

## Service des Litiges

### Décision

#### Madame X / Fournisseur d'énergie Y

##### Objet de la plainte

Madame X (ci-après « *la plaignante* ») sollicite, par l'intermédiaire d'Infor Gaz Elec, du Service des litiges que ce dernier se prononce sur l'application par le Fournisseur d'énergie Y de l'article 25*sexies*, § 2, 1° 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* »), ainsi que de l'article 20*quater*, § 1er, al. 6, 1° 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 a conclu le 15 septembre 2018 un contrat de fourniture en électricité et en gaz auprès du Fournisseur d'énergie Y (avec date de livraison au 14 novembre 2018).

Le 9 décembre 2019, ne comprenant pas le montant de ses factures de consommation, elle demande au Fournisseur d'énergie Y par mail et par l'intermédiaire d'Infor Gaz Elec, une situation de compte, ainsi qu'une copie des dernières factures de régularisation en gaz et en électricité.

Le jour même, le Fournisseur d'énergie Y transmet par courriel à Infor Gaz Elec les documents demandés.

Le 16 décembre 2019, Infor Gaz Elec demande par mail au Fournisseur d'énergie Y de limiter à 55 € les frais de recouvrement repris sur la situation de compte de la plaignante arrêtée au 9 décembre 2019.

Le 20 décembre 2019, le Fournisseur d'énergie Y ne répond pas favorablement à la demande d'Infor Gaz Elec.

Le 10 janvier 2020, la plaignante introduit auprès du Service des litiges de BRUGEL une plainte qu'il déclare recevable en date du 30 janvier 2020.

##### Position du plaignant

Conformément à l'article 25*sexies*, § 2, 1° de l'ordonnance électricité et à son pendant en gaz, les frais de recouvrement doivent être limités à 55 €.

##### Position de la partie mise en cause

Les frais de recouvrement sont ramenés à 55 € uniquement lors de la préparation du dossier en vue de la procédure devant le juge de paix.

## Examen du fond

L'article 25sexies, § 2 de l'ordonnance électricité et son pendant en gaz<sup>1</sup> disposent que :

*« 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)

L'alinéa 2, point 1°, de cette disposition vise la procédure amiable de recouvrement d'impayés initiée par le fournisseur d'énergie, procédure qui prend fin lorsque le juge judiciaire est saisi. C'est pour la durée de cette procédure amiable que le législateur bruxellois a limité le montant des frais de rappel et de mise en demeure pouvant être facturés au consommateur.

L'argument du Fournisseur d'énergie Y selon lequel le plafond légal des 55 € ne serait pas d'application dans le cadre d'un recouvrement amiable mais uniquement lors de la préparation du dossier en vue de la procédure devant le juge de paix ne peut être retenu. Les articles 25sexies, §2, aliéna 2, 1° de l'ordonnance électricité et 20quater, §1er, alinéa 6, 1° de l'ordonnance gaz s'appliquent bien au cas de la plaignante.

Par ailleurs, il résulte des dispositions susmentionnées que dans le cadre d'une procédure à l'amiable de recouvrement d'impayés, des frais de rappel d'un montant unitaire de maximum 7,50 € et de mise en demeure d'un montant unitaire de maximum 15 € peuvent être facturés au client final pour autant que d'une part, ces montants soient prévus dans les conditions du contrat et que d'autre part, ils ne puissent au total excéder 55 €.

En ce qui concerne les conditions fixées par l'article 25sexies, § 2 de l'ordonnance électricité et son pendant en gaz, il convient de se référer au point 7.6. des conditions générales du Fournisseur d'énergie Y applicables aux consommateurs (version 201810) jointes au contrat conclu le 15 septembre 2018 et qui font partie intégrante de ce contrat. Ce point prévoit que les frais de rappels (max. 7,50 € par pièce) et de mise en demeure (max. 15 € par pièce) sont à la charge du client final.

En outre, concernant le plafond de 55 €, l'avis n°140 rendu par BRUGEL le 4 mai 2012 prévoit que :

- *Le plafond de 55 € s'impose, dans une procédure, aussi longtemps qu'une nouvelle procédure de recouvrement n'est pas lancée.*

---

<sup>1</sup> Art 20quater, §1er, alinéa 6, 1° de l'ordonnance gaz

- Le plafond est unique si la procédure ne vise qu'une source d'énergie ou si elle vise gaz et électricité. Il y a deux plafonds, par contre, là où le fournisseur lance deux procédures de recouvrement distinctes.
- Une procédure de recouvrement débute lors de l'envoi d'un rappel pour défaut de paiement. Toutes les factures suivant ce rappel et pour lesquelles il y aurait également un défaut de paiement devront être rattachées à la procédure de recouvrement en cours.  
Dans le cas de figure où un client apurerait l'entièreté de sa dette, la procédure de recouvrement prend fin.  
Un défaut de paiement sur une facture ultérieure au remboursement de la dette permet la réouverture d'une nouvelle procédure de recouvrement et donc la réclamation de frais de recouvrement en respectant le plafond de 55 €. »

La situation de compte de la plaignante établie par le Fournisseur d'énergie Y et datée du 3 mars 2020, montre :

- Que la procédure de recouvrement vise les deux énergies, par conséquent un plafond unique de 55 € est d'application ;
- Qu'une première procédure de recouvrement a débuté le 26 janvier 2019 et s'est clôturée le 4 mars 2019 suite au paiement effectué par la plaignante à cette date et qui soldait le compte de sa dette auprès du Fournisseur d'énergie Y. On dénombre une mise en demeure de 15 € et un rappel de 7,50 € soit au total 22,50 € de frais de recouvrement ;
- Qu'une seconde procédure de recouvrement a été initiée le 9 juin 2019 et est toujours en cours à ce jour, la plaignante restant redevable d'une somme de 481,72 €. Au cours de cette seconde procédure, le Fournisseur d'énergie Y a déjà facturé 8 rappels de 7,50 € et 3 mises en demeure de 15 € soit au total 105 € de frais de recouvrement.

	Montant	Échéance	Déjà payé	Solde
Facture intermédiaire avec n° XXXXXXXXXXXXX du 20/11/2018	210,00	08/12/2018		210,00
Votre paiement du 27/11/2018			-210,00	<b>0,00</b>
<b>1</b>				
Facture intermédiaire avec n° XXXXXXXXXXXXX du 15/12/2018	70,00	02/01/2019		70,00
Facture intermédiaire avec n° XXXXXXXXXXXXX du 15/01/2019	70,00	02/02/2019		140,00
Comptabilité interne du 26/01/2019	15,00			155,00
Votre paiement du 08/02/2019			-70,00	85,00
Votre paiement du 08/02/2019			-70,00	15,00
Comptabilité interne du 09/02/2019	7,50			22,50
Facture intermédiaire avec n° XXXXXXXXXXXXX du 16/02/2019	70,00	06/03/2019		92,50
Votre paiement du 04/03/2019			-92,50	<b>0,00</b>
<b>Total frais recouvrement</b>	<b>22,50</b>			
	Montant	Échéance	Déjà payé	Solde
Facture intermédiaire avec n° XXXXXXXXXXXXX du 16/03/2019	70,00	03/04/2019		70,00
Votre paiement du 27/03/2019			-70,00	0,00
Facture intermédiaire avec n° XXXXXXXXXXXXX du 16/04/2019	70,00	04/05/2019		70,00
Votre paiement du 29/04/2019			-70,00	<b>0,00</b>
	Montant	Échéanc	Déjà pay	Solde
<b>2</b>				
Facture intermédiaire avec n° XXXXXXXXXXXXX du 15/05/2019	70,00	02/06/2019		70,00
Comptabilité interne du 09/06/2019	7,50			77,50
Décompte avec n° XXXXXXXXXXXXX du 15/06/2019	190,57	03/07/2019		268,07
Comptabilité interne du 26/06/2019	15,00			283,07
Votre paiement du 01/07/2019			-70,00	213,07
Comptabilité interne du 09/07/2019	7,50			220,57
Facture intermédiaire avec n° XXXXXXXXXXXXX du 16/07/2019	135,47	03/08/2019		356,04
Comptabilité interne du 27/07/2019	15,00			371,04
Comptabilité interne du 10/08/2019	7,50			378,54
Facture intermédiaire avec n° XXXXXXXXXXXXX du 15/08/2019	135,47	02/09/2019		514,01
Votre paiement du 04/09/2019			-198,07	315,94
Comptabilité interne du 08/09/2019	7,50			323,44
Votre paiement du 13/09/2019			-315,94	7,50
Facture intermédiaire avec n° XXXXXXXXXXXXX du 15/09/2019	135,47	03/10/2019		142,97
Comptabilité interne du 09/10/2019	7,50			150,47
Facture intermédiaire avec n° XXXXXXXXXXXXX du 15/10/2019	135,47	02/11/2019		285,94
Votre paiement du 21/10/2019			-142,97	142,97
Décompte avec n° XXXXXXXXXXXXX du 26/10/2019	-42,19	07/11/2019		100,78
Comptabilité interne	7,50			108,28
Facture intermédiaire avec n° XXXXXXXXXXXXX du 16/11/2019	135,47	04/12/2019		243,75
Comptabilité interne du 27/11/2019	15,00			258,75
Comptabilité interne du 10/12/2019	7,50			266,25
Facture intermédiaire avec n° XXXXXXXXXXXXX du 15/12/2019	135,47	02/01/2020		401,72
Comptabilité interne du 08/01/2020	7,50			409,22
Facture intermédiaire avec n° XXXXXXXXXXXXX du 15/01/2020	80,00	02/02/2020		489,22
Votre paiement du 03/02/2020			-87,5	401,72
Facture intermédiaire avec n° XXXXXXXXXXXXX du 15/02/2020	80,00	04/03/2020		<b>481,72</b>
<b>Total frais recouvrement</b>	<b>105</b>			

Le Service des litiges considère dès lors que le Fournisseur d'énergie Y ne s'est pas conformé au dispositif législatif bruxellois susmentionné en imposant à la plaignante des frais de rappel et de mise en demeure supérieurs au plafond légal de 55.00 € maximum par procédure de recouvrement.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre le Fournisseur d'énergie Y recevable et fondée. Par conséquent, les frais de recouvrement facturés depuis le 9 juin 2019 doivent être réduits à 55 €.

Assistante juridique  
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges