



La procédure de défaut de paiement en Région de Bruxelles-Capitale

1. Principes généraux

A Bruxelles, lors d'une demande de contrat de fourniture par un client, le fournisseur peut refuser ce client si celui-ci a une dette en cours chez le fournisseur (pas si une dette a existé et a été remboursée). Le fournisseur peut également demander des garanties raisonnables avant la signature du contrat.

La facturation en gaz ne peut être confondue avec la facturation en l'électricité, ce qui n'est pas le cas en Région wallonne. Les procédures liées aux défauts de paiement sont donc bien distinctes.

En ce qui concerne les mesures sociales, les compteurs à budget ne sont pas utilisés pour deux raisons principales:

- le coût de la mesure,
- l'avantage offert aux fournisseurs suite au pré-paiement des consommations.

La procédure liée aux défauts de paiement prend fin devant le juge de paix. Aucune coupure ne peut intervenir sans un jugement préalable. Le juge de paix ne peut prononcer qu'une résiliation de contrat permettant la coupure. Aucune coupure ne peut être réalisée sur un compteur pour lequel un contrat de fourniture est en cours.

En électricité, un limiteur de puissance de 1.380 W est placé chez tout client en retard de paiement de sa facture.

Lorsque, dans certaines situations, le gestionnaire de réseau de distribution assume la fourniture d'énergie, il est appelé "fournisseur de dernier ressort".

Pour les clients protégés droppés vers le fournisseur de dernier ressort, il y a un suivi de l'évolution de la dette contractée envers le fournisseur commercial quel que soit l'état d'avancement de la procédure de non-paiement. Ainsi, lorsque le client protégé est fourni par le GRD, le fournisseur commercial informe le GRD de l'état de remboursement de sa dette. L'objectif de cette mesure est de permettre au client de retourner auprès de son fournisseur commercial dès que la dette "commerciale" est apurée.

2. En électricité

2.1 Procédure de non-paiement pour les clients non protégés

Le compteur à budget n'existe pas mais la procédure prévoit le placement d'un limiteur de puissance de 1.380 watts. Les frais de placement et d'enlèvement du limiteur sont toujours à charge du gestionnaire de réseau de distribution.

La procédure de placement d'un limiteur de puissance est activée si, 15 jours après l'envoi d'une lettre de rappel, le montant de la facture n'est toujours pas payé. Une mise en demeure par lettre recommandée est alors envoyée au ménage pour l'informer du placement du limiteur et du transfert des coordonnées vers le CPAS. Le ménage a 10 jours pour s'opposer à la communication de ses coordonnées au CPAS.

Après le placement du limiteur de puissance¹, le fournisseur avertit le CPAS du placement du limiteur pour que ce dernier prenne contact avec le ménage et tente de trouver une solution aux difficultés de paiement.

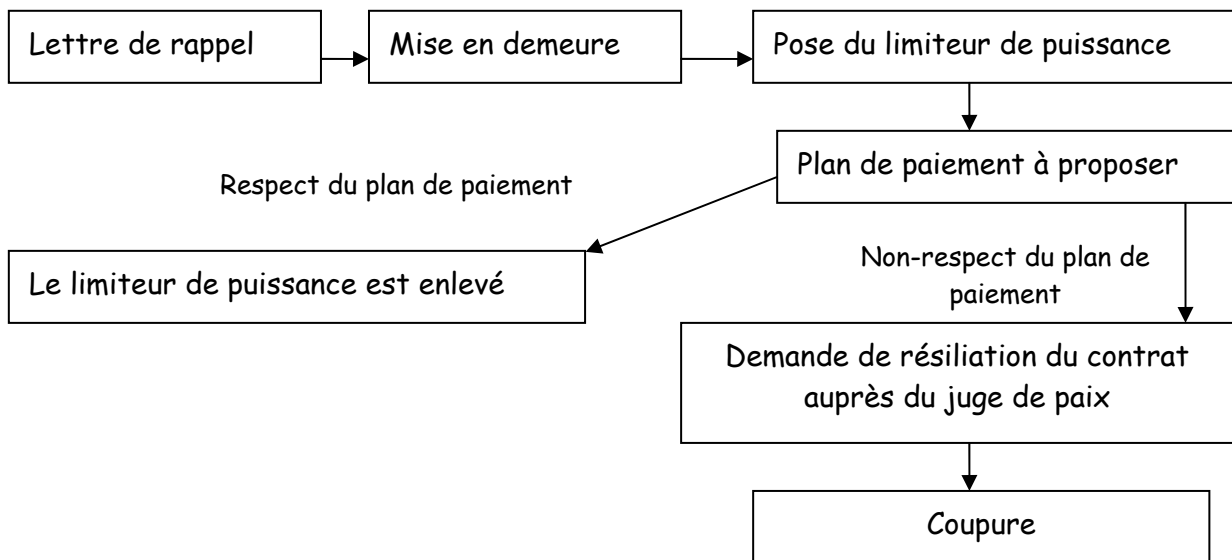
Le limiteur de puissance peut être enlevé dès que la personne a régularisé sa situation ou s'il a déjà remboursé la moitié de sa dette en respectant le plan de paiement. Si le CPAS intervient, le limiteur de puissance peut être enlevé dès qu'un accord a été pris pour le remboursement de la dette et pour autant que le CPAS assure l'accompagnement du ménage. Dès que le plan de paiement n'est plus respecté, le fournisseur peut à nouveau introduire une demande d'activation du limiteur de puissance.

Si le plan de paiement n'est pas respecté, le fournisseur pourra demander au juge de paix la résiliation du contrat qui le lie au ménage. Il devra, au préalable, avoir respecté la procédure prévue en cas de non-paiement et avoir maintenu, de manière ininterrompue, la fourniture sous limiteur de puissance pendant une période de 60 jours minimum.

Le fournisseur ne pourra procéder à la coupure qu'après notification au client du jugement de résiliation du contrat par le juge de paix.

¹ Dans certains cas, le CPAS peut enjoindre le fournisseur de dernier ressort de rétablir, pour une période qu'il détermine (max. 6 mois), la puissance initiale dont disposait le ménage, avec un plafond de 4.600 watts.

Client ordinaire



2.2. Procédure de non-paiement pour les clients protégés

La procédure est quelque peu différente pour un client protégé. En effet, dès la mise en demeure, le client peut faire reconnaître son statut de "client protégé". Sont visés les clients bénéficiant du tarif social ainsi que les personnes suivies en médiation de dettes ou en règlement collectif de dettes.

Dès que le gestionnaire de réseau de distribution reçoit la preuve que le client est un "client protégé", il devient le fournisseur du client en tant que "fournisseur de dernier ressort". Le gestionnaire de réseau place un limiteur de 1.380 watts² (si aucun limiteur de puissance n'est déjà installé). Durant toute la période où le client est fourni par le fournisseur de dernier ressort, le contrat passé avec le fournisseur commercial est suspendu. Le fournisseur ne pourra pas demander au juge de paix la résiliation du contrat pendant toute la durée de la suspension du contrat. Par contre, le fournisseur négociera un plan de paiement avec son client. Le plan de paiement sera basé sur la situation arrêtée au moment du transfert du client. Le fournisseur commercial informe le GRD du plan de paiement conclu avec le client.

Le CPAS peut également attribuer le statut de client protégé sur base de l'enquête qu'il a menée pour l'établissement d'un plan d'apurement. Il en informe alors le fournisseur de dernier ressort qui va assurer la fourniture de dernier ressort.

² Dans certains cas, le CPAS peut enjoindre le fournisseur de dernier ressort de rétablir, pour une période qu'il détermine (max. 6 mois), la puissance initiale dont disposait le ménage, avec un plafond de 4.600 watts.

Le client peut aussi s'adresser au régulateur bruxellois (BRUGEL) pour obtenir le statut de client protégé. Pour lui attribuer ce statut, il sera tenu compte des revenus et de la composition du ménage. Dès l'obtention de ce statut, le régulateur en informe le fournisseur de dernier ressort qui deviendra le fournisseur du client protégé.

BRUGEL et les CPAS ne peuvent accorder le statut de client protégé que si le plan d'apurement de la dette n'est pas respecté.

Quid du remboursement de la dette?

- Si le client protégé **a apuré ses dettes** vis-à-vis de son fournisseur, la suspension du contrat prend fin et le contrat entre le fournisseur commercial et le client protégé reprend tous ses effets.

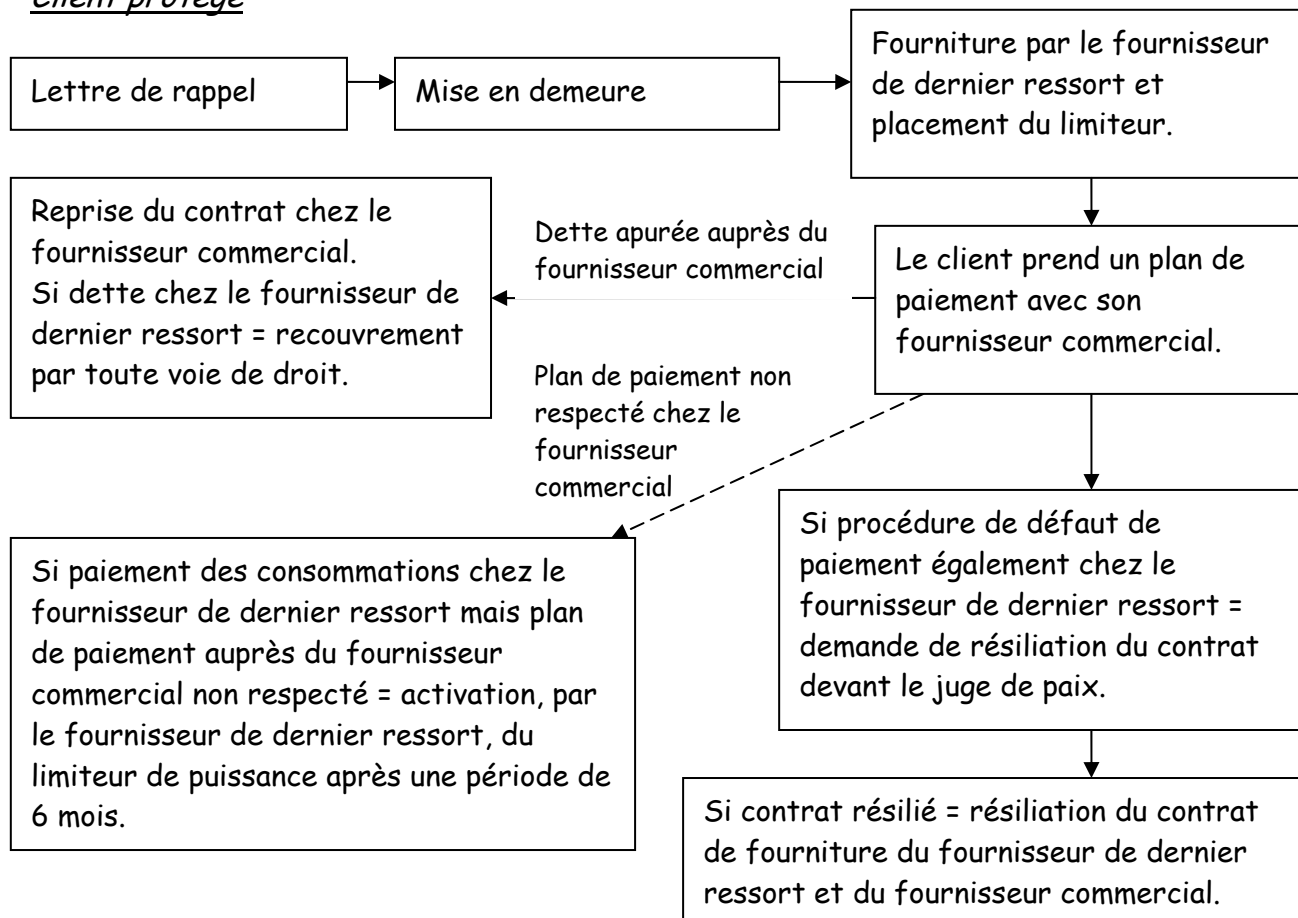
Si toutefois le client a constitué une dette à l'égard du fournisseur de dernier ressort, celui recouvrera ses dettes par toute voie de droit. Il ne pourra pas s'opposer au transfert du client vers le fournisseur commercial.

- Si le client protégé **ne respecte pas son plan d'apurement** vis-à-vis de son fournisseur commercial tout en payant ses consommations au fournisseur de dernier ressort, la fourniture par le fournisseur de dernier ressort est, au-delà d'une période de six mois, limitée à une puissance de 1.380 watts.
- Si le client protégé **ne paie pas ses consommations chez le fournisseur de dernier ressort** et que ce dernier l'a mis en demeure de payer, le GRD transmet les coordonnées de la personne au CPAS. Si dans les 60 jours de la transmission des coordonnées du client au CPAS, le client ne bénéficie pas d'une aide sociale du CPAS ou qu'aucun plan de paiement n'a été proposé au fournisseur de dernier ressort, ce dernier pourra demander la résiliation du contrat de fourniture de dernier ressort devant le juge de paix. La résiliation du contrat de fourniture de dernier ressort entraîne la résiliation du contrat avec le fournisseur commercial.

Si le juge de paix décide d'une résiliation de contrat pour un client fourni par le fournisseur de dernier ressort, le client perd tous ses droits contractuels avec son fournisseur commercial. Le client ne sera plus fourni par son fournisseur commercial et devra trouver un nouveau fournisseur.

Si le client est retourné chez le fournisseur commercial avant qu'une procédure de résiliation de contrat arrive à son terme chez le fournisseur de dernier ressort, le client ne subit pas de coupure et n'a pas de limiteur de puissance.

Client protégé



3. En gaz

3.1. Procédure de non-paiement pour les clients non protégés

En gaz, la procédure de non-paiement conduit à la coupure de la fourniture pour autant que:

- la procédure de non-paiement ait été respectée,
- l'autorisation du juge de paix ait été obtenue.

La procédure de non-paiement prévoit, après l'envoi de la mise en demeure, de communiquer les coordonnées du débiteur défaillant au CPAS. Si la personne accepte de communiquer ses coordonnées, le CPAS peut procéder à une enquête sociale (dans les 60 jours de l'envoi des coordonnées), peut élaborer un plan de paiement ou mettre en place toutes autres mesures de guidance.

Si la personne refuse de communiquer son nom au CPAS, s'il ne propose pas de plan de paiement avec ou sans la guidance du CPAS, une lettre l'informe qu'à défaut de solution proposée dans les 15 jours (paiement, plan de paiement, guidance ou fournir

la preuve du statut de client protégé), le fournisseur introduira, auprès du juge de paix, une demande de résiliation de contrat afin de procéder à la coupure de gaz.

3.2. Procédure de non-paiement pour les clients protégés

Pour bénéficier de mesures particulières, le client doit faire reconnaître son statut de client protégé après la mise en demeure.

Le client protégé en défaut de paiement, qui le demande, peut se faire fournir par le gestionnaire de réseau qui agit en tant que fournisseur de dernier ressort. Parallèlement, le fournisseur commercial négocie un plan de paiement avec son client et communique le plan de paiement au fournisseur de dernier ressort.

Dès qu'un ménage apporte la preuve qu'il est client protégé, le contrat conclu avec le fournisseur commercial est suspendu et le fournisseur commercial ne peut demander au juge de paix la résiliation du contrat pendant la durée de la suspension du contrat. Durant la durée de suspension du contrat, le client protégé est fourni par le fournisseur de dernier ressort.

Si le client ne fait pas reconnaître son statut de client protégé, il reste fourni par le fournisseur commercial jusqu'à ce que ce dernier obtienne la résiliation du contrat par le juge de paix

Particularité: un client en défaut de paiement chez un fournisseur qui ne respecte pas son plan de paiement avec ce fournisseur et qui n'entre pas dans les conditions pour être client protégé peut, à sa demande, être déclaré client protégé par le CPAS qui lui attribuera le statut s'il estime que la situation sociale, la composition du ménage ou les conditions techniques de consommation le justifient.

Le client peut également s'adresser au régulateur bruxellois (BRUGEL) pour obtenir le statut de client protégé (toujours dans le cas où le plan de paiement avec le fournisseur commercial n'est pas respecté). Pour lui attribuer ce statut, il sera tenu compte des revenus et de la composition du ménage. Dès l'obtention de ce statut, le régulateur en informe le fournisseur de dernier ressort qui deviendra le fournisseur du client protégé.

Quid du remboursement de la dette?

- Dès que la **dette vis-à-vis du fournisseur est apurée**, la suspension du contrat prend fin et le contrat entre le fournisseur et le client protégé reprend tous ses effets.

Si une dette a été constituée à l'égard du fournisseur de dernier ressort, ce dernier recouvrera sa dette par toute voie de droit.

- Si le client protégé **ne respecte pas son plan de paiement** vis-à-vis du fournisseur commercial tout en payant ses consommations au fournisseur de dernier ressort, au-delà d'une période de 6 mois, le client protégé ne bénéficiera plus du tarif social spécifique.
- Si le client protégé **ne paie pas ses consommations chez le fournisseur de dernier ressort** et que celui-ci l'a mis en demeure de payer, ce fournisseur transmet les coordonnées de la personne au CPAS. Si dans les 60 jours de la transmission des coordonnées du client au CPAS, le client ne bénéficie pas d'une aide sociale du CPAS ou qu'aucun plan de paiement n'a été proposé au fournisseur de dernier ressort, ce dernier pourra demander la résiliation du contrat de fourniture de dernier ressort devant le juge de paix. La résiliation du contrat de fourniture de dernier ressort entraîne la résiliation du contrat avec le fournisseur commercial.

Si le juge de paix décide d'une résiliation de contrat pour un client fourni par le fournisseur de dernier ressort, le client perd tous ses droits contractuels avec son fournisseur commercial. Le client ne sera plus fourni par son fournisseur commercial et devra trouver un nouveau fournisseur.

Si le client est retourné chez le fournisseur commercial avant qu'une procédure de résiliation de contrat arrive à son terme chez le fournisseur de dernier ressort, le client ne subit pas de coupure.

Véronique Pisano
9 mars 2009

Pour toute autre information, voir le site de Brugel: www.brugel.be