

I.

Concerne : Notification de la décision du Service des Litiges concernant la plainte de Monsieur X, introduite contre un fournisseur d'énergie.

Cher Monsieur Y,

Nous avons examiné la plainte que vous avez introduite au nom de Monsieur X contre un fournisseur d'énergie.

I. Exposé des faits

L'historique des événements qui ont précédé l'introduction de la plainte auprès du Service des Litiges de BRUGEL (ci-après dénommé "le Service") peut être résumé comme suit :

- À la suite de problèmes financiers, Monsieur X avait une dette vis-à-vis de son fournisseur d'énergie. Par conséquent, il a pris contact avec les services du CPAS de Bruxelles, afin de trouver une solution pour le paiement de sa dette et d'éviter une coupure d'énergie.
- Le 14 octobre 2014, le fournisseur l'a assigné à comparaître le 23 octobre 2014 devant le juge de paix du premier canton de Bruxelles. Dans cette assignation, le juge de paix était prié de condamner Monsieur X au paiement de la somme de 221,39. Il était également demandé au juge de paix de prononcer la résolution du contrat de livraison d'énergie et de permettre au gestionnaire de réseau de couper l'approvisionnement en énergie de Monsieur X à l'adresse située à 1000 Bruxelles, dans le mois suivant la signification du jugement à intervenir.
- Afin de trouver une solution pour sa dette d'énergie vis-à-vis du fournisseur, le CPAS de Bruxelles a introduit le 22 octobre 2014 pour Monsieur X une demande de statut de client protégé auprès de Sibelga et a proposé de rembourser sa dette incontestable au fournisseur à raison de 10 € par mois à partir du 5 novembre 2014.
- Le 21 octobre 2014, le CPAS de Bruxelles a adressé au conseil du fournisseur un courrier reprenant les éléments précités. Dans cette lettre, il était constaté que le fournisseur ne respectait pas ses obligations, qui sont stipulées dans l'ordonnance du 20 juillet 2011 portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité dans la Région de Bruxelles-Capitale et ne mentionnait pas les informations à ce sujet dans l'assignation (art. 25octies § 1) :
 - Art. 25sexies § 5 : information au CPAS concernant l'installation d'un limiteur de puissance ;
 - Art. 25octies § 1 : non respect d'une période de 60 jours entre l'installation d'un limiteur de puissance et l'introduction d'une procédure juridique ;
 - Art. 25octies § 3 : information au CPAS sur l'introduction d'une procédure juridique.

Le CPAS demandait dès lors la prise en charge de tous les frais supplémentaires par le fournisseur et l'annulation de la procédure juridique de résolution du contrat.

II. Recevabilité

Attendu que la plainte porte sur l'application de l'ordonnance électricité¹, le Service est compétent en la matière². Par conséquent, la plainte est recevable.

III. Analyse des éléments en fait et en droit

Selon les renseignements fournis au Service par le CPAS de Bruxelles, les informations requises n'ont pas été communiquées par le fournisseur au CPAS. Il s'agit notamment des renseignements suivants :

I. Information au CPAS concernant le placement d'un limiteur de puissance

Le CPAS n'a pas été averti du placement du limiteur de puissance et le dossier de Monsieur X n'a pas été communiqué au CPAS. Par conséquent, l'article en vigueur de l'ordonnance électricité n'a pas été respecté³.

II. Le non respect d'une période de 60 jours entre le placement d'un limiteur de puissance et le début d'une procédure en justice

Étant donné que le CPAS de Bruxelles n'a pas été informé du placement du limiteur de puissance, il n'était pas à même de vérifier si la période de 60 jours entre le placement du limiteur de puissance et le début de la procédure juridique a été respectée. Le CPAS de Bruxelles ne pouvait donc pas vérifier si l'article concerné de l'ordonnance électricité était respecté⁴.

III. Information au CPAS sur l'introduction d'une procédure juridique.

Le fournisseur n'a pas informé le CPAS de Bruxelles du fait qu'il avait demandé au juge de paix la résolution du contrat que le fournisseur avait conclu avec Monsieur X pour la livraison d'électricité. Par conséquent, l'article en vigueur de l'ordonnance électricité n'a pas été respecté⁵.

¹L'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité dans la Région de Bruxelles Capitale

²En vertu de l'article 30novies § 1 de cette ordonnance, le Service des Litiges traite les plaintes relatives notamment à l'application de cette ordonnance et ses arrêtés d'exécution ;

³L'article 25sexies § 5, premier alinéa de cette ordonnance stipule ce qui suit :

« Quinze jours après avoir entamé la procédure de placement du limiteur de puissance, le fournisseur informe le CPAS concerné et lui communique le dossier complet du client, à moins que le ménage ait précédemment refusé la communication de son nom conformément au § 1. »

⁴L'article 25octies § 1, premier alinéa de cette ordonnance, stipule ce qui suit :

« Si le plan d'apurement n'est pas respecté et que le client n'est pas reconnu comme client protégé, le fournisseur peut demander au juge de paix la résolution du contrat qui le lie au ménage et l'autorisation de coupure par le gestionnaire de réseau après avoir fourni la preuve du respect de la procédure prévue aux articles 25ter à 25septies et après maintien de la fourniture pendant une période de soixante jours minimum de façon ininterrompue, à partir de la date à laquelle le limiteur a été placé ou est censé avoir été placé. »

⁵L'article 25octies § 3 stipule ce qui suit :

“La demande au juge de paix est communiquée par le fournisseur au CPAS de la commune du domicile du client, à moins que le ménage ait précédemment refusé la communication de nom en application de l'article 25sexies, § 1, dans le but de permettre au CPAS d'intervenir.”

IV. Décision

Compte tenu des éléments qui précèdent, le Service déclare la plainte recevable et fondée.

Le Service a pris acte du fait que le problème qui a donné lieu à l'introduction de la plainte, a entre-temps été résolu de telle sorte que la plainte est devenue sans objet.

Un document est joint en annexe concernant les modalités d'introduction d'un appel contre cette décision auprès du Conseil d'État.

Le Service est à votre disposition pour tout renseignement supplémentaire.

Veuillez agréer nos salutations distinguées.

Conseiller juridique
Membre du Service des Litiges

Conseiller social
Membre du Service des Litiges

CC : Monsieur X

Annexe *Document concernant les modalités d'introduction d'un appel contre cette décision auprès du Conseil d'État.*