

Service des Litiges

Décision

Madame X / Fournisseur d'énergie Y

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 d'énergie Y des articles 25^{ter}, 25^{sexies}, §2, et 32^{septies}, §§ 1 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^{quater}, §2, et 24^{sexies}, §§ 1 et 2, 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 (ci-après, « *ordonnance gaz* »).

Exposé des faits

La plaignante vit en colocation au nr x, rue xy à 1040 Bruxelles. Jusqu'au 1^{er} novembre 2020, fournisseur d'énergie Y fournit en gaz et d'électricité cette adresse à la suite d'un contrat conclu entre le fournisseur d'énergie Y et la colocataire de la plaignante. Le contrat prend fin au 1^{er} novembre 2020, date à laquelle la colocataire de la plaignante déménage. La plaignante et son ancienne colocataire remplissent un document de reprise des énergies, qui parvient à fournisseur d'énergie Y le 13 novembre 2020, apparemment dans l'objectif de reprendre le contrat à son nom.

Le 30 novembre 2020, fournisseur d'énergie Y initie une procédure MOZA, auprès de SIBELGA, sur les compteurs d'électricité et de gaz attribués au point de fourniture.

A la suite d'une prise de contact par Sibelga avec la plaignante, celle-ci aurait contacté fournisseur d'énergie Y par téléphone, en vue de savoir si le contrat a bien été conclu. Fournisseur d'énergie Y aurait dit que son dossier était en ordre.

Le 31 décembre 2020, la plaignante contacte fournisseur d'énergie par mail. Elle s'étonne de n'avoir toujours pas reçu de facture de leur part, pensant pourtant avoir repris le contrat de son ancienne colocataire. Fournisseur d'énergie Y affirme avoir informé la plaignante le jour même, par téléphone, qu'aucun contrat n'était à son nom. Il ressort de l'échange de mail dont le Service a pris connaissance que la plaignante a également renvoyé le jour même le document de reprise des énergies ainsi que son numéro de téléphone, apparemment pour que fournisseur d'énergie Y puisse l'identifier. La plaignante reçoit, le 4 janvier 2021, un accusé de réception de fournisseur Y. Le 11 janvier, sans nouvelle, la plaignante renvoie un mail demandant si le dossier avait avancé.

Le 18 janvier 2021, Sibelga, en l'absence de réponse de la plaignante à ses tentatives de contact, procède à la fermeture des compteurs d'électricité et de gaz dans le cadre de l'exécution de la procédure MOZA.

La plaignante aurait alors contacté fournisseur Y par téléphone afin de régulariser sa situation et que ses compteurs soient rouverts. Le jour même, elle s'inscrit en ligne afin de bénéficier d'un contrat chez fournisseur Y. En effet, d'après la plaignante, c'est ce jour-là, le 18 janvier 2021, que fournisseur Y l'aurait informé de la nécessité de conclure un nouveau contrat pour que la plaignante puisse être cliente de fournisseur Y. Cependant, d'après fournisseur Y, leur agent lui aurait transmis cette information, par téléphone, dès le 13 janvier.

Le 19 janvier, la plaignante envoie un mail à fournisseur Y dénonçant la coupure des compteurs comme abusive et demandant leur réouverture.

Le même jour, fournisseur Y introduit une demande d'ouverture des compteurs auprès de Sibelga. Le 20 janvier, les compteurs sont rouverts et le contrat de fourniture entre la plaignante et fournisseur Y prend cours.

Par la suite, le 25 janvier 2022, suite à un traitement massif de données, fournisseur Y initie des procédures MOZA sur des points de fourniture qu'il a repris depuis plus de un mois et par erreur une procédure MOZA a été initiée le 25 janvier 2022 pour les points de fournitures de la plaignante.

La plaignante affirme que ses compteurs auraient été à nouveaux fermés le 27 janvier 2021, à la suite de la procédure MOZA initiée par fournisseur Y. Cependant, Sibelga n'a pas enregistré de fermeture des compteurs de la plaignante à cette date et aucune facture de réouverture n'a été communiquée par le fournisseur.

Le 29 janvier, la plaignante conclut un contrat avec fournisseur d'énergie Z, ce qui a annulé la procédure MOZA lancée erronément par fournisseur d'énergie Y..

Position du plaignant

La plaignante dénonce deux fermetures abusives de ses compteurs, l'une du 18 au 20 janvier 2021, l'autre le 27 janvier, lesquelles résulteraient d'une mauvaise gestion de son dossier par fournisseur d'énergie Y. Elle affirme que fournisseur Y l'aurait dans un premier temps assurée que son inscription chez eux était en ordre. Dans un deuxième temps, fournisseur Y n'aurait pas fait correctement suite à ses demandes d'information.

La plaignante demande donc au Service de se prononcer sur la mauvaise gestion administrative et la coupure abusive, à deux reprises, de ses compteurs par fournisseur Y. Elle demande d'être indemnisée pour la période pendant laquelle ses compteurs ont été coupés et refuse de supporter les frais de réouverture des compteurs.

Position de la partie mise en cause

Fournisseur d'énergie Y estime qu'aucune faute ne peut lui être imputé. Fournisseur Y déclare n'avoir pas conclu de contrat avec la plaignante avant le 20 janvier 2021, un document de reprise d'énergie ne faisant pas office de contrat. Fournisseur Y affirme avoir dès le 31 décembre prévenu la plaignante qu'elle ne disposait pas de contrat chez eux.

Fournisseur Y explique ainsi avoir suivi la procédure normale suite à la clôture d'un contrat avec un client dans le cas où les points de fournitures ne sont pas repris.

En ce qui concerne la seconde fermeture énoncée par la plaignante, fournisseur Y indique avoir effectivement introduit un MOZA auprès de SIBELGA mais que, dès lors qu'aucune coupure en énergie n'a eu lieu, aucune indemnité n'est due au profit du plaignant.

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-Capital, 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 ;

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 ainsi qu'à l'ordonnance gaz.

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

La plainte est, dès lors, recevable.

Examen du fond

1. Obligation de faire offre

L'article 25^{ter}, 1^{er} al., de l'ordonnance électricité et l'article 20^{bis}, 1^{er} al., 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. »

Il ressort de cet article que les fournisseurs d'énergie doivent faire dans les dix jours une proposition de contrat de fourniture aux clients qui le leur demandent.

Tout d'abord, le Service souligne que le document de reprise des énergies n'équivaut pas à un contrat d'énergie. Cette information est clairement reprise sur le document même.

Ensuite, il ressort des éléments du dossier qu'aucune demande de contrat d'énergie formelle n'a été adressée par la plaignante à fournisseur Y avant le 18 janvier 2021. En effet, le mail envoyé par la plaignante à fournisseur Y le 31 décembre 2020 visait à clarifier sa situation, dans la mesure où elle n'avait toujours pas reçu de facture de la part de fournisseur Y, et non à conclure un contrat avec celui-ci.

Enfin, lorsque la plaignante a initié son inscription auprès de fournisseur Y, c'est-à-dire le 18 janvier 2021, fournisseur Y y a fait suite dans les dix jours ouvrables, le contrat ayant en effet pris cours le 20 janvier, soit deux jours plus tard.

Au regard de ce qui précède, fournisseur Y n'a pas manqué à son obligation de faire offre telle que prescrite par les articles 25ter, 1^{er} al., de l'ordonnance électricité et l'article 20bis, 1^{er} al., de l'ordonnance gaz.

La plaignante indique au Service avoir pris contact avec fournisseur Y à plusieurs reprises par mail pour savoir si son dossier était en ordre, sans pour autant indiquer clairement qu'elle souhaite être fournie par fournisseur Y. Fournisseur Y aurait indiqué, par téléphone, à la plaignante que son dossier était en ordre pour ensuite lui dire qu'elle doit conclure un contrat pour qu'elle soit fournie par fournisseur Y.. Cependant, beaucoup des allégations dans ce dossier ne peuvent malheureusement pas être prises en compte par le Service à défaut d'autres éléments probants, dès lors qu'elles auraient été faites par téléphone, et non pas écrit.

2. Procédure « MOZA »

L'article 25sexies, §4, de l'ordonnance électricité et l'article 20quater, §2, de l'ordonnance gaz disposent que :

« Le fournisseur ne peut faire procéder à aucune coupure (...) 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. (...) »

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. »

Il ressort de cet article, lequel décrit la procédure « MOZA », qu'il peut y avoir une coupure d'un point de fourniture sans autorisation du juge de paix lorsque celui-ci n'est pas couvert par un contrat et que le fournisseur charge, en conséquence, le gestionnaire du réseau de distribution, de couper ce point.

En l'espèce, fournisseur Y a chargé Sibelga de la coupure des compteurs car, comme examiné au point 1 de cette décision, la plaignante ne disposait pas d'un contrat de fourniture pour ces points. Par ailleurs, il n'est pas contesté que Sibelga a correctement suivi la procédure visée. Ainsi, en l'absence d'une régularisation en temps utile, par la plaignante, de sa situation, les compteurs de cette dernière ont été coupés.

Au regard de ce qui précède, fournisseur Y n'a pas manqué aux obligations prescrites par les articles 25sexies, §4, de l'ordonnance électricité et 20quater, §2, de l'ordonnance gaz lorsqu'il a chargé Sibelga de couper les compteurs de la plaignante dans le cadre d'une procédure « MOZA ».

3. Demande d'indemnisation

L'article 32septies, §§1 et 2, de l'ordonnance électricité et l'article 24sexies, §§1 et 2, de l'ordonnance gaz disposent que :

« § 1^{er}. Toute coupure (...) 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 du réseau.

(...)

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.

§ 2. De même, en dehors du cas visé au § 1er, 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. »

Il ressort de ces articles que les fournisseurs qui, dans leurs relations avec leurs clients, violent les prescriptions des ordonnances électricité et gaz ou de leurs arrêtés d'exécution, ou qui commentent des erreurs de gestion, sont redevables d'une indemnité envers leurs clients. Ils sont également redevables d'une indemnité lorsqu'il n'ont pas correctement donné suite à un contrat conclu avec un client final.

En l'espèce :

- En ce qui concerne la 1^{ère} fermeture, l'analyse du dossier n'a relevé aucune violation de la part de fournisseur Y d'une disposition des ordonnances visée. Comme constaté au point 1

de la présente décision, la plaignante ne disposait pas d'un contrat de fourniture avec fournisseur Y. Par conséquent, on ne peut lui imputer une erreur de gestion ;

- En ce qui concerne la potentielle 2ème fermeture des compteurs, Sibelga affirme qu'il y a bien eu procédure MOZA lancée par fournisseur Y mais qu'elle n'a pas aboutie à une fermeture du compteur dès lors que la plaignante a conclu un contrat d'énergie avec fournisseur d'énergie Z, entraînant l'annulation de la procédure de fermeture. Dès lors que la plaignante n'apporte pas la preuve de cette seconde fermeture, contestée par fournisseur Y et SIBELGA, le Service des Litiges ne peut conclure à une fermeture effective.

Au regard de ce qui précède, fournisseur Y n'est pas redevable d'une indemnité envers la plaignante. Les frais d'ouverture des compteurs restent à la charge de cette dernière.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre fournisseur Y recevable mais non fondée, en ce que fournisseur Y a respecté ses obligations découlant des articles 25*ter*, 25*sexies*, §2, et 32*septies*, §§ 1 et 2 de l'ordonnance électricité et 20*bis*, 20*quater*, §2, et 24*sexies*, §§ 1 et 2, de l'ordonnance gaz.

Assistante juridique - Juridische assistent
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges