

Service des Litiges

Décision

La plaignante / Fournisseur Y

Objet de la plainte

La plaignante, par l'intermédiaire de Madame X d'Infor GazElec, sollicite du Service des litiges de BRUGEL (ci-après « *Service* ») de se prononcer sur le respect par fournisseur Y et Sibelga (ci-après « *GRD* ») des articles 25*sexies*, §4, 32*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*quater*, §2, 24*bis* et 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

La plaignante a souscrit un contrat d'énergie d'une durée de trois ans auprès du fournisseur Y pour ses fournitures d'électricité et de gaz relatives à l'adresse de consommation « à 1030 Bruxelles ».

Le 16 février 2018, fournisseur Y a introduit auprès de Sibelga le scénario « *Stand Alone Moza* » tendant à la fermeture des compteurs de la plaignante. Fournisseur Y a précisé au Service que « *cette procédure fait suite à de nombreux courriers de rappels et de mise en demeure adressés à la plaignante auxquels celle-ci n'a donné aucune suite ainsi que d'une recherche par - son - partenaire de recouvrement auprès du registre national.* »

Le 4 avril 2018, fournisseur Y a envoyé un rappel à la plaignante lui demandant de payer une certaine somme sans aucune précision sur la menace d'interruption des énergies pesant sur les compteurs de la plaignante.

Le 9 avril 2018, Sibelga a scellé les compteurs d'électricité et de gaz de la plaignante.

Le 10 avril 2018, la plaignante, par l'intermédiaire d'Infor GazElec, a sollicité d'une part, 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 et d'autre part, à Sibelga une indemnité sur base de l'article 32*ter* de l'ordonnance électricité et 24*bis* de l'ordonnance gaz.

Le 13 avril 2018, les compteurs de la plaignante ont été ouverts à la demande de fournisseur Z, nouveau fournisseur d'énergie commercial de la plaignante.

Par courrier daté du 25 avril 2018, fournisseur Y a refusé d'indemniser la plaignante au motif que son huissier de justice ne l'avait pas trouvé dans les fichiers du Registre national et que la seule manière de stopper la procédure en cours était d'envoyer une attestation de résidence.

Madame X a précisé au Service que « *La plaignante qui habite Schaerbeek dispose pourtant d'une carte d'identité belge délivrée à Schaerbeek et valable jusqu'en 2025.* »

Par courriel daté du 30 avril 2018, Sibelga a refusé, à son tour, d'indemniser la plaignante au motif qu'elle n'a fait qu'exécuter la procédure « MOZA » initiée par fournisseur Y.

Position de la plaignante

La plaignante considère que :

- « le contrat ne peut être rompu par le fournisseur qu'après un jugement d'un juge de paix » ;
- « la protection prévue par les articles 25sexies, §4 et 20quater, §2 n'est pas conditionnée à l'inscription de l'usager dans le registre national » ;
- « la procédure Moza ne peut être utilisée pour contourner une obligation de service public, étant le passage devant un juge de paix pour toute coupure ».

Position du fournisseur Y

Fournisseur Y a sollicité la fermeture des compteurs d'électricité et de gaz de la plaignante via la procédure « MOZA » au motif que la plaignante était radiée d'office du Registre national et que la plaignante ne lui avait pas transmis l'attestation de résidence.

Position de Sibelga

Sibelga considère qu'elle a fait une correcte application de la procédure « MOZA » initiée par fournisseur Y le 16 février 2018.

Recevabilité

L'article 30novies, §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 est compétent pour statuer sur des plaintes relatives à la présente ordonnance et à ses arrêtés d'exécution.

En l'espèce, les articles 25sexies, §4, 32ter, §1 et 32septies, §1 de l'ordonnance électricité, les articles 20quater, §2, 24bis, §1 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 étaient remplies :

- la plaignante était une cliente résidentielle 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 ;
- la plaignante disposait d'un contrat de fourniture d'électricité et de gaz avec 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, 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. Exécution de la procédure « MOZA »

L'exécution de la procédure MOZA par le GRD est consacrée par l'article 25sexies, §4, 4^{ème} alinéa de l'ordonnance électricité et son équivalent de l'ordonnance gaz. Ces articles prévoient que :

« (...), si le gestionnaire du réseau de distribution, étant chargé par un fournisseur de couper un point de prélèvement non attribué, non couvert par un contrat ou non fourni par défaut, ou ayant constaté un bris de scellés, détecte lors de sa visite sur place la présence d'un consommateur, il invite celui-ci 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. »

De plus, le point « 1.2.2. Description du processus » du UMIG Partie II A et plus particulièrement 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 35^{ème} 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 présent,

- Le 16 février 2018, fournisseur Y, fournisseur d'énergie commercial de la plaignante, a initié la procédure « MOZA » auprès de Sibelga sur les compteurs d'électricité et de gaz de la plaignante.
- Le 20 février 2018, à la suite de la demande de MOZA du fournisseur Y, Sibelga a dépêché un de ses techniciens sur place avec pour objectif d'informer le nouvel utilisateur du réseau de distribution (ci-après « URD » et/ou le propriétaire sur son/leur obligation de choisir un fournisseur et de l'/les aviser du lancement de la procédure de régularisation et des conséquences d'une telle procédure). Par courriel daté du 13 juin 2018, Sibelga a précisé au Service que lors de cette première visite, un avis de passage avait été laissé sur place et un formulaire de régularisation avait été envoyé par courrier postal à l'adresse de consommation.
- En outre, le 20 mars 2018, les services de Sibelga ont eu un contact téléphonique avec la plaignante au cours duquel ils l'ont, à nouveau, invité à régulariser sa situation afin d'éviter la fermeture de ses compteurs à défaut de souscrire un contrat d'énergie.
- Le 9 avril 2018, en l'absence de contrat d'énergie valide, le technicien de Sibelga a procédé à la fermeture des compteurs d'électricité et de gaz de la plaignante lors de sa deuxième visite sur les lieux, 48 jours après le dépôt de l'avis de régularisation soit endéans le délai de régularisation de 40 jours prescrit par les ordonnances électricité et gaz.

Au regard de tous ces éléments, le GRD s'est conformé aux dispositions des ordonnances précitées ainsi qu'au scénario 38 « *Move out sans rendez-vous à Bruxelles* » susmentionné.

3. Demande d'indemnisation

a. Adressée à fournisseur Y

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 1 « *Fermeture des compteurs* », 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 de la plaignante ;
- elle a introduit une procédure « MOZA » auprès de Sibelga au motif que la plaignante était radiée d'office du Registre national et qu'elle présentait plusieurs impayés ;
- elle a demandé à la plaignante, représentée par Infor GazElec, de lui transmettre une attestation afin de rétablir la fourniture d'énergie alors que la plaignante disposait d'un contrat d'énergie valide auprès du fournisseur Y.

Par conséquent, fournisseur Y aurait dû prendre en considération la demande d'indemnisation de la plaignante introduite dans les 30 jours calendrier à dater de la fermeture des compteurs précitées intervenue le 10 avril 2018.

b. Adressée à Sibelga

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

« §1^{er}. Toute absence de fourniture d'électricité intervenant en violation des prescriptions de la présente ordonnance ou de ses arrêtés d'exécution en suite d'une erreur administrative commise par le gestionnaire de réseau oblige ce gestionnaire à payer au client final une indemnité forfaitaire journalière de 125 euros jusqu'au rétablissement de l'alimentation, avec un maximum de 1.875 euros. Les frais de fermeture et de rétablissement de l'alimentation sont également supportés par le gestionnaire du réseau concerné, sans pouvoir être répercutés auprès du client final.

Dans le cas présent, comme exposé au point 2 « Exécution de la procédure MOZA », le GRD s'est conformé aux dispositions des ordonnances électricité et de gaz ainsi qu'au scénario 38 « Move out sans rendez-vous à Bruxelles » susmentionné.

Par conséquent, Sibelga était en droit de refuser d'indemniser la plaignante conformément à l'article 32ter, §1 de l'ordonnance électricité et à son équivalent en gaz.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par la plaignante

- Contre fournisseur Y **recevable et fondée** en ce que le fournisseur Y ne s'est pas conformée à l'article 25sexies, §4 de l'ordonnance et son équivalent en gaz lorsqu'elle a demandé à Sibelga de sceller les compteurs d'électricité et de gaz de la plaignante via la procédure MOZA.
- Contre Sibelga **recevable et non fondée** en ce que Sibelga s'est conformée à l'article 25sexies, §4, 4^{ème} alinéa de l'ordonnance électricité, à l'article 20quater, §2, de l'ordonnance gaz ainsi qu'au scénario 38 « Move out sans rendez-vous à Bruxelles » du UMIG, partie II, A.

Assistante juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges