

DÉMÉNAGEMENT

Avis de décès

DESCRIPTION

Le beau-frère de Monsieur M. est décédé le 23/01/2015 et ENGIE ELECTRABEL en a été avertie par le biais de l'acte de décès le 23/02/2015. Le 10/06/2015, Monsieur M. envoie une lettre à ENGIE ELECTRABEL pour l'informer que la maison a été vidée et fermée. ENGIE ELECTRABEL déclare qu'elle ne peut établir un décompte final qu'après avoir reçu les relevés de compteur. Monsieur M. fait alors savoir qu'il n'y a pas de trace de compteur nulle part dans la maison et qu'ils ont déjà contacté le responsable de la maison à ce sujet. Seul le responsable doit avoir une clé de la cave où se trouvent les compteurs.

POSITION DU FOURNISSEUR

ENGIE ELECTRABEL renvoie à l'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel qui stipule que le fournisseur arrête la facturation si l'avis de déménagement lui est transmis par le consommateur dans les 30 jours calendrier qui suivent la date du déménagement. Pour établir le décompte final, le fournisseur utilise les relevés de compteur qui lui sont fournis par les consommateurs. Le 30/06/2015, la procédure de recouvrement relative à la mise en place d'un limiteur de puissance a été lancée. Après réception de la plainte, ENGIE ELECTRABEL a mis fin à cette procédure. Après que Monsieur M. a confirmé à ENGIE ELECTRABEL ne pas avoir accès au compteur, la procédure MOZA est engagée et il est mis fin à la fourniture le 30/09/2015.

Dans ses remarques sur l'arrangement, Monsieur M. déclare ne pas être d'accord avec la position d'ENGIE ELECTRABEL. Il souhaite ne payer la consommation que jusqu'en juin 2015 suite à la lettre qu'il a envoyée le 10/06/2015 à ENGIE ELECTRABEL. Ce dernier se réfère à nouveau à l'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel et fait savoir qu'elle ne modifiera pas la facturation.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en considération les éléments suivants:

- 1) Le fait que le beau-frère du plaignant soit décédé le 23/01/2015.
- 2) Le fait que Monsieur M. ait averti ENGIE ELECTRABEL du décès de son beau-frère par courrier le 23/02/2015.
- 3) Le fait qu'ENGIE ELECTRABEL, après que Monsieur M. a pris contact le 12/06/2015, ait indiqué qu'elle ne pouvait arrêter la facturation qu'après avoir reçu les relevés de compteur finals.
- 4) Le fait qu'ENGIE ELECTRABEL se réfère à l'article IV. 2 et 3 de l'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel qui stipule que le fournisseur arrête la facturation si l'avis de déménagement lui est transmis par le consommateur dans les 30 jours calendrier qui suivent la date du déménagement et que si ce n'est pas fait pour cette date, le fournisseur arrête la facturation le jour qui suit la transmission de l'avis de déménagement. Pour établir le décompte final, le fournisseur utilise les relevés de compteur qui lui sont fournis par les consommateurs.
- 5) Le fait qu'ENGIE ELECTRABEL ait dû lancer une procédure MOZA sur la base de l'avis de déménagement sans relevés de compteur et sans informations sur le nouvel occupant/propriétaire.
- 6) Le fait que dans le cadre d'une procédure MOZA, le gestionnaire du réseau de distribution soit habilité à estimer les relevés de compteur si ceux-ci n'ont pas été transmis par l'utilisateur du réseau qui part (article 249 du règlement technique).
- 7) Le fait que lors d'une procédure MOZA, ce soit le gestionnaire du réseau de distribution qui est habilité à rechercher l'utilisateur du réseau responsable pour conclure un contrat de fourniture (article

173 §1 du règlement technique et articles 25sexies et 20quater de l'Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité et l'Ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale).

8) Le fait que l'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel stipule que la facturation par le fournisseur s'arrête le jour qui suit l'avis de déménagement si l'avis de déménagement n'a pas été transmis par le consommateur au fournisseur dans les 30 jours calendrier qui suivent la date du déménagement.

9) Le fait qu'ENGIE ELECTRABEL était donc tenue de mettre fin à la facturation le 24/02/2015, soit un jour après la transmission de l'avis de déménagement le 23/02/2015.

10) Le fait que la position du régulateur bruxellois de l'énergie BRUGEL indique également que le gestionnaire du réseau de distribution doit faire une estimation du relevé de compteur final.

11) Le fait que les relevés de compteur du 24/02/2015 aient été réellement effectués par SIBELGA et n'aient donc pas été estimés.

Le Service de Médiation a donc recommandé qu'ENGIE ELECTRABEL crédite la consommation facturée pour la période du 24/02/2015 au 30/09/2015 (crédit de 1757 kWh au tarif de jour et 2391 kWh au tarif de nuit).

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ENGIE ELECTRABEL n'a pas accepté de créditer la consommation pour la période du 24/02/2015 au 30/09/2015 et a utilisé les mêmes arguments que dans la position précédente.

COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

En donnant cette réponse, ENGIE ELECTRABEL ignore également la position du régulateur bruxellois de l'énergie BRUGEL dans cette affaire, lequel a déclaré qu'il appartient au gestionnaire du réseau de distribution de rechercher le nouvel occupant ou propriétaire lorsqu'aucun nouvel occupant ou propriétaire ne s'abonne à un fournisseur d'énergie à un point de raccordement. De plus, selon BRUGEL, il incombe au gestionnaire du réseau de distribution d'estimer un index si aucun relevé de compteur n'est transmis à la date du déménagement.