

Service des Litiges

Décision

Plainte de Madame X c./Fournisseur d'énergie

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, par l'intermédiaire de Monsieur Y, assistant social au CPAS de Watermael-Boitsfort, sollicite du Service des litiges (ci-après « *Le Service* ») de se prononcer sur le respect par son fournisseur d'énergie, de l'article 25octies, § 3 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* »).

Exposé des faits

Le **24 février 2015**, le fournisseur d'énergie a envoyé un courrier à la plaignante afin de lui communiquer une mise en demeure relative à un impayé d'un montant de 260 euros. Ce courrier mentionne également qu'à défaut de paiement dans les 7 jours, la plaignante se voit appliquer un plan d'apurement. En cas de non-respect de ce dernier, un limiteur de puissance sera placé chez la plaignante dans les 15 jours et le fournisseur d'énergie introduira auprès du Juge de Paix une demande de coupure des compteurs et la résiliation du contrat.

Le **11 mars 2015**, le fournisseur d'énergie a envoyé un mail au CPAS afin d'informer ce dernier que Madame X était en défaut de paiement pour ses factures d'électricité et de gaz.

Le **13 mars 2015**, le fournisseur d'énergie a envoyé un courrier similaire à celui du 24 février 2015 à la plaignante concernant un impayé d'un montant de 87 euros.

Le **30 mars 2015**, le fournisseur d'énergie a envoyé un mail au CPAS afin de l'informer que Madame X était en défaut de paiement pour ses factures d'électricité et de gaz.

Position du Plaignant

Le 8 février 2016, Madame X a introduit, par l'intermédiaire de Monsieur Y, assistant social au CPAS de Watermael-Boitsfort, une plainte auprès du Service au motif que son fournisseur d'énergie ne respectait pas l'article 25octies, § 3 de l'ordonnance électricité. Ce manquement aurait empêché le CPAS d'intervenir préventivement et en prévision d'une coupure d'énergie.

Position du fournisseur d'énergie

Selon le fournisseur d'énergie, la notification de la demande de fermeture devant le Juge de Paix au CPAS est comprise dans la notification de défaut de paiement.

Recevabilité

L'article 30*novies*, §1^{er}, 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 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 relatives à la présente ordonnance.

En l'espèce, l'article 25*octies*, § 3 de l'ordonnance électricité est applicable.

Dès lors, la plainte est recevable.

Examen des éléments de faits et de droits

L'article 25*octies*, § 3, de l'ordonnance électricité prévoit que :

*« La demande au juge de paix est communiquée par le fournisseur au C.P.A.S de la commune du domicile du client, à moins que le ménage ait précédemment refusé la communication de son nom en application de l'article 25*sexies*, § 1^{er}, ainsi que la preuve du respect de la procédure, dans le but de permettre au C.P.A.S d'intervenir. »*

En d'autres termes, toute requête ou toute citation déposée par le fournisseur doit faire l'objet d'une information auprès des CPAS.

En l'espèce,

- Le 24 février 2015, Madame X a reçu un courrier de mise en demeure de la part du fournisseur d'énergie suite à un impayé de 260 euros. Ce courrier mentionnait qu'à défaut de payer le montant dû dans les 7 jours, le plan d'apurement proposé sera appliqué. En cas de non-respect de ce dernier, un limiteur de puissance sera placé chez la plaignante dans les 15 jours et le fournisseur d'énergie introduira auprès du Juge de Paix une demande de coupure des compteurs et la résiliation du contrat.
- Le 11 mars 2015, le fournisseur d'énergie a averti par email le CPAS du défaut de paiement pour des factures d'électricité et de gaz de Madame X.

- Le 13 mars 2015, Madame X a reçu un courrier de mise en demeure de la part du fournisseur d'énergie en raison d'un défaut de paiement d'un montant de 87 euros. Ce courrier mentionnait qu'à défaut de paiement dans les 7 jours, le plan d'apurement proposé sera appliqué. En cas de non-respect de ce dernier, un limiteur de puissance sera placé chez la plaignante dans les 15 jours et le fournisseur d'énergie introduira auprès du Juge de Paix une demande de coupure des compteurs et la résiliation du contrat.
- Le 30 mars 2015, le fournisseur d'énergie a averti le CPAS par mail du défaut de défaut de paiement de Madame X pour des factures d'électricité et de gaz.

Le Service constate que le fournisseur a informé par deux courriels le CPAS que Madame X était en défaut de paiement. Selon le fournisseur d'énergie, ce type de notification qui est envoyée au CPAS, est systématiquement accompagné d'une copie de la dernière mise en demeure envoyée au client concerné, qui stipule que « *à défaut de paiement du montant réclamé dans les 15 jours, une demande de coupure serait introduite auprès du Juge de Paix.* » Toujours selon le fournisseur d'énergie, « *par la notification de défaut de paiement, le CPAS est mis au courant du dossier et est, par conséquent, dans la possibilité d'intervenir.* »

Conformément à l'article 25octies, § 3, de l'ordonnance précitée, le fournisseur d'énergie doit communiquer au CPAS concerné toute demande de résolution d'un contrat d'énergie qu'il introduit auprès du Juge de Paix.

Toutefois, le Service constate que le mail du fournisseur d'énergie du 30 mars 2015 ne permettait pas au CPAS de Watermael-Boitsfort de comprendre qu'une demande de résolution du contrat d'énergie avait été demandée au juge de paix. Par conséquent, le fournisseur d'énergie n'a pas respecté l'article 25octies, § 3 de l'ordonnance électricité.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur Y, assistant social au CPAS de Watermael-Boitsfort, au nom de Madame X contre le fournisseur d'énergie recevable et fondée.

Assistante administrative
Membre du Service des litiges

Chef de service - Conseillère sociale
Membre du Service des litiges