

# REGULERINGSKOMMISSIE VOOR ENERGIE IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

## VERSLAG (BRUGEL-VERSLAG-2024|218-128)

met betrekking tot de raadplegingsprocedure in verband met de herziening van beslissing nr. 230 van 6 juni 2023 betreffende het huishoudelijk reglement van BRUGEL, en in het bijzonder bijlage 4 betreffende het procedurereglement van de Geschillendienst

Opgesteld op basis van artikel 30sexies van de Elektriciteitsordonnantie

18.12.2024

# Inhoudsopgave

1	Juridische grondslag.....	3
2	Context.....	4
3	Standpunt van BRUGEL over de in de verschillende bijdragen gemaakte opmerkingen.....	5
3.1	Standpunt van BRUGEL over de opmerkingen van de Fédération des services sociaux (FdSS) 5	5
3.1.1	Artikel 2, § 6 van het nieuwe huishoudelijk reglement.....	5
3.1.2	Hoofdstuk V van het vroegere huishoudelijk reglement.....	5
3.1.3	Artikel 11, § 3 van het nieuwe huishoudelijk reglement.....	5
3.1.4	Artikel 13 van het nieuwe huishoudelijk reglement.....	6
3.1.5	Artikel 14 van het nieuwe huishoudelijk reglement.....	6
3.1.6	Artikel 15 van het nieuwe huishoudelijk reglement.....	7
3.1.7	Definitie van de begrippen gegronde of ongegronde klacht.....	7
3.1.8	Artikel 20 van het nieuwe huishoudelijk reglement.....	7
3.1.9	Artikel 22 van het nieuwe huishoudelijk reglement.....	7
3.1.10	Artikel 23 van het nieuwe huishoudelijk reglement.....	8
3.1.11	Artikel 33 van het nieuwe huishoudelijk reglement.....	8
3.1.12	Artikel 34 van het nieuwe huishoudelijk reglement.....	8
3.2	Standpunt van BRUGEL over de opmerkingen van FEBEG.....	9
3.2.1	Artikel 4 van het nieuwe huishoudelijk reglement.....	9
3.2.2	Artikel 10 van het nieuwe huishoudelijk reglement.....	9
3.2.3	Artikel 13 van het nieuwe huishoudelijk reglement.....	9
3.2.4	Artikel 14 van het nieuwe huishoudelijk reglement.....	10
3.2.5	Artikel 16 van het nieuwe huishoudelijk reglement.....	10
3.2.6	Artikel 17 van het nieuwe huishoudelijk reglement.....	10
3.2.7	Artikel 18 van het nieuwe huishoudelijk reglement.....	10
3.2.8	Artikel 22 van het nieuwe huishoudelijk reglement.....	11
3.2.9	Artikel 31 van het nieuwe huishoudelijk reglement.....	12
3.2.10	Artikel 33 van het nieuwe huishoudelijk reglement.....	12
3.2.11	Artikel 34 van het nieuwe huishoudelijk reglement.....	12
3.3	Standpunt van BRUGEL over de opmerkingen van Infor GasElek (IGE).....	12
3.3.1	Algemene beoordeling.....	12
3.3.2	Artikel 11, § 3 van het nieuwe huishoudelijk reglement.....	12
3.3.3	Artikel 13, § 2 van het nieuwe huishoudelijk reglement.....	13
3.3.4	Artikel 14, § 6 van het nieuwe huishoudelijk reglement.....	13
3.3.5	Noodprocedure.....	13
3.3.6	Artikel 18 van het nieuwe huishoudelijk reglement.....	13
3.3.7	Opschorting van de invordering van de schuld.....	14
4	Conclusies.....	15

## I Juridische grondslag

De ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, waarvan artikel 30sexies als volgt luidt:

*'BRUGEL stelt een huishoudelijk reglement op. Dit wordt op de website van BRUGEL gepubliceerd. Het bevat de samenstelling en de werkwijze van de Geschillendienst bedoeld in artikel 30novies van deze ordonnantie, alsook het statuut van het personeel dat eraan is verbonden.'*

Dit verslag heeft betrekking op de openbare raadpleging met betrekking tot de wijziging door BRUGEL van haar huishoudelijk reglement, in toepassing van deze bepaling.

## 2 Context

Op 25 september 2024 heeft BRUGEL op haar website de ontwerpbeslissing betreffende de herziening van beslissing nr. 230 van 6 juni 2023 met betrekking tot het huishoudelijk reglement van BRUGEL, en in het bijzonder bijlage 4 betreffende het procedurereglement van de Geschillendienst, gepubliceerd. Zowel de marktspelers als het publiek werden uitgenodigd om hun opmerkingen via e-mail over te maken.

Deze raadpleging liep op 12 november 2024 ten einde.

Er werden drie bijdragen ontvangen. Ze zijn als bijlage bij dit verslag gevoegd.

Lijst van de ontvangen adviezen:

- 1) FdSS - Fédération des Services sociaux
- 2) FEBEG - Federatie van Belgische Elektriciteits- en Gasbedrijven
- 3) IGE - Infor GasElek

**Dit verslag is bedoeld om een antwoord te geven op alle opmerkingen die naar aanleiding van deze openbare raadpleging zijn ontvangen.** Over het algemeen antwoordt BRUGEL aan alle deelnemers volgens de structuur die ze in elk antwoord voorstellen.

### 3 Standpunt van BRUGEL over de in de verschillende bijdragen gemaakte opmerkingen

#### 3.1 Standpunt van BRUGEL over de opmerkingen van de Fédération des services sociaux (FdSS)

##### 3.1.1 Artikel 2, § 6 van het nieuwe huishoudelijk reglement

De FdSS wijst erop dat artikel 2, § 6, verwijst naar de in artikel 32 vastgelegde procedure, maar dat het in feite om artikel 31 gaat.

BRUGEL bedankt de FdSS dat ze haar daarop wijst en zal de nodige wijziging aanbrengen.

##### 3.1.2 Hoofdstuk V van het vroegere huishoudelijk reglement

De FdSS haalt aan dat hoofdstuk V van het vroegere huishoudelijk reglement een schema bevatte waarin de procedure voor de behandeling van klachten werd uitgelegd. Dit schema is ook terug te vinden op de website van de Geschillendienst. De FdSS betreurt dat dit schema niet langer is opgenomen in de nieuwe versie van het huishoudelijk reglement, aangezien het de procedure begrijpelijker maakt en daarom nuttig zou kunnen zijn om het in het huishoudelijk reglement of als bijlage toe te voegen.

BRUGEL is van mening dat een verklarend, ondersteunend schema niet thuishoort in een procedurereglement. BRUGEL merkt niettemin het nut van een dergelijk schema op, dat bij het huishoudelijk reglement kan worden gevoegd en op de website van de Geschillendienst zal blijven staan.

##### 3.1.3 Artikel 11, § 3 van het nieuwe huishoudelijk reglement

De FdSS wijst erop dat in artikel 11, § 3 van het nieuwe huishoudelijk reglement is vastgelegd dat het bewijs van de schriftelijke uitwisselingen met de aangeklaagde partijen bij de klacht moet worden gevoegd bij de indiening ervan, wat een voorwaarde is voor de ontvankelijkheid van de klacht. De FdSS is van mening dat het interessant zou zijn om het begrip 'schriftelijke uitwisselingen' te definiëren, onder meer om te weten of de 'chats' onder dit begrip vallen. De FdSS stelt BRUGEL ook vragen over het begrip schriftelijke documenten en vraagt of mondelinge contacten, zoals telefoongesprekken, niet ook onder het toepassingsgebied van deze 'voorafgaande stappen' zouden kunnen vallen. De FdSS is van mening dat om het bestaan van deze mondelinge stappen te verifiëren, de Geschillendienst gebruik zou kunnen maken van haar instructiebevoegdheden.

BRUGEL merkt op dat deze ontvankelijkheidsvoorwaarde voortvloeit uit artikel 30*novies*, § 2, derde lid, van de elektriciteitsordonnantie, die als volgt luidt: *'Elke belanghebbende maakt een geschil aanhangig bij de Geschillendienst nadat deze eerst zonder resultaat stappen heeft ondernomen hetzij bij de betrokken gesprekspartner, hetzij bij de dienst klachtenbehandeling van de leveranciers en de netbeheerders'*.

Volgens deze bepaling moet een klager hebben geprobeerd om zijn klacht met de aangeklaagde partij op te lossen om de zaak bij de Geschillendienst aanhangig te maken. Het is ook noodzakelijk dat de Geschillendienst kan controleren of aan deze voorwaarde is voldaan.

BRUGEL is dan ook van mening dat het noodzakelijk is dat een klager deze voorafgaande stappen schriftelijk en niet mondeling onderneemt. Het onderzoek naar het bestaan van voorafgaande mondelinge stappen zou een onevenredige belasting voor de Geschillendienst met zich meebrengen.

Temeer omdat, voor de ingewikkelde klachten, schriftelijke stappen een factor kunnen zijn voor het oplossen van de klacht met de desbetreffende aangeklaagde partij.

Wat het begrip 'schriftelijk' betreft, is BRUGEL van mening dat dit vrij ruim moet worden gedefinieerd: brieven, e-mails, uitwisselingen via de klantzone, via chats en mailboxen, enz. Om de bovenstaande bepaling na te leven, is het echter belangrijk dat de schriftelijke stap de leverancier of zijn medewerker daadwerkelijk bereikt: schriftelijke uitwisselingen met een 'chatbot', d.w.z. met een computerprogramma dat een gesprek simuleert, zijn niet voldoende, aangezien de aangeklaagde partij niet daadwerkelijk een klacht heeft ontvangen. Het gaat er dus om dat de partij de gelegenheid heeft gekregen om het voorgelegde probleem op te lossen.

Bovendien is de FdSS van mening dat de formulering van het laatste lid van artikel 11, lid 3, tot verwarring leidt. De FdSS merkt op dat het onduidelijk is of het formulier gewoon wordt aanbevolen ('bij voorkeur') of dat het verplicht is om het dossier als volledig te kunnen beschouwen.

BRUGEL wijst erop dat deze bepaling inderdaad verwarrend is. Aangezien de Geschillendienst op basis van het formulier belangrijke informatie kan verzamelen, moet het gebruik ervan worden aangemoedigd. Het ontbreken ervan alleen is echter niet voldoende om het dossier als onvolledig te beschouwen, als de documenten en toelichtingen die op andere manieren worden gedeeld het mogelijk maken om de volledigheid van de klacht vast te stellen. De bepaling zal in dat verband dus worden gewijzigd.

#### **3.1.4 Artikel 13 van het nieuwe huishoudelijk reglement**

De FdSS wijst erop dat het nieuwe huishoudelijk reglement niet vermeldt bij welke instanties beroep kan worden ingesteld tegen een niet-ontvankelijkheidsbeslissing.

BRUGEL begrijpt de vraag van de FdSS en zal verduidelijken dat de desbetreffende instantie de Rechtbank van Eerste Aanleg van Brussel is.

De FdSS is van mening dat er voor de Geschillendienst een kennisgevingsverplichting zou moeten worden ingevoerd wanneer die laatste beslist om de voortzetting van een klacht stop te zetten.

BRUGEL is het eens met de opmerking van de FdSS. Er zal een bepaling worden opgenomen die de Geschillendienst verplicht om elk van de partijen op de hoogte te brengen van elke stopzetting van de procedure, met een uitleg van de reden.

De FdSS is ook van mening dat de periode van 15 dagen die de klager krijgt om zijn of haar klacht in te dienen te kort is voor klagers die geen professionals zijn.

BRUGEL begrijpt de bedenkingen van de FdSS. Niets weerhoudt de klager die niet op tijd zou kunnen antwoorden en van wie de klacht dus zou worden geannuleerd, ervan om een nieuwe klacht in te dienen met de nieuwe gevraagde informatie.

#### **3.1.5 Artikel 14 van het nieuwe huishoudelijk reglement**

De FdSS betreurt dat de mededeling van de argumenten van de ene partij aan de andere tot een mogelijkheid voor de Geschillendienst behoort en geen verplichting is.

