

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

## RAPPORT (BRUGEL-RAPPORT-20241218-128)

relatif à la procédure de consultation concernant 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

Etabli sur base de l'article 30sexies de l'ordonnance Electricité

18/12/2024

# Table des matières

1	Base légale.....	3
2	Contexte.....	4
3	Position de BRUGEL par rapport aux commentaires émis dans les différentes contributions .....	5
3.1	Position de BRUGEL par rapport aux commentaires de la Fédération des Services sociaux (FDSS)	5
3.1.1	Article 2, § 6 du nouveau ROI .....	5
3.1.2	Chapitre V de l'ancien ROI.....	5
3.1.3	Article 11, § 3 du nouveau ROI.....	5
3.1.4	Article 13 du nouveau ROI.....	6
3.1.5	Article 14 du nouveau ROI.....	6
3.1.6	Article 15 du nouveau ROI.....	7
3.1.7	Définition de les notions de plainte fondée ou non-fondée .....	7
3.1.8	Article 20 du nouveau ROI.....	7
3.1.9	Article 22 du nouveau ROI.....	7
3.1.10	Article 23 du nouveau ROI.....	8
3.1.11	Article 33 du nouveau ROI.....	8
3.1.12	Article 34 du nouveau ROI.....	8
3.2	Position de BRUGEL par rapport aux commentaires de la FEBEG.....	9
3.2.1	Article 4 du nouveau ROI.....	9
3.2.2	Article 10 du nouveau ROI.....	9
3.2.3	Article 13 du nouveau ROI.....	9
3.2.4	Article 14 du nouveau ROI.....	9
3.2.5	Article 16 du nouveau ROI.....	10
3.2.6	Article 17 du nouveau ROI.....	10
3.2.7	Article 18 du nouveau ROI.....	10
3.2.8	Article 22 du nouveau ROI.....	10
3.2.9	Article 31 du nouveau ROI.....	11
3.2.10	Article 33 du nouveau ROI.....	11
3.2.11	Article 34 du nouveau ROI.....	12
3.3	Position de BRUGEL par rapport aux commentaires d'Infor GazElec (IGE) .....	12
3.3.1	Appréciation globale.....	12
3.3.2	Article 11, §3 du nouveau ROI .....	12
3.3.3	Article 13, §2 du nouveau ROI .....	12
3.3.4	Article 14, §6 du nouveau ROI .....	12
3.3.5	Procédure d'urgence.....	13
3.3.6	Article 18 du nouveau ROI.....	13
3.3.7	Suspension du recouvrement de la créance.....	13
4	Conclusions.....	14

## 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 ».*

Le présent rapport concerne la consultation publique relative à la modification, par BRUGEL, de son règlement d'ordre intérieur, en application de cette disposition.

## 2 Contexte

Le 25 septembre 2024, BRUGEL a publié sur son site internet le projet de décision concernant 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. Les acteurs du marché ainsi que le public étaient invités à formuler leurs observations par courrier électronique.

Cette consultation a pris fin le 12 novembre 2024.

Trois contributions ont été reçues. Elles sont reprises en annexe du présent rapport.

Liste des avis reçus :

- 1) FDSS – Fédération des Services sociaux
- 2) FEBEG – Federation of Belgian Electricity and Gas Companies
- 3) IGE – Infor GazElec

**Le présent rapport vise à répondre à l'ensemble des remarques reçues au cours de cette consultation publique.** D'une manière générale, BRUGEL répond à l'ensemble des participants en suivant la structure proposée par ces derniers dans chaque réponse.

## 3 Position de BRUGEL par rapport aux commentaires émis dans les différentes contributions

### 3.1 Position de BRUGEL par rapport aux commentaires de la Fédération des Services sociaux (FDSS)

#### 3.1.1 Article 2, § 6 du nouveau ROI

La FDSS relève que l'article 2, § 6, renvoie à la procédure prévue à l'article 32 mais qu'il s'agit en réalité de l'article 31.

BRUGEL remercie la FDSS d'avoir porté ce point à son attention et apportera la modification nécessaire.

#### 3.1.2 Chapitre V de l'ancien ROI

La FDSS relève que l'ancien ROI présentait, à son chapitre V, un schéma expliquant la procédure du traitement des plaintes. Ce schéma se trouve également sur le site internet du Service des litiges. La FDSS regrette que ce schéma ne se retrouve plus dans la nouvelle version du ROI, dès lors qu'il permet une compréhension plus facile de la procédure, et pourrait dès lors être utile dans le ROI ou en annexe.

BRUGEL considère qu'un schéma explicatif, d'appui, n'a pas toute sa place dans un règlement de procédure. BRUGEL note néanmoins l'utilité d'un tel schéma, lequel pourra être annexé au ROI, et restera sur le site du Service des litiges.

#### 3.1.3 Article 11, § 3 du nouveau ROI

La FDSS relève que l'article 11, § 3, du nouveau ROI prévoit que la preuve des échanges écrits avec les parties mises en cause doit être jointe à la plainte lors de son dépôt, ce qui est une condition de recevabilité de la plainte. La FDSS considère qu'il serait intéressant de définir la notion d'« échanges écrits », notamment afin de savoir si les « chats » sont couverts par cette notion. La FDSS interroge également BRUGEL sur la notion d'écrits, demandant si des contacts oraux tels que des appels téléphoniques ne pourraient pas également relever de ces « démarches préalables ». La FDSS considère qu'afin de vérifier l'existence de ces démarches orales, le Service des litiges pourrait user de ses pouvoirs d'instructions.

BRUGEL note que cette condition de recevabilité découle de l'article 30*novies*, § 2, al. 3, de l'ordonnance électricité : « *Tout intéressé saisit le Service des litiges après avoir vainement tenté d'obtenir satisfaction soit auprès de l'interlocuteur concerné, soit auprès du service de traitement des plaintes des fournisseurs et des gestionnaires de réseau* ».

Selon cette disposition, il est nécessaire qu'un plaignant ait tenté de résoudre sa plainte auprès de la partie mise en cause afin de saisir le Service des litiges. Il est également nécessaire que le Service des litiges puisse contrôler que cette condition soit bien remplie.

Dès lors, BRUGEL considère qu'il est nécessaire qu'un plaignant effectue ces démarches préalables par écrit, et non oralement. En effet, la recherche de l'existence de démarches orales préalables engendrerait une charge disproportionnée pour le Service des litiges. D'autant plus que, pour les plaintes compliquées, des démarches écrites peuvent constituer un facteur de résolution de la plainte auprès de la partie mise en cause concernée.

Concernant la notion d' « écrit », BRUGEL est d'avis qu'elle doit recevoir une définition assez large : courrier, courriels, échanges via l'espace client, via des chats et messageries etc. Néanmoins, afin de respecter la disposition reprise ci-dessus, il est important que la démarche écrite atteigne bien le fournisseur ou son agent : des échanges écrits avec un « chatbot », c'est-à-dire avec un programme informatique qui simule une conversation, ne peuvent suffire, dès lors que la partie mise en cause n'est pas réellement saisie d'une plainte. Il s'agit dès lors d'avoir laissé l'opportunité à la partie de résoudre le problème soumis.

De plus, la FDSS considère que la rédaction du dernier alinéa de l'article 11, § 3, prête à confusion. La FDSS note qu'il est incertain si le formulaire est simplement recommandé (« de préférence ») ou bien requis pour que le dossier soit jugé complet.

BRUGEL relève qu'en effet cette disposition prête à confusion. Le formulaire permettant au Service des litiges de récolter des informations importantes, son usage doit être favorisé. Néanmoins, son absence ne peut suffire à elle seule à ce que le dossier soit considéré comme incomplet, si donc les pièces et explications partagées par d'autres moyens permettent d'établir la complétude de la plainte. La disposition sera donc modifiée sur ce point.

#### **3.1.4 Article 13 du nouveau ROI**

La FDSS relève que le nouveau ROI ne mentionne pas les instances auprès desquelles le recours contre une décision d'irrecevabilité peut être introduit.

BRUGEL comprend la demande de la FDSS et précisera que l'instance visée est le Tribunal de première instance de Bruxelles.

La FDSS considère qu'il faudrait intégrer une obligation de notification dans le chef du Service des litiges lorsque celui-ci décide d'arrêter la poursuite d'une plainte.

BRUGEL adhère à la remarque de la FDSS. Une disposition sera intégrée, prévoyant que le Service notifie toute abandon de la procédure à chacune des parties, en en expliquant la raison.

La FDSS considère également que le délai de 15 jour octroyé au plaignant pour compléter son dépôt de plainte est trop court pour les plaignants qui ne sont pas des professionnels.

BRUGEL comprend les réticences de la FDSS. Néanmoins, rien n'empêche le plaignant qui n'aurait pu répondre à temps et qui verrait donc sa plainte annulée de déposer une nouvelle plainte comprenant les nouveaux éléments demandés.

#### **3.1.5 Article 14 du nouveau ROI**

La FDSS regrette que la communication des arguments d'une partie à l'autre partie relève d'une faculté dans le chef du Service et non d'une obligation.

BRUGEL comprend l'importance de la transparence soulignée par la FDSS. Néanmoins, il est nécessaire que le Service des litiges puisse mettre fin aux échanges et à l'instruction d'un dossier lorsqu'il estime que celui-ci est complet. Des échanges répétés tendraient à rallonger encore plus les délais de traitement des plaintes. Il est néanmoins apparu important à BRUGEL de ne pas limiter ces échanges à un nombre fixe (comme c'est le cas dans pour les affaires judiciaires) au cas où le dossier n'était pas complet après les échanges prévus.

Néanmoins, le Service des litiges devra, afin de respecter le principe du contradictoire, transmettre aux parties concernées les éléments et arguments soulevés par une autre lorsque ceux-ci sont déterminants ou importants pour la décision. La disposition est modifiée en ce sens.

### 3.1.6 Article 15 du nouveau ROI

La FDSS regrette que l'article 15 ne prévoient pas plus clairement les possibilités qui s'offrent au plaignant concernant la possibilité d'être auditionné.

La disposition énonce : « 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 ». BRUGEL relève que les auditions sont bien organisées sur base volontaire, que ce soit le plaignant, la partie mise en cause ou les deux parties qui le souhaitent. Cette disposition reflète les possibilités qui s'offrent au plaignant.

La FDSS relève que lors de l'instruction des dossiers, des rendez-vous informels ont pu être organisés pour clarifier certains points. Cependant, des confusions auraient eu lieu, certains plaignants pensant à tort qu'il s'agissait d'une audition officielle, ce qui a causé du stress. Il serait donc essentiel de préciser clairement la nature de ces échanges et d'informer que le Service des litiges peut aussi contacter les parties par téléphone pour obtenir des éclaircissements.

BRUGEL comprend l'inquiétude qu'un plaignant peut ressentir à ce sujet. Il s'agira dès lors pour le Service des litiges d'être clair et didactique lors de l'organisation de réunion ou appel informel avec un plaignant. Néanmoins, BRUGEL relève que des nombreux contacts, de diverses formes, peuvent avoir lieu entre le Service et un plaignant et qu'il ne serait ni aisé ni pertinent de les formaliser dans le ROI.

### 3.1.7 Définition des notions de plainte fondée ou non-fondée

La FDSS considère qu'il serait judicieux de définir les notions de plaintes fondées et non-fondées dans le chapitre V du ROI.

BRUGEL ajoutera une phrase explicatrice à ce sujet.

### 3.1.8 Article 20 du nouveau ROI

La FDSS demande plus de souplesse dans le traitement des plaintes urgentes : il conviendrait, une fois que l'urgence a été traitée, de garder la plainte ouverte afin de statuer sur le fond, sans que ceci ne remette en cause la décision déjà prise. La FDSS propose qu'une question visant cette possibilité soit adressée au plaignant.

BRUGEL considère que cette possibilité est déjà prévue à suffisance par le ROI, le plaignant pouvant demander qu'une décision de fond soit également rendue. Cette décision requérant un nouvel examen du dossier, il ne peut être garanti que les mesures d'urgences ne soient pas invalidées dans cette nouvelle décision. BRUGEL ne considère donc pas opportun de modifier cette disposition, néanmoins, une clarification du texte sera apportée.

### 3.1.9 Article 22 du nouveau ROI

La FDSS interroge BRUGEL sur l'effet suspensif de la décision de recevabilité de la plainte.

BRUGEL note que cette disposition reprend la mesure prévue par l'ordonnance, que les parties mises en cause connaissent. BRUGEL considère que l'effet suspensif perdure même si les délais de traitement prévus sont dépassés. Par ailleurs, il résulte de la pratique du Service des litiges que celui-ci rappelle régulièrement aux parties mises en cause leur obligation. Le Service des litiges pourra intégrer dans son courrier type le rappel de cette obligation.

### **3.1.10 Article 23 du nouveau ROI**

La FDSS souligne l'importance de la publication systématique des décisions de fond. La FDSS soulève aussi que la recherche de décisions sur le site n'est pas aisée et que les PDF n'y sont pas libellés.

BRUGEL rejoint la FDSS sur l'importance de la publication des décisions et note les préoccupations partagées par la FDSS, bien que celles-ci ne peuvent être adressées par le ROI du Service des litiges en tant que tel.

### **3.1.11 Article 33 du nouveau ROI**

La FDSS considère qu'il est regrettable qu'il ne soit plus mentionné auprès de quelle instance un recours peut être introduit.

BRUGEL comprend la remarque et modifie la disposition.

### **3.1.12 Article 34 du nouveau ROI**

La FDSS trouve qu'il serait pertinent de préciser que les décisions du Service des litiges peuvent faire l'objet d'un recours auprès du Tribunal de première instance de Bruxelles sans nécessairement introduire un recours en réexamen au préalable auprès du Service.

BRUGEL considère qu'en effet une clarification peut être apportée à ce sujet. La disposition est modifiée en ce sens.



## 3.2 Position de BRUGEL par rapport aux commentaires de la FEBEG

### 3.2.1 Article 4 du nouveau ROI

La FEBEG considère que le ROI du Service des litiges devrait préciser que la possibilité pour BRUGEL d'imposer une sanction administrative à une partie mise en cause s'inscrit dans l'article 32 de l'ordonnance électricité.

