

## Service des Litiges

### Décision

#### Monsieur X / Fournisseur d'énergie Y

#### Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par le Fournisseur d'énergie Y des articles 25sexies, §2, aliéna 2, 1° de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative au marché de l'électricité en Région de Bruxelles-capitale (ci-après « *ordonnance eau* ») et 20quater, §1<sup>er</sup>, alinéa 3, 1° de l'ordonnance du 1<sup>er</sup> avril 2004 relative à l'organisation du gaz en Région de Bruxelles-capitale (ci-après « *ordonnance gaz* »).

#### Exposé des faits

Le plaignant est client chez le Fournisseur d'énergie Y du mois de février 2008 au 24 novembre 2016 pour un point de fourniture situé à 1030 Schaerbeek.

Le 7 février 2017, soit 3 mois après la résiliation de son contrat, il reçoit une sommation de payer un montant de 655.00 € à titre d'arriérés de consommation de gaz et d'électricité, dont un montant de 8.72 € à titre d'intérêts sur les sommes dues.

Par l'intermédiaire d'Infor Gaz Elec, le 2 mars 2017, le plaignant conteste auprès de l'Huissier les frais de rappel :

*« Bonjour,*

*Je vous remercie pour votre réponse.*

*Je constate que les frais administratifs, rien que pour les factures non payées s'élèvent à plus de 55 euros.*

*Or, le montant légal est de 55 euros pour toute procédure de recouvrement.*

*Il me semble que Monsieur a reçu antérieurement d'autres frais de rappel.*

*Je vais donc demander au Fournisseur d'énergie Y des éclaircissements à ce sujet et vous demande dès lors de mettre en suspens le dossier de Monsieur le temps d'avoir une réponse de son fournisseur et de pouvoir analyser son dossier »*

L'Huissier de justice indique, par mail du 23 juin 2017, à Infor Gaz Elec :

*« Chère Madame, Monsieur,*

*Je vous contacte en suite d'une réponse de la part du Fournisseur d'énergie Y.*

*Le Fournisseur d'énergie Y nous informe que nous sommes ici dans le cadre d'une procédure de recouvrement amiable classique. Les articles invoqués ne sont appliqués que pour les procédures judiciaires devant la Justice de paix.*

*Pour cela, les frais intérêts dans ce dossier sont corrects et doivent être payés.*

*Merci de faire le paiement de la solde totale vers le 30/06/2017.*

*Si vous souhaitez un plan d'apurement ceci est possible en 3,6 ou 8 fois »*

Dans ce courrier, le montant des intérêts est passé de 8.72 € à 14.12 €, ce qui entraîne une dette de 660.40 €.

Insatisfait de la décision du Fournisseur d'énergie Y, le plaignant dépose plainte le 28 juin 2017 auprès du Service des litiges de BRUGEL.

Par citation du 12 juin 2018, le Fournisseur d'énergie Y cite le plaignant devant la Justice de paix du canton du premier canton de Schaerbeek pour paiement de la somme de 646.28 €, à majorer des intérêts conventionnels moratoires au taux d'intérêts judiciaires et des frais de justice, en ce compris l'indemnité de procédure de 240.00 €.

Lors de l'audience d'introduction, l'affaire est remise au 16 octobre 2018 afin de permettre à BRUGEL de statuer sur ce dossier.

#### Position du plaignant

Le plaignant sollicite du Service des litiges que ce dernier condamne le Fournisseur d'énergie Y à réduire le montant des frais totaux de recouvrement et administratifs à la somme de 55.00 € sur pied des articles 25sexies, §2, aliéna 2, 1° de l'ordonnance électricité et 20quater, §1er, alinéa 3, 1° de l'ordonnance gaz.