BRUGEL begrijpt het belang van transparantie dat door de FdSS wordt benadrukt. De Geschillendienst moet echter een einde kunnen maken aan de uitwisselingen en aan het onderzoek van een dossier wanneer die van mening is dat het volledig is. Herhaalde uitwisselingen zouden de behandelingstermijnen voor de klachten nog verder verlengen. BRUGEL vindt het echter belangrijk om deze uitwisselingen niet te beperken tot een vast aantal (zoals het geval is bij rechtszaken) voor het geval het dossier niet volledig zou zijn na de geplande uitwisselingen.

Om het beginsel van hoor en wederhoor na te leven, moet de Geschillendienst echter de door een andere partij aangevoerde elementen en argumenten aan de betrokken partijen doorgeven wanneer deze doorslaggevend of belangrijk zijn voor de beslissing. De bepaling is dienovereenkomstig gewijzigd.

### 3.1.6 Artikel 15 van het nieuwe huishoudelijk reglement

De FdSS betreurt dat artikel 15 niet duidelijker aangeeft welke mogelijkheden de klager heeft om te worden gehoord.

De bepaling luidt als volgt: *'De hoorzittingen die worden georganiseerd op verzoek van de partij(en) die voor de geschillendienst wil(len) verschijnen, vinden plaats in de kantoren van BRUGEL.'* BRUGEL merkt op dat de hoorzittingen op vrijwillige basis worden georganiseerd, ongeacht of de klager, de aangeklaagde partij of beide partijen dit wensen. Deze bepaling weerspiegelt de mogelijkheden waarover de klager beschikt.

De FdSS merkt op dat er, tijdens het onderzoek van de dossiers, informele ontmoetingen hebben kunnen plaatsvinden om bepaalde punten te verduidelijken. Er zou echter enige verwarring zijn geweest, waarbij sommige klagers ten onrechte dachten dat het om een officiële hoorzitting ging, wat stress veroorzaakte. Het is dus van essentieel belang om de aard van deze uitwisselingen duidelijk te specificeren en mee te delen dat de Geschillendienst ook telefonisch contact kan opnemen met de partijen om opheldering te krijgen.

BRUGEL begrijpt dat een klager hierover bezorgd kan zijn. De Geschillendienst zal daarom duidelijk en didactisch moeten zijn bij het organiseren van informele vergaderingen of gesprekken met een klager. BRUGEL wijst er echter op dat er talrijke contacten, in verschillende vormen, kunnen plaatsvinden tussen de Dienst en een klager en dat het noch gemakkelijk noch relevant zou zijn om deze in het huishoudelijk reglement te formaliseren.

### 3.1.7 Definitie van de begrippen gegronde of ongegronde klacht

De FdSS is van mening dat het verstandig zou zijn om de begrippen gegronde en ongegronde klacht te definiëren in hoofdstuk V van het huishoudelijk reglement.

BRUGEL zal hierover een verklarende zin toevoegen.

### 3.1.8 Artikel 20 van het nieuwe huishoudelijk reglement

De FdSS roept op tot meer flexibiliteit bij de behandeling van dringende klachten: zodra de noodsituatie is afgehandeld, moet de klacht open blijven zodat er een beslissing ten gronde kan worden genomen, zonder dat dit de reeds genomen beslissing in twijfel trekt. De FdSS stelt voor om een vraag over deze mogelijkheid aan de klager te richten.

BRUGEL is van mening dat deze mogelijkheid al voldoende is opgenomen in het huishoudelijk reglement, waarbij de klager kan vragen om ook een beslissing ten gronde te nemen. Aangezien deze beslissing een nieuw onderzoek van het dossier vereist, is er geen garantie dat de noodmaatregelen in deze nieuwe beslissing niet ongeldig worden verklaard. BRUGEL vindt het dus niet aangewezen om deze bepaling te wijzigen, hoewel de tekst zal worden verduidelijkt.

### 3.1.9 Artikel 22 van het nieuwe huishoudelijk reglement

De FdSS vraagt BRUGEL naar de opschortende werking van de beslissing over de ontvankelijkheid van de klacht.

BRUGEL merkt op dat deze bepaling de in de ordonnantie voorziene maatregel overneemt, die door de aangeklaagde partijen is gekend. BRUGEL is van mening dat de opschortende werking blijft bestaan, ook als de voorgeschreven behandelingstermijnen worden overschreden. Daarnaast is uit de praktijk gebleken dat de Geschillendienst de aangeklaagde partijen regelmatig aan hun verplichtingen herinnert. De Geschillendienst kan in haar standaardbrief een herinnering aan deze verplichting opnemen.

### **3.1.10 Artikel 23 van het nieuwe huishoudelijk reglement**

De FdSS benadrukt het belang van de systematische publicatie van inhoudelijke beslissingen. De FdSS wijst er ook op dat het niet eenvoudig is om beslissingen op de website te zoeken en dat de pdf's er niet gelabeld zijn.

BRUGEL is het eens met de FdSS over het belang van de publicatie van de beslissingen en neemt nota van de bezorgdheden die door de FdSS worden gedeeld, hoewel deze niet kunnen worden aangepakt door het huishoudelijk reglement van de Geschillendienst als zodanig.

### **3.1.11 Artikel 33 van het nieuwe huishoudelijk reglement**

De FdSS betreft dat niet meer wordt vermeld bij welke instantie beroep kan worden ingesteld.

BRUGEL begrijpt de opmerking en past de bepaling aan.

### **3.1.12 Artikel 34 van het nieuwe huishoudelijk reglement**

De FdSS is van mening dat het gepast zou zijn om te specificeren dat tegen de beslissingen van de Geschillendienst beroep kan worden ingesteld bij de Rechtbank van Eerste Aanleg van Brussel, zonder dat noodzakelijkerwijs eerst een beroep moet worden ingesteld bij de Geschillendienst.

BRUGEL is van mening dat hierover wel degelijk opheldering kan worden verschaft. De bepaling is dienovereenkomstig gewijzigd.



## 3.2 Standpunt van BRUGEL over de opmerkingen van FEBEG

### 3.2.1 Artikel 4 van het nieuwe huishoudelijk reglement

De FEBEG is van mening dat in het huishoudelijk reglement van de Geschillendienst zou moeten worden verduidelijkt dat de mogelijkheid voor BRUGEL om een administratieve boete op te leggen aan een aangeklaagde partij is opgenomen in artikel 32 van de elektriciteitsordonnantie.

BRUGEL stemt ermee in om de bepaling dienovereenkomstig te wijzigen, om het artikel duidelijker en transparanter te maken.

### 3.2.2 Artikel 10 van het nieuwe huishoudelijk reglement

Volgens de FEBEG zouden de klachten niet-ontvankelijk moeten worden verklaard als (1) de klager niet is geïdentificeerd of gemakkelijk kan worden geïdentificeerd, (2) ze duidelijk ongegrond zijn, of (3) ze opschortend zijn.

Wat het eerste punt betreft, is BRUGEL van mening dat de bepaling al stelt dat een anonieme klacht niet zal worden vervolgd. BRUGEL is van mening dat deze mogelijkheid voor de Geschillendienst hem al toelaat om klachten niet verder te behandelen als de dienst van mening is dat zijn werk onmogelijk zou worden door de onmogelijkheid om de klager te identificeren. BRUGEL is daarom van mening dat de bepaling ongewijzigd moet blijven.

Wat het tweede en derde punt betreft, vindt BRUGEL dat de gevallen waarin de Geschillendienst ambtshalve beslist om een klacht niet verder te behandelen, beperkt moeten zijn, voor zover ze een recht beperken. Bij kennelijk ongegronde klachten heeft de Geschillendienst de mogelijkheid om binnen 60 dagen na ontvangst van het klachtendossier een beslissing te nemen, eventueel zelfs zonder het standpunt van de aangeklaagde partij te vragen (zie artikel 17 van het huishoudelijk reglement). Met betrekking tot de hypothese van een opschortende klacht is BRUGEL van mening dat de Geschillendienst, althans op het eerste gezicht, het uitsluitend opschortende karakter van een klacht niet met zekerheid zou kunnen vaststellen en bijgevolg niet het risico zou kunnen nemen om de klager het recht te ontfemen om een klacht in te dienen. Ook op deze punten moet de bepaling ongewijzigd blijven.

