

## Service des Litiges

### Décision

#### Monsieur X / Fournisseur Y

##### Objet de la plainte

Monsieur X (ci-après le « *plaignant* »), par l'intermédiaire de Madame X d'Infor GazElec, sollicite du Service des litiges de se prononcer sur le respect par le fournisseur Y des articles 25*sexies*, §4 et 32*septies* 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 des articles 20*quater*, §2 et 24*sexies* de l'ordonnance du 1<sup>er</sup> avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « *ordonnance gaz* »).

##### Exposé des faits

Le plaignant a souscrit un contrat d'énergie auprès du fournisseur Y pour ses fournitures d'électricité et de gaz relatives à l'adresse de consommation « à 1080 Bruxelles ».

Le 10 octobre 2017, le fournisseur Y a adressé au plaignant un courrier intitulé « *Mise en demeure avant procédure judiciaire* » en raison de la présence de plusieurs impayés.

Le 9 novembre 2017, le fournisseur Y a été informé, par son huissier de justice, que le plaignant était « *inconnu* » du Registre national.

A la suite de cette information, six jours plus tard, le fournisseur Y a entamé une procédure de rupture de contrat en introduisant auprès de Sibelga une procédure MOZA (« *Move Out Zonder Afspraak* ») tendant à la fermeture des compteurs.

Le 2 janvier 2018, Sibelga a scellé les compteurs d'électricité et de gaz du plaignant.

Le 8 janvier 2018, le plaignant, par l'intermédiaire d'Infor GazElec, a sollicité à fournisseur Y la réouverture de ses compteurs et une indemnité sur base de l'article 32*septies* de l'ordonnance électricité et l'article 24*sexies* de l'ordonnance gaz.

Le jour même, le fournisseur Y a adressé un courriel au plaignant l'informant qu'une demande d'ouverture a été introduite auprès de Sibelga.

Le 9 janvier 2018, le plaignant a pris contact avec Sibelga pour convenir d'un rendez-vous pour la réouverture des compteurs.

Le 11 janvier 2018, les compteurs ont été réouverts.

Le 15 février 2018, le fournisseur Y a rejeté la demande d'indemnisation du plaignant au motif que ce dernier n'apparaissait pas dans les fichiers du Registre National et qu'il ne lui avait pas transmis une attestation de résidence, délivrée par la commune Molenbeek-Saint-Jean, comme sollicitée avant la fermeture des compteurs.

### Position du plaignant

Le plaignant soutient que le fournisseur Y :

- n'a pas respecté l'article 25<sup>sexies</sup>, §4 de l'ordonnance électricité et l'article 20<sup>quater</sup>, §2 de l'ordonnance gaz en demandant la fermeture de ses compteurs d'électricité et de gaz sans l'autorisation du Juge de Paix ;
- ajoute une condition supplémentaire, en cours de contrat, à ses conditions générales et à la législation bruxelloise en vigueur en réclamant une attestation de résidence pour annuler la procédure MOZA initiée. Le plaignant fait valoir que la protection accordée par les ordonnances électricité et gaz est obligatoire et ne doit pas être conditionnée à l'obligation d'inscription au registre de la population.
- a refusé, sans motif suffisant, de l'indemniser pour le préjudice subi.

Le plaignant fait donc valoir que la protection accordée par les ordonnances électricité et gaz concernant l'autorisation préalable du juge de paix avant toute coupure d'électricité et/ou de gaz est obligatoire et ne doit pas être conditionnée à l'obligation d'inscription sur le Registre national.

### Position du fournisseur Y

Le fournisseur Y a sollicité la fermeture des compteurs d'électricité et de gaz du plaignant via la procédure « MOZA » au motif que le plaignant n'apparaissait pas sur les fichiers du Registre national et que le plaignant ne lui avait pas transmis l'attestation de résidence, délivrée par la commune Molenbeek-Saint-Jean.

### Recevabilité

L'article 30<sup>novies</sup>, §1<sup>er</sup>, 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 et 32septies, §1 de l'ordonnance électricité, les articles 20quater, §2 et 24sexies, §1 de l'ordonnance gaz ainsi que la procédure « MOZA » sont applicables.

La plainte est dès lors recevable.

### Examen du fond

#### **1. Fermeture du compteur**

L'article 25sexies, §4 de l'ordonnance électricité prévoit que :

*« Aucune coupure d'électricité sur un point de fourniture alimentant une résidence principale ou à utilisation principalement domestique ne peut être effectuée sans l'autorisation du juge de paix. »* (Nous soulignons)

L'article 20quater, §2 de l'ordonnance gaz prévoit également que :

*« Le fournisseur ne peut faire procéder à aucune coupure de gaz sur un point de fourniture alimentant une résidence principale ou à utilisation principalement domestique sans avoir préalablement accompli la procédure décrite dans le présent chapitre et sans l'autorisation du juge de paix. »*

Il ressort de ces articles que la protection doit être accordée lorsque la personne prouve, par toute voie de droit, que l'énergie a été consommée pour sa résidence principale ou pour une utilisation principalement domestique. Il ne conditionne pas l'octroi de la protection à l'inscription dans le Registre national. Ainsi, tout client résidentiel qui dispose d'un contrat de fourniture avec un fournisseur bénéficie de cette protection. Le client résidentiel est défini par l'article 2, 29°, de l'ordonnance électricité comme « un client raccordé au réseau, qui achète l'électricité pour l'usage principal de son ménage et dont la facture est établie à son nom propre ».

En l'espèce, toutes les conditions pour bénéficier de la protection de l'article 25sexies, §4, de l'ordonnance électricité et l'article 20quater, §2 de l'ordonnance gaz avaient été remplies :

- le plaignant était un client résidentiel car l'électricité et le gaz ont été consommés pour l'usage principal de son ménage et la facture a été établie à son nom;
- le plaignant disposait d'un contrat de fourniture d'électricité et de gaz avec le fournisseur Y ;

En outre, l'article 25octies, §2 de l'ordonnance électricité et l'article 20sexies, §2 prévoient que :

*« La demande de résolution du contrat et d'autorisation de coupure peut être introduite par requête contradictoire, conformément à l'article 1034bis du Code judiciaire".* (Nous soulignons).

Il ressort de ces articles que la saisine du juge de paix par requête contradictoire est facultative. Dès lors, le fournisseur d'énergie a donc toujours la possibilité de saisir le juge par citation.

Au regard de tous ces éléments, le fournisseur Y a violé l'article 25sexies, §4 de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz en ce qu'elle a demandé la fermeture des compteurs d'électricité et de gaz du plaignant via la procédure MOZA, sans l'autorisation du juge de paix.

## **2. Demande d'indemnisation**

L'article 32septies, §1 de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz prévoient que :

*« Toute coupure d'électricité (de gaz) réalisée à la demande du fournisseur en violation des prescriptions de la présente ordonnance ou de ses arrêtés d'exécution, ou intervenant en suite d'une erreur de gestion ou de facturation, ayant conduit à la mise en œuvre de la procédure de défaut de paiement, commise par le fournisseur, oblige celui-ci à payer au client final une indemnité forfaitaire journalière de 125 euros jusqu'à la date de la demande de rétablissement de l'alimentation, notifiée de manière non contestable par le fournisseur au gestionnaire de réseau. Le gestionnaire du réseau rétablit l'alimentation, notifiée de manière non contestable par le fournisseur au gestionnaire du réseau. Le gestionnaire du réseau rétablit l'alimentation dans les délais prévus par le règlement technique. A défaut, le client peut recourir à l'application de l'article 32ter (24bis). L'indemnité est plafonnée à 1.875 euros. Les frais de fermeture et de rétablissement de l'alimentation sont également supportés par le fournisseur sans pouvoir être répercutés auprès du client final. »* (Nous soulignons)

En l'espèce, comme exposé au point précédent, le fournisseur Y ne s'est pas conformée à l'article 25sexies, §4 de l'ordonnance électricité et à l'article 20quater, §2 de l'ordonnance gaz en ce qu':

- elle ne disposait pas de l'autorisation du juge de paix pour demander à Sibelga de sceller les compteurs d'électricité et de gaz du plaignant ;
- elle a introduit une procédure MOZA auprès de SIBELGA au motif que le plaignant n'apparaissait pas sur le Registre national et qu'il présentait plusieurs impayés ;
- elle a demandé au plaignant de lui transmettre une attestation de résidence, délivrée par la commune de Molenbeek-Saint-Jean afin d'annuler la procédure MOZA alors que le plaignant disposait d'un contrat d'énergie valide auprès du fournisseur Y.

Par conséquent, le fournisseur Y aurait dû prendre en considération la demande d'indemnisation du plaignant réceptionnée le 8 janvier 2018, soit 7 jours calendrier à dater de la fermeture des compteurs précités intervenue le 2 janvier 2018.

### **PAR CES MOTIFS**

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre le fournisseur Y recevable et fondée.

Assistante juridique  
Membre du Service des litiges

Chef de service, conseillère juridique  
Membre du Service des litiges