

**Concerne : La plainte du fournisseur X du 10 septembre 2009 contre Sibelga – absence de scénario
« end of contract » en Région de Bruxelles-Capitale**

Monsieur le Directeur Général,

Suite à la plainte reprise sous rubrique et tenant compte des échanges d'informations entre les agents de BRUGEL et de Sibelga ayant eu lieu lors de la réunion du 23 septembre 2008, BRUGEL vous informe des décisions que son Conseil d'Administration a prises concernant la mise en place d'un scénario « end of contract » en Région de Bruxelles-Capitale.

- Sibelga devra mettre à disposition des fournisseurs commerciaux le scénario « end of contract professionnel » pour l'appliquer à la clientèle résidentielle. Sibelga devra effectuer les modifications nécessaires pour qu'une demande de scénario UMIG proposée soit acceptée dans la clearinghouse.
- Conformément à ce scénario, Sibelga devra assurer les visites nécessaires pour la fermeture des compteurs autant de fois que nécessaire et ce, jusqu'à la réussite du scénario. Le fournisseur commercial restant responsable du point d'accès conformément au contrat d'accès.
- Conformément au scénario UMIG « end of contract résidentiel » d'application dans les deux autres Régions du pays, le fournisseur commercial peut introduire une demande « end of contract » entre 180 jours et 28 jours calendrier avant la date effective de la fin du contrat. Dans la mesure où aucun nouveau fournisseur n'est renseigné pour la reprise du point d'accès, Sibelga devra envoyer un courrier à l'occupant du lieu de résidence alimenté par le point d'accès l'informant de la situation et ce 28 jours et 5 jours avant l'exécution de la fin du contrat.
- De plus, Sibelga devra, dans la mesure où cela s'avère nécessaire, modifier les courriers utilisés dans le cadre d'un scénario de résiliation de contrat professionnel pour qu'ils puissent s'appliquer également à une résiliation de contrat résidentiel.
- Afin de garantir une pratique non discriminatoire entre les fournisseurs commerciaux, Sibelga devra informer efficacement l'ensemble des fournisseurs commerciaux en ordre de licence de fourniture en Région de Bruxelles-Capitale sur l'application de la procédure « end of contract résidentiel ».

BRUGEL demande que les modifications nécessaires à l'application de ses décisions soient effectives pour la fin de l'année. Nous vous prions de croire, Monsieur le Directeur Général, en l'assurance de toute notre considération.

Marie-Pierre FAUCONNIER
Présidente du Conseil d'Administration

Pascal MISSELYN
Administrateur