

Service des Litiges

Décision R2023-155

Monsieur X/ Le fournisseur

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par le fournisseur de l'article 25*quindecies* de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité.

Exposé des faits

Le plaignant exploite un commerce « XXXXYYYYYZZZZZ », et dispose d'un contrat de fourniture d'énergie avec le fournisseur pour l'adresse Bruxelles, rue ABC.

À la suite de la crise énergétique, la facture du plaignant augmente sensiblement. À la suite de cette augmentation, quatre factures sont en souffrance :

- La facture 700XXXXYYYYZZZ, du 24 mars 2023, pour un montant de 10.313,40 EUR ;
- La facture 708XXXXYYYYZZZ, du 18 avril 2023, d'un montant de 1.090,79 EUR ;
- La facture 709XXXXYYYYZZZ, du 18 mai 2023, d'un montant de 1.090,79 EUR ;
- La facture 7088XXXXYYYYZZZ, du 18 juin 2023, d'un montant de 1.065,79 EUR.

Le solde total s'élève à 13.560,77 EUR.

Le plaignant indique avoir eu de nombreux contacts téléphoniques avec le fournisseur, pour solliciter un plan de paiement et éviter la coupure. Malgré ces demandes, le fournisseur n'aurait pas donné suite à cette demande.

Le 22 juin 2023, le plaignant reçoit un courrier de résiliation de son contrat d'énergie, lui indiquant qu'il est à nouveau mis en demeure de payer les factures en souffrance, et que son contrat est résilié. Il est indiqué que son contrat prendra fin au plus tard le 25 juillet 2023.

Le 24 juillet 2023, le fournisseur adresse un nouveau courrier au plaignant, lui indiquant que sa demande de plan de paiement a été acceptée. Le plan de paiement porte sur douze mensualités de 1.130,11 EUR.

Le plaignant indique que ce plan n'est pas réalisable, et qu'un plan de paiement étalé sur quatre ans est nécessaire.

Position du plaignant

Le plaignant estime que le plan d'apurement est impossible à respecter, car il doit assumer en même temps le plan de paiement et sa fourniture d'énergie. Il sollicite un plan d'apurement sur quatre ans.

Position de la partie mise en cause

Le fournisseur estime avoir respecté l'article 25*quindecies*, puisqu'il a octroyé un plan de paiement au plaignant.

## Recevabilité

L'article 30<sup>novies</sup>, §1<sup>er</sup>, 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, 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 à l'article 25<sup>quindecies</sup> de l'ordonnance électricité.

La plainte est recevable.

## Examen du fond

L'article 25<sup>quindecies</sup> de l'ordonnance électricité dispose comme il suit:

*« A l'égard des clients professionnels qui emploient moins de 5 personnes et qui sont raccordés au réseau de distribution ou de transport régional, le fournisseur est tenu d'envoyer un rappel, une lettre de mise en demeure et de négocier ensuite un plan d'apurement avant de pouvoir résilier son contrat de fourniture ».*

Selon les informations publiques disponibles sur la Banque-Carrefour des entreprises, la SPRL XXXXYZZZZZ dispose d'un employé. L'article 25<sup>quindecies</sup> est donc bien applicable pour ce client professionnel.

Il ressort des pièces apportées par le plaignant qu'un avis de résiliation du contrat a été envoyé sans qu'un plan d'apurement ne soit proposé au plaignant : en effet, l'avis de résiliation a été envoyé le 22 juin 2023, alors qu'un plan de paiement n'a été communiqué que plus d'un mois plus tard, le 24 juillet 2023.

Il ressort dès lors de ces informations que le fournisseur n'a pas respecté l'article 25<sup>quindecies</sup> de l'ordonnance électricité dans un premier temps, en résiliant le contrat du plaignant avant d'avoir négocié un plan d'apurement.

Il ressort toutefois des pièces reçues en cours d'instruction de la présente plainte, qu'un plan d'apurement a finalement été octroyé au plaignant. Celui-ci indiquant qu'il est irréalisable, il convient de se pencher sur les modalités du plan d'apurement qui doit être octroyé.

L'article 25quindecies impose uniquement une « négociation » d'un plan d'apurement entre le fournisseur et le client professionnel. À titre de comparaison, en cas de client résidentiel, l'article 25sexies, § 1<sup>er</sup>, impose au fournisseur de proposer au client un plan d'apurement « raisonnable », tandis que les travaux préparatoires de la loi du 17 mars 2022 fait un lien entre la durée du statut de client protégé de cinq ans, et le fait qu'il s'agisse d'un encouragement pour les fournisseurs à conclure des plans d'apurement pour une durée de cinq ans<sup>1</sup>. Pour les petits clients professionnels, la disposition prévoyant l'obligation de négocier un plan d'apurement ne donne au contraire aucune indication sur les modalités qui doivent s'appliquer au plan d'apurement, ce qui permet aux fournisseurs une plus grande liberté dans le plan d'apurement qu'ils doivent proposer aux petits clients professionnels.

Dans ce contexte, le Service des litiges se borne à vérifier que le plan d'apurement conclu n'est pas déraisonnable au point de supprimer tout effet utile à cette disposition. Comme indiqué ci-dessus, le plan proposé par le fournisseur comporte douze mensualités de 1130,11 EUR. Le fournisseur a imposé un délai d'une année pour récupérer la régularisation d'une consommation intervenue sur douze mois. Un tel délai n'est pas manifestement déraisonnable pour un client professionnel.

---

<sup>1</sup> Le statut de client protégé est en effet « octroyé pour une durée déterminée de cinq ans (durée qui est indéterminée actuellement), sauf pour les personnes concernées par une médiation de dettes ou un règlement collectif de dettes pour lesquelles la durée du statut est indéterminée. Cette adaptation, complétée par l'obligation faite au fournisseur de notifier le remboursement intégral de la dette, vise à éviter de maintenir chez le fournisseur de dernier ressort des clients qui n'en auraient plus besoin. En outre, cette durée de cinq années permet d'encourager la conclusion de plans d'apurement sur une durée de cinq ans, souvent conseillée par les CPAS », Projet d'ordonnance modifiant l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, l'ordonnance du 1<sup>er</sup> 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 l'ordonnance du 12 décembre 1991 créant des fonds budgétaires en vue de la transposition de la directive 2018/2001 et de la directive 2019/944, ch., 2021-2022-, n° 516/1, p. 11.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par monsieur monsieur X contre le fournisseur recevable mais non fondée.

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges

Signé électroniquement par  
La conseillère (Signature)  
Date : 21/02/2024 11:35:30

Conseillère sociale -  
Adviseur sociale zaken  
Membre du Service des litiges

Signé numériquement par  
la conseillère  
Date : 05/03/2024 15:42:48