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 Fournisseur d'énergie Y des articles 25^{ter}, 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^{bis}, 24^{sexies} de l'ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché de gaz en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « *ordonnance gaz* »).

Exposé des faits

Madame X a emménagé dans l'immeuble situé à Berchem-Sainte-Agathe.

Lors de son emménagement, elle a signé un document émanant du Fournisseur d'énergie Y dans lequel elle a marqué son accord à être fourni par ce Fournisseur jusqu'à ce qu'elle choisisse un autre fournisseur d'énergie commercial.

Bien que Madame X n'avait pas encore souscrit de contrat d'énergie auprès du Fournisseur d'énergie Y, elle recevait tout de même des factures d'énergie de la part du Fournisseur d'énergie Y pour la période de consommation allant du 7 novembre 2016 au 2 mars 2017.

Etant donné que Madame X n'avait pas encore souscrit de contrat d'énergie auprès d'un fournisseur d'énergie, le Fournisseur d'énergie Y a lancé une procédure de MOZA auprès de Sibelga en date du 9 février 2017, sans avoir envoyé de courrier à Madame X concernant la menace de coupure suite au départ de l'ancien locataire.

Sibelga a procédé à la fermeture des compteurs de la plaignante le 28 mars 2017 pour l'électricité et le 30 mars 2017 pour le gaz à la suite d'une procédure « *Moza* » initiée le 9 février 2017 par le Fournisseur d'énergie Y.

Le Fournisseur d'énergie Y affirme quant à lui ne pas avoir reçu de demande de contrat d'énergie de la part de Madame X. Le Fournisseur d'énergie Y prétend avoir informé la plaignante par téléphone de l'obligation de souscrire un contrat auprès d'un fournisseur de son choix et lui avoir précisé que le Fournisseur d'énergie Y ne proposait aucune offre de contrat d'énergie aux clients résidentiels à Bruxelles.

Le 21 avril 2017, la plaignante adresse une demande d'indemnisation auprès du Fournisseur d'énergie Y.

Par courrier daté du 27 juin 2017, le Fournisseur d'énergie Y refuse d'indemniser la plaignante.

Non poursuite de la plainte

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 n'est pas compétent pour statuer sur des plaintes relatives aux droits civils.

L'objet de la plainte repose sur l'existence d'un lien contractuel entre la plaignante et le Fournisseur d'énergie. Or, l'établissement d'un lien contractuel entre deux parties relève du droit civil.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges décide de ne pas poursuivre la plainte de Madame X contre le Fournisseur d'énergie Y.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Chef de service- conseillère sociale
Membre du Service des litiges