

COMMISSION DE REGULATION DE L'ENERGIE EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

DECISION (BRUGEL-DECISION-20240827-282)

relative à la révision de la décision 230 du 6 juin 2023 relative au règlement d'ordre intérieur de BRUGEL, et notamment à son annexe 4 visant le règlement de procédure du Service des litiges

Etablie sur base de l'article 30sexies de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale

27/08/2024

VERSION pour CONSULTATION

I Base légale

L'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale prévoit, en son article 30sexies, que :

« Brugel élabore un règlement d'ordre intérieur. Celui-ci est publié sur le site de Brugel. Il contient la composition et le mode de fonctionnement du Service des litiges visé à l'article 30novies de la présente ordonnance, ainsi que le statut du personnel qui y est attaché ».

La présente décision fait usage de cette disposition.

2 Motivation

La présente décision vise à intégrer un nouvel article dans le règlement d'ordre intérieur de BRUGEL ainsi qu'à remplacer l'annexe 4 existante par une nouvelle annexe, et donc, un nouveau règlement de procédure pour le Service des litiges.

Il est en effet apparu que le règlement de procédure existant méritait d'être actualisé afin de mieux répondre aux défis que rencontre le Service des litiges à ce jour. En effet, pour diverses raisons, les plaintes introduites devant le Service sont de plus en plus nombreuses et il devenait crucial d'optimiser les procédures afin d'y apporter plus d'efficacité et de clarté. Cette révision permet également de mettre le règlement d'ordre intérieur du Service des litiges en conformité avec les dernières modifications des différentes ordonnances bruxelloises pertinentes.

3 Décision modificatrice de la décision 230 du 6 juin 2023 relative au règlement d'ordre intérieur de BRUGEL

Art. 1. Il est inséré dans la décision 230 du 6 juin 2023 un article 7ter rédigé comme il suit : « Le Conseil d'administration de BRUGEL peut être saisi, par toute personne présentant un intérêt, d'une plainte générale concernant un dysfonctionnement allégué dans le marché ou liée à l'activité de gestion des réseaux.

BRUGEL rend une décision motivée dans un délai de deux mois à dater de la réception de la plainte ou des compléments d'informations qu'elle a sollicités. Ce délai peut être prolongé par décision du Conseil d'administration.

La plainte est adressée au directeur de BRUGEL. Un accusé de réception est adressé. »

Art. 2. A l'article 19, deuxième alinéa, in fine de la décision 230 du 6 juin 2023, sont supprimés les mots suivants : « À cette fin, cette annexe contient un contexte. ».

4 Décision de remplacement de l'annexe 4 par une nouvelle annexe 4 visant le règlement de procédure du Service des litiges

Le document repris en annexe à la présente décision remplace l'annexe 4 actuelle et fait dès lors office de nouveau règlement de procédure du Service des litiges.

5 Voies de recours

La présente décision peut faire l'objet d'un recours devant la Cour des marchés de Bruxelles conformément à l'article 30undecies de l'ordonnance électricité dans les 2 mois de sa publication. En vertu de l'article 30decies de l'ordonnance électricité, la présente décision peut également faire l'objet d'une plainte en réexamen devant BRUGEL. Cette plainte n'a pas d'effet suspensif.

6 Entrée en vigueur

La présente décision entre en vigueur dans les 10 jours qui suivent sa publication sur le site internet de BRUGEL.

* *

*

ANNEXE 4 VISÉE À L'ARTICLE 19 DU RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR :

RÈGLEMENT DE PROCÉDURE DU SERVICE DES LITIGES DE BRUGEL

**ANNEXE 4 VISÉE À L'ARTICLE 19 DU RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR :
RÈGLEMENT DE PROCÉDURE DU SERVICE DES LITIGES DE BRUGEL**

Base légale

La présente décision est prise en application de l'article 30sexies et de l'article 30novies, § 2, alinéa 2 de l'ordonnance électricité ainsi que de l'article 64/1 de l'ordonnance cadre eau.

L'article 30sexies a été rédigé comme suit :

« BRUGEL élabore un règlement d'ordre intérieur. Celui-ci est publié sur le site de BRUGEL. Il contient la composition et le mode de fonctionnement du service des litiges visé à l'article 30novies de la présente ordonnance, ainsi que le statut du personnel qui y est attaché. »

L'article 30novies 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 1^{er} 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. Ce Service est composé d'un ou plusieurs membres du personnel de BRUGEL qui peuvent se faire assister par d'autres membres du personnel de BRUGEL et/ou par des experts.

BRUGEL désigne les membres de son personnel chargés du service des litiges. Les membres dudit Service doivent être indépendants et impartiaux. Le règlement d'ordre intérieur prévoit les modalités qui doivent permettre aux membres dudit Service d'agir en toute indépendance et en toute impartialité. Les membres du personnel de BRUGEL désignés pour ledit Service jouissent de dispositions spécifiques relatives à cette indépendance, insérées dans leur statut ou contrat de travail. »

L'article 64/1 de l'ordonnance cadre eau dispose que :

« § 1^{er}. Dans le cadre de ses missions énumérées au paragraphe 2, Brugel prend toutes les mesures raisonnables, en étroite concertation avec les autres autorités régionales concernées le cas échéant, et sans préjudice de leurs compétences, pour atteindre les objectifs suivants :

1° fixer les méthodologies tarifaires ;

2° approuver les tarifs du secteur de l'eau ;

3° assurer un traitement efficace et en toute indépendance des plaintes par le service des litiges ».

Table des matières

ANNEXE 4 VISÉE À L'ARTICLE 19 DU RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR : RÈGLEMENT DE PROCÉDURE DU SERVICE DES LITIGES DE BRUGEL I

BASE LÉGALE	2
CHAPITRE I ^{ER} : DÉFINITIONS.....	4
CHAPITRE II : LE SERVICE DES LITIGES.....	6
CHAPITRE III : EXIGENCES AUXQUELLES DOIVENT RÉPONDRE LES MEMBRES DU PERSONNEL CHARGÉS DU SERVICE DES LITIGES	8
CHAPITRE IV : LES LITIGES QUI PEUVENT ÊTRE SOUMIS AU SERVICE DES LITIGES.....	10
CHAPITRE V : PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES PAR LE SERVICE DES LITIGES.....	12
CHAPITRE VI : COLLABORATION AVEC LE SERVICE FÉDÉRAL DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE.....	17
CHAPITRE VII : CONFLIT D'INTÉRÊTS ET ABSENCE.....	18
CHAPITRE VIII : LA DÉCISION.....	19
CHAPITRE IX : RECOURS.....	20

CHAPITRE I^{er} : Définitions

Pour l'application du présent règlement de procédure, il convient d'entendre par :

« *ordonnance électricité* »: l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale ;

« *ordonnance gaz* »: l'ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale ;

« *ordonnance cadre eau* » : l'ordonnance du 20 octobre 2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau ;

« *le règlement technique électricité* » : la Décision 259 de de BRUGEL du 21 février 2024 portant approbation de la proposition de règlement technique de Sibelga pour l'électricité ;

« *règlement technique gaz* » : la Décision 260 de BRUGEL du 21 février 2024 portant approbation de la proposition de règlement technique de Sibelga pour le gaz ;

« *les conditions générales de vente de l'opérateur d'eau* » : conditions générales de vente de Vivaqua telles que visées à l'article 3 de l'ordonnance du 8 septembre 1994 réglementant la fourniture d'eau alimentaire distribuée par réseau en Région bruxelloise ;

« *Message Implementation Guide (MIG)* » : manuel décrivant les règles, les procédures et le protocole de communication suivis pour l'échange, entre le gestionnaire du réseau de distribution et les fournisseurs, des informations techniques et commerciales relatives aux points d'accès ;

« *BRUGEL* » : l'autorité bruxelloise de régulation dans les domaines de l'électricité, du gaz et du contrôle du prix de l'eau ;

« *service des litiges* » : le service des litiges de BRUGEL ;

« *consommateur* » : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle ;

« *entreprise* » : toute personne physique ou morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une autre personne agissant en son nom ou pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle ;

« *usager* » : toute personne qui jouit de l'activité d'approvisionnement en eau potable et/ou des services d'assainissement dans un immeuble raccordé, à savoir soit l'abonné s'il vit dans cet immeuble, soit le locataire/occupant de cet immeuble si celui-ci est loué/occupé par une autre personne que l'abonné ;

« *plainte* » : toute mise à charge visée à l'article 30bis, § 2, 6°, de l'ordonnance électricité, déposée à BRUGEL par une personne physique ou morale contre un gestionnaire du réseau de distribution, un détenteur d'une licence de fourniture concernant une éventuelle violation d'une ou de plusieurs dispositions des textes légaux et réglementaires;

« *conflit d'intérêts* » : tout conflit entre les intérêts personnels d'une personne physique ou morale et d'autres intérêts tels que visés à l'article 523 du Code des sociétés.

CHAPITRE II : Le service des litiges

Article 1^{er} : Règles et dispositions légales sur lesquelles se base le service des litiges

Dans le cadre de sa mission, le service des litiges applique toutes les dispositions légales applicables au cas spécifique qui est traité. Le service des litiges peut se baser, sans que cette liste ne soit exhaustive, sur l'ordonnance électricité, l'ordonnance gaz, l'ordonnance cadre eau, les règlements techniques électricité et gaz, les décisions tarifaires, le protocole « Interactions entre le Service de Médiation de l'Énergie et les services fédéraux et régionaux compétents pour l'énergie », le MIG ainsi que les Conditions générales de Vivaqua. Le service des litiges doit également prendre en considération les lignes directrices décrétées par le Conseil d'administration de BRUGEL.

Article 2 : Composition

§ 1^{er}. Le Conseil d'administration désigne sur la base de critères objectifs, pour une durée qui ne peut pas être inférieure à trois ans, les membres du personnel chargés du service des litiges.

§ 2 . La désignation des membres dudit service doit être fondée sur les critères suivants :

- 1° la capacité ;
- 2° l'indépendance ;
- 3° l'impartialité ;
- 3° la confidentialité.

§ 3. Le service des litiges est composé de plusieurs membres du personnel de BRUGEL qui peuvent se faire assister par d'autres membres du personnel de BRUGEL et/ou par des experts. La composition du service des litiges est publiée sur le site internet de BRUGEL. Aucune prise de décision individuelle ne sera prise par un agent en dehors du cadre de la décision prise par le comité de décision.

§ 4. Les membres du service des litiges ont soit la qualité de membre juriste, soit de membre expert.

§ 5. Pour chaque plainte déposée auprès du service des litiges, le chef du service des litiges désigne un comité de décision composé de deux membres juristes du service des litiges, l'un d'entre eux étant désigné comme agent traitant. . L'agent traitant désigné est chargé de la préparation et de la gestion du dossier. Le comité de décisions doit au moins être composé d'un juriste disposant d'une expérience au sein du service des litiges de 2 ans.

§ 6. Le chef du service des litiges peut désigner, dès la désignation du comité de décision, un membre expert du service des litiges qui interviendra dans la prise de décision.
Lors du traitement de la plainte, le comité de décision peut faire appel lui-même à un membre expert du service des litiges qui interviendra dans la prise de décision.
Le membre expert du service des litiges rend un avis. Si le comité de décision est en désaccord avec l'avis rendu, une concertation est organisée afin d'arriver à un consensus. En l'absence de consensus, la procédure prévue à l'article 32 du présent règlement est d'application.

Article 3 : Gratuité

Le traitement d'une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige par le service des litiges est gratuit.

Article 4 : Les effets d'une décision du service des litiges de BRUGEL

§ 1^{er}. Toute décision du service des litiges a un effet contraignant. Les parties au litige sont averties préalablement du caractère contraignant de la décision.

Le service des litiges doit rendre une décision sur le fond quand une plainte est introduite sauf en cas d'irrecevabilité, de retrait ou de résolution de la plainte.

§ 2. Si une partie n'exécute pas une décision du service des litiges dans un délai de 60 jours, BRUGEL peut enjoindre à ladite partie de se conformer aux dispositions des ordonnances électricité, gaz et eau, à leurs arrêtés d'exécution ou à toute norme sur laquelle le service des litiges statue dans le délai fixé par BRUGEL. Si ladite partie reste en défaut après l'expiration du délai, BRUGEL peut lui imposer une amende administrative.

CHAPITRE III : Exigences auxquelles doivent répondre les membres du personnel chargés du service des litiges

Article 5 : Capacité

L'agent traitant désigné doit disposer des aptitudes nécessaires sur le plan du règlement des litiges, y compris d'une compréhension générale du droit. Cette personne doit, en particulier, posséder les connaissances générales suffisantes des questions de droit, qui lui permettent de saisir les implications juridiques du litige.

Le chef du service des litiges doit jouir de la confiance nécessaire des plaignants, des acteurs externes et des autres membres de l'équipe en ce qui concerne ces connaissances générales du droit et ce conformément au considérant 36 et l'article 6, § 1, a) de la directive 2013/11/UE.

Article 6 : Indépendance

§ 1^{er}. Les membres du service des litiges bénéficient de l'indépendance hiérarchique en ce qui concerne le traitement des plaintes.

Néanmoins, les membres du service des litiges ne peuvent pas négliger les lignes directrices décrétées par le Conseil d'administration.

§ 2. Dans les limites de leurs compétences, ces personnes ne reçoivent par conséquent d'instructions d'aucune autorité dans le cadre du traitement de plaintes.

§ 3. Afin de garantir l'indépendance des membres du service des litiges, ces personnes doivent en outre être désignées pour un délai déterminé par BRUGEL qui ne peut être inférieur à trois ans, et elles ne peuvent pas être relevées de leurs fonctions sans juste motif.

Article 7 : Impartialité

§ 1^{er}. Les membres du service des litiges ne peuvent pas délibérer d'une affaire dans laquelle ils ont eu ou ont encore un intérêt direct ou indirect.

§ 2. Les membres du service des litiges, qui ont eu ou ont encore un intérêt direct ou indirect dans une affaire, informent le comité de décision sans délai de toute circonstance susceptible d'affecter leur impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une des parties à une procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige dont ils sont chargés.

Article 8 : Confidentialité

Les membres du service des litiges et les autres personnes qui les assistent ne peuvent révéler à des tiers les informations confidentielles et commercialement sensibles qu'ils recueillent dans le cadre de leurs fonctions hormis dans les cas où l'article 458 du Code pénal, l'ordonnance électricité, l'ordonnance gaz ou l'ordonnance cadre eau les y autorisent expressément.

CHAPITRE IV : Les litiges qui peuvent être soumis au service des litiges

Article 9 : Plaintes qui feront l'objet de poursuite

§ 1^{er}. Le service des litiges est compétent pour la réception et le traitement de plainte.

§ 2. En matière d'électricité et de gaz, les compétences du service des litiges sont précisées à l'article 30^{novies}, § 1^{er}, de l'ordonnance électricité. Notamment, le service des litiges est compétent pour traiter les plaintes qui :

1° concernent un litige sur le non-respect des ordonnances électricité et gaz ou de leurs arrêtés d'exécution ainsi que du MIG en vigueur ;

2° concernent un litige sur le fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz relevant de la compétence du service des litiges ;

3° concernent un litige ayant trait aux activités d'un fournisseur, d'un gestionnaire de réseau ou d'un intermédiaire.

§ 2^{bis}. En matière d'eau, les compétences du service des litiges sont précisées à l'article 64/1, § 2, de l'ordonnance cadre eau. Le service des litiges est compétent pour traiter les plaintes qui :

1° concernent le non-respect par un opérateur de l'eau de ses conditions générales de vente ;

2° concernent la violation par un opérateur de l'eau des dispositions tarifaires prévues par l'ordonnance cadre eau.

§ 3. L'introduction d'une plainte auprès du service des litiges n'empêche pas les parties de porter le litige devant les tribunaux compétents.

Article 10 : Plaintes qui ne feront pas l'objet de poursuite

§ 1^{er}. Le service des litiges ne donnera pas de poursuite aux plaintes suivantes :

1° l'objet de la plainte n'a pas été suffisamment précisé à la suite de demandes d'informations ;

2° il y a un manque d'informations à la suite de demandes d'informations complémentaires ;

3° le plaignant n'a pas pris de mesures pour obtenir satisfaction auprès de l'interlocuteur concerné ou auprès du service de traitement des plaintes du fournisseur, du gestionnaire de réseau ou de l'opérateur de l'eau concerné ;

4° la plainte est anonyme ou si l'autre partie n'est pas identifiée ou pas aisément identifiable ;

5° l'objet de la plainte relève de la compétence du Service de Médiation de l'Énergie ;

6° la plainte est fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire ;

7° la plainte vise au règlement d'un litige qui fait ou a déjà fait l'objet d'une décision définitive par les cours et tribunaux ;

§ 2. Le service des litiges n'est pas compétent pour formuler un avis général concernant les textes légaux et réglementaires régissant le marché de l'énergie. En cas de demande d'avis général formulée par le Service fédéral de Médiation de l'Énergie ou tout autre Service de Règlement Extrajudiciaire des Litiges, la demande d'avis est transférée au Conseil d'administration de BRUGEL qui la traite dans les 60 jours calendrier.

CHAPITRE V : Procédure de traitement des plaintes par le service des litiges

Article 11 : Dépôt d'une plainte auprès du service des litiges

§ 1^{er}. Le demandeur peut déposer une plainte auprès du service des litiges en français ou en néerlandais. Le dossier est par conséquent traité en fonction de la langue dans laquelle la plainte a été déposée.

§ 2. Le demandeur doit envoyer sa plainte au bureau de BRUGEL par courriel, ou par courrier, ou la déposer sur place ou via le formulaire mis en ligne sur le site internet du service des litiges.

§ 3. Les plaintes déposées auprès du service des litiges doivent être introduites par écrit et dûment motivées. Elles contiennent l'identification des parties, l'objet de la plainte ainsi qu'une description des faits. Le plaignant doit joindre à cette plainte toute pièce pertinente pour le traitement du dossier ainsi que la preuve des échanges écrits avec la partie mise en cause.

À cet effet, le plaignant utilise de préférence le formulaire de dépôt de plainte auprès du service des litiges, sauf en cas de dossier urgent. A défaut d'avoir complété le dossier de la plainte par le formulaire de dépôt de plainte dans les 30 jours calendrier de son introduction, le dossier sera considéré comme étant incomplet.

Article 12 : Envoi d'un accusé de réception

Le service des litiges envoie un accusé de réception par courriel ou courrier au plaignant dans les 10 jours calendrier qui suivent la date de réception de la plainte. L'accusé de réception informe le plaignant que le service des litiges dispose d'un délai de 21 jours calendrier pour vérifier si le traitement de la plainte sera poursuivie. L'information de l'accusé de réception contient notamment : le nom et les coordonnées de l'agent traitant qui est chargé de la préparation et de la gestion du dossier, les conséquences juridiques liées au fait d'accepter ou de suivre la solution proposée par le service des litiges et les effets du traitement des plaintes par le service des litiges pour les mesures prises par les parties mise en cause.

Article 13 : Décision de poursuivre ou non le traitement de la plainte

§ 1^{er}. Dans un délai de 21 jours calendrier après la date de réception de la plainte, le Service communique au plaignant et à la partie mise en cause par courriel ou courrier sa décision de poursuivre ou non le traitement de la plainte ; en cas de refus, cette décision est motivée. Toutes les plaintes qui ne feront pas l'objet de poursuite peuvent faire l'objet d'un recours.

§ 2. Dans le cas où le service des litiges juge qu'il ne dispose pas de toutes les informations nécessaires pour traiter la plainte, il demande des informations complémentaires aux parties. Les parties disposent d'un délai de 15 jours calendrier, à dater de la date d'envoi de la lettre de demande d'informations, pour fournir ces informations au Service. Dans ce cas, le délai d'examen de la poursuite ou non du traitement de la plainte est de 7 jours à compter de la réception de toutes les informations complémentaires nécessaires au traitement de la plainte.

Article 14 : Envoi de la plainte aux parties mises en cause

§ 1^{er}. Si le Service décide de poursuivre le traitement de la plainte, l'agent traitant envoie le dossier du plaignant à la/aux partie(s) mise(s) en cause par courriel ou courrier, et demande à celle(s)-ci de communiquer sa (leur) position dans un délai de 30 jours calendrier. La (les) partie(s) sont informée(s) de leur droit à comparaître devant le service des litiges.

§ 2. Si le service des litiges n'a pas reçu de réponse de la (des) partie(s) mise(s) en cause dans les 30 jours calendriers, il lui (leur) adresse un premier rappel, avec un délai supplémentaire de 15 jours calendrier. En l'absence de réponse, le service des litiges adresse un dernier rappel, avec un dernier délai supplémentaire de 15 jours calendrier. Cet ultime rappel précise les conséquences d'une absence de réponse. Notamment, le service des litiges peut décider de prendre sa décision sur la plainte sans disposer de la position de la (des) partie(s) mise(s) en cause, ou peut décider de saisir le conseil d'administration de BRUGEL, lequel pourrait lancer une procédure de sanction administrative.

§ 3. La partie mise en cause qui estime ne pas pouvoir répondre utilement au service des litiges endéans le délai imparti en informe le service des litiges par écrit et de manière motivée.

§ 4. Le service des litiges adresse également à la (aux) partie(s) mise(s) en cause une série de questions précises et spécifiques au cas d'espèce. Le service des litiges attend de la (des) partie(s) mise(s) en cause l'envoi d'une réponse détaillée et circonstanciée. Cette réponse reprend :

- 1° Les faits pertinents à la plainte ;
- 2° La position complète de la partie sur la plainte, éventuellement argumentée en droit ;
- 3° Les réponses aux questions spécifiques du service des litiges ;
- 4° La transmission de tout document permettant au service des litiges de prendre sa décision.

§ 5. Le plaignant est informé de son droit à comparaître devant le service des litiges.

§ 6. Le Service peut communiquer les arguments d'une partie à l'autre partie, afin d'obtenir son propre positionnement. Lorsque le service considère que les arguments ont été

suffisamment partagés et que le dossier est en état, il cesse les échanges et prend sa décision de fond.

Article 15 : Audition

Les auditions organisées à la demande de la partie ou des parties qui souhaitent comparaître devant le service des litiges ont lieu dans les locaux de BRUGEL. Afin de faciliter l'organisation de l'audition, le Service adressera un courriel à toutes les parties concernées proposant trois dates d'audition. Si une date commune se dégage, le Service fixera l'audition à cette date. A défaut, le Service fixera d'autorité la date d'audition. Les auditions ne sont pas publiques. Les délais de traitement de la plainte sont suspendus pendant l'organisation de l'audition. Une invitation à comparaître devant le service des litiges est envoyée par courriel ou courrier aux parties 10 jours calendrier avant l'audition. Un agent juriste, le chef du service des litiges ou son supérieur hiérarchique présidera à l'audition. Dans un délai de sept jours suivant l'audition, le président envoie le procès-verbal aux parties concernées.

Article 16 : Mesure d'instruction spécifique

Le service des litiges dispose des pouvoirs d'instruction nécessaires pour le règlement des litiges.

Il peut notamment convoquer les parties qu'il souhaite afin de récolter certaines informations. Les autres parties sont invitées à assister à la convocation, sans y être obligées. La convocation a lieu dans les bureaux de BRUGEL ou par appel téléphonique ou vidéo. Un procès-verbal de la convocation est rédigé et transmis aux parties.

Article 17 : Prise de décision

Le service des litiges rend sa décision dans les 60 jours calendrier de la réception du dossier complet. Ce délai peut être prolongé une fois de 60 jours calendrier si le service des litiges demande des informations complémentaires. Une nouvelle prolongation est possible à la condition que les parties marquent leur accord avant l'expiration du premier délai et que cette prolongation ne dépasse pas un délai maximal de 180 jours calendrier.

Article 18 : Traitement par jurisprudence

Lorsque cela est pertinent, les décisions seront prises par référence à la jurisprudence existante du service des litiges. La motivation de ces décisions est néanmoins assurée.

Article 19 : Appel éventuel à un expert externe

Le service des litiges peut, à tout moment, procéder à la désignation d'un expert externe. Il fixe le contenu et le délai d'exécution de la mission d'expertise. L'expert exécute sa mission dans le respect du principe du contradictoire et remet son rapport au service des litiges et aux parties dans le délai qui lui a été imparti.

Les parties disposent de 10 jours calendrier à dater de la remise du rapport d'expertise pour communiquer leurs observations au service des litiges. Le temps de l'expertise, les délais de traitement de la plainte sont suspendus.

Article 20 : Procédure d'urgence

§ 1^{er}. En cas d'urgence, et lorsque le plaignant fait valoir un risque de préjudice grave et difficilement réparable, le service des litiges statue sur la plainte introduite dans les plus brefs délais et peut prendre des mesures contraignantes provisoires ou non provisoires. La plainte urgente doit être introduite par écrit. Le plaignant expose dans sa demande la nature ou l'objet des mesures, les raisons de fait ou de droit fondant sa demande ainsi que l'urgence et le préjudice grave et difficilement réparable en l'absence de telles mesures.

§ 2. Lorsque le caractère urgent de la plainte est rejeté, le service des litiges traite la plainte conformément à la procédure de traitement des plaintes telle que reprise dans le chapitre V du R.O.I.

§ 3. Le service des litiges entend par « *plainte de nature urgente* », toutes les plaintes concernant :

1° une coupure imminente ou effective et injustifiée à la résidence principale du plaignant ou dans une entreprise employant de moins de 5 personnes ;

2° l'absence de raccordement ou d'ouverture de compteur dans les trois jours ouvrables au-delà du délai imparti.

Cette liste n'est pas exhaustive. L'agent traitant, compte tenu des circonstances spécifiques urgentes invoquées, peut qualifier une plainte d'urgente.

§ 4. Lorsque le service des litiges considère qu'une plainte est urgente, il mène une courte enquête auprès du (des) fournisseurs ou GRD concerné(s). La ou les partie(s) sont tenue(s) de fournir les informations demandées dans les plus brefs délais.

Lorsque le service des litiges considère avoir recueilli les informations nécessaires, il prend une décision sur plainte urgente, transmise sous forme de courriel. La décision consiste en un court écrit motivé en droit et auquel sont joint des mesures contraignantes éventuellement provisoires.

§ 5. Sauf si le plaignant le demande expressément ou si la (les) partie(s) mise(s) en cause contestent la décision du service des litiges, la plainte est clôturée à l'issue de la procédure d'urgence.

Article 21 : Représentation

Les parties impliquées dans la procédure devant le service des litiges ont le droit de se faire assister ou représenter par un tiers professionnel ou pas.

Article 22 : Effet du traitement des plaintes par le service des litiges pour les mesures prises par les parties mise en cause

Les mesures prises par les parties mises en cause sont suspendues pour la période du traitement de la plainte par le service des litiges jusqu'à la prise de décision.

Article 23 : Transparence

§ 1^{er}. Le service des litiges tient un registre des plaintes traitées. Ce registre indique pour chaque plainte la décision prise par le service des litiges (plainte irrecevable, recevable et non fondée, recevable et partiellement fondée, recevable et fondée), ainsi que la date de la décision.

§ 2. Conformément à l'article 30^{novies}, § 2, dernier alinéa de l'ordonnance électricité, les décisions du service des litiges sont publiées sur le site de BRUGEL, moyennant le respect de la vie privée, des données confidentielles et/ou commercialement sensibles.

§ 3. Un rapport annuel est publié, et mentionne notamment les dernières tendances en matière de jurisprudence du service des litiges.

§ 4. Le service des litiges transmet au Conseil d'administration un rapport annuel.

CHAPITRE VI : Collaboration avec le Service fédéral de Médiation de l'Énergie

Article 24 : Les dossiers transmis au Service fédéral de Médiation de l'Énergie

Les plaintes reçues par le service des litiges et relevant de la compétence fédérale et régionale (ci-après dénommées « *les plaintes mixtes* ») ne sont pas poursuivies par le service des litiges et sont envoyées au Service fédéral de Médiation de l'Énergie. Moyennant la demande du plaignant, le service des litiges peut se prononcer sur les aspects régionaux de la plainte.

Article 25 : Les demandes d'avis de la part du Service fédéral de Médiation de l'Énergie

§ 1^{er}. Lorsque le Service fédéral de Médiation de l'Énergie s'adresse au service des litiges dans le cadre d'une demande d'avis concernant un cas particulier, le Service fédéral de Médiation de l'Énergie accompagne sa demande de questions explicites et d'une copie du dossier complet.

§ 2. Le service des litiges formule son avis et sa position, dans un délai de 60 jours calendrier après réception du dossier de la demande d'avis accompagné du dossier complet. Dans des circonstances exceptionnelles, le délai de 60 jours calendrier peut être une fois prolongé d'une même période, à la condition que le Service fédéral de Médiation en ait été informé avant l'expiration du premier délai et que cette prolongation soit motivée par la complexité du litige.

Article 26 : Les recommandations formulées par le Service fédéral de Médiation de l'Énergie

Toutes les recommandations formulées par le Service fédéral de Médiation de l'Énergie dans le cadre d'une plainte mixte ou d'une demande d'avis sont envoyées au service des litiges.

Article 27 : Les procédures de collaboration avec le Service fédéral de Médiation de l'Énergie et le service des litiges.

Les procédures de collaboration avec le Service fédéral de Médiation de l'Énergie et le service des litiges sont prévues dans un Protocole d'accord conclu entre le Service fédéral de Médiation de l'Énergie et le Conseil d'administration de BRUGEL.

CHAPITRE VII : Conflit d'intérêts et absence

Article 28 : Récusation

§ 1^{er}. Si un conflit d'intérêts implique un membre du service des litiges en charge d'un dossier de plainte, toute partie qui en fournit une preuve aura le droit de demander la récusation de l'intéressé.

§ 2. La personne en cause et l'autre partie au litige sont informées de la demande de récusation et des motifs qui la fondent, et sont invitées à faire valoir leurs observations.

§ 3. Le Conseil d'administration statue sur la demande de récusation dans les plus brefs délais. Sa décision est communiquée aux parties impliquées dans le litige. En cas de récusation, le chef du service des litiges désigne un autre membre du service des litiges pour remplacer le membre récusé. Les délais de procédure prévus à l'article 11 du présent règlement de procédure reprennent leur cours à dater de cette décision.

Article 29 : Motif de désistement

Si, avant ou pendant le traitement d'une plainte, un membre du service des litiges en charge d'un dossier de plainte constate dans son chef un conflit d'intérêts, ou, si un membre du service des litiges souhaite se désister pour une autre raison, il communique alors les motifs dans les meilleurs délais au chef du service des litiges, qui désigne ensuite un autre membre du service des litiges.

Article 30 : Absence

Si, au cours d'une procédure devant le service des litiges, un agent est absent, en congé de maternité, en congé de maladie, à la retraite ou s'il y a une rupture de contrat, en cas d'évocation ou de commun accord, les parties souhaitent mettre fin à son contrat, le chef du service des litiges désignera un autre membre du service des litiges pour reprendre ses dossiers et poursuivre le traitement de ceux-ci.

CHAPITRE VIII : La décision

Article 31 : Prise de la décision du service des litiges et de sa notification à toutes les parties concernées

La décision du service des litiges est prise de manière collégiale par le comité de décision par consensus. En cas d'absence de consensus, le chef de service est consulté et essaiera d'amener à une conciliation. Si cette conciliation est infructueuse, le directeur de Brugel est désigné de plein droit comme deuxième codécideur. Dans ce cas, il tente d'obtenir un consensus. A défaut, la décision est prise à la majorité simple.

Cette décision est communiquée par courrier et/ou par courriel à toutes les parties concernées, dans un délai de sept jours calendrier, accompagnée du document relatif aux modalités d'introduction d'un recours. Les décisions du service des litiges sont également datées et signées par les agents qui constituent le comité de décision. Elles sont en outre publiées après anonymisation des données personnelles.

Article 32 : Exécution de la décision du service des litiges

Toute personne physique ou morale qui n'a pas réussi à faire valoir ses droits à la suite d'une décision rendue par le service des litiges peut s'adresser au service des litiges pour veiller à la bonne exécution de la décision. Le service des litiges s'adresse à la partie concernée pour demander le respect de sa décision. A défaut de réaction, le service des litiges informe le Conseil d'administration de BRUGEL. Celui-ci fait application de l'article 4, § 2 du présent règlement.

Article 33 : Retrait d'une décision du service des litiges

Le service des litiges peut retirer un acte juridique irrégulier non créateur de droits à l'égard de tiers s'il estime que les principes de légalité et de sécurité juridique l'exigent. Dès lors, le service des litiges peut prendre une nouvelle décision pour remplacer la décision retirée. Cette décision peut faire l'objet de recours dans les conditions imposées par la législation.

En d'autres termes, le service des litiges peut annuler sa décision qui contiendrait des erreurs légales et remplacer celle-ci par une nouvelle décision.

CHAPITRE IX : Recours

Article 34 : Introduction d'un recours en réexamen contre des décisions prises par le service des litiges

§ 1^{er}. Toute partie qui souhaite interjeter appel contre une décision du service des litiges peut introduire un recours en réexamen.

§ 2. Les modalités de recours des décisions du service des litiges sont précisées dans le document concernant les modalités d'exercice de recours qui est joint à la décision du Service.

§ 3. Les parties disposent d'un délai de deux mois à partir de la notification d'une décision pour introduire un recours contre celle-ci.
Lorsqu'un ou plusieurs recours est introduit, le service des litiges dispose, pour traiter du (des) recours, d'un délai de deux mois à partir du jour suivant l'expiration du délai prévu à l'alinéa 1^{er}. A défaut d'une décision rendue dans les deux mois, la décision initiale est réputée confirmée

§ 3. Lorsque le service des litiges reçoit un recours, il envoie un accusé de réception à la partie qui a introduit le recours. Le Service transmet le recours à (aux) autre(s) partie(s) à la plainte initiale. Le service des litiges octroie à cette (ces) partie(s) un délai de 15 jour pour éventuellement communiquer sa (leur) position au service des litiges. Le service des litiges annonce la date limite à laquelle il peut prendre une décision.

§ 4. L'agent traitant désigné pour traiter du recours ne peut être le même agent que celui ayant traité la plainte initiale.

§ 5. Les décisions rendues par le Service sur recours en réexamen ne peuvent, elles-mêmes, faire l'objet d'un recours devant le Service. Les parties concernées peuvent, toutefois, interjeter appel contre cette décision devant le Tribunal de première instance de Bruxelles conformément à l'article 30^{novies}, § 3, de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz.