

## Service des Litiges

### Décision

#### X/ Fournisseur

#### Objet de la plainte

Madame X (ci-après : « *la plaignante* ») sollicite, par l'intermédiaire de la médiatrice de dettes Madame Z, du Service des litiges que celui-ci se prononce sur le respect, par le fournisseur, de l'article 25sexies 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* »).

#### Exposé des faits

Le 10 octobre 2024, la plaignante se voit octroyer le statut de client protégé par le CPAS.

Le 22 novembre 2024, le Service de Médiation de dettes demande au fournisseur, fournisseur de la plaignante, de mettre en place un plan de paiement de 20€ par mois, à partir du 15 décembre 2024. La somme totale due par la plaignante est de 1023,12€.

Le 25 novembre 2024, le fournisseur envoie un courriel à la plaignante afin que celle-ci appelle la société, pour qu'il soit procédé à l'encodage du plan de paiement.

Le 29 novembre 2024, le fournisseur informe la plaignante qu'ils ne pourront pas lui accorder de plan de paiement de 20€ par mois, en ce que le fournisseur n'octroie pas des plans d'apurement dont les tranches sont inférieures à 50€. Le fournisseur propose donc à la plaignante un plan de paiement en trois mensualités, soit 341,01€ par mois.

Suite à l'introduction de la plainte auprès du Service des litiges, le fournisseur propose deux autres plans de paiement à la plaignante :

- Le 14 janvier 2025, le fournisseur propose un plan de paiement en 12 mensualités, impliquant donc des versements mensuels d'approximativement 85€.
- Le 30 janvier 2025, le fournisseur propose un plan de paiement en 15 mensualités.

Le 30 janvier 2025, la plaignante communique au Service son refus aux propositions du fournisseur, et réitère donc sa demande d'un plan de paiement consistant en des versements mensuels de 20€.

#### Position de la plaignante

Selon la plaignante, sur base de l'article 25sexies, § 1, al. 1 et 2, de l'ordonnance électricité, le fournisseur devrait accepter sa proposition de plan de paiement. La plaignante insiste sur le fait que, compte tenu de sa situation budgétaire, un plan de paiement ne lui permettant pas de s'acquitter de ses dettes sur base de versements de 20€ par mois n'est ni tenable, ni raisonnable, ni conforme à sa dignité humaine.

## Position du fournisseur

Le fournisseur considère qu'ils ne peuvent pas accorder un tel plan de paiement à la plaignante, compte tenu du fait que le plan de paiement doit également permettre au fournisseur d'obtenir le remboursement de la dette endéans un délai raisonnable. Or, selon le fournisseur, un plan de paiement de 20€ par mois s'étend sur une période de plus de quatre ans et, en ce sens, ne lui permet pas d'obtenir le remboursement de sa dette endéans un délai raisonnable. Le fournisseur propose un plan de paiement en 15 mensualités.

## Examen de la recevabilité de la plainte

L'article 30<sup>novies</sup>, §1<sup>er</sup>, de l'ordonnance électricité prévoit que :

*« § 1<sup>er</sup>. - 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 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 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, d'une communauté d'énergie, d'un client actif ou d'un intermédiaire ou de toute entreprise active dans le domaine de l'électricité et/ou du gaz " sont insérés après le mot " intermédiaire]2;*

*5° [...]*

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

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 25<sup>sexies</sup> de l'ordonnance électricité par le fournisseur.

Dès lors, la plainte est recevable.

## Examen au fond

La plainte a pour objet l'imposition par le Service des litiges d'un plan d'apurement de mensualités déterminées à un fournisseur commercial. En effet, la plaignante souhaite que le

Service impose au fournisseur d'accepter le plan de paiement consistant en des versements mensuels de 20€.

L'article 25sexies, § 1<sup>er</sup>, de l'ordonnance électricité dispose comme il suit :

*« [...] Le fournisseur communique au ménage sa proposition de plan d'apurement par écrit, à la demande de celui-ci ; il lui communique d'office par écrit le plan d'apurement qui a été conclu entre eux. Le ménage, ou le C.P.A.S. si le ménage lui en a fait la demande, peut également proposer un plan d'apurement au fournisseur.*

*Le caractère raisonnable du plan d'apurement, notamment de sa durée et du montant des paiements échelonnés, s'apprécie en fonction de l'équilibre qu'il établit entre l'intérêt du fournisseur à obtenir le remboursement de sa dette dans un délai raisonnable et l'intérêt du client à apurer sa dette dans un délai adapté à sa situation financière. Un plan d'apurement n'est pas raisonnable s'il porte atteinte à la possibilité pour le client et sa famille de mener une vie conforme à la dignité humaine. Lorsque le ménage bénéficie de l'assistance d'un centre de médiation de dettes agréé ou du C.P.A.S., celui-ci renégocie le plan d'apurement s'il constate qu'il n'est pas ou plus raisonnable. Les informations minimales que tout plan d'apurement doit contenir sont précisées à l'annexe 3 » (Nous soulignons).*

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 par le Centre de Médiation de dettes.

Dans de telles circonstances, si le Service ne peut pas imposer aux fournisseurs commerciaux un plan d'apurement d'un montant déterminé pour un client protégé. Le Service ne peut pas se substituer au médiateur de dettes en procédant à une négociation d'un plan de paiement, sans outrepasser les compétences qui lui sont dévolues par l'article 30novies, § 1<sup>er</sup>, de l'ordonnance électricité.

#### PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X, par l'intermédiaire de la médiatrice de dettes Madame Z, contre le recevable mais non fondée.

Signé numériquement par  
conseillère juridique  
Date : 19/02/2025 12:07:29

Signé numériquement par  
conseillère juridique  
Date : 19/02/2025 13:09:48