

Service des Litiges

Décision

X/ Fournisseur

Objet de la plainte

Madame X, ci-après « la plaignante », sollicite, par l'intermédiaire du CPAS d'une commune, du Service des litiges que ce dernier se prononce sur l'application, par le fournisseur, des articles 25sexies, §2, al. 2, 1° et 25quatuordecies, al. 1, 1°, h) de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après, « ordonnance électricité ») et des articles 20quater, § 1er, al. 6, 1° et l'article 20undecies, al 1, 1°, h) 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 (ci-après, « ordonnance gaz »).

Exposé des faits

La plaignante est redevable d'un montant de 7 752,39 euros envers le fournisseur.

Cette dette couvre la période du 5 septembre 2022 au 24 mai 2023. Elle résulte de neuf factures émises en septembre 2022, suivies d'une facture mensuelle pour chaque mois, d'octobre 2022 à mai 2023.

En mai 2023, le fournisseur transfère le dossier de la plaignante à la société de recouvrement XYZ.

Le 19 juin 2023, XYZ fournit un décompte détaillé des sommes dues, ainsi qu'une facture de régularisation, et impute une clause pénale d'un montant de 689,87 euros et des intérêts de 164,15 euros au dossier de la plaignante

Le même jour, le CPAS conteste la clause pénale et les intérêts, soulignant que les montants relatifs aux frais totaux de recouvrement et administratifs, tel que fixés par l'ordonnance électricité et l'ordonnance gaz, dépassent le plafond de 55euros. Par ailleurs, il interpelle XYZ sur l'existence de neuf factures datant du 5 septembre 2022, dont sept émises à la même date, ainsi qu'une facturation supplémentaire de 1 419,35 euros

Le 20 juin 2023, le CPAS conteste également l'absence de prise en compte d'une note de crédit de 1 853,07 euros, émise le 24 février 2023.

Le 22 juin 2023, le CPAS contact directement le fournisseur l'existence de la note de crédit, ainsi que des factures émises à la même date du 5 septembre 2023, et demande de ramener le montant des frais de recouvrement à 55 euros.

Le 22 juillet 2023 marque le début de la procédure de recouvrement à l'amiable.

En août 2023, le dossier est clôturé auprès d'XYZ, dès lors aucun frais supplémentaire n'est réclamé.

Le 1 er aout 2023, le recouvrement à l'amiable est clôturé.

En février 2024, le dossier qui renferme la dette existante fait l'objet d'une cession de créances. ABC devient ainsi le nouveau créancier en charge du recouvrement.

Position du plaignant

La plaignante conteste la clause pénale et les intérêts appliqués à la facture principale par la société de recouvrement XYZ. Elle demande que ces montants soient réduits au plafond de 55 euros, conformément aux dispositions de l'ordonnance électricité et l'ordonnance gaz.

La plaignante affirme ne pas avoir reçu d'explication claire concernant ses factures, en particulier sur la présence de neuf factures émises au mois de septembre, dont cinq datées du 5 septembre 2022 ainsi que sur l'origine d'un montant de 1 419,35 euros.

La plaignante demande une clarification, le cas échéant une rectification de sa situation et de ses factures. Elle souhaite également que sa note de crédit, d'un montant de 1 853,07 euros datant du 24 février 2023, soit prise en compte.

Position de la partie mise en cause

Le fournisseur indique que la dette a fait l'objet d'une cession de créance le 5 février 2024 à un nouveau créancier, ABC qui est chargé du recouvrement de la créance.

Le fournisseur indique avoir sollicité la suppression de la clause pénale auprès du service en charge des échanges avec ABC, ainsi que le rappel de la réglementation prévue par l'ordonnance électricité et de l'ordonnance gaz.

Le fournisseur indique qu'en, juin 2023, XYZ a reconnu l'erreur concernant la limitation du montant de la clause pénale.

Le fournisseur ne fournit pas de réponse concernant la clarification des décomptes détaillés.

Recevabilité

L'article 30novies, §1er, 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 aux articles 25sexies, §2, al. 2, 1° et 25quatordecies, al 1, 1°, h) de l'ordonnance électricité et des articles 20quater, § 1er, al. 6, 1° et l'article 20undecies, al 1, 1°, h) de l'ordonnance gaz.

La plainte a pour objet le non-respect du plafond des frais totaux de recouvrement et l'absence d'une communication claire des factures. La plainte est recevable.

Examen du fond 1. Sur le montant des frais

L'article 25sexies, §2 de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz disposent que :

§ 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 peuvent 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 [3 par contrat de fourniture]. Le Gouvernement peut adapter ces montants forfaitaires en tenant compte de l'indice des prix à la consommation. Pour l'application du présent point :

- a) le plafond de 55 euros s'applique pendant la procédure de recouvrement amiable, dès l'envoi du premier rappel de paiement, et prend fin lors du paiement intégral de la dette ou lors de la saisine du juge de paix ;
- b) on entend par " frais totaux de recouvrement et administratifs " : les frais de rappel, de mise en demeure, d'intérêt contractuel de retard, de clause pénale ou d'un tiers qui exerce une activité de recouvrement amiable des dettes ; »

Il résulte de ces articles qu'un montant maximal de 55 euros par contrat de fourniture peut être imputé à un client lors de la phase amiable de recouvrement. Ce montant englobe « les frais de rappel, de mise en demeure, d'intérêt contractuel de retard, de clause pénale ou d'un tiers qui exerce une activité de recouvrement amiable des dettes ».

En l'espèce, les montants de la clause pénale et des intérêts excèdent le plafond prescrit par l'ordonnance. Le fournisseur indique avoir demandé la suppression, néanmoins ABC continue à ce jour, à réclamer auprès de la plaignante un montant supérieur au plafond de 55 euros. Dès lors, le fournisseur ne s'est pas assuré de réduire les montants des frais de recouvrement, et ne respecte donc pas les articles susmentionnés.

2. Sur l'obligation d'information du fournisseur

L'article 25quatordecies §1er, 1°, h) ; de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz disposent que :

« § 1er. Sous réserve d'une norme fédérale plus favorable au consommateur, les modalités relatives à l'information des clients finals par les fournisseurs ont pour objet de faire en sorte que les clients :

1° aient droit à un contrat conclu avec leur fournisseur d'électricité précisant :

h) la communication de façon claire, sur les factures ou sur le site web du fournisseur d'électricité, d'informations concernant les droits des consommateurs, notamment les modalités de traitement de leurs plaintes et toutes les informations visées au présent point [4, les coordonnées de contact (notamment l'adresse Internet) d'organismes indépendants de conseil aux consommateurs, d'agences de l'énergie ou d'organismes similaires auprès desquels ils peuvent obtenir des conseils sur les mesures existantes en matière d'efficacité énergétique, sur les profils de référence correspondant à leur consommation d'énergie et sur les spécifications techniques d'appareils consommateurs d'énergie qui peuvent permettre d'en réduire la consommation]. »

Il résulte de ces articles que les fournisseurs d'électricité et de gaz doivent fournir des informations claires et accessibles aux clients finaux. Il vise à renforcer la transparence et l'accessibilité des informations pour aider les consommateurs à mieux comprendre leur contrat, leurs droits et les options à leur disposition pour gérer leur consommation d'énergie.

En l'espèce, la plaignante n'a jamais obtenu de réponse du fournisseur lui permettant de comprendre l'origine de ses facturations ainsi que l'absence de prise en compte de sa note de crédit. Dès lors, le fournisseur a manqué à son devoir d'informations envers son consommateur et n'a pas respecté les articles visés.

3. Compensations

L'article 25quatuordecies, §1^{er}, de l'ordonnance électricité, et son équivalent en gaz disposent que :

« Sous réserve d'une norme fédérale plus favorable au consommateur, les modalités relatives à l'information des clients finals par les fournisseurs ont pour objet de faire en sorte que les clients : (...)

f) les compensations et les formules de remboursement éventuellement applicables dans le cas où les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne sont pas atteints, y compris une facturation inexacte ou retardée (...) ».

En l'espèce, il ressort de manière manifeste que le niveau de qualité de service prévu dans le contrat du fournisseur n'a pas été atteint, de par l'absence d'éclaircissement concernant les factures et l'absence de réponse concernant la réduction des frais de recouvrement du dossier.

Le Service des litiges considère donc que le fournisseur doit appliquer les compensations visées par cet article.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre le fournisseur recevable et fondée :

- Fondée en ce que le fournisseur ne s'est pas assuré de rectifier l'illégalité relative aux frais de recouvrement en application de l'article 25sexies, §2, al. 2, 1° de l'ordonnance électricité et l'article 25quatuordecies, al. 1, 1°, h) de l'ordonnance gaz ;
- Fondée en ce que le fournisseur n'a pas fourni des explications claires relatives aux comptes et par conséquent a manqué à son devoir d'information en application de l'article 25quatuordecies al 1, 1° h) de l'ordonnance électricité et de l'article 20undecies, al 1, 1°, h) de l'ordonnance gaz.
- Le fournisseur doit appliquer les compensations visées à l'article 25quatuordecies, §1^{er}, point f), de l'ordonnance électricité.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Cheffe du Service juridique
Membre du Service des litiges