

## Service des Litiges

### Décision

#### Madame X/ Fournisseur d'énergie

#### Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, sollicite du Service des litiges que ce dernier impose à son fournisseur d'énergie d'accepter le plan d'apurement établi par l'intermédiaire d'un service de médiation de dettes en fonction de la situation financière de la plaignante.

#### Faits

Le 23/09/2014, la plaignante a introduit, par l'intermédiaire du CPAS de Bruxelles, une demande de statut de client protégé auprès de Sibelga. Le 23/12/2014, la plaignante a signé un plan d'apurement de 20 € /mois à partir du 10/01/2015 pour sa dette de 1072,12 €. Ce plan d'apurement et la grille budgétaire ont été communiqués par le CPAS au fournisseur d'énergie. Le 13/01/2015, le fournisseur d'énergie a répondu en proposant un plan d'apurement de 45 €/mois. Le CPAS, par un email du 20/01/2015 a maintenu le plan d'apurement initial. Après l'examen de la situation du compte de la plaignante, le fournisseur d'énergie a fixé le plan d'apurement de 45 €/mois.

#### Position de la plaignante

Selon la plaignante, sur base 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* »), le fournisseur commercial doit accepter le plan d'apurement établi par l'intermédiaire d'un service de médiation de dettes.

#### Examen de la recevabilité de la plainte

L'article 30novies, §1<sup>er</sup>, 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 les 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, de l'ordonnance électricité par les fournisseurs d'énergie.

Dès lors, la plainte est recevable.

### **Examen au fond de la plainte**

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 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 30novies, §1<sup>er</sup>, de l'ordonnance électricité.

### **Par ces motifs**

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X non fondée.

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges

Chef de service – Conseillère sociale  
Membre du Service des litiges