BRUGEL accepte de modifier la disposition dans ce sens, afin d'apporter plus de lisibilité et de transparence à l'article.

### 3.2.2 Article 10 du nouveau ROI

Selon la FEBEG, il s'agirait de déclarer non recevables les plaintes pour lesquelles (1) le plaignant n'est pas identifié ou aisément identifiable, (2) sont manifestement infondées, (3) sont dilatoires.

Concernant le premier point, BRUGEL considère que la disposition prévoit déjà qu'une plainte anonyme ne sera pas poursuivie. BRUGEL estime que cette possibilité dans le chef du Service des litiges lui permet déjà de ne pas poursuivre les plaintes s'il estime que son travail serait rendu impossible en raison de l'impossibilité d'identifier le plaignant. BRUGEL considère donc que la disposition doit rester inchangée.

Concernant les deuxièmes et troisièmes points, BRUGEL considère que les cas où le Service des litiges décide d'office de ne pas poursuivre une plainte doivent être limités, dès lors qu'ils restreignent un droit. Concernant l'hypothèse de plaintes manifestement infondées, le Service des litiges a la possibilité de rendre une décision dans les 60 jours de la réception du dossier de plainte, éventuellement sans même demander la position de la partie mise en cause (voir article 17 du ROI). Concernant l'hypothèse d'une plainte dilatoire, il apparaît à BRUGEL que le Service des litiges ne saurait, du moins au premier abord, déterminer avec certitude le caractère exclusivement dilatoire d'une plainte et, dès lors, ne pourrait prendre le risque de dénier au plaignant le droit de déposer plainte. En ces points également, la disposition doit rester inchangée.

### 3.2.3 Article 13 du nouveau ROI

La FEBEG propose que le ROI prévoie la possibilité pour le Service des litiges d'étendre la plainte déposée à une autre partie mise en cause, si nécessaire.

BRUGEL considère que le Service ne peut mettre une partie à la cause de sa seule initiative. Il résulte de la pratique du Service que lorsque celui-ci considère que la plainte devrait être (également) adressée à une autre personne, il prévient le plaignant, lequel doit entreprendre les démarches préalables nécessaires au dépôt de sa plainte contre une nouvelle partie. Ceci permettra à la nouvelle partie mise en cause d'éventuellement régler la situation, ou à tout le moins d'expliquer la situation au plaignant. BRUGEL considère donc qu'il n'est pas opportun de modifier la disposition.

### 3.2.4 Article 14 du nouveau ROI

La FEBEG propose que le ROI prévoie explicitement que le Service des litiges envoie à la partie mise en cause l'entièreté du dossier de plainte et de ses annexes.

BRUGEL convient que la partie mise en cause doit disposer de l'entièreté du dossier de plainte et de ses annexes. BRUGEL accepte de modifier la disposition afin qu'elle prévoie explicitement cette obligation pour le Service des litiges.

### 3.2.5 Article 16 du nouveau ROI

La FEBEG propose que lorsque le Service des litiges interpelle le GRD concernant des index erronés dans le cadre de plaintes où seul le fournisseur est mis à la cause, le ROI prévoit que le Service prévienne le fournisseur afin que celui-ci puisse correctement réagir à une éventuelle modification d'index envoyée par le GRD.

BRUGEL comprend en effet la problématique soulevée par la FEBEG. Dans ce type de cas, le Service des litiges pourrait par exemple mettre le fournisseur concerné en copie. Il apparaît néanmoins compliqué de généraliser cette situation à tous les échanges que le Service a avec d'autres parties, et dès lors d'obliger le Service à informer toutes les parties de ses différents échanges et des mesures qu'il prend. Néanmoins, cette demande sera partagée avec les membres du Service des litiges.

### 3.2.6 Article 17 du nouveau ROI

La FEBEG propose que si aucune décision n'est rendue par le Service endéans le délai prévu, l'absence de décision est considérée comme une décision de rejet.

BRUGEL ne peut accepter une telle modification. BRUGEL considère en effet qu'il s'agirait là d'une violation de la législation, dès lors que l'ordonnance électricité n'attache aucunement cette conséquence au dépassement du délai de prise de décision. Certaines plaintes déposées seraient donc abandonnées sans base légale, ce qui s'apparenterait à une forme de déni de justice.

### 3.2.7 Article 18 du nouveau ROI

La FEBEG demande la suppression de l'article 18. La FEBEG suggère qu'il soit remplacé par ce qui suit :

*« Le Service veille à une cohérence des décisions prises et, lorsqu'une jurisprudence suffisamment constante et non polémique émerge, le Service peut décider d'en assurer la publication sur le site internet du service des litiges.*

*Une décision peut être prise par référence à une jurisprudence publiée mais doit néanmoins rester motivée en fait et en droit et répondre à l'ensemble des arguments soulevés par les parties.*

*Lorsqu'un changement de jurisprudence intervient, le Service veille à actualiser son site internet. ».*

BRUGEL considère qu'elle ne peut pas suivre la proposition de la FEBEG. BRUGEL rappelle que la disposition actuelle prévoit déjà que toutes les décisions sont motivées, ce qui reste une exigence à laquelle tient le Service des litiges. Par ailleurs, concernant la transparence des décisions, elles ont toutes vocations à être publiées sur le site du Service des litiges. Si une nouvelle décision devait être prise en référence à une autre, dans la lignée de celle-ci, cette décision « primaire » serait évidemment référencée, et il faudra qu'elle ait préalablement été publiée.

### 3.2.8 Article 22 du nouveau ROI

La FEBEG formule une série de remarques concernant l'effet suspensif de la décision de poursuite d'une plainte par le Service des litiges. La FEBEG considère que le législateur aurait voulu que le fournisseur ne soit pas lésé par cette mesure. La FEBEG note que seules les factures concernées par la plainte doivent être suspendues. La FEBEG considère également que l'effet suspensif intervient au moment où le Service décide de poursuivre la plainte et que, dès lors, le fournisseur a valablement pris des mesures antérieures et que les effets juridiques de ces mesures, en particulier vis-à-vis des tiers, sont aussi valables. Dès lors, l'effet suspensif ne pourrait avoir pour effet d'invalider ces actes juridiques valablement posés. La FEBEG relève que les décisions du Service

sont contraignantes et que les délais de traitement prévus par l'ordonnance le sont tout autant ; dès lors l'effet suspensif doit s'achever lorsqu'une décision n'est pas rendue endéans les délais.

BRUGEL est de l'avis de la FEBEG, tout d'abord, concernant les factures visées par la suspension. En effet, seules les factures et procédures faisant l'objet du litige sont suspendues, et non, par exemple, l'intégralité des factures du client si certaines d'entre elles ne sont pas contestées. BRUGEL apporte une modification à cette disposition afin de clarifier ce point.

Quant au fait que l'effet suspensif ne pourrait avoir pour effet d'invalider des actes juridiques antérieurs valablement posés, BRUGEL reconnaît ne pas très bien comprendre ce que la FEBEG vise par ces développements. S'il s'agit, par exemple, de frais de rappel valablement établis avant que la plainte soit poursuivie par le Service des litiges, si la facture pour laquelle ils ont été établis est visée par la plainte, le recouvrement de ceux-ci seront suspendus le temps du traitement de la plainte. Ils resteront néanmoins dus, si la facture elle-même n'a pas été annulée à la suite de la décision. BRUGEL espère avoir pu apporter les clarifications nécessaires sur ce point. Dans le cas contraire, la FEBEG peut toujours contacter BRUGEL afin de discuter ce point, relativement obscur pour BRUGEL.

Quant à l'arrêt de l'effet suspensif à la suite du dépassement du délai de traitement de la plainte, BRUGEL ne peut également pas suivre la demande de la FEBEG dès lors qu'il s'agirait d'attacher une conséquence au dépassement du délai non prévue par l'ordonnance. Néanmoins, BRUGEL est sensible aux problèmes que peut poser aux fournisseurs l'arriéré du Service des litiges, qui met néanmoins tout en œuvre pour le résorber et pour tenir ses délais, dès lors que la prescription des dettes suspendues n'est pas elle-même également suspendue. BRUGEL invite la FEBEG à prendre contact avec elle afin d'élaborer ensemble certaines mesures qui permettrait d'alléger la charge des fournisseurs à ce sujet. Quant aux cas auxquels peut s'appliquer la suspension de la prescription de la dette, ils sont définis par le Code civil et BRUGEL ne pourrait y déroger dans le ROI du Service des litiges.

Par ailleurs, l'effet suspensif n'empêche pas la partie mise en cause de faire droit à la demande du plaignant.

### 3.2.9 Article 31 du nouveau ROI

La FEBEG propose l'ajout d'une étape préalable avant la prise de décision, c'est-à-dire que le Service devrait soumettre son projet aux parties, qui auraient la possibilité de formuler des commentaires ou de demander une audition complémentaire.

Après étude de la proposition, BRUGEL ne peut la suivre. Celle-ci poserait trop de problèmes pratiques, en plus d'ajouter une charge supplémentaire au Service des litiges. En effet, le Service devrait communiquer une décision à différentes parties, lesquelles pourraient faire une série de remarques, qui seraient très probablement contradictoires. Par exemple, l'éventuelle modification subséquente de la décision pourrait créer de la confusion dans le chef de la partie dont les remarques n'ont pas été suivies.

### 3.2.10 Article 33 du nouveau ROI

La FEBEG souhaite la suppression de la disposition selon laquelle le Service peut retirer un acte juridique irrégulier non créateur de droits à l'égard de tiers, en raison notamment des principes de sécurité juridique et de confiance légitime. La FEBEG considère que si BRUGEL entend garder cette disposition, il doit l'assortir à un mécanisme d'indemnisation pour les éventuels dommages subis.

BRUGEL relève que la présente disposition est une application de la théorie du retrait de l'acte administratif irrégulier non créateur de droits, qui permet, selon une jurisprudence établie, de retirer de tels actes sans condition particulière dès lors qu'ils ne sont justement pas créateurs de

droits. Il s'en suit par ailleurs qu'une indemnisation ne pourrait être justifiée, dès lors qu'en absence de droit créé il ne pourrait y avoir de dommage. BRUGEL n'entend donc pas supprimer ou modifier la disposition.

### 3.2.11 Article 34 du nouveau ROI

La FEBEG considère que la procédure de recours en réexamen présente un problème, à savoir que les modalités de prise de décision du recours sont les mêmes que celles utilisées pour la prise de décision initiale. La FEBEG demande donc qu'en cas de recours, l'instruction soit confiée à un autre agent et que la prise de décision revienne au conseil d'administration de BRUGEL.

## 3.3 Position de BRUGEL par rapport aux commentaires d'Infor GazElec (IGE)

### 3.3.1 Appréciation globale

De manière globale, IGE salue l'initiative de BRUGEL. IGE note néanmoins que la modification du ROI ne suffira pas à remédier aux retards de traitement des plaintes actuellement constatés.

BRUGEL ne peut que concourir à l'analyse globale d'IGE.

### 3.3.2 Article 11, §3 du nouveau ROI

Tout comme la FDSS, IGE considère que la rédaction du dernier alinéa de l'article 11, § 3, prête à confusion, dès lors qu'il ne permet pas de déterminer clairement si le formulaire de dépôt de plainte est nécessaire ou non pour établir la complétude du dossier.

BRUGEL relève qu'en effet cette disposition prête à confusion. Le formulaire permettant au Service des litiges de récolter des informations importantes, son usage doit être favorisé. Néanmoins, son absence ne peut suffire à elle seule à ce que le dossier soit considéré comme incomplet, si donc les pièces et explications partagées par d'autres moyens permettent d'établir la complétude de la plainte. La disposition sera donc réécrite sur ce point.

### 3.3.3 Article 13, §2 du nouveau ROI

Tout comme la FDSS, IGE considère que le délai de 15 jour octroyé au plaignant pour compléter son dépôt de plainte est trop court pour les plaignants.

BRUGEL comprend également les réticences d'IGE, mais rappelle que rien n'empêche le plaignant qui n'aurait pu répondre à temps et qui verrait donc sa plainte annulée de déposer une nouvelle plainte comprenant les nouveaux éléments demandés.

### 3.3.4 Article 14, §6 du nouveau ROI

Tout comme la FDSS, IGE regrette que la communication des arguments d'une partie à l'autre partie relève d'une faculté dans le chef du Service, à la place que cette communication soit automatique.

BRUGEL comprend l'importance du débat contradictoire soulevée par IGE, de nature à informer au mieux le Service des litiges et à garantir une plus grande acceptabilité des décisions. Néanmoins, il est nécessaire que le Service des litiges puisse mettre fin aux échanges et à l'instruction d'un dossier lorsqu'il estime que celui-ci est complet. Des échanges répétés tendraient à rallonger encore plus les délais de traitement des plaintes.

Néanmoins, le Service des litiges devra, afin de respecter le principe du contradictoire, transmettre aux parties concernées les éléments et arguments soulevés par une autre lorsque ceux-ci sont déterminants ou importants pour la décision. La disposition est modifiée en ce sens.

### 3.3.5 Procédure d'urgence

IGE regrette que, dans le cadre des plaintes urgentes, une décision complète ne soit plus prise au-delà des mesures provisoires, sauf demande des parties. IGE propose également que le Service des litiges puisse lui-même décider de rendre une décision de fond sur plainte urgente lorsqu'il l'estime lui-même nécessaire.

BRUGEL rappelle que la procédure d'urgence prévue par le nouveau ROI consiste en la formalisation de la pratique antérieure du Service. BRUGEL insiste sur le fait qu'une décision de fond sera rendue en cas de demande du plaignant. Quant à la possibilité, pour le Service, de décider unilatéralement d'étendre le traitement de la plainte urgente à une décision de fond, elle ne semble pas opportune à BRUGEL. En effet, il s'agirait d'un changement de paradigme important, s'éloignant de la relation instituée actuellement entre le plaignant et les parties mises en cause, d'une part, qui intentent l'action ou le recours, et le Service des litiges, de l'autre, qui statue sur la recevabilité et sur le fond de l'action. Dans le cas où le Service des litiges considérerait qu'une problématique soulevée par une plainte urgente n'a pu recevoir toute l'attention qu'elle mérite, il peut toujours « remonter » le point à BRUGEL, qui pourra le cas échéant s'emparer de la problématique.

### 3.3.6 Article 18 du nouveau ROI

IGE relève que, notamment afin d'assurer le bon fonctionnement du recours aux références à la jurisprudence, les décisions du Service des litiges doivent rester suffisamment compréhensible. IGE propose donc que les décisions auxquelles il est fait référence doivent être annexée à la décision d'espèce, ou qu'il y soit renvoyé, via un lien hypertexte, à la publication sur le site du Service des litiges de BRUGEL.

BRUGEL partage l'importance de la clarté et de l'accessibilité des décisions du Service des litiges soulevée par IGE. Les décisions sont publiées sur le site du Service des litiges. Le Service veillera à ce que la mention à une décision antérieure n'entraîne pas de problème de compréhension chez le plaignant, par exemple en effet en renvoyant, via un lien hypertexte, à la décision de référence.

### 3.3.7 Suspension du recouvrement de la créance

IGE considère que, lorsqu'une plainte concerne une créance contestée, le Service des litiges devrait demander à la partie mise en cause de faire le nécessaire afin que la suspension soit effective, même dans le cas où un prestataire externe est en jeu.

BRUGEL rappelle que l'effet suspensif découle de l'ordonnance et que les parties mises en cause doivent l'appliquer indépendamment d'un rappel du Service. Néanmoins, ce rappel pourra être intégré dans le courrier type envoyé lors de la poursuite de la plainte (voir plus haut).

## 4 Conclusions

BRUGEL remercie les participants à la consultation publique pour leurs contributions et intègre au Règlement de procédure du Service des litiges les modifications appropriées.

\* \*

\*

**Réponse du Centre d'Appui SocialEnergie (Fédération des Services Sociaux) à la consultation publique du projet de décision concernant 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**

De manière générale, le Centre d'Appui SocialEnergie (CASE) salue l'adaptation du ROI, notamment l'intégration de la dimension « eau » en son sein. Nous pointons néanmoins que le problème du délai de traitement des plaintes ne pourrait être résolu par cette seule action et demande à être traité de manière urgente.

De manière plus précise, et parfois strictement formelle, le CASE souhaite attirer l'attention de Brugel ou obtenir des éclaircissements sur les points suivants :

**L'article 2§6** du ROI renvoie à la procédure prévue à l'article **32** mais il s'agit en réalité de l'article **31**.

Au niveau **du chapitre V** du ROI, un **schéma** expliquant la procédure du traitement des plaintes était présent dans l'ancienne version et se trouve également sur le site internet. Dans la nouvelle version, Brugel a opéré un retrait du schéma. Ce schéma permet une compréhension plus facile de la procédure, et pourrait selon nous utilement apparaître dans le nouveau ROI ou en annexe.

**L'article 11 §3** prévoit que la **preuve** des échanges écrits avec le fournisseur/Sibelga doit être jointe à la plainte lors du dépôt de celle-ci (conditions pour la recevabilité). D'une part, il serait selon nous intéressant de détailler ce que recouvre la notion d'« échanges écrits » (les « chats » aussi ?). D'autre part, les ménages que nous rencontrons effectuent souvent leurs démarches oralement, tandis que les fournisseurs enregistrent les appels. Dans quelle mesure serait-il envisageable que cela entre dans les « démarches préalables » qui conditionnent la recevabilité de la plainte ? Cela pourrait-il rentrer dans les pouvoirs d'instruction conférés au service des litiges, dont il est question à **l'article 16** ?

La rédaction du dernier alinéa de **l'article 11§3** prête selon nous à confusion. En effet, il dispose que « *de préférence, le plaignant utilise le formulaire (...) sauf en cas de dossier urgent et qu'à défaut d'avoir complété le dossier de la plainte par formulaire de dépôt de plainte dans les 30 jours calendrier de son introduction, le dossier sera considéré comme étant incomplet* ». A la lecture de cet article, on peut comprendre que si la plainte est introduite autrement que par le formulaire, il faut ensuite quand même compléter le dépôt de plainte par le formulaire ad hoc, faute de quoi le dossier sera considéré comme incomplet. Ce formulaire est à compléter « de préférence » ou représente-t-il une condition pour que le dossier soit jugé complet ?

Dans le **§1<sup>er</sup> de l'article 13**, nous notons qu'il n'est plus précisé les instances auprès desquelles le recours peut être introduit et nous interrogeons sur la pertinence de cette omission.

Au **§2 de l'article 13**, il semble qu'à tous les stades de la procédure, il serait intéressant de prévoir **une obligation de notification de la part de Brugel**, lors de l'abandon de la poursuite de la plainte (quand le dossier est incomplet, etc). Cet élément était bien visible sur le schéma de la procédure (supprimé) mais l'article tel qu'il est rédigé est moins clair. Lorsque le délai de traitement de la plainte est long, les parties n'ayant pas notifications peuvent se demander si

la poursuite de la plainte n'a pas été abandonnée. Par ailleurs, les délais prévus dans cet article, bien que non modifiés, semblent courts pour des plaignants qui ne seraient pas des professionnels. Cela ne laisse pas vraiment de temps pour les personnes qui ne sont pas à l'aise avec les aspects administratifs ou qui seraient absents (vacances, raisons médicales, etc.).

**L'article 14** prévoit l'envoi de la plainte aux parties mises en cause. Toutefois le **§6** précise que l'envoi des arguments d'une partie à l'autre partie est facultatif. Nous pensons qu'il serait judicieux que ce soit davantage systématique, dans un souci de transparence et de compréhension du processus ayant mené à la décision finale du service des litiges.

Nous saluons les précisions (**§2**) quant aux délais de réponse imposés aux acteurs du marché pour répondre aux sollicitations du service des litiges. Cela pourrait aider à obtenir des informations plus complètes et plus rapidement et ainsi faciliter le traitement des dossiers, dans des délais plus rapides.

**L'article 15** prévoit le déroulement de l'**audition**. Dans les courriels adressés aux parties dans des dossiers précis, les choix possibles sont expliqués plus clairement : « 1- je veux être entendu, 2- je ne veux être entendu que si l'autre partie l'est également, 3- je ne veux pas être entendu ». Ces 3 possibilités pourraient être libellées de manière plus simple et explicite dans cet article.

De même, il semble que dans le cadre de l'instruction des dossiers, il est possible que le membre du service des litiges en charge du dossier puisse recevoir le plaignant afin de clarifier certains points avec lui/elle. Nous concevons que ce soit plus simple et pratique, notamment pour les personnes ayant des difficultés à l'écrit. Toutefois, dans certains dossiers, il y a eu des méprises sur la nature de ce rendez-vous, qui se voulait informel. En effet, le plaignant pensait qu'il s'agissait de l'audition visée par cet article 15, ce qui l'a beaucoup tracassé et stressé. Il est donc nécessaire de veiller à bien faire apparaître dans les communications la nature de ce qui est proposé (audition, convocation sur la base de l'article 16 ou rendez-vous informel). Par ailleurs, si ce genre de communication est possible, il serait judicieux de préciser que le service des litiges peut prendre contact avec les parties par téléphone ou en vue de mener un rendez-vous, afin d'être éclairé sur des éléments du dossier.

Dans un souci de transparence et de compréhension par le public, il pourrait être utile d'ajouter dans l'un des articles du chapitre V les notions de **plainte fondée/non fondée**.

Nous saluons le fait qu'il soit explicitement fait mention du **traitement** des dossiers **par jurisprudence**, à l'**article 18**.

Nous saluons le fait que l'**article 20** relatif à la procédure d'urgence ne limite plus les cas urgents aux (risques de) coupures.

Dans un souci d'efficacité, il est précisé que la procédure prend fin à l'issue de la procédure d'urgence, sauf contestation de la décision par la partie mise en cause ou demande explicite du plaignant. Nous pensons que ceci pourrait être assoupli. En effet, certains dossiers ne nécessitent qu'une décision urgente pour limiter ou éviter un préjudice important, mais d'autres contiennent, au surplus, d'autres aspects de fond sur lesquels il serait bon d'avoir une décision du service des litiges. Il nous semble que les membres du service des litiges pourraient avoir la possibilité de laisser la plainte ouverte pour ces aspects, sans remettre en cause la décision



urgence déjà prise. Cela pourrait également concourir à limiter le non-recours, dans les cas où les plaignants ne feraient pas le nécessaire pour faire valoir les aspects « non urgents » de leur plainte.

Il pourrait être imaginable que le service des litiges pose la question au plaignant : souhaitez-vous que le service des litiges continue le traitement de votre plainte, au-delà de la décision sur les aspects urgents (cela ne remettant pas en cause la décision déjà prise) ?

Au nouvel **article 22**, nous saluons la précision du fait que la suspension des mesures contestées est de mise **jusqu'à la prise de décision** du service des litiges. Nous imaginons donc que ceci est valable même si le traitement de la plainte dépasse les délais et ce, sans limite de temps. Il est, en effet fréquent que les fournisseurs poursuivent le recouvrement durant le traitement de la plainte et le sort de cette suspension, passé le délai maximal de 180 jours, n'est pas explicite. Par ailleurs, nous pensons qu'il serait judicieux que le principe-même de cette suspension soit clairement rappelé aux fournisseurs/Sibelga dans les communications durant le traitement de la plainte, afin qu'ils fassent le nécessaire auprès de leurs services internes et des éventuels prestataires externes (huissiers ou sociétés de recouvrement).

Concernant la publication des décisions, dont il est question à **l'article 23**, nous tenons à souligner l'importance et la pertinence de publier les décisions. De plus, nous trouvons qu'il serait utile que les décisions soient publiées de manière plus systématique, afin d'assurer une plus grande transparence de la jurisprudence<sup>1</sup>. Cette proposition est d'autant plus importante que le nouveau ROI prévoit un traitement des dossiers en référence à la jurisprudence.

A **l'article 32**, nous estimons positif que soit clarifiée la procédure à suivre dans le cas où un acteur du marché ne respecte pas la décision du service des litiges. Cela renforce encore le caractère contraignant des décisions.

A **l'article 33**, il est regrettable qu'il ne soit plus mentionné auprès de quelle instance un recours peut être introduit.

Nous saluons que **l'article 34** précise désormais, en son **§5**, que les décisions rendues sur recours en réexamen ne peuvent faire l'objet d'un recours devant le service des litiges.

Dans un souci de clarification, nous trouvons qu'il serait pertinent de préciser que les décisions du service des litiges peuvent faire l'objet d'un recours auprès du Tribunal de première instance de Bruxelles, sans nécessairement devoir faire un recours en réexamen au préalable.

---

<sup>1</sup> Par ailleurs, dans un but d'amélioration, nous tenons à signaler qu'il n'est pas aisé de faire des recherches de décisions sur le site et que lorsque l'on ouvre une décision en format PDF, la référence de la décision ne se trouve pas reprise sur le document, ce qui en rend compliquée l'exploitation ultérieure.

Sujet: Consultation publique sur le projet de révision de la décision 230 relative au règlement d'ordre intérieur de BRUGEL, et notamment du règlement de procédure du Service des litiges

Date: 11 novembre 2024

Contact: Vincent Deblocq

Tél: 0473 35 24 18

Mail: vincent.deblocq@febeg.be

Le présent avis expose l'avis de la FEBEG dans le cadre de la consultation publique organisée par Brugel sur le projet de décision concernant 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.

La FEBEG remercie Brugel pour l'organisation de cette consultation.

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

Dans le cas où une partie reste en défaut de mise en conformité après l'expiration du délai du 60 jours, BRUGEL peut lui imposer une amende administrative.

La FEBEG demande de préciser que cette éventualité ne peut qu'être imposée « conformément aux procédures et prescrits des ordonnances ». Pour la FEBEG, il convient en effet de s'assurer qu'une potentielle amende administrative suive notamment la procédure de l'article 32 de l'Ordonnance électricité et évite également tout défaut de motivation au sens du droit administratif.

### 2. Article 10 : Pas de poursuite pour certaines plaintes

Dans certains cas, des doutes légitimes existent sur l'identité du plaignant. Une correcte identification est, du reste, une condition classique de recevabilité de toute plainte ou action. Il faut donc que le Service des Litiges (ci-après SDL) puisse identifier des plaintes qui, bien que non fantaisistes, sont manifestement infondées ou dont la finalité est dilatoire (Retarder le recouvrement sous de fausses affirmations).

Proposition :

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

(...)

6° la plainte est fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire ;

*Proposition* :

6° la plainte est fantaisiste, *manifestement infondée, dilatoire, vexatoire ou diffamatoire* ;

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

Certaines plaintes doivent être dirigées vers un autre acteur de marché que celui initialement visé ou un autre acteur devrait être aussi partie au traitement de la plainte (typiquement, le GRD). Pour le bon suivi de ces cas, et la bonne information de tous, nous proposons d'adapter le présent article comme suit :

Proposition :

*§ 1er. 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. Si, endéans ce délai, le Service constate que la plainte n'est pas adressée à l'encontre de la bonne partie ou que, pour le traitement de la plainte, la présence d'une autre partie à la cause est justifiée, il communique sa décision de poursuivre le traitement de la plainte ainsi que la raison de modifier ou d'étendre la ou les parties mises en cause. Toutes les plaintes qui ne feront pas l'objet de poursuite peuvent faire l'objet d'un recours*

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

Il est arrivé que certaines pièces manquent ou que le fournisseur souhaite avoir légitimement connaissance de la validité du mandat donné à un tiers. Aussi, les précisions ci-dessous nous paraissent nécessaires dans cet article.

Proposition :

*§ 1er. Si le Service décide de poursuivre le traitement de la plainte, l'agent traitant envoie l'ensemble du dossier du plaignant, y compris ses annexes, 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*

### 5. Article 16 : Mesure d'instruction spécifique

Dans des dossiers où les index sont contestés, il semble que le SDL prenne l'initiative (positive) d'interpeller le GRD. Le fournisseur est ainsi confronté à des rectifications spontanées de la part du GRD mais sans en connaître l'origine. Il est donc logique que le fournisseur concerné soit simplement informé par le SDL de l'initiative prise (pour éviter les doublons ou pour simplement correctement interpréter l'information en provenance du GRD pour le dossier en question).

Proposition :

*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*

*Il peut également demander des informations ou certaines mesures à d'autres acteurs de marché, en transparence avec les parties en cause.*

## **6. Article 17 : Prise de décision**

Cfr. nos commentaires plus bas sur l'effet suspensif d'une plainte.

Proposition :

*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.*

*Si aucune décision n'est rendue par le Service endéans l'un des trois délais applicables selon le cas, l'absence de décision est considérée comme une décision de rejet.*

## **7. Article 18 : Publication de la jurisprudence**

Les fournisseurs ne sont aucunement favorable à cette idée d'un mécanisme de « case law » à l'anglosaxonne.

Pour être publiée, une jurisprudence doit correspondre à des décisions similaires, répliquables, en soi, à de nombreux cas d'espèce et pour lesquelles des demandes en réexamen, voire des recours, n'ont pas été fréquemment introduites. Si une partie soulève des arguments neufs ou une appréciation des faits qui ne sont pas compatibles avec la jurisprudence publiée, le SDL doit répondre de manière motivée.

Proposition :

~~*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.~~

*Le Service veille à une cohérence des décisions prises et, lorsqu'une jurisprudence suffisamment constante et non polémique émerge, le Service peut décider d'en assurer la publication sur le site internet du service des litiges.*

*Une décision peut être prise par référence à une jurisprudence publiée mais doit néanmoins rester motivée en fait et en droit et répondre à l'ensemble des arguments soulevés par les parties.*

*Lorsqu'un changement de jurisprudence intervient, le Service veille à actualiser son site internet.*

## **8. Article 22 : Effet suspensif du traitement des plaintes par le service des litiges**

L'exposé des motifs de l'ordonnance modificative de 2022 est laconique sur cet ajout : « Il est introduit le caractère suspensif de la saisine du Service des litiges, dès lors que le service poursuit la plainte. Cet effet suspensif est nécessaire pour assurer qu'aucune partie ne soit lésée pendant la durée du traitement de la plainte lorsque celle-ci est fondée et recevable. » (Doc. Parl. A-516/1 – 2021/2022, p. 59).

Premier élément : Le législateur a voulu qu'aucune des deux parties ne soit lésée. Pas juste le plaignant. Le fournisseur également.

Il s'en déduit, par exemple, que seules les factures concernées par la plainte ne puissent plus faire l'objet de mesures de recouvrement.

Si d'autres factures antérieures ou postérieures, sans rapport avec la plainte, sont impayées, leur recouvrement doit pouvoir se poursuivre.

Deuxième élément : l'effet suspensif intervient au moment où le Service décide de poursuivre la plainte.

Les mesures qui ont été prises avant l'ont, par définition, valablement été et leurs effets juridiques, singulièrement vis-à-vis des tiers, tout autant.

La suspension à la saisine du SDL ne peut pas avoir pour effet d'invalider des actes juridiques valablement posés. Raisonner autrement serait juridiquement incorrect mais aussi de nature à favoriser les plaintes dilatoires.

Troisième élément : Les décisions du SDL sont contraignantes. Pareillement, les délais pour les rendre le sont tout autant.

L'effet suspensif doit s'achever lorsqu'aucune décision n'est rendue endéans les délais prévus dans l'ordonnance.

Proposition :

~~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~~

~~À partir de l'envoi visé à l'article 14 § 1er, les parties suspendent toutes mesures qu'elles pourraient prendre relativement à l'objet de la plainte et notamment, s'agissant du fournisseur, au recouvrement des factures visées par la plainte.~~

*Cet effet suspensif entraîne aussi la suspension de la prescription des factures visées par la plainte.*

*Cet effet suspensif n'empêche pas les parties de prendre éventuellement des mesures visant, précisément, à résoudre favorablement la plainte (ex. rectification telle que souhaitée des factures).*

*Si aucune décision n'est rendue par le Service endéans l'un des trois délais applicables selon le cas, les parties peuvent reprendre toutes mesures qu'elles pourraient prendre relativement à l'objet de la plainte considérée comme rejetée.*

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

La FEBEG propose l'ajout d'une étape préalable avant la prise de décision, à savoir la transmission par le Service des Litiges de son projet de conclusions aux parties impliquées. Celles-ci ont alors la possibilité de transmettre leurs commentaires ou de demander une audition complémentaire dans un délai raisonnable (par exemple dans les 7 jours) avant la prise de décision. Cette étape permettra de favoriser l'adhésion de toutes les parties impliquées sur la compréhension mutuelle du litige et des conclusions tirées par le Service des Litiges. Ce faisant, une telle démarche est de nature à diminuer les recours potentiels.

## **10. Article 33 : Retrait d'une décision du service des litiges**

La FEBEG comprend l'intérêt d'éviter de devoir nécessairement aller en recours en cas de décision contenant une ou des erreurs légales. Cependant, nous nous étonnons qu'une telle possibilité existe et bénéficie d'une forme de « légitimation » à travers cette procédure de retrait. Outre l'illégalité en cause, cela nous semble également contraire aux principes de sécurité juridique et confiance légitime.

Pour la FEBEG, il semble dès lors nécessaire qu'une telle disposition soit assortie d'un mécanisme d'indemnisation pour les éventuels dommages subis par une des parties suite à une décision illégale prise par le service des litiges. Une telle indemnisation permet également de responsabiliser le service en cas de dommages et forme une sorte d'incitant à la qualité des décisions. Notons par ailleurs que la procédure de consultation préalable du

projet de décision, proposée en modification de l'article 31 abordé au point précédent, devrait permettre d'éviter que cela n'arrive.

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

La FEBEG salue et soutient la possibilité de recours au sein du service et le fait que ce recours ne soit pas instruit par le même agent traitant.

La FEBEG relève par contre le fait que les mêmes modalités de prise de décision s'appliquent que pour la décision initiale (contestée), à savoir la procédure décrite à l'article 31 consistant en une décision au consensus. Dès lors, nous comprenons qu'au final ce sont les mêmes personnes qui prennent la décision en 1<sup>ère</sup> instance et en recours, ce qui est peu pertinent en termes d'indépendance et d'impartialité. Nous demandons dès lors qu'en cas de recours contre une décision du service, non seulement l'instruction du recours soit confiée à un autre agent, mais aussi que la décision soit prise par l'organe d'administration du Brugel et non plus par le service des litiges.

-----

## InforGazElec :

### Observations dans le cadre de la procédure de consultation relative au document 282 :

#### **I. Appréciation globale sur l'initiative de modification du Règlement d'ordre intérieur :**

De manière générale, InforGazElec se satisfait de l'initiative prise par Brugel d'actualiser le Règlement de procédure du Service des Litiges (annexe 4 du Règlement d'ordre intérieur de Brugel).

Certains points devaient être clarifiés et, par ailleurs, il est évident que le traitement des plaintes dépasse très fréquemment (et parfois de loin) les délais prévus à l'article 30*novies*, §2, alinéa 7 de l'Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en région de Bruxelles-Capitale.

Le fait de tenter de remédier à ce problème en adaptant le Règlement d'ordre intérieur est donc assurément une bonne initiative.

InforGazElec souligne cependant qu'une modification du Règlement d'ordre intérieur sera plus que probablement insuffisante pour remédier aux retards constatés. InforGazElec ne peut que constater que le Service des Litiges compte vraisemblablement aujourd'hui trop peu de personnel au regard de l'augmentation du nombre de plaintes. Cette situation a d'ailleurs été mise en évidence au sein du rapport annuel 2023 relatif au Service des Litiges.<sup>1</sup>

La question des moyens mis à la disposition du Service reste donc cruciale, en dépit de l'initiative commentée.

#### **II. Points spécifiques salués par InforGazElec :**

- InforGazElec se satisfait du fait que les acteurs de marché sont astreints à des délais de réponse aux demandes du Service des Litiges (article 14, §2 du projet de réforme du Règlement). Cette obligation semble de nature à permettre un traitement plus rapide des plaintes et, par ailleurs, permet que les décisions soient prises suite à une information complète du Service, évitant des contestations ultérieures.
- InforGazElec considère également qu'il est une bonne chose que la notion de plainte urgente ne soit pas réduite aux cas de coupures/risques de coupure (article 20, §3, dernier alinéa du projet de réforme du Règlement). Cette souplesse au sein du règlement permettra de tenir compte des situations spécifiques qui peuvent parfois se présenter.
- InforGazElec voit également d'un bon œil l'article 32 en projet qui clarifie utilement la procédure à suivre lorsqu'un acteur de marché refuse de se plier aux décision (pourtant contraignantes) du Service des Litiges.
- Enfin, la précision selon laquelle « Les décisions rendues par le Service sur recours en réexamen ne peuvent, elles-mêmes, faire l'objet d'un recours devant le Service » (article 34, §5 du projet de réforme du Règlement) apparaît comme pertinente. Certains acteurs de marché ayant,

---

<sup>1</sup> Il est constaté en page 11 de ce rapport que l'augmentation du nombre de plainte serait « drastique » mais que « le personnel du Service des Litiges est resté le même que celui de 2022 », rapport disponible sur <https://brugel.brussels/publication/document/rapports/2024/fr/Rapport-Annuel-2023-Litiges.pdf>



effectivement, commencé à introduire de tels recours, ce qui laissait à craindre qu'une décision du Service des Litiges puisse faire l'objet de multiples recours, au mépris du principe de sécurité juridique. Une telle situation apparaissait, par ailleurs, comme difficilement explicable aux usagers dès lors qu'une décision présentée comme « contraignante » pouvait être contestée à un nombre indéterminé de reprises.

### III. Points possibles d'améliorations:

- La rédaction de l'article 11, § 3 du projet de réforme du Règlement apparaît comme peu claire. Cet article dispose que :

*« 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. »*

Faut-il comprendre de cette disposition que, en cas de plainte déposée par courriel/courriel/sur place, il faut ensuite compléter la plainte via le formulaire had hoc ?

Cette solution ne pose évidemment pas de problème pour un service comme celui d'InforGazElec. Elle risque par contre de constituer une barrière pour les personnes qui éprouvent des difficultés avec les outils informatiques. Si la disposition commentée avait cette portée, InforGazElec demande à ce qu'elle soit abandonnée.

- L'article 13, §2 du projet de réforme dispose que :

*« 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 ».*

Le délai de 15 jours calendriers apparaît comme extrêmement bref, dès lors qu'un plaignant n'est très souvent pas un professionnel et n'a, par ailleurs, aucune l'obligation de maintenir une veille constante sur ses emails (la position des plaignants est à ce titre très différente de celle des fournisseurs). Ainsi, par exemple, si un plaignant est en vacances, il est très possible qu'il ne prenne pas connaissance dans les 15 jours de la demande d'information. Il ne faudrait pourtant pas que sa plainte ne soit pas traitée. Un délai de 30 jours semble donc un minimum.

- L'article 14, §6 du projet de réforme prévoit que : « Le Service peut communiquer les arguments d'une partie à l'autre partie, afin d'obtenir son propre positionnement ». InforGazElec considère que la communication des arguments devrait être automatique et non une simple faculté. Le débat contradictoire étant de nature à informer au mieux le Service des Litiges ainsi qu'à garantir une plus grande « acceptabilité » des décisions, dès lors que le Service des Litiges aura ainsi la possibilité, dans sa décision, de répondre à l'ensemble des arguments des parties.
- En ce qui concerne la procédure d'urgence, le projet discuté prévoit que « 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. ». InforGazElec regrette qu'une décision complète ne soit plus prise au-delà des mesures provisoires (sauf demande des parties) mais comprend le souci d'alléger la charge de travail qui pèse sur le Service des Litiges. Il n'en reste pas moins que la motivation des décisions rendues est parfois importante afin de connaître l'état du

droit sur une question. Ce d'autant plus au vu du fait que le Service des Litiges compte désormais se référer à sa jurisprudence (article 18 du projet discuté). Dès lors, InforGazElec pense qu'il pourrait être prévu que :

*« Sauf si le plaignant le demande expressément ou si la (les) partie(s) mise(s) en cause contestent la décision du service des litiges ou si le Service des Litiges estime nécessaire de rendre une décision au fond afin de clarifier l'état du droit, la plainte est clôturée à l'issue de la procédure d'urgence.*

- L'article 18 du projet discuté prévoit des références à la jurisprudence au sein des décisions du Service. Ces références apparaissent de nature à augmenter la prévisibilité des décisions rendues et donc à garantir une certaine sécurité juridique (étant évidemment entendu que des revirements de jurisprudence restent bien sûr possibles et seront certainement même parfois souhaitables). Si la référence à la jurisprudence ne pose donc aucun problème, il faut néanmoins que les décisions restent suffisamment compréhensibles. InforGazElec propose donc que les décisions auxquelles il est fait référence soient communiquées en annexe de la décision (à voir cependant si cela ne risque pas d'induire certains plaignants en erreur sur quel document correspond à « leur » décision) ou alors qu'à tout le moins, les décisions auxquelles il est fait référence soient publiées sur le site de Brugel (dans ce cas, un lien hypertexte pourrait d'ailleurs être introduit dans la décision rendue).
- Enfin, dans sa pratique récente, InforGazElec s'aperçoit que fréquemment, des fournisseurs poursuivent encore le recouvrement d'une créance alors même que celle-ci est contestée devant le Service des Litiges (et donc au mépris de l'effet suspensif de la saisine du service). Cette situation se rencontre particulièrement lorsque les fournisseurs ont recours à des prestataires externes pour le recouvrement des créances (huissiers). InforGazElec pense qu'il serait donc pertinent que l'article 14, §1er soit complété par un alinéa 2 disposant, par exemple, que :

*« Lorsque la plainte introduite concerne une créance contestée, le Service des Litiges informe la partie mise en cause du fait qu'elle doit faire le nécessaire (y compris auprès d'éventuels prestataires externes) pour que le recouvrement de cette créance soit suspendu ».*

Un tel ajout permettra peut-être d'éviter qu'il soit un jour nécessaire d'introduire au Service des litiges pour non respect du caractère suspensif de la saisine du Service...

Bruxelles, le 8 octobre 2024,  
Pour InforGazElec,

Marissal Quentin  
Juriste