

Service des Litiges

Décision

Madame X c./ Fournisseur d'énergie Y

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, sollicite du Service des litiges de se prononcer sur le respect par le Fournisseur d'énergie Y de l'article 25ter 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 son équivalent pour le gaz l'article 20bis 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* ») et du UMIG Partie II A, 38. Move out sans rendez-vous à Bruxelles auquel les Règlements techniques font référence lorsqu'il applique la procédure « MOZA ».

Exposé des faits

Madame X était colocataire avec Madame Y dans l'immeuble situé à 1050 Bruxelles. Le contrat d'énergie était au nom de Madame Y.

Suite au déménagement de Madame Y, Madame X a demandé en date du 25 novembre 2016 au Fournisseur d'énergie Y, via leur site internet, le transfert des compteurs électricité et gaz à son nom.

Le 28 novembre 2016, le Fournisseur d'énergie Y a informé la plaignante que le changement de nom impliquait la création d'un nouveau contrat.

Le 26 janvier 2017, Madame X a transmis le document de reprise d'énergie au Fournisseur d'énergie Y.

Le 27 janvier 2017, le Fournisseur d'énergie Y a envoyé un courrier à Madame X l'informant qu'ils avaient bien reçu la notification de déménagement et qu'ils avaient arrêté la facturation. Le même jour, le Fournisseur d'énergie Y a également envoyé une proposition de contrat par mail à Madame X.

Le 27 janvier 2017, Madame X a précisé au Fournisseur d'énergie Y qu'il ne s'agissait pas d'un déménagement mais seulement d'un changement de nom du contrat d'énergie.

Le 3 février 2017, Madame X a rempli le formulaire « *demande de contrat* ». Le même jour, le Fournisseur d'énergie Y a initié la procédure MOZA auprès de Sibelga.

Le 3 février 2017, le Fournisseur d'énergie Y a indiqué à la plaignante qu'il y'avait des données manquantes pour la validation du contrat. Madame X a affirmé avoir envoyé le même jour (c'est-à-dire le 3 février 2017) le contrat signé et complété.

Or, le Fournisseur d'énergie Y a affirmé avoir reçu la dernière information manquante relative au tarif désiré qu'en date du 7 février 2017.

Le 8 février 2017, les compteurs ont été fermés à la suite de la procédure MOZA. Le même jour, le contrat de Madame X a été activé et confirmé.

Position de la plaignante

Madame X conteste la fermeture de ses compteurs d'électricité et de gaz au motif qu'elle avait demandé au Fournisseur d'énergie Y le transfert des compteurs à son nom en date du 25 novembre 2016 d'une part, et qu'elle n'a pas été avisé au préalable de ladite fermeture d'autre part.

Examen de la recevabilité de la plainte

L'article 30*novies*, §1^{er}, de l'ordonnance électricité 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 concernant l'application de l'ordonnance électricité et gaz et de ses arrêtés d'exécution.

La présente plainte a pour objet l'application de l'article 25*ter* de l'ordonnance électricité, l'article 20*bis* de l'ordonnance gaz et du UMIG Partie II A, 38. Move out sans rendez-vous à Bruxelles par le Fournisseur d'énergie Y.

Dès lors, la plainte est recevable.

Examen du fond

1. Obligation de faire offre

L'article 25*ter* de l'ordonnance électricité et l'article 20*bis* de l'ordonnance gaz disposent que :

« 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. »

Dans le cas d'espèce,

- Le contrat d'énergie pour l'électricité et le gaz était au nom de Madame X.
- Suite au déménagement de sa colocataire, Madame X a demandé le 25 novembre 2016 au Fournisseur d'énergie Y le transfert des compteurs à son nom.

- Le 28 novembre 2016, le Fournisseur d'énergie Y a informé la plaignante que le changement de nom impliquait la création de nouveau contrat.
- Le 26 janvier 2017, Madame X a transmis le document de reprise d'énergie au Fournisseur d'énergie Y. Ce document n'équivaut pas à un contrat d'énergie.
- Suite à cela, le Fournisseur d'énergie Y a envoyé en date du 27 janvier 2017 une proposition de contrat à Madame X.
- Le 3 février 2017, Madame X a rempli le formulaire « *demande de contrat* ». Le même jour, le Fournisseur d'énergie Y a indiqué à la plaignante qu'il y avait des données manquantes pour la validation du contrat et il a par conséquent lancé la procédure MOZA.
- Le 8 février 2017, les compteurs ont été scellés à la suite de la procédure MOZA.
- Le même jour, le contrat de Madame X a été activé et donc confirmé.

Au regard de ce qui précède, le Service constate que le Fournisseur d'énergie Y a respecté son obligation de faire offre prescrit dans l'article 25^{ter} de l'ordonnance électricité et l'article 20^{bis} de l'ordonnance gaz en ce que :

- Le Fournisseur d'énergie Y a fait une offre de contrat à la plaignante dans les 10 jours ouvrables suivant la demande de contrat de la plaignante du 3 février 2017, soit avant le 13 février 2017.

2. Procédure MOZA

En ce qui concerne le respect de la procédure MOZA par le Fournisseur d'énergie Y, le Service constate que le Fournisseur d'énergie Y a respecté le point 1.1 et point 1.1.2 de l'UMIG Partie II A, 38. Move out sans rendez-vous à Bruxelles compte tenu du fait que :

- le contrat de Madame Y a été clôturé chez le Fournisseur d'énergie Y en date du 21 janvier 2017 suite à la notification de son déménagement.
- Madame X ne disposant d'aucun contrat d'énergie à son nom, a sollicité un contrat d'énergie au Fournisseur d'énergie Y en date du 3 février 2017.
- Le 27 janvier 2017, le Fournisseur d'énergie Y a envoyé un courrier à Madame X afin de l'informer de la procédure à suivre pour régulariser la situation.
- Le 3 février 2017, la situation de l'intéressée n'étant pas régulariser, le Fournisseur d'énergie Y a lancé la procédure MOZA auprès de Sibelga.

Le Service considère qu'en absence de régularisation, le Fournisseur d'énergie Y était en droit de lancer la procédure MOZA auprès de Sibelga sur ce point d'accès.

La plaignante, en bon père de famille, aurait dû entamer les démarches dans les plus brefs délais pour reprendre les point de fourniture à son nom en demandant une offre de contrat d'électricité et de gaz

suffisamment à l'avance. La procédure MOZA n'a pas pour objectif de pallier ce manque d'anticipation.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par la plaignante non-fondée.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Chef de service, conseillère sociale
Membre du Service des litiges