*Dans sa plainte, le plaignant indique que « Compte tenu du fait que la nouvelle obligation de service public concernant la limitation des frais à 55 euros est entrée en vigueur le 20 août 2011, et compte tenu de ce que Monsieur X a remis les comptes à zéro le 31 octobre 2013, le 1<sup>er</sup> avril 2015 et le 2 septembre 2015, il a payé sauf erreur 85.56 euros en plus des 55 euros légaux pour la période située entre le 31 octobre 2013 et le 1<sup>er</sup> avril 2015 et 33.92 euros en plus des 55 euros légaux pour la période située entre le 2 septembre 2015 et le 26 novembre 2016, soit 119.48 euros en tout ».*

Le plaignant postule donc le remboursement des frais de rappel qu'il aurait payé par le passé au Fournisseur d'énergie.

#### Position de la partie mise en cause

Le Fournisseur d'énergie Y considère, dans son mail du 23 juin 2017, que les articles 25sexies, §2, aliéna 2, 1° de l'ordonnance électricité et 20quater, §1<sup>er</sup>, alinéa 3, 1° de l'ordonnance gaz s'appliquent dans le cadre d'une procédure judiciaire devant une juridiction et qu'il est inopérant dans le cadre d'une procédure de recouvrement amiable classique.

Le Fournisseur d'énergie Y a adressé un mail explicatif, le 31 mai 2018, au service des litiges :

« (...)

*Pour rappel, il est bien convenu, que les frais émis et payés précédemment par le client n'entrent pas en ligne de compte dans le calcul de la limitation des frais à 55.00 euros par énergie.*

*En reprenant le détail de compte envoyé précédemment et joint à votre demande actuelle, on constate que le solde ouvert du client a été remis à jour pour la dernière fois en date du 09/09/2015 suite au paiement par le client d'un montant de 34.36 euros.*

*Le calcul et l'éventuelle suppression des frais de recouvrement sont vérifiés lors de la confection du dossier du client en vue du passage en justice de paix.*

*Si l'on fait le calcul des frais de recouvrement repris dans le solde ouvert actuel d'un montant de 646.28 euros (et repris dans l'ensemble des factures annexées), on arrive à un montant total pour les deux énergies de 88.92 euros.*

*Nous sommes dès lors bien en dessous de la limitation des frais à 110.00 € (deux énergies) »*

Il ressort de ce mail que le Fournisseur d'énergie Y considère que les frais émis et payés par le client n'entrent pas dans la limitation des 55.00 €, que seuls les frais à partir du 9 septembre 2015 doivent être pris en considération (dernier paiement du client d'un montant de 34.36 €) et les frais administratifs sont de 88.92 € au jour du courrier, soit du 31 mai 2018.

#### Recevabilité

Le service des litiges s'est déclaré compétent, par décision du 28 mai 2018, pour traiter la plainte dès lors qu'il s'agit de l'application des articles 25<sup>sexies</sup>, §2, aliéna 2, 1° de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative au marché de l'électricité en Région de Bruxelles-capitale et 20<sup>quater</sup>, §1<sup>er</sup>, alinéa 3, 1° de l'ordonnance du 1<sup>er</sup> avril 2004 relative à l'organisation du gaz en Région de Bruxelles-capitale.

#### Examen du fond

Le Service des litiges a sollicité le 28 mai 2018 la communication par le Fournisseur d'énergie Y des factures litigieuses, ce qui lui a permis de distinguer le montant en principal dû par le plaignant des montants repris à titre de frais administratifs.

Le premier tableau ci-dessous reprend les éléments principaux des 11 factures de provision qui sont en souffrance et le deuxième tableau décrit deux décomptes, l'un du 19 juin 2016 pour une période du 13/06/2015 au 01/06/2016 et l'autre du 22 juin 2016 pour une période du 13/06/2015 au 14/06/2016.

Numéro de la facture	Date de la facture	Electricité	Gaz	Frais de rappel et mise en demeure	TVA	Total de la facture	Montant payé	Montant réclamé/solde
XXXXX	03/11/2015	11.39	16.46	5.73	5.85	40.09	/	40.09
XXXXX	02/12/2015	11.39	16.46	5.73	5.85	40.09	34.24	5.85
XXXXX	02/02/2016	11.39	16.46	0	5.85	34.36	/	34.36
XXXXX	02/03/2016	11.39	16.46	5.74	5.85	40.10	/	40.10
XXXXX	02/04/2016	11.39	16.46	20.06	5.85	54.42	/	54.42
XXXXX	03/05/2016	11.39	16.46	5.74	5.85	40.10	/	40.10
XXXXX	02/07/2016	18.42	26.44	0	9.42	54.83	/	54.83
XXXXX	02/08/2016	18.42	26.44	17.22	9.42	72.05	/	72.05
XXXXX	03/09/2016	18.42	26.44	5.74	9.42	60.57	/	60.57
XXXXX	02/10/2016	18.42	26.44	5.74	9.42	60.57	/	60.57
XXXXX	02/11/2016	18.42	26.44	5.74	9.42	60.57	/	60.57

XXXXX	19/06/2016			/		44.32	/	44.32
XXXXX	22/06/2016			5.74		78.45	/	78.45

<b>Total</b>				<b>83.18</b>				<b>646.28</b>
--------------	--	--	--	--------------	--	--	--	---------------

Il ressort de l'analyse des factures que le montant réclamé au plaignant comprend 83.18 € de frais de rappel et recouvrement, et 563.10 € à titre d'arriérés de consommation et de gaz (montant principal).

Le montant de 83.18 € est donc plus élevé que la limite de 55.00 € au regard des éléments suivants :

1. Dans son rapport annuel de l'année 2015, BRUGEL expose, à la page 19 qu' « *Une procédure de recouvrement amiable débute lors de l'envoi d'un rappel pour défaut de paiement et se clôture soit lors du paiement intégral des sommes dues (absence de retard de paiement) soit lors de la saisine du juge judiciaire (art. 25 sexies, §2, al.3 de l'ordonnance gaz)* » (<https://www.brugel.brussels/publication/document/rapports/2016/fr/rapport-33-rapport-annuel-2015.pdf>).

L'argument du Fournisseur d'énergie Y selon lequel le plafond des 55 € ne s'applique pas dans le cadre d'un recouvrement amiable n'est pas pertinent dès lors que la procédure de recouvrement amiable prend spécifiquement fin lorsque le juge judiciaire est saisi. Ainsi, les articles 25*sexies*, §2, aliéna 2, 1° de l'ordonnance électricité et 20*quater*, §1er, alinéa 3, 1° de l'ordonnance gaz s'applique, par conséquent, au cas du plaignant.

2. Dans son avis du 4 mai 2012 relatif aux nouvelles obligations de service public à charge des fournisseurs, publié le 7 mai 2012, BRUGEL a interprété la limite des 55.00 € (<https://www.brugel.brussels/publication/document/avis/2012/fr/avis-20120504-140.pdf>).

De ce document, il ressort des points essentiels pour le litige :

- « *Les textes ne semblent centrés ni sur une seule facture, ni sur une seule source d'énergie. Ils semblent au contraire viser une procédure en cours. En d'autres termes, le plafond de 55.00 € s'impose, dans une procédure, aussi longtemps qu'une nouvelle procédure de recouvrement n'est pas lancée ;*

Il résulte que toutes les démarches de recouvrement qui ont lieu pendant une période ininterrompue de retard de paiement ne pourront générer de frais au-delà de 55 €.

Dans le cas d'espèce, la limitation des 55.00 € ne concerne pas une facture prise individuellement mais toutes les factures impayées. Par ailleurs, le paiement de la somme de 34.24 € pour la facture 708245014855 datée du 2 décembre 2015 n'ouvre pas une autre procédure puisqu'il s'agit d'un paiement partiel, le montant réclamé étant de 40.09 € ;

- « *Le plafond est unique si la procédure ne vise qu'une source d'énergie ou si elle vise gaz et électricité. Il y a deux plafonds, par contre, là où le fournisseur lance deux procédures de recouvrement distinctes* ».

Ainsi, le plafond s'établit par source d'énergie que si les énergies font l'objet d'une facturation distincte.

*In casu*, La procédure vise deux sources d'énergie : le gaz et l'électricité. Contrairement à ce que soutient le Fournisseur d'énergie, le plafond est de 55.00 € et non de 110.00 € pour les deux énergies (2 x 55.00 €) puisque la facturation du Fournisseur d'énergie Y reprend la consommation d'électricité mais également de gaz ;

- *« Une procédure de recouvrement débute lors de l'envoi d'un rappel pour défaut de paiement. Toutes les factures suivant ce rappel et pour lesquelles il y aurait également un défaut de paiement devront être rattachées à la procédure de recouvrement en cours ».*

Le décompte du 17 février 2017 adressé par le Fournisseur d'énergie atteste que le premier rappel est intervenu le 3 novembre 2015. On peut considérer que la procédure de recouvrement débute à cette date.

Les frais de recouvrement qui auraient été payés par le plaignant avant le 3 novembre 2015 et dont le plaignant postule le remboursement concerne une autre période de recouvrement. Dès lors que ces montants ont été payés sans réserve par le plaignant et n'ont pas été contestés dans un délai raisonnable, le plaignant ne peut les contester à posteriori pour obtenir un remboursement.

- *« Dans le cas de figure où un client apurerait l'intégralité de sa dette, la procédure de recouvrement prend fin. Un défaut de paiement sur une facture ultérieure ou un remboursement de la dette permet la réouverture d'une nouvelle procédure de recouvrement et donc la réclamation de frais de recouvrement en respectant le plafond de 55 € » ;*

Ainsi, seul le remboursement intégral de la dette et un défaut de paiement subséquent justifient la réouverture d'une nouvelle procédure de recouvrement amiable et donc, la réclamation de nouveaux frais de recouvrement jusqu'à concurrence d'un nouveau plafond de 55 €.

Le décompte du 17 février 2017 adressé par le Fournisseur d'énergie Y atteste qu'en date du 9 septembre 2015, le plaignant ne présentait aucun arriéré de paiement, ni à titre de consommation d'énergie ni à titre de frais administratif.

Si une procédure de recouvrement a été mise en place avant la date du 3 novembre 2015, elle est censée avoir été clôturée dès lors qu'à cette date, le plaignant n'était débiteur d'aucun montant à l'égard du Fournisseur d'énergie Y.

- *Les frais plafonnés sont « tous » les frais de recouvrement précisés plus loin : « frais totaux de recouvrement et administratifs ». Sont donc visés, le cas échéant, les frais d'une société de recouvrement. Mais ne sont pas visés par le plafond, les frais de justice, tels que les frais d'huissiers mandatés pour faire exécuter une décision de justice.*

Dans le décompte ci-dessus, on observe que les frais réclamés concernent des frais de rappel et de mise en demeure. Ces frais entrent donc dans le plafond de 55.00 €.

On peut déduire des considérations qui précèdent que le Fournisseur d'énergie Y a imposé au plaignant des frais de rappel supérieurs au prescrit légal de 55.00 €.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte du plaignant recevable et fondée en ce sens que le Fournisseur d'énergie Y a, dans son décompte du 17 février 2017 et la citation introductive d'instance du 12 juin 2018, imposé des frais de recouvrement et administratifs supérieurs au plafond de 55.00 € en contrariété avec les articles 25sexies, §2, aliéna 2, 1° de l'ordonnance électricité et 20quater, §1er, alinéa 3, 1° de l'ordonnance gaz.

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges

Conseillère sociale et économique  
Membre du Service des litiges