### 3.2.3 Artikel 13 van het nieuwe huishoudelijk reglement

De FEBEG stelt voor dat in het huishoudelijk reglement wordt voorzien in de mogelijkheid voor de Geschillendienst om de ingediende klacht zo nodig naar een andere aangeklaagde partij uit te breiden.

BRUGEL is van mening dat de Geschillendienst een partij niet op eigen initiatief kan aanklagen. Uit de praktijk van de Dienst volgt dat wanneer hij van mening is dat de klacht (ook) aan een andere persoon zou moeten worden gericht, hij de klager hiervan op de hoogte stelt, die vervolgens de nodige voorafgaande stappen moet ondernemen om de klacht tegen een nieuwe partij in te dienen. Dit zal het voor de nieuwe aangeklaagde partij mogelijk maken om de situatie op te lossen, of op zijn minst uit te leggen aan de klager. BRUGEL is dan ook van mening dat het niet aangewezen is om de bepaling te wijzigen.

### 3.2.4 Artikel 14 van het nieuwe huishoudelijk reglement

De FEBEG stelt voor dat in het huishoudelijk reglement uitdrukkelijk wordt vastgelegd dat de Geschillendienst het volledige klachtendossier en de bijlagen ervan naar de aangeklaagde partij stuurt.

BRUGEL is het ermee eens dat de aangeklaagde partij moet beschikken over het volledige klachtendossier en de bijlagen ervan. BRUGEL stemt ermee in om de bepaling te wijzigen zodat ze deze verplichting uitdrukkelijk opneemt voor de Geschillendienst.

### 3.2.5 Artikel 16 van het nieuwe huishoudelijk reglement

De FEBEG stelt voor dat wanneer de Geschillendienst contact opneemt met de DNB over onjuiste indexen in het kader van klachten waarbij alleen de leverancier wordt aangeklaagd, in het huishoudelijk reglement wordt bepaald dat de Dienst de leverancier op de hoogte brengt zodat deze correct kan reageren op eventuele indexwijzigingen die door de DNB worden doorgestuurd.

BRUGEL begrijpt de door de FEBEG opgeworpen problematiek. In dit soort van gevallen kan de Geschillendienst bijvoorbeeld een kopie naar de desbetreffende leverancier sturen. Het lijkt echter ingewikkeld om deze situatie te veralgemenen naar alle uitwisselingen die de Dienst met andere partijen heeft, en dus om de Dienst te verplichten om alle partijen te informeren over zijn verschillende uitwisselingen en de maatregelen die hij neemt. Dit verzoek zal echter worden gedeeld met de leden van de Geschillendienst.

### 3.2.6 Artikel 17 van het nieuwe huishoudelijk reglement

De FEBEG stelt voor dat als de Dienst geen beslissing neemt binnen de gestelde termijn, het uitblijven van een beslissing moet worden beschouwd als een afwijzende beslissing.

BRUGEL kan een dergelijke wijziging niet aanvaarden. BRUGEL is immers van mening dat dit een inbreuk op de wetgeving zou zijn, aangezien de elektriciteitsordonnantie dit gevolg geenszins verbindt aan de overschrijding van de beslissingstermijn. Sommige ingediende klachten zouden dan ook zonder rechtsgrondslag worden geseponeerd, wat zou neerkomen op een vorm van rechtsweigering.

### 3.2.7 Artikel 18 van het nieuwe huishoudelijk reglement

De FEBEG vraagt om artikel 18 te schrappen. De FEBEG stelt voor om het te vervangen door:

*'De Dienst ziet erop toe dat de genomen beslissingen coherent zijn en wanneer er een voldoende constante en niet-controversiële jurisprudentie ontstaat, kan de Dienst beslissen om het op de website van de Geschillendienst te publiceren.*

*Een beslissing mag worden genomen door te verwijzen naar een gepubliceerde jurisprudentie, maar moet niettemin in feite en in rechte gemotiveerd blijven en ingaan op alle argumenten die door de partijen naar voren zijn gebracht.*

