

## CLÔTURE

### Réouverture après fermeture

#### DESCRIPTION

Madame M., gestionnaire d'une entreprise immobilière, conteste les frais d'ouverture et de fermeture d'un compteur, qui ont été facturés aux propriétaires d'un appartement et payés par ceux-ci (Monsieur et Madame V.).

Selon la propriétaire, Madame M., après le départ du locataire, un contrat a bel et bien été demandé auprès de LAMPIRIS par celle-ci.

#### POSITION DU FOURNISSEUR

LAMPIRIS a fait observer qu'après le départ du locataire, un document de reprise des énergies a été établi et télécopié à leur service. Ce document a mentionné les données des repreneurs, à savoir les propriétaires (Monsieur et Madame V.), dans l'attente d'un nouveau locataire.

Ce document mentionnait également l'adresse de contact de Monsieur et Madame V., située en Wallonie.

LAMPIRIS a traité le formulaire de reprise des énergies le 14 juillet 2015 et a, le même jour encore, envoyé une première lettre aux repreneurs à l'adresse de fourniture à 1080 Bruxelles, au lieu de l'envoyer à l'adresse de contact en Wallonie.

En l'absence d'une réponse d'un repreneur, une procédure MOZA a été lancée par LAMPIRIS le 29 juillet 2015. En l'absence d'un contrat, les compteurs ont été scellés le 5 août 2015 par le gestionnaire du réseau de distribution SIBELGA. LAMPIRIS reconnaît l'erreur humaine qui a été faite lors de l'envoi de la lettre à l'adresse de fourniture.

Selon ce dernier, le traitement répétitif d'un déménagement peut parfois faire en sorte que les lettres sont envoyées à l'adresse de fourniture plutôt qu'à l'adresse de facturation. Selon LAMPIRIS, les repreneurs étaient les propriétaires du point et avaient accès à la lettre. LAMPIRIS ne contribue donc pas aux frais de fermeture et de réouverture.

#### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a considéré les faits suivants :

- 1) le fait que les propriétaires (Monsieur et Madame V.) ont fait le nécessaire pour assurer la continuité de l'approvisionnement en télécopiant le 29 juin 2015 le document de reprise des énergies ;
- 2) le fait que les services de LAMPIRIS ont envoyé à la date du 14/07/2015 une lettre à l'adresse de fourniture et non à l'adresse qui était mentionnée sur le document de reprise des énergies ;
- 3) le fait que LAMPIRIS a reconnu qu'il s'agissait d'une erreur humaine ;
- 4) le fait que la procédure MOZA a été lancée le 29/07/2015 et que cela a eu pour conséquence la fermeture du compteur le 05/08/2015 ;
- 5) le fait que, sans cette erreur humaine, les propriétaires auraient reçu la lettre datée du 14/07/2015 et la demande de contrat aurait été confirmée ;
- 6) le fait que cela a engendré un désavantage pour les propriétaires et que le Code Civil prévoit ce qui suit (article 1382 du Code Civil) :

« Tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé, à le réparer. »

C'est pourquoi le Service de Médiation a demandé le remboursement des frais d'ouverture/fermeture du compteur.

#### RÉPONSE DU FOURNISSEUR

LAMPIRIS n'a pas suivi la recommandation parce qu'aucun frais n'a été facturé aux plaignants. Les frais ont été portés au compte du nouveau contractant (Monsieur X). Dès lors, LAMPIRIS ne souhaite pas indemniser les propriétaires (Monsieur et Madame V.).

Selon LAMPIRIS, c'est la société immobilière qui n'a pas pris les mesures nécessaires pour assurer la continuité de l'approvisionnement au point de fourniture. Elle n'a pas averti les propriétaires que le document de reprise des énergies ne faisait pas office de contrat alors que cette information est clairement mentionnée sur le document.

#### COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

Nous avons souligné que la réponse de LAMPIRIS ne peut pas apporter de nouveaux éléments susceptibles de modifier notre position. Les coûts sont, en effet, transférés au nouveau locataire (Monsieur X.) mais les propriétaires (Monsieur et Madame V.) les lui ont remboursés par l'intermédiaire de l'agence immobilière et ont donc réclamé cet argent en retour vu que le nécessaire avait été fait lors du départ du locataire précédent.

Le dossier a donc été clôturé et il a été communiqué à Madame M. que, si elle n'avait pas obtenu satisfaction et si elle le jugeait utile et approprié, il lui était toujours possible de s'adresser aux instances judiciaires compétentes.