Sibelga sans connaître le motif de la visite de ce dernier.

Le 15 décembre 2016, le plaignant, avec l'aide de son assistante sociale, a sollicité la réouverture de ses compteurs auprès de Sibelga. Celle-ci fut fixée au 23 décembre 2016 au motif qu'il n'y avait aucun agent de Sibelga de disponible avant cette date.

Le 20 décembre 2016, le plaignant est hospitalisé pour un malaise respiratoire. Suite à cela, Sibelga a consenti à ouvrir les compteurs plus tôt que prévu, soit le 21 décembre 2016.

Le 22 décembre 2016, Infor GazElec, en sa qualité de mandataire du plaignant, a introduit deux demandes d'indemnisation, la première au fournisseur au motif notamment que le suivi du contrat n'avait pas été fait correctement et la deuxième au gestionnaire du réseau de distribution pour non-respect de la procédure MOZA.

Le 9 janvier 2017, Sibelga a refusé d'indemniser et de prendre en charge les frais relatifs à l'ouverture des compteurs.

Le 24 janvier 2017, le Fournisseur d'énergie Y a accepté la demande d'indemnisation du plaignant.

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 la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution.

En l'espèce, les articles 25sexies, §4, al.4 et 32bis, 32ter, 32quater, 32quinquies et 32sexies de l'ordonnance électricité et l'article 20quater, §2, al.3, 24bis, 24ter, 24quater et 24quinquies de l'ordonnance gaz ainsi que la procédure « MOZA » sont applicables.

La plainte est dès lors recevable.

Position du plaignant

Le plaignant considère que :

- « le GRD a manqué à son obligation d'enquête dans le but de régulariser la situation avec un éventuel URD sur les lieux. »
- « le MOZA a été effectué en violation des règles applicables. »

Position de Sibelga

Sibelga considère que la procédure « MOZA » a été respectée.

Sibelga souligne qu'il est de la « responsabilité du nouvel occupant d'entreprendre dans les délais adéquats les démarches nécessaires auprès d'un fournisseur d'énergie afin d'éviter ces désagréments. »

Examen du fond

1. Prélude de la procédure MOZA

Le scénario 38 « Move out sans rendez-vous à Bruxelles » du UMIG Partie II A et plus particulièrement son point « 1.2.2 Description du processus » énonce que :

« 1. Sur base d'un « Move-out sans rendez 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 la mise au courant, par celui-ci, de la procédure à suivre afin de régulariser la situation.

Si les données du propriétaire ne sont pas connues, le **Fournisseur actuel** envoie le code « UNKNOWN ». Si les données du nouvel **Utilisateur du réseau de distribution** ne sont pas connues, le **Fournisseur actuel** envoie un des trois codes suivant : « UNKNOWN », « INHABITED », « EMPTY ».

Le Fournisseur actuel envoie également les données de son ancien Utilisateur du réseau de distribution et peut également, de manière optionnelle, transmettre les index fournis par ce dernier. Le Fournisseur actuel ne fournit sous aucun prétexte son propre GLN en guise de données pour l'ancien Utilisateur du réseau de distribution. »

En l'espèce, tous les moyens ont été déployés par le Fournisseur d'énergie Y afin de rendre l'exécution de cette obligation effective. En effet, dans le cadre du préliminaire de la procédure MOZA, le Fournisseur d'énergie Y a adressé un courrier informatif à l'attention du propriétaire de l'appartement (et bailleur du plaignant) en date du 5/10/2016 afin d'éviter la fermeture des compteurs d'électricité et de gaz repris sous les codes EAN suivants : XXXXX et XXXXX.

Par la suite, le Fournisseur d'énergie Y a également adressé un courrier informatif au nouvel occupant de l'immeuble en date du 18/10/2016 afin de l'informer qu'à défaut de repreneur connu, les fournitures d'électricité et de gaz précitées pouvaient être interrompues à partir du 23/10/2016.

2. Exécution de la procédure « MOZA »

En ce qui concerne l'exécution de la procédure MOZA par le GRD, l'article 25sexies, §4, al. 4 de l'ordonnance électricité et son équivalent de l'ordonnance gaz prévoient que :

« (...), 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. »

En outre, le point « 1.2.2. Description du processus » du UMIG Partie II A et plus particulièrement son point son point 3 énonce que :

« 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.

S'il n'y a pas d'accès au compteur ou si le client est présent mais 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 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 35ème jour après le lancement de la procédure, un dernier avertissement est donné au client via contact téléphonique stipulant que sans 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.»

Dans le cas présent,

- Le 22 juin 2016, le plaignant a emménagé dans l'appartement situé à 1210 Bruxelles ».
- Le 23 juin 2016, le bailleur du plaignant, a transmis, par fax, le document intitulé « *Avis de déménagement – emménagement – Gestionnaire d'immeuble* » au Fournisseur d'énergie Y.
- Le 24 octobre 2016, le Fournisseur d'énergie Y a initié la procédure MOZA auprès de Sibelga.
- Sibelga a informé le Service qu'en date du 2 novembre 2016, lors de la première visite, son technicien a obtenu le nom du plaignant et a dès lors laissé un carton « *avis de coupure* » sur place sans sceller les compteurs. Une lettre « formulaire de régularisation » a ensuite été automatiquement envoyée par Sibelga. Le scénario 38 du UMIG Partie II A précité ne précise pas le mode d'envoi/transmission de ce type de courrier.
- Le 14 décembre 2016, les compteurs d'électricité et de gaz précités ont été scellés car aucun fournisseur d'énergie ne s'était manifesté pour signaler la présence d'un nouvel utilisateur sur les compteurs précités.

L'article 25sexies, §4, al. 4 de l'ordonnance électricité énonce qu'en l'absence de régularisation par l'utilisateur du réseau de distribution, le gestionnaire du point d'accès – en l'occurrence, Sibelga – fait le nécessaire pour sceller le point d'accès après 40 jours. *In casu*, Sibelga a scellé les compteurs le 14 décembre 2016 soit plus de 40 jours après la première visite qui a eu lieu le 2 novembre 2016 et ce conformément à l'article précité.

Au regard de ce qui précède, Sibelga s'est conformé à l'article 25sexies, §4, al. 4 de l'ordonnance et à son équivalent de l'ordonnance gaz ainsi qu'à la procédure « *MOZA* » précitée.

Par conséquent, Sibelga était en droit de refuser d'indemniser le plaignant.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre Sibelga recevable mais non fondée.

Assistante juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges