

Service des Litiges

Décision

Madame X contre/ Fournisseur d'énergie Y / Sibelga

Objet de la plainte

Madame X, ci-après « la plaignante », sollicite du Service des litiges (ci-après « *le Service* ») que ce dernier se prononce sur le respect par fournisseur Y des articles 25^{ter}, et 25^{duodecies}, alinéa 1^{er}, 1^o, et 32^{septies}, §§ 1^{er} et 2, de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-capitale (ci-après « *l'ordonnance électricité* »), ainsi que sur les articles 20^{bis}, 20^{novies}, alinéa 1^{er}, 1^o, et 24^{sexies}, §§ 1^{er} et 2, de l'ordonnance du 1^{er} 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 (ci-après, « *ordonnance gaz* »). La plaignante sollicite également du Service qu'il se prononce sur le respect par Sibelga de l'article 25^{sexies}, § 4, alinéa 4, de l'ordonnance électricité, ainsi que l'article 20^{quater}, § 2, de l'ordonnance gaz.

Exposé des faits

La plaignante est domiciliée à 1000 Bruxelles, depuis le 18 mai 2020. Le document de reprise des énergies est signé, pour le compteur gaz portant le n° EAN 54144XXYY, et pour le compteur électricité n° EAN 54144XXYY.

Un contrat est conclu avec fournisseur Y le 3 juillet 2020. Dans l'email de confirmation envoyé par fournisseur Y à la cliente, l'adresse indiquée est « ... bte 3XY, 1000 Bruxelles », et non la boîte 3ZY.

Dans le contrat de la cliente, le code EAN électricité mentionné est néanmoins le 54144XXYY (compteur n° 20X). Le code EAN gaz mentionné est le 54144XXYY (compteur n° 92Y). Le contrat mentionne également que l'adresse du point de prélèvement est à 1000 Bruxelles, bte 3XY.

Le 2 septembre 2020, les compteurs de la plaignante sont fermés par SIBELGA, à la suite d'un MOZA lancé par fournisseur Z, le précédent fournisseur actif sur le point. Le n° 3XY, et les compteurs liés, étaient en effet repris comme n'ayant pas fait l'objet d'un contrat de fourniture d'énergie.

La plaignante porte plainte, par l'intermédiaire son conseil, le 4 septembre 2020, refusant de payer le coût de réouverture des compteurs.

Le 7 septembre 2020, fournisseur Y refuse de faire droit à la demande de la plaignante. L'email mentionne que le contrat initial a été établi « au départ de son espace client » sur le site internet du fournisseur d'énergie Y.

Le 8 septembre 2020, un nouveau contrat de fourniture est conclu. Les compteurs de la plaignante sont rouverts le 11 septembre 2020.

Le 14 septembre 2020, fournisseur Y adresse une facture de 217,80 EUR TVAC pour l'ouverture des compteurs de la plaignante.

Le plaignant élargit ensuite sa plainte à Sibelga. Sibelga refuse de faire droit à sa demande par un email du 7 avril 2021.

Position de la plaignante

La plaignante estime que l'erreur d'encodage est intervenue chez fournisseur Y, et qu'à ce titre, il ne lui revient pas de supporter les frais de réouverture des compteurs.

Position de la partie mise en cause

1. Position du fournisseur Y

Fournisseur Y estime qu'elle n'est pas responsable de l'erreur commise par la personne qui a créé les contrats via son site internet, qui a repris les compteurs du 3XY et non du 3ZY. Fournisseur Y ajoute que les numéros de compteurs sont demandés lorsqu'une demande de contrat est introduite, et que ces numéros sont ensuite repris dans le contrat, afin que le client puisse vérifier que les informations sont correctes.

Elle estime que la plaignante doit dès lors supporter les frais de réouverture des compteurs.

2. Position de Sibelga

Sibelga estime que la procédure MOZA a été respectée. Elle rappelle qu'une visite a eu lieu le 23 juillet 2020, et qu'un carton a été laissé sur place, précisant qu'une fermeture imminente allait avoir lieu. Sibelga explique également avoir eu un contact téléphonique avec l'administrateur de biens de la plaignante le 24 août, mais qu'au 2 septembre 2020, jour de la fermeture des compteurs, la situation n'était toujours pas régularisée.

Elle estime dès lors ne devoir aucune indemnité à la plaignante.

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, de ses arrêtés d'exécution et du MIG en vigueur;

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, de ses arrêtés d'exécution et du MIG en vigueur;

3° relatives au fonctionnement des marchés du gaz et de l'électricité;

4° ayant trait aux activités d'un fournisseur, d'un fournisseur de service de flexibilité, d'un gestionnaire de réseau ou d'un intermédiaire ou de toute entreprise active dans le domaine de l'électricité et/ou du gaz " sont insérés après le mot " intermédiaire;

5° relatives à l'octroi d'une aide financière dans le cadre du programme d'exécution visé à l'article 24, § 2 ;

6° concernant les plaintes relatives au réseau de traction ferroviaire régional et au réseau de gares.

Le Service des litiges n'est pas compétent pour statuer sur les plaintes contre les décisions de Brugel ».

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, y compris donc du Règlement technique électricité.

En l'espèce, les articles 25ter, 25quater, 1^{er}, 1°, 25sexies, § 4, alinéa 4, et 32septies, §§ 1^{er} et 2, de l'ordonnance électricité, ainsi que sur les articles 20bis, 20novies, alinéa 1^{er}, 1°, 20quater, § 2, alinéa 4 et 24sexies, §§ 1^{er} et 2, de l'ordonnance gaz, sont applicables.

La plainte est, dès lors, recevable.

Examen du fond

1. Respect de la procédure MOZA par Sibelga

L'article 25sexies, § 4, alinéa 4, de l'ordonnance électricité, et l'article 20quater, § 2, de l'ordonnance gaz, disposent comme il suit :

« En outre, lorsque le gestionnaire du réseau de distribution est chargé par un fournisseur de couper un point de prélèvement non attribué, non couvert par un contrat ou non fourni par défaut, ou a constaté un bris de scellés, il effectue une courte enquête sur place pour vérifier la présence éventuelle d'un consommateur. S'il détecte une telle présence, il invite le consommateur 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. Les modalités de l'enquête sur place sont fixées par Brugel et le gestionnaire du réseau de distribution, en concertation ».

Lorsqu'un point de fourniture n'est plus couvert par un contrat commercial avec un fournisseur d'énergie, une procédure, appelée le « *Move out sans rendez-vous (move out zonder afspraak)* » (ci-après MOZA), est lancée. Cette procédure est initiée par le précédent fournisseur commercial d'énergie, qui peut résulter en la fermeture du point d'alimentation si un contrat de fourniture n'est pas conclu avant la fin de la procédure. Le but de la procédure est que le fournisseur précédent ne soit plus responsable du point d'accès en question. La procédure est notamment réglée par le scénario 38 « *Move out sans rendez-vous à Bruxelles* » du UMIG Partie II A.

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 d'espèce, le MOZA a été introduit par fournisseur Y pour les points de fourniture 54144XXYY et 54144XXYY le 18 juillet 2020.

Un collaborateur de Sibelga s'est rendu sur place le 23 juillet 2020. Selon Sibelga, un collaborateur aurait eu contact avec la plaignante, qui leur aurait communiqué son numéro de GSM. Le collaborateur lui aurait expliqué l'urgence de conclure un contrat de fourniture d'énergie valable.

Sibelga explique encore que la plaignante aurait pris contact avec eux le 27 juillet 2020, afin de savoir si sa situation avait bien été régularisée. Sibelga l'aurait informée du fait qu'aucun scénario n'avait été reçu de la part du fournisseur Y pour ces codes EAN et que la situation n'était dès lors pas encore régularisée.

Sibelga précise alors avoir tenté de contacter la plaignante le 24 août 2020, afin de l'informer de l'urgence de la situation. N'ayant pas réussi à joindre la plaignante, un contact a été pris avec son administrateur de bien, à la même date. Ils ont constaté qu'un contrat avait été conclu mais sur un autre point de consommation. La nécessité de conclure un contrat pour les compteurs du 3B a alors été rappelée.

Le 2 septembre 2020, la situation n'ayant pas été régularisée, les compteurs de gaz et d'électricité ont été fermés.

La procédure a dès lors bien été respectée par Sibelga, tant en ce qui concerne les différentes étapes (visite sur place, avis de passage, et dernier contact avant la fermeture), en prenant contact tant avec la plaignante qu'avec son administrateur de biens. Par ailleurs, le délai de 40 jours à partir de la visite,

prévu par l'article 25sexies, § 4, alinéa 4, a bien été respecté avant la coupure. Un délai de 45 jours s'est par ailleurs écoulé entre le jour du lancement de la procédure MOZA et la fermeture effective des compteurs, conformément au MIG.

Le Service des litiges considère que Sibelga n'a commis aucune faute dans le cadre de la procédure MOZA. Il n'y a donc pas lieu d'octroyer une indemnisation à la plaignante sur la base de l'article 32bis, § 1^{er}, de l'ordonnance électricité et 24bis, § 1^{er}, de l'ordonnance gaz.

Il semble par ailleurs qu'au moment du traitement de cette plainte, la situation n'ait toujours pas été tout à fait régularisée, deux contrats étant encore en cours au nom de la plaignante, pour les appartements 3XY et 3ZY.

2. Erreur administrative ayant empêché l'entrée en vigueur du contrat

L'article 25ter de l'ordonnance électricité, et 20bis de l'ordonnance gaz, disposent comme il suit :

« 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 ».

L'article 25duodecies, alinéa 1^{er}, 1^o, de l'ordonnance électricité, et 20novies, alinéa 1^{er}, 1^o, de l'ordonnance gaz, disposent comme il suit :

« Sans qu'ils puissent discriminer de quelque façon et notamment discrimination en matière de coût, d'investissement et de temps, les fournisseurs et intermédiaires veillent à :

1° lorsque leurs clients souhaitent changer de fournisseur, dans le respect des termes et conditions des contrats, effectuer ce changement dans un délai de maximum trois semaines à compter de la date de la demande du client final. (...) ».

L'article 32septies, § 1^{er}, de l'ordonnance électricité, et l'article 24sexies, § 1^{er}, de l'ordonnance gaz, disposent comme il suit :

« 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 date de la demande de rétablissement de l'alimentation, notifiée de manière non contestable par le fournisseur au gestionnaire de réseau.

Le gestionnaire de 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.

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 ».

L'article 32septies, § 2, de l'ordonnance électricité, et 24sexies, § 2, de l'ordonnance gaz, prévoient ce qui suit :

« De même, en dehors des cas visés aux §§ 1er et 1erbis, tout client final a droit à une indemnité forfaitaire mensuelle de 100 euros à charge du fournisseur lorsque, celui-ci n'ayant pas correctement donné suite au contrat conclu avec le client final, le contrat ne peut effectivement entrer en vigueur à la date convenue entre les parties ».

Dans le cas d'espèce, le contrat de la cliente n'a pu entrer en vigueur à la date souhaitée par la cliente, à la suite d'une erreur administrative.

Selon les informations récoltées par le Service, il semble que la demande de contrat ait été faite sur le site internet du fournisseur Y, et qu'à cette occasion, l'adresse postale, ou des codes EAN erronés, aient été enregistrés. Il en résulte que le contrat de fourniture qui a été conclu ne concernait pas les codes EAN de la plaignante, mais bien ceux de l'appartement portant le n° 3XY.

Les informations en possession du Service des litiges ne permettent pas de déterminer avec certitude l'origine de l'erreur d'encodage.

Néanmoins, le Service des litiges constate qu'à la confirmation du contrat, la plaignante a reçu un email lui indiquant qu'un contrat avait bien été conclu pour la « rue, boite 3XY », et la plaignante a reçu son contrat, qui mentionnait les codes EAN concernés par le contrat. La plaignante aurait dès lors pu, à ce stade, remarquer que le contrat n'avait pas été conclu pour la bonne adresse.

De plus, avant la fermeture effective des compteurs, la plaignante, ainsi que son conseil, ont été contactés à plusieurs reprises par Sibelga, qui leur a indiqué l'urgence de la régularisation de la situation, et le risque de fermeture des compteurs (voir le point 1 ci-dessus). La plaignante aurait pu, à ce moment, procéder à la régularisation de la situation, et éviter la fermeture de son compteur.

Le Service des litiges estime qu'il n'y a donc pas lieu que fournisseur Y intervienne pour les frais de réouverture des compteurs, ni pour une indemnisation.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte du plaignant recevable mais non fondée.