

Service des litiges

Décision R2025-038

X / Fournisseur

Objet de la plainte

Madame X (ci-après « *la plaignante* ») sollicite, par l'intermédiaire d'InforGazElec, que le Service des litiges se prononce sur le respect, par le fournisseur, des articles 25*sexies*, § 1^{er}, 25*septies*, § 4, 25*duodecies*, al. 2, et 25*quattuordecies*, § 1^{er}, 1^o, f), et 6^o, 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

Les faits se sont déroulés rue ABC 123, à Bruxelles (EAN électricité n° 54XXXXXXXXXXXXXXXXX et EAN gaz n° 54ZZZZZZZZZZZZZZZZZZZ)

La plaignante est cliente chez le fournisseur. Elle paie ses factures d'acompte par domiciliation.

Le 23 août 2022, la plaignante reçoit une première facture de régularisation n° 10XXXXXXXX, d'un montant de 1973,63€.

Le 9 novembre 2022, la plaignante honore la facture en question.

Le 29 mars 2024, la plaignante reçoit une seconde facture de régularisation, d'un montant de 8083,41€, pour la période de consommation allant du 3 août 2022 au 19 août 2023.

Les index de consommation ayant servi de base à l'établissement de la facture du 29 mars 2024 par le fournisseur sont contestés, puis rectifiés par Sibelga. Cette rectification entraîne plusieurs annulations et corrections de factures :

- Entre avril et septembre 2024, quatre factures d'acompte de 1671€ chacune sont envoyées à la plaignante, et sont ensuite toutes annulées le 11 septembre 2024.
- Le 19 juillet 2024, une « *correction* » de 5046,74€ est émise en faveur de la plaignante, et est annulée le 11 septembre 2024.
- Le 17 août 2024, un « *décompte final* » de -568,53€ est adressé à la plaignante, et est annulé le 11 septembre 2024.
- Le 11 septembre 2024, la facture de 8083,41€ est entièrement annulée.
- Le 11 septembre 2024, un autre « *décompte final* » de -2833,12€ est adressé à la plaignante, et est annulé le jour-même.
- Le 11 septembre 2024, un décompte de 5046,74€ est adressé à la plaignante, et est annulé le 12 septembre 2024.
- Finalement, le 11 septembre 2024, un décompte final de 3282,36€ est adressé à la plaignante, et un autre décompte de 3036,67€ lui est également adressé le même jour. S'ajoutent à cela une facture d'acompte de 42€, des frais de rappel, de mise en demeure, et de sommation. Le montant total dû par la plaignante est donc, à ce stade, de **6391,03€**.

Le 5 août 2024, la plaignante obtient le statut de client protégé.

Le 19 août 2024, le CPAS contacte le fournisseur afin qu'un plan de paiement soit prévu, pour que la plaignante puisse apurer sa dette. Au cours du mois de septembre, plusieurs courriels sont échangés entre le CPAS et le fournisseur afin de connaître avec exactitude la somme dont la plaignante était redevable.

Le 27 septembre 2024, le fournisseur met fin au statut de client protégé de la plaignante en raison de fait que la dette aurait été payée par celle-ci. Le CPAS demande donc à Sibelga de reprendre la plaignante comme client protégé, à compter du 28 septembre 2024, dans la mesure où la dette de la plaignante n'était en réalité pas payée et que le plan de paiement était toujours en négociation avec le CPAS de la commune.

Le 16 décembre 2024, le fournisseur confirme à la plaignante l'établissement d'un plan de paiement en 36 mensualités, impliquant donc, dans le chef de la plaignante, un versement mensuel de 176,36€, et ce pendant 36 mois (6349,00€/36mois). Le fournisseur informe la plaignante qu'un non-respect de ce plan de paiement entraînera son annulation.

Le CPAS, avec lequel la plaignante avait pris contact en date du 14 novembre 2024 compte tenu de sa situation de dette, décide d'intervenir dans le paiement de la dette de la plaignante à concurrence de 4444,35€, en raison du fait que le plan de paiement impliquait des versements d'un montant trop élevé pour la plaignante compte tenu de sa situation sociale. Il reste dès lors un solde de 1904,71€ à payer, pour lequel le CPAS estime qu'il revient à la plaignante de le payer en respectant un plan de 36 mois, correspondant à des mensualités de 52,91€ (1904,71€ divisés en 36 mois).

Le 27 janvier 2025, le fournisseur confirme la réception du paiement du montant de 4444,32€, qui a été imputé au plan de paiement, et communique à la plaignante qu'il reste donc 9 mensualités de 170€ à payer, et une mensualité de 17,68€.

Le jour-même, InforGazElec informe le fournisseur que la plaignante n'a pas les moyens de payer des mensualités de 170€. InforGazElec communique au fournisseur que le CPAS a participé au paiement de la dette de la plaignante précisément afin de soulager la plaignante et de lui permettre d'avoir un plan de paiement de 52,91€ par mois, pendant 36 mois.

Le jour-même, le fournisseur répond à InforGazElec que : « *nous avons accepté un plan de paiement exceptionnel en 36 mois au vu du montant important réclamé. Celui-ci étant bien diminué, nous ne pouvons pas proposer un arrangement en 36 mensualités qui représente 3 ans. Nous pouvons proposer un arrangement en 12 mensualités sur la somme restant à savoir 1547,68€* ».

Suite à la négociation entreprise par InforGazElec, le fournisseur propose un plan de paiement en 15 mensualités, ce qui représente des versements de plus ou moins 100€ par mois.

La plaignante refuse le plan de paiement proposé.

Position de la plaignante

A titre principal, la plaignante considère que le fournisseur se doit de respecter le plan de paiement proposé originellement, auquel les deux parties ont marqué leur accord, à savoir le plan de paiement de 36 mensualités. La plaignante ne sollicite donc pas l'annulation du plan de paiement originel, mais le maintien de celui-ci, en tenant compte de l'intervention du CPAS. En effet, la plaignante estime que dans la mesure où 4444,35€ ont déjà été payés par le CPAS, permettant au fournisseur de recouvrer 70% de sa dette immédiatement, les paiements mensuels subséquents de 52,91€ permettent de

respecter le plan originel, et permettent au fournisseur de récupérer son dû dans les délais initialement prévus par le plan de paiement, à savoir dans les 36 mois.

A titre subsidiaire, s'il est considéré que le fournisseur était en droit de proposer un nouveau plan de paiement, la plaignante considère que ce nouveau plan de paiement est manifestement non raisonnable, dans la mesure où il ne respecte pas son droit à vivre conformément à la dignité humaine. A cet égard, la plaignante souligne que c'est le CPAS qui est le spécialiste de cette évaluation, conformément à l'article 1^{er} de la loi organique des CPAS du 8 juillet 1976, ainsi qu'au rôle qui lui est attribué par l'ordonnance électricité, et que le CPAS a décidé que les paiements de 52,91€ étaient seuls compatibles avec sa dignité humaine.

Par ailleurs, la plaignante considère que dans la mesure où celle-ci a été victime d'une facturation tardive, contraire à l'article 25^{quattuordecies}, § 1^{er}, 6° de l'ordonnance électricité, où le fournisseur a mis anticipativement fin à son statut de cliente protégée sans motif valable, et où ses décomptes ont fait l'objet de multiples annulations et refacturation, ne respectant donc pas le prescrit de l'article 25^{duodecies}, al. 2, de l'ordonnance électricité, le fournisseur doit octroyer à la plaignante une compensation, conformément à l'article 25^{quattuordecies}, § 1^{er}, 1°, f), de l'ordonnance électricité.

Position du fournisseur

Le fournisseur avait accepté un arrangement exceptionnel en 36 mensualités, représentant des montants de 170€ par mois, en raison de la somme très importante qui était due par la plaignante.

Suite à l'acquittement d'une partie de la dette par le CPAS, InforGazElec aurait, selon le fournisseur, sollicité l'annulation du précédent arrangement, et la conclusion d'un nouvel arrangement. Or, le fournisseur considère qu'un plan de paiement de 36 mensualités n'est plus justifié dans le cas d'espèce, et que la plaignante doit donc s'acquitter du reste de sa dette moyennant 9 versements de 170€, et un dernier versement de 17,68€.

Finalement, le fournisseur insiste sur le fait que la société avait invité la plaignante, par le passé, à modifier le montant de ses acomptes (lesquels étaient trop faibles), afin d'éviter un décompte trop élevé. Par ailleurs, lors du décompte de 2022, lequel était élevé, le fournisseur a revu les acomptes à la hausse, de l'ordre d'un montant de 405€, afin d'éviter un décompte trop élevé en 2023 : toutefois, la plaignante a refusé un tel acompte, et a demandé une diminution à 280€.

Examen de la recevabilité

L'article 30^{novies}, § 1^{er} de l'ordonnance électricité prévoit que :

« 1^{er}. - 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'application de la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution.

La plainte a pour objet l'application faite par le fournisseur des articles 25sexies, § 1^{er}, 25septies, § 4, 25duodecies et 25quattuordecies, § 1^{er}, 1°, f), et 6°, de l'ordonnance électricité.

La plainte est donc recevable.

Examen du fond

A. Quant au plan de paiement

1. Quant à l'existence d'un plan de paiement

L'article 25sexies, § 1^{er}, al. 1, de l'ordonnance électricité, dispose comme il suit :

« § 1^{er}. 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 informe le gestionnaire du réseau de distribution de son intention d'entamer la procédure de résolution du contrat de fourniture. Le fournisseur informe également le ménage de son intention de prévenir le C.P.A.S. de la commune où se situe le point de fourniture, notamment pour lui permettre de bénéficier de son assistance dans la négociation du plan d'apurement, ainsi que de son droit de refuser, par lettre recommandée adressée au fournisseur dans les dix jours, la communication de son nom au C.P.A.S. Cette communication a lieu sous la forme d'un listing reprenant les coordonnées des clients du fournisseur concernés, établi conformément au modèle fixé par Brugel et selon la fréquence fixée par celle-ci. 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 » (Nous soulignons).

Il ressort de la présente disposition que lorsqu'un plan d'apurement est conclu entre le ménage et le fournisseur, le fournisseur communique par écrit au ménage en question le plan d'apurement conclu entre eux.

Dans le cas d'espèce, le fournisseur a clairement communiqué, par courriel, un plan de paiement à la plaignante, en date du 16 décembre 2024 :

« Nous vous confirmons l'établissement du plan de paiement en 36 mensualités. Nous insistons sur le fait de respecter scrupuleusement celui-ci et ce pour éviter qu'il ne s'annule. Nous avons accepté un arrangement exceptionnel en 36, un non-respect entraînerait (sic) alors une annulation » (Nous soulignons).*

Dans de telles circonstances, un plan de paiement a bien été établi et communiqué à la plaignante, conformément au prescrit de l'ordonnance. Par ailleurs, la durée du plan de paiement a été explicitement formulée par le fournisseur : à savoir, 36 mensualités.

Finalement, le fournisseur informe la plaignante qu'un non-respect du plan de paiement entraînerait une annulation de celui-ci.

2. Quant à l'annulation du plan de paiement et à la conclusion d'un nouveau plan de paiement

La question de savoir si l'une ou l'autre des parties souhaitait annuler le plan de paiement initial est relativement sibylline. D'un côté, le fournisseur soutient qu'InforGazElec sollicite l'annulation du plan de paiement original, en refusant de s'acquitter de 9 mensualités de 170€ et d'une dernière mensualité de 17,68€, et qu'InforGazElec sollicite la conclusion d'un nouveau plan de paiement en 36 mois (52,91€ x 36). De l'autre côté, InforGazElec considère qu'ils souhaitent au contraire maintenir le plan de paiement original de 36 mensualités, et que c'est le fournisseur qui, en exigeant le paiement de 9 mensualités de 170€ et d'une dernière mensualité de 17,68€, impose l'annulation du plan de paiement initial et la conclusion d'un nouveau plan de paiement.

A titre liminaire, le Service estime donc nécessaire d'examiner si le plan de paiement initial pouvait valablement être annulé à l'initiative de l'une ou l'autre des parties.

A cet égard, le Service insiste sur le fait qu'un plan de paiement conclu conformément à l'ordonnance est contraignant, tant pour le fournisseur que pour le client dont il est question. Les travaux préparatoires de l'ordonnance modificatrice de l'ordonnance électricité insistent tout particulièrement sur cet aspect, en considérant que « *si un plan d'apurement est mis en place, celui-ci a vocation à être respecté* »¹.

¹ 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 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 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, Session ordinaire 2021-2022, A-516/2, p. 42 ; ces notions de « *respect* » du plan de paiement et de « *conclusion* » du plan de paiement se retrouve dans d'autres dispositions de l'ordonnance électricité ; article 25sexies, § 6, article 25septies, § 6, article 25octies, § 1^{er}.

Par ailleurs, dans son courriel, le fournisseur informe la plaignante qu'un non-respect du plan de paiement entraînerait une annulation de celui-ci, confirmant d'autant plus le caractère contraignant de cet engagement.

Afin de déterminer si, dans le cas d'espèce, le plan de paiement pouvait être annulé en raison de son non-respect, il convient d'apprécier la question de savoir si le paiement anticipé de certaines mensualités s'apparente à un non-respect de plan de paiement.

a. Quant au paiement anticipé de certaines mensualités

L'ordonnance électricité ne définit pas de façon exhaustive la notion de plan d'apurement. Toutefois, l'article 25sexies, § 1^{er}, al. 2, *in fine*, de l'ordonnance électricité prévoit que :

« Les informations minimales que tout plan d'apurement doit contenir sont précisées à l'annexe 3 ».

L'annexe 3, reprenant le contenu minimal du plan d'apurement, prévoit que celui-ci doit comprendre, *inter alia*, des modalités d'apurement, à savoir : la durée du plan, le montant échelonné, la fréquence de paiement, ou encore le mode de paiement. Par déduction, il semble raisonnable de considérer que ces différents éléments contribuent de façon *identique* à la définition et à la constitution d'un plan de paiement : en d'autres termes, le plan de paiement se définit tout autant par le montant échelonné que de par la durée du plan, de telle sorte qu'un des deux éléments ne prime pas par rapport à l'autre.

Dans de telles circonstances, il n'y a en principe pas de raisons de considérer que le montant échelonné a une valeur plus importante que la durée du plan : en d'autres termes, il n'y a pas de raison de considérer que le fait que la plaignante s'acquitte de paiements de 170€ prévaut par rapport à la durée d'apurement de la dette de 36 mois. Tant le montant que la durée du plan d'apurement ont été déterminés *ensemble*, de façon conjointe et cohérente, compte tenu de la situation financière de la plaignante, et de l'intérêt du fournisseur de récupérer son dû endéans un certain délai².

En ce sens, d'aucuns pourraient considérer que le plan de paiement n'a pas été respecté dans le cas d'espèce, dans la mesure où (1) le montant versé et (2) *a fortiori*, l'échelonnement des versements intervenus, est différent de ce qui avait été convenu initialement dans le plan d'apurement conclu, puisque 4444,32€ ont été réceptionnés en une seule fois par le fournisseur en date du 27 janvier 2025. Selon un tel point de vue, un tel « *non-respect* » du plan de paiement initialement conclu justifierait donc son annulation, ainsi que la conclusion d'un nouveau plan de paiement.

Toutefois, cela serait méconnaître la *ratio legis* du plan de paiement, telle qu'elle ressort des dispositions de l'ordonnance et des travaux préparatoires.

En effet, plusieurs éléments permettent de considérer qu'un plan de paiement ne peut pas être annulé pour cause de paiement anticipé de certaines mensualités, mais qu'au contraire, la situation de « *non-respect du plan de paiement* » vise soit l'hypothèse où le client ne paie pas ses mensualités, soit l'hypothèse où il paie ses mensualités en retard :

² Voy., en ce sens, le prescrit de l'article 25sexies, § 1^{er}, al. 2, de l'ordonnance électricité : « *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* » (nous soulignons).

- Les travaux préparatoires de l'ordonnance modificatrice de l'ordonnance électricité disposent comme il suit : « *si un plan d'apurement est mis en place, celui-ci a vocation à être respecté car l'énergie n'est pas gratuite* »³ ; la volonté du législateur est d'éviter que le client ne bénéficie d'énergie gratuitement en ne s'acquittant du paiement de ses mensualités. Le législateur ne vise pas l'hypothèse de paiement anticipé de certaines mensualités⁴.
- Pour les clients qui ne sont pas clients protégés – ce qui n'est pas le cas de la plaignante –, l'article 25octies prévoit qu'en cas de non-respect du plan d'apurement, le fournisseur peut demander au juge de paix la résolution du contrat et l'autorisation de coupure par le GRD. A nouveau, en adoptant une telle mesure, la volonté du législateur est de protéger le fournisseur contre le non-paiement de la part des clients, et de prévoir que celui-ci ait un moyen d'action afin d'éviter que les dettes ne demeurent indéfiniment impayées. Il n'est donc en tout cas pas fait égard à l'hypothèse de non-respect du plan de paiement pour paiement anticipé de certaines mensualités.
- Les travaux préparatoires susmentionnés prévoient également que « *le statut [de client protégé] peut prendre fin anticipativement si la dette est remboursée plus rapidement ou si le ménage ne respecte plus son plan d'apurement* »⁵ : dans de telles circonstances, si un remboursement anticipé de la dette met fin au statut de client protégé anticipativement – pour autant que le remboursement anticipé soit, bien entendu, intégral et que la dette soit donc entièrement remboursée –, un remboursement partiel anticipé n'annule pas pour autant le plan de paiement (et n'implique d'ailleurs pas un non-respect du plan d'apurement).

En ce sens, il est raisonnable de considérer que le « *non-respect du plan de paiement* » ne vise pas l'hypothèse où le client s'acquitte de ses paiements plus tôt que prévu. La volonté du législateur n'est pas de sanctionner le client qui s'acquitte de ses factures plus tôt que prévu. Dans de telles circonstances, le plan de paiement initialement conclu ne pouvait pas être annulé, par l'une ou l'autre des parties.

En ce sens, le plan de paiement initial doit être maintenu.

b. Quant à l'intervention du CPAS dans la prise en charge de la dette

Le fait que le CPAS soit intervenu dans la prise en charge partielle de la dette dans le cadre du plan d'apurement ne saurait changer de telles considérations. En effet, il fait partie des missions du CPAS d'intervenir tant par le biais de la négociation du plan d'apurement, que par le biais de l'octroi d'une aide sociale financière lorsque les différentes conditions prévues par la législation pertinente en la matière sont respectées⁶. Il ne relève pas de la compétence du Service des litiges de vérifier si les

³ Projet d'ordonnance susmentionné, A-516/2, p. 42.

⁴ A ce propos, ceci rejoint très clairement les termes repris dans les conditions générales du fournisseur, à l'article 7.4 : « *Le retard de paiement d'une facture a pour effet de rendre toute autre facture, même celles pour lesquelles nous avons accepté un plan de paiement, immédiatement exigible, sans mise en demeure* » (nous soulignons) ; à nouveau, l'on considère que le retard de paiement permet d'annuler un plan de paiement, et non pas un paiement anticipé.

⁵ Projet d'ordonnance susmentionné, A-516/1, p. 40.

⁶ Voy. article 4 de l' Accord de coopération du 21 septembre 2006 entre la Région de Bruxelles-Capitale et la Commission communautaire commune relatif à l'aide sociale aux ménages dans le cadre de la libéralisation des marchés de l'électricité et du gaz, signé à Bruxelles le 21 septembre 2006 et l'article 2 de la loi du 4 septembre

conditions d'octroi d'une aide sociale ont été respectées dans le cas d'espèce. Il convient toutefois de souligner que la législation applicable ne prévoit à aucun moment que l'intervention dans la négociation d'un plan d'apurement fasse obstacle à l'octroi ultérieur d'une aide sociale par le CPAS ; de même, l'octroi d'une aide sociale par le CPAS ne constitue à aucun moment un motif d'annulation d'un plan de paiement. Les travaux préparatoires de l'ordonnance modificatrice semblent confirmer cela en considérant que le CPAS peut « *proposer un plan d'apurement voire assurer la prise en charge de la dette éventuelle* »⁷, ces deux aspects n'étant donc pas être exclusifs l'un de l'autre.

A cet égard, il convient de rappeler que le CPAS, lorsqu'il intervient dans le cadre de la négociation du plan d'apurement, peut uniquement proposer un plan de paiement mais ne peut pas en imposer, conformément à l'article 25sexies, §1^{er}, al. 2, de l'ordonnance électricité. Toute proposition peut être rejetée par le fournisseur⁸. En ce sens, si malgré les négociations, le CPAS n'est pas parvenu à négocier un plan de paiement tenant suffisamment compte des intérêts de la plaignante et étant suffisamment soutenable pour celle-ci, il est de son ressort d'intervenir par le biais d'autres moyens d'action, une telle intervention ne pouvant par la suite être utilisée par le fournisseur comme motif d'annulation du plan.

Compte tenu des éléments présentés, le Service des litiges considère que le fait que le CPAS soit intervenu dans la prise en charge partielle de la dette ne permet pas d'annuler le plan de paiement initialement conclu afin de le remplacer par un nouvel arrangement.

3. Quant au maintien du plan de paiement initialement établi

Eu égard aux éléments susmentionnés, il convient donc de maintenir le plan de paiement initialement conclu.

Le plan de paiement a été conclu le 16 décembre 2024, impliquant 36 mensualités. S'il est considéré que la première mensualité devait intervenir en décembre 2024, il en découle que la dernière mensualité devait être payée endéans novembre 2027.

Comme susmentionné, l'annexe 3 de l'ordonnance électricité, reprenant le contenu minimal du plan d'apurement, prévoit que celui-ci doit comprendre, *inter alia*, les modalités d'apurement, à savoir : la durée du plan, le montant échelonné, la fréquence de paiement, ou encore le mode de paiement. Par déduction, il semble raisonnable de considérer que ces éléments contribuent de façon identique à la définition et à la constitution d'un plan de paiement, de telle sorte qu'en principe, aucun de ces éléments ne prévaut par rapport aux autres.

En ce sens, il pourrait être considéré que le montant échelonné, en l'occurrence 170€, et la durée d'apurement de la dette, en l'occurrence 36 mois, aient la même valeur et contribuent de la même façon à la constitution du plan d'apurement.

Toutefois, le Service insiste sur les termes utilisés par le législateur, qui se veulent protecteurs des intérêts des consommateurs.

2002 visant à confier aux centres publics d'aide sociale la mission de guidance et d'aide sociale financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies ; les deux dispositions prévoient que les CPAS sont tant chargés de la négociation des plans de paiement, que de l'octroi d'une aide sociale financière.

⁷ Projet d'ordonnance susmentionné, A-516/1, p. 42.

⁸ Projet d'ordonnance susmentionné, A-516/2, p. 41.

Premièrement, l'article 25*duodecies*, al. 2, de l'ordonnance électricité prévoit en effet que « *les fournisseurs et intermédiaires veillent à garantir un niveau élevé de protection à leurs clients* » (nous soulignons).

Ensuite, dans les travaux préparatoires de l'ordonnance modificatrice du 17 mars 2022, le législateur encourage les fournisseurs à conclure des plans d'apurement de longue durée, conclus sur une durée de cinq ans, précisément dans un souci de protection du consommateur⁹.

Ces éléments permettent de conclure qu'au regard de l'objectif de protection du consommateur, il y a lieu de privilégier une durée d'échelonnement de 36 mois, cette option apparaissant plus favorable que le montant mensuel de 170 euros.

Ce raisonnement est d'autant plus confirmé par l'article 25*sexies* de l'ordonnance, lequel dispose comme il suit : « *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* » (nous soulignons).

En ce sens, lorsque le plan de paiement a été initialement conclu par le fournisseur et le CPAS, il a précisément été tenu compte de l'intérêt du fournisseur à obtenir le remboursement de sa dette endéans un certain délai, en l'occurrence 36 mois. Ce délai de 36 mois a été jugé comme étant raisonnable. Le remboursement anticipé de 70% de la dette, réalisé par ailleurs dans l'intérêt du fournisseur qui a pu recouvrer une partie de sa créance plus tôt que prévu, ne saurait remettre en cause cette appréciation ni justifier, *a posteriori*, l'exigence d'un remboursement plus rapide que celui initialement prévu. Il convient dès lors de retenir que la finalité demeure le remboursement intégral de la dette dans le délai de 36 mois – au plus tard pour novembre 2027 -, jugé au préalable comme étant raisonnable, conformément à l'engagement prévu dans le plan de paiement initial. Le Service rappelle à cet égard que le paiement anticipatif de 4444,35€ et le paiement de 36 mensualités de 52,91€ permet de toute manière au fournisseur d'obtenir le remboursement de sa dette de manière anticipative, à chaque étape, par rapport à ce qui était originellement prévu.

Exiger que le paiement de 10 mensualités intervienne immédiatement reviendrait à ne pas respecter le plan de paiement initialement conclu, pour une certaine durée jugée comme étant raisonnable, à vider la mission du CPAS de sa substance, ainsi qu'à méconnaître le prescrit de l'article 25*duodecies*, al. 2, lu en combinaison avec l'article 25*sexies*, de l'ordonnance électricité.

En ce sens, le Service considère qu'il est raisonnable que la plaignante s'acquitte du reste de sa dette (1904,71€) au moyen de 36 mensualités, d'un montant 52,91€ chacune. Une telle configuration permet au fournisseur de recouvrer sa créance dans le délai initialement prévu par le plan de paiement original, délai ayant été jugé comme étant raisonnable, à savoir au plus tard pour novembre 2027, tout en garantissant un niveau élevé de protection à la plaignante, conformément au prescrit de l'ordonnance.

B. Quant à la compensation

L'article 25*quattuordecies*, § 1^{er}, 6°, de l'ordonnance électricité dispose comme il suit :

⁹ Projet d'ordonnance susmentionné, A-516/1, p. 40.

« 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 :

[...]

6° soient dûment informés par le biais de la facture ou par tout autre moyen, notamment par voie électronique, de la consommation réelle d'électricité et des coûts s'y rapportant, à une fréquence suffisante, au moins une fois dans une période de 12 mois, pour leur permettre de réguler leur propre consommation d'électricité et lorsque le client final est équipé d'un compteur intelligent, au moins une fois par mois. Cette information est fournie à des intervalles appropriés, compte tenu de la capacité du compteur du client, du produit électrique en question et du rapport coût-efficacité de telles mesures. Ce service ne donne lieu à aucun surcoût pour le consommateur, il ne comprend pas le droit d'exiger une modification gratuite de l'équipement de comptage ou de la périodicité de relevé. Le fournisseur informe de manière proactive le client final de son droit de lui communiquer, une fois par trimestre, un relevé d'index en vue d'obtenir sans frais des informations précises sur la facturation et les coûts actuels de l'énergie. Le client final peut relever son index soit directement, soit indirectement par l'intermédiaire d'une interface appropriée. Seul un relevé validé par le gestionnaire du réseau de distribution est valide pour toute facturation, même lorsque le client final est équipé d'un compteur intelligent. L'information sur la consommation réelle d'électricité comprend une comparaison de la consommation d'électricité actuelle du client final avec sa consommation pour la même période au cours de l'année précédente, sous forme graphique ainsi qu'une comparaison avec les consommations moyennes et médianes d'un client final appartenant à la même catégorie d'utilisateurs et constituant la norme ou la référence. Le Gouvernement peut fixer des modalités complémentaires en matière de périodicité et de contenu des informations et de facturation ; » (nous soulignons).

Dans le cas d'espèce, la plaignante reçoit sa facture de décompte pour la période de consommation du 3 août 2022 au 19 août 2023 le 29 mars 2024. Or, la dernière facture de décompte lui avait été envoyée le 23 août 2022, soit dix-neuf mois plus tôt. En ce sens, la prescrit de l'article 25*quattuordecies*, § 1^{er}, 6° de l'ordonnance électricité n'a pas été respecté, la plaignante ayant donc été victime d'une facturation tardive de la part du fournisseur.

Par ailleurs, l'article 25*duodecies*, al. 2, de l'ordonnance électricité dispose comme il suit :

« De plus, les fournisseurs et intermédiaires veillent à garantir un niveau élevé de protection à leurs clients, notamment en ce qui concerne la transparence des conditions contractuelles, l'information générale et les mécanismes de règlement des litiges » (nous soulignons).

Dans le cas d'espèce, la facture de décompte reçue en mars 2024 a fait l'objet de multiples corrections, de telle sorte que la dette certaine de la plaignante n'a été finalement établie qu'en date du 11 septembre 2024. Pour rappel, les multiples corrections intervenues sont les suivantes :

- Le décompte de 8083,41 euros du 29 mars 2024 est annulé le 11 septembre 2024 ;
- Une « correction » de -5046,74 euros est émise le 19 juillet 2024. Cette correction est entièrement annulée le 11 septembre 2024 ;

- Un « décompte final » de -568,53 euros est émis le 17 août 2024. Il est annulé le 11 septembre 2024 ;
- Un autre « décompte final » de -2833,12 euros est émis le 11 septembre 2024 mais entièrement annulé à la même date ;
- Un autre décompte de 5046,74 euros est émis le 11 septembre 2024 et annulé le lendemain ;
- Un « décompte final » de 3282,36 euros est encore émis le 11 septembre 2024. Sur base de ce dernier décompte, le solde dû est alors de 6391,03 euros – montant finalement retenu.

Par ailleurs, il convient de rappeler que le fournisseur a également mis fin anticipativement au statut de cliente protégée de la plaignante, sans motif valable : le fournisseur avait mis fin au statut de la plaignante « *pour cause de dette payée chez son fournisseur commercial* », alors que la dette de la plaignante était loin d'être payée à ce moment-là, de telle sorte que Sibelga a finalement repris la plaignante comme cliente protégée à partir du 28 septembre 2024.

En annulant et rectifiant à plusieurs reprises le décompte de la plaignante, entachant la lisibilité de la dette de la plaignante, et en mettant fin anticipativement à son statut de cliente protégée, le fournisseur n'a pas garanti un niveau élevé de protection à la plaignante, ne respectant donc par le prescrit de l'article 25*duodecies*, al. 2, de l'ordonnance électricité.

Finalement, l'article 25*quattuordecies*, § 1^{er}, 1°, f), de l'ordonnance électricité dispose comme il suit :

« 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 :

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 ».

Dans la mesure où la plaignante a fait l'objet d'une facturation inexacte et retardée, et que le fournisseur n'a pas garanti un niveau élevé de protection à la plaignante, le fournisseur est redevable de la compensation prévue par l'article 25*quattuordecies*, § 1^{er}, 1°, f), de l'ordonnance électricité.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X par l'intermédiaire d'InforGazElec, recevable et fondée.

- Fondée en ce que le fournisseur ne pouvait pas annuler le plan initialement conclu, afin de proposer un nouveau plan de paiement. La plaignante doit donc s'acquitter de sa dette au moyen de 36 mensualités d'un montant de 52,91€ chacune.
- Fondée en ce que le fournisseur doit octroyer à la plaignante la compensation prévue à l'article 25*quattuordecies*, § 1^{er}, 1°, f), de l'ordonnance électricité.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges