

Service des Litiges

Décision

Madame X / Fournisseur d'énergie Y

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, sollicite du Service des litiges que ce dernier déclare que :

- Le Fournisseur d'énergie Y a renoncé aux intérêts de la dette en accordant un plan d'apurement sur une dette au principal à l'exclusion de tous intérêts ;
- Le statut de cliente protégée ne pouvait lui être ôté tant que le paiement d'une dette lui était réclamé par le Fournisseur d'énergie Y.

Exposé des faits

La plaignante bénéficiait du statut de client protégé pour une dette chez le Fournisseur d'énergie Y. Sibelga, en tant que fournisseur de dernier ressort, assurait donc sa fourniture d'énergie.

Le 10 avril 2019, le Fournisseur d'énergie Y fait savoir à la plaignante que Sibelga ne peut plus être son fournisseur que c'est à nouveau le Fournisseur d'énergie Y qui reprendra ce rôle, à partir du 16 avril 2019.

Suite à cette reprise, la plaignante reçoit plusieurs factures :

- deux factures de clôture de Sibelga ;
- une facture intermédiaire du Fournisseur d'énergie Y ;
- une facture du cabinet d'huissiers Z, qui agit comme partenaire de recouvrement du Fournisseur d'énergie Y, datée du 13 mars 2019.

C'est cette dernière facture, d'un montant de 524.97€, qui constitue l'objet du litige.

Cette facture porte sur des intérêts de plusieurs factures rattachées au contrat n°XXXXXXXXXX de la plaignante auprès du Fournisseur d'énergie Y :

12/06/2008	Facture n°XXXXXXXXXXXX Taux d'intérêt légal sur 378.48 € de 30/06/2008	378.48 €
24/07/2008	Facture n°YYYYYYYYYYYY Taux d'intérêt légal sur 556.04 € de 11/08/2008	556.04 €
21/01/2010	Facture Taux d'intérêt légal sur 1349.87 € de 8/02/2010	1349.87 €
11/12/2018	Facture Taux d'intérêt légal sur -136.01 € de 11/12/2018	-136.01 €

Ces factures constituaient la dette qui avait permis à la plaignante de bénéficier du statut de client protégé. Elles avaient fait l'objet d'un plan d'apurement qui avait été apuré par la plaignante.

Ce plan d'apurement n'a pu être fourni ni par le Fournisseur d'énergie Y ni par la plaignante.

Le Fournisseur d'énergie Y affirme cependant, dans un courriel daté du 16 mai 2019 que : « Comme tout est ordre (solde à jour), le Fournisseur d'énergie Y reprend la cliente le 16 avril 2019 sous un nouveau contrat (...) ».

Une situation de compte datant du 15 mai 2019, concernant la plaignante, reprend notamment les factures n° XXXXXXXXXXXX et n° YYYYYYYYYYYY, qui sont les factures identifiables par un numéro dans le courrier des huissiers Z.

Cette situation de compte indique : « montant total du solde ouvert (15/05/2019) : 0.00€ ».

C'est donc suite à l'apurement du plan d'apurement octroyé par le Fournisseur d'énergie Y pour les dettes de la plaignante sous contrat n°XXXXXXXXXX que le statut de client protégé de cette dernière prend fin et que le Fournisseur d'énergie Y recommence à la fournir en énergie.

La facture présentée par les huissiers Z correspond aux intérêts des factures ayant fait l'objet du plan d'apurement respecté par la plaignante.

Position du plaignant

La plaignante estime que le Fournisseur d'énergie Y a renoncé aux intérêts de la dette sous contrat n°XXXXXXXXXX en lui accordant un plan d'apurement sur une dette principale à l'exclusion de tous intérêts.

La plaignante fait également savoir que si le paiement d'une dette lui était encore réclamé, en l'espèce les intérêts, le Fournisseur d'énergie Y ne pouvait la priver du statut de client protégé.

Position de la partie mise en cause

Le Fournisseur d'énergie Y affirme que c'est par erreur que la cliente a été reprise par le Fournisseur d'énergie Y en date du 16 avril 2019 suite à l'apurement du plan d'apurement qui lui avait été accordé pour sa dette sous contrat n°XXXXXXXXXX. Le Fournisseur d'énergie Y fait savoir que seul le montant en principal avait été régularisé auprès de la société de recouvrement. Les intérêts, pour un montant de 524.97€, restaient impayés.

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, ci-après « 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, de ses arrêtés d'exécution et du MIG en vigueur ;

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-Capital, de ses arrêtés d'exécution et du MIG en vigueur;

3° relatives au fonctionnement des marchés du gaz et de l'électricité ;

4° ayant trait aux activités d'un fournisseur, d'un fournisseur de service de flexibilité, d'un gestionnaire de réseau ou d'un intermédiaire ou de toute entreprise active dans le domaine de l'électricité et/ou du gaz ;

5° relatives à l'octroi d'une aide financière dans le cadre du programme d'exécution visé à l'article 24, § 2 ;

6° concernant les plaintes relatives au réseau de traction ferroviaire régional et au réseau de gares.

Le Service des litiges n'est pas compétent pour statuer sur les plaintes contre les décisions de Brugel. »

Il ressort de cet article que le Service des litiges est compétent pour statuer sur des plaintes relatives au plan d'apurement raisonnable et au statut de client protégé, car il s'agit de l'application des articles 25sexies et 25septies de l'ordonnance électricité.

Examen du fond

I. Quant au plan d'apurement raisonnable

a. Contenu du plan d'apurement

L'article 25sexies, §1^{er}, de l'ordonnance électricité énonce :

« Le non-paiement du montant facturé relatif à la consommation d'électricité fait l'objet d'un rappel par le fournisseur dans les 15 jours suivant la date de l'échéance de la facture. En cas de non-paiement du montant facturé, le fournisseur envoie une mise en demeure par lettre recommandée et par courrier ordinaire au plus tôt dans les 15 jours et au plus tard dans les 30 jours suivant l'envoi du rappel. A défaut de paiement dans les sept jours de la réception de la mise en demeure, le fournisseur propose au ménage un plan d'apurement raisonnable et peut entamer la procédure de placement d'un limiteur de puissance.(...) ».

Les éléments qui peuvent être réclamés au consommateur sont mentionnés à l'article 25sexies, §2, de l'ordonnance électricité:

§ 2. Conformément à l'article 5 de la loi du 20 décembre 2002 relatif au recouvrement amiable des dettes du consommateur, aucune indemnité autre que les montants convenus dans le contrat ne peut être demandée au consommateur.

Pour autant qu'elles aient été contractuellement fixées, aucune somme autre que celles indiquées ci-dessous ne peut être réclamée au consommateur :

1° tous frais de recouvrement pour impayés ne peuvent excéder 7,50 euros pour un rappel et 15 euros pour la mise en demeure, étant entendu que les frais totaux de recouvrement et administratifs ne pourront excéder la somme de 55 euros. Le Gouvernement peut adapter ces montants forfaitaires en tenant compte de l'indice des prix à la consommation;

2° le solde restant dû;

3° le montant de l'intérêt contractuel de retard.

Une fois que la procédure de résolution est intentée, aucun autre frais de rappel et de mise en demeure ne pourra être réclamé. Les frais réels de placement et d'enlèvement du limiteur de puissance sont à charge du gestionnaire du réseau de distribution. (nous soulignons)

Il découle de ces articles que des montants correspondants à des intérêts peuvent figurer dans un plan d'apurement pour autant qu'ils aient été contractuellement fixés.

Dans cette hypothèse, les intérêts doivent être prévus dans le montant échelonné de sorte qu'une fois le plan de paiement apuré, aucun frais ou intérêt complémentaire ne peut plus être réclamé au consommateur.

De plus, dans le cas de figure de l'octroi d'un plan de paiement dans le cadre de l'octroi du statut de client protégé, les intérêts pouvant figurer dans le plan d'apurement ne peuvent porter que sur la période antérieure à l'octroi du statut de client protégé. Il est dès lors exclu que des intérêts soient comptabilisés pour la période de protection, période durant laquelle le client protégé est censé pouvoir se rétablir dans une situation financière stable.

Il relève de la responsabilité du fournisseur de fournir au client une situation de compte claire, précise et figée au moment de la conclusion d'un plan d'apurement ou de l'octroi du statut de client protégé.

b. Imputation des paiements

L'article 1254 du code civil énonce :

« Le débiteur d'une dette qui porte intérêt ou produit des arrérages, ne peut point, sans le consentement du créancier, imputer le paiement qu'il fait sur le capital par préférence aux arrérages ou intérêts; le paiement fait sur le capital et intérêts, mais qui n'est point intégral, s'impute d'abord sur les intérêts. »

c. Application au cas d'espèce

Le plan d'apurement original pour les dettes de la plaignante sous contrat n°XXXXXXXXXX n'a pu être fourni ni par le Fournisseur d'énergie Y ni par la plaignante.

Le Fournisseur d'énergie Y a interrogé le cabinet d'huissiers Z au sujet du plan d'apurement octroyé. Dans un mail daté du 13 août 2019, le Fournisseur d'énergie Y nous transmet les informations suivantes en provenance de ce cabinet :

« La personne a encore un plan d'apurement actif de 50 EUR par mois. Il n'y a pas d'intérêt sur des intérêts. Le montant des intérêts est calculé dans nos dossiers conforme la Code civile, c'est-à-dire pour la calculation, le débiteur paye d'abord le montant des intérêts et puis la facture.

Vis-à-vis du Fournisseur d'énergie Y, chaque paiement est viré à vous comme un paiement des factures. »¹

Il ressort pourtant de la situation de compte de la plaignante auprès du Fournisseur d'énergie Y daté du 15 mai 2019, que les factures reprises par le cabinet d'huissiers pour réclamer le paiement d'intérêts, avaient déjà été payées. Cette situation est confirmée par un courriel du Fournisseur d'énergie Y daté du 16 mai 2019.

Le 17 septembre 2019, le Fournisseur d'énergie Y nous communiquait que « les intérêts de retard ne sont jamais facturés dans notre application clientèle et n'apparaissent dès lors pas dans le détail de compte de la cliente, ni dans les divers courriers de recouvrement envoyés par le Fournisseur d'énergie Y, du fait de la clôture de son contrat. »

Nous rappelons à cet égard qu'il relève de la responsabilité du fournisseur de fournir au client une situation de compte claire, précise et figée au moment de la conclusion d'un plan d'apurement ou de l'octroi du statut de client protégé.

Dans un mail daté du 27 mai 2019, le Fournisseur d'énergie Y déclare avoir pris contact avec la société de recouvrement et déclare alors « (...) Le montant principal (factures) est soldé mais la partie relative aux intérêts que réclame la Société de recouvrement n'a pas encore été réglée. (...) ».

Nous soulignons, comme l'indique la plaignante dans un courriel daté du 13 août 2019, que les factures sous contrat n°XXXXXXXXXX, pour lesquelles le Fournisseur d'énergie Y réclame le paiement d'intérêts, sont prescrites, conformément à l'article 2277 du code civil. Deux d'entre elles l'étaient déjà en 2014, au moment où leur recouvrement a été transmis au cabinet d'huissiers Z.

Au regard de ce qui précède, nous ne pouvons que constater que si des paiements ont eu lieu par le passé pour les factures dont les intérêts sont à présent réclamés par les huissiers, ces paiements n'ont pas été imputés prioritairement sur les intérêts comme le prévoit l'article 1254 du code civil, et ce, contrairement à ce que déclare le cabinet d'huissiers Z.

II. Quant au statut de client protégé

L'article 25septies, §6, énonce :

« Dès qu'il a remboursé la totalité de sa dette en respectant le plan d'apurement, le ménage n'est plus reconnu comme client protégé, et la suspension du contrat visée au §4 du présent article prend fin. Sauf s'il y est mis fin conformément à l'alinéa 1^{er} ou à la demande écrite du client, le statut de client protégé est maintenu aussi longtemps que le client réunit les conditions requises par les paragraphes 1er, 2 ou 3 du présent article. (...) » (nous soulignons)

Au regard des éléments qui précèdent, il ressort que la dette de la plaignante liée à son contrat n°XXXXXXXXXX a été entièrement apurée.

¹ Sic

Les différents courriers transmis par le Fournisseur d'énergie Y et déjà mentionnés plus tôt attestent à suffisance que le plan d'apurement qui avait été octroyé à la plaignante a été honoré par elle.

En conséquence, dès le moment où la dette de la plaignante a été entièrement honorée par le dernier paiement du plan d'apurement qui lui avait été octroyé, son statut de client protégé avait pris fin.

C'est donc à bon droit que le Fournisseur d'énergie Y avait repris la cliente.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre le Fournisseur d'énergie Y recevable et partiellement fondée :

- Fondée en ce que le Fournisseur d'énergie Y, en octroyant un plan d'apurement avait la possibilité d'y intégrer le montant des intérêts portant sur la période antérieure à l'octroi du statut de client protégé à la plaignante. En ne le faisant pas, le Fournisseur d'énergie Y a renoncé à réclamer ces intérêts.
- Non-fondée en ce que le statut de cliente protégée de la plaignante avait pris fin au moment où elle avait honoré son plan d'apurement, éteignant ainsi l'ensemble de sa dette. Le Fournisseur d'énergie Y était dès lors dès ce moment fondée à reprendre la fourniture en énergie de la plaignante.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges