

Service des Litiges

Décision

Madame X c./ Fournisseur d'énergie Y

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, sollicite du Service des litiges que ce dernier contrôle l'application par fournisseur d'énergie Y des articles 25^{ter}, 25^{decies}, 25^{duodecies}, 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}, 20^{octies}, 20^{novies}, 24^{sexies} 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*»).

Exposé des faits

Le 11 septembre 2019, Madame X, qui était fournie par fournisseur d'énergie Y, envoie un mail afin de signaler son déménagement à l'adresse 1170 Anderlecht, et communique des numéros de compteurs et des index. Le 14 septembre, fournisseur d'énergie Y accuse la réception de la demande appelée « *un déménagement contrat de bail* ».

Le 20 septembre, fournisseur d'énergie Y envoie un mail demandant les codes EAN, car ce dernier ne parvient pas à les identifier sur base des éléments renseignés.

Le 22 septembre, fournisseur d'énergie Y émet une facture intermédiaire du mois d'octobre pour l'ancienne adresse.

Le 8 octobre, fournisseur d'énergie Y envoie un mail « *Nous vous remercions d'avoir choisi fournisseur d'énergie Y comme fournisseur d'énergie* ». Le 12 octobre, fournisseur d'énergie Y confirme par mail à la plaignante l'activation gratuite de fournisseur d'énergie Y Assist pour la nouvelle adresse.

Le 7 novembre, la facture de régularisation finale de son ancienne adresse pour les deux énergies est envoyée à sa nouvelle adresse.

En parallèle, dans le cadre d'une demande MOZA pour le point de fourniture de la plaignante intentée par l'ancien fournisseur des lieux, SIBELGA a effectué une première visite le 11 octobre. Lors de cette visite, un carton a été laissé sur place signalant un avis de coupure. De plus, une lettre de régularisation a été générée automatiquement « *à l'attention de l'occupant* ». Le 13 novembre, le service « Accueil Clientèle » de SIBELGA a tenté de joindre l'agence immobilière « Z », ayant un contrat sur les compteurs des parties communes du bâtiment. Sans régularisation, la procédure « MOZA » a poursuivi son cours et SIBELGA a fermé les compteurs le 25 novembre.

Le 14 novembre, considérant que la facture de régularisation était trop élevée, Madame écrit un mail à fournisseur d'énergie Y pour résilier le contrat, auquel elle reçoit comme réponse de la part de

fournisseur d'énergie Y: « Comme mentionné sur cette facture, il s'agit d'une facture finale. Celui-ci est clôturé depuis le 23/09/2019 ».

Le 26 novembre, la plaignante sollicite l'ouverture des compteurs et fournisseur d'énergie Y lui propose un nouveau contrat.

Le 28 novembre 2019, le contrat est validé. Le 3 décembre 2019, Sibelga ouvre les deux compteurs à 1070 Anderlecht.

Le 19 décembre 2019, une demande d'indemnisation est envoyée par la plaignante à fournisseur d'énergie Y. Celle-ci est refusée le 24 décembre 2019.

Position de la plaignante

La plaignante considère que la coupure des compteurs est due à un suivi incorrect de sa demande de contrat et que dès lors la coupure résulte indéniablement d'une erreur de gestion du fournisseur.

Selon la plaignante, le fournisseur disposait des informations utiles à la reprise du point de fourniture suite au déménagement lors de sa demande du 11 septembre 2019. En conséquence, elle sollicite le paiement des indemnités prévues en vertu des ordonnances et ce jusqu'à la date de la demande de reprise des compteurs.

Position de la partie mise en cause

Fournisseur d'énergie Y considère qu'il n'a pas commis d'erreur ayant conduit à la coupure des compteurs, dès lors qu'il ne disposait pas des données nécessaires à la validation du contrat pour les nouveaux points de consommation de la plaignante.

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 ; ».

Il ressort de cet article que le Service des litiges est compétent pour statuer sur des plaintes concernant l'application de l'ordonnance d'électricité et de gaz et de ses arrêtés d'exécution.

La présente plainte a pour objet l'application des articles 25ter, 25decies, 25duodecies, 32septies de l'ordonnance de l'électricité et des articles 20bis, 20octies, 20novies, 24sexies de l'ordonnance gaz.

La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

1- Quant à l'obligation de faire offre

La plaignante soulève le non-respect de l'obligation de faire offre contenue dans l'article 25ter de l'ordonnance électricité ainsi que l'article 20bis de l'ordonnance gaz qui 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 11 septembre 2019, la plaignante annonce son déménagement par écrit à fournisseur d'énergie Y en demandant d'être fournie à son adresse d'emménagement.

Le 20 septembre, fournisseur d'énergie Y dit accueillir la demande de la plaignante mais qu'il ne parvient pas identifier les codes EAN des compteurs de sa nouvelle habitation sur base des données renseignées dans le courriel.

Le Service considère qu'il ne s'agit pas dans le cas d'espèce d'une véritable nouvelle demande de contrat mais d'une question de portabilité du contrat d'énergie de l'ancienne à la nouvelle adresse de la plaignante.

Par ailleurs, même à supposer que l'on considère la demande de la plaignante comme étant la volonté de conclure un nouveau contrat, et non le transfert du contrat d'énergie de son ancienne à sa nouvelle adresse, le Service considère que fournisseur d'énergie Y a fait une offre de contrat à la plaignante dans les 10 jours ouvrables suivant la demande de la plaignante.

Au regard de ce qui précède, fournisseur d'énergie Y n'a pas violé les articles précités.

2- Quant à La demande d'indemnisation

L'article 32septies, §1 de l'ordonnance électricité et l'article 24sexies, §1 de l'ordonnance gaz prévoit que :

« Toute coupure d'électricité 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 demande

de rétablissement de l'alimentation, notifiée de manière non contestation par le fournisseur au gestionnaire de réseau. »

Dans le cas d'espèce :

Le 20 septembre, fournisseur d'énergie Y demande à la plaignante de revenir vers lui avec les bons codes EAN, notamment en demandant l'assistance de SIBELGA. Aucune suite n'est réservée.

Par ailleurs, à la suite de la demande de résiliation adressée à fournisseur d'énergie Y après la réception de la facture de régularisation, celui-ci lui indique que : « *Comme mentionné sur cette facture, il s'agit d'une facture finale. Celui-ci est clôturé depuis le 23/09/2019* ». Ce courrier, adressé avant la coupure effective des compteurs par SIBELGA, aurait dû alerter la plaignante sur le fait que le contrat d'énergie était bien résilié et qu'elle n'était pas couverte pour sa nouvelle adresse par un contrat d'énergie valable.

Dans le cadre d'une demande MOZA pour le point de fourniture de la plaignante, SIBELGA a effectué une première visite le 11.10.2019. Lors de cette visite, un carton a été laissé sur place signalant un avis de coupure. De plus, une lettre de régularisation a été générée automatiquement « *à l'attention de l'occupant* ». Sans régularisation, la procédure « MOZA » a poursuivi son cours et SIBELGA a fermé les compteurs le 25.11. 2019. La plaignante n'a réagi à aucune démarche de SIBELGA.

Au vu de ces différents éléments, le fournisseur ne peut être tenu pour responsable de la coupure des compteurs de la plaignante, n'ayant jamais disposé des données nécessaires à la validation de ses contrats à sa nouvelle adresse.

La demande d'indemnisation est donc rejetée.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre fournisseur d'énergie Y recevable mais non fondée.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Cheffe du service juridique
Membre du Service des litiges