*De Dienst werkt zijn website bij wanneer de jurisprudentie wordt gewijzigd.'*

BRUGEL is van mening dat ze het voorstel van de FEBEG niet kan volgen. BRUGEL wijst erop dat in de huidige bepaling al wordt gesteld dat alle beslissingen met redenen moeten worden omkleed, wat een vereiste blijft waaraan de Geschillendienst wil voldoen. Wat de transparantie van de beslissingen betreft, is het bovendien de bedoeling dat ze allemaal op de website van de Geschillendienst worden gepubliceerd. Als er een nieuwe beslissing zou moeten worden genomen

onder verwijzing naar een andere, volgend op deze beslissing, zou er uiteraard naar deze 'primaire' beslissing worden verwezen en zou het van tevoren moeten zijn gepubliceerd.

### 3.2.8 Artikel 22 van het nieuwe huishoudelijk reglement

De FEBEG heeft een aantal opmerkingen over de opschortende werking van de beslissing van de Geschillencommissie om een klacht voor te zetten. De FEBEG is van mening dat de wetgever zou hebben gewild dat de leverancier geen schade zou ondervinden van deze maatregel. De FEBEG merkt op dat alleen de facturen waarop de klacht betrekking heeft, moeten worden opgeschort. De FEBEG vindt ook dat de opschortende werking in werking treedt op het moment dat de Dienst beslist om de klacht voort te zetten en dat de leverancier dus rechtsgeldig eerdere maatregelen heeft genomen en dat de rechtsgevolgen van deze maatregelen, in het bijzonder met betrekking tot derden, ook rechtsgeldig zijn. Bijgevolg zou de opschortende werking niet tot gevolg kunnen hebben dat deze geldige rechtshandelingen ongeldig worden. De FEBEG wijst erop dat de beslissingen van de Dienst bindend zijn en dat de behandelingstermijnen die in de ordonnantie zijn vastgelegd dat eveneens zijn. De opschortende werking moet daarom eindigen wanneer een beslissing niet binnen de termijn wordt genomen.

BRUGEL is het eens met de FEBEG, in de eerste plaats met betrekking tot de facturen waarop de opschorting betrekking heeft. Enkel de facturen en procedures die het voorwerp uitmaken van het geschil, worden immers opgeschort, en bijvoorbeeld niet alle facturen van de klant als sommige niet worden betwist. BRUGEL wijzigt deze bepaling om dit punt te verduidelijken.

Wat betreft het feit dat de opschortende werking niet tot gevolg zou kunnen hebben dat eerdere rechtshandelingen die rechtsgeldig waren genomen, ongeldig worden verklaard, geeft BRUGEL toe dat zij niet helemaal begrijpt wat de FEBEG met deze ontwikkelingen beoogt. Als het bijvoorbeeld gaat om aanmaningskosten die rechtsgeldig zijn vastgesteld voordat de klacht door de Geschillendienst in behandeling is genomen, wordt de inning van deze kosten tijdens de behandeling van de klacht opgeschort als de factuur waarvoor ze zijn vastgesteld het voorwerp uitmaakt van de klacht. Ze blijven echter verschuldigd als de factuur zelf na de beslissing niet werd geannuleerd. BRUGEL hoopt met betrekking tot dit punt de nodige opheldering te hebben kunnen verschaffen. Zo niet, kan FEBEG altijd contact opnemen met BRUGEL om dit punt, dat voor BRUGEL relatief vaag is, te bespreken.

Wat betreft de stopzetting van de opschortende werking als gevolg van de overschrijding van de behandelingstermijn van de klacht, kan BRUGEL zich evenmin vinden in het verzoek van de FEBEG, aangezien dit zou betekenen dat aan de overschrijding van de termijn een gevolg wordt verbonden dat niet in de ordonnantie is voorzien. BRUGEL is zich echter bewust van de problemen die voor de leveranciers kunnen ontstaan als gevolg van de achterstand bij de Geschillendienst, die niettemin alles in het werk stelt om deze op te vangen en de termijnen na te leven, zolang de verjaring van de opgeschorte schulden niet zelf ook wordt opgeschort. BRUGEL nodigt de FEBEG uit om contact met haar op te nemen om samen bepaalde maatregelen uit te werken die het mogelijk zouden maken om de lasten voor de leveranciers in dