

Service des Litiges

Décision

Madame X c./ Fournisseur d'énergie Y

Objet de la plainte

Madame X (ci-après la « *plaignante* ») sollicite du Service des litiges qu'il se prononce sur le respect par le Fournisseur d'énergie Y de l'article 25sexies, §5, et de l'article 25septies, §4, 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 (ci-après « *ordonnance électricité* ») en ce que ce dernier a refusé d'accorder un plan de paiement tel qu'établi par l'intermédiaire du Service énergie en fonction de la situation financière de la plaignante.

Exposé des faits

La plaignante a obtenu le statut de client protégé.

Le 11 octobre 2016, la plaignante a sollicité, par l'intermédiaire du CPAS de Saint-Gilles, un plan de paiement de 20 euros par mois à son fournisseur d'énergie commercial, le Fournisseur d'énergie Y, afin de rembourser sa dette d'un montant de 113,80 euros.

Fournisseur d'énergie Y n'a réservé aucune suite écrite à la requête de la plaignante à l'exception faite d'un accusé de réception adressé au CPAS de Saint Gilles.

Le 19 décembre 2016, le Fournisseur d'énergie Y a refusé, par téléphone, la proposition de plan de paiement émise par le CPAS de Saint Gilles. Néanmoins, le Fournisseur d'énergie Y a proposé à la plaignante un plan d'apurement en trois mensualités.

Position de la plaignante

La plaignante considère que le plan de paiement proposé par le Fournisseur d'énergie Y n'est pas raisonnable pour une personne qui est considérée comme insolvable.

Examen de la recevabilité de la plainte

L'article 30novies, §1^{er}, de l'ordonnance électricité 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 concernant l'application de l'ordonnance électricité et de ses arrêtés d'exécution.

La présente plainte a pour objet l'application de l'article 25sexies, §5, et de l'article 25septies, §4, de l'ordonnance électricité par les fournisseurs d'énergie.

Dès lors, la plainte est recevable.

Examen du fond

La plainte a pour objet l'imposition par le Service des litiges d'un plan d'apurement de mensualités déterminés à un fournisseur commercial.

Or, l'article 25sexies, §5, de l'ordonnance électricité prévoit que :

« § 5. [...] Le C.P.A.S. peut faire réaliser une enquête sociale auprès du ménage dont le nom lui a été communiqué, dans le but de trouver avec lui une solution aux difficultés de paiement qu'il rencontre. ».

De même, l'article 25septies, §4, de la même ordonnance prévoit que :

« § 4. Dès que le ménage a le statut de client protégé, le contrat conclu avec le fournisseur est suspendu et le fournisseur ne peut demander au juge de paix la résolution du contrat pendant la durée de la suspension. Dès qu'il a reçu la preuve que le client est protégé, le gestionnaire du réseau le fournit en tant que fournisseur de dernier ressort et, si aucun limiteur de puissance n'est déjà installé, place un limiteur de 2.300 watts sauf dans les cas visés à l'article 25sexies, § 5, alinéa 3. Le plan d'apurement peut être renégocié et est communiqué par le fournisseur au fournisseur de dernier ressort. ».

L'article précité prévoit une possibilité de renégociation du plan d'apurement et non pas une obligation dans le chef du fournisseur commercial d'accepter tout plan d'apurement proposé par le client protégé ou son CPAS.

Dès lors, le Service des litiges ne peut imposer aux fournisseurs commerciaux un plan d'apurement d'un montant déterminé pour un client protégé sans outrepasser les compétences qui lui sont dévolues par l'article 30novies, §1^{er}, de l'ordonnance électricité.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre le Fournisseur d'énergie Y recevable mais non fondée, en ce que le Fournisseur d'énergie Y n'avait aucune obligation d'accepter un plan d'apurement tel que proposé par le plaignant.

Assistante juridique
Membre du Service des litiges

Chef de Service - Conseillère sociale
Membre du Service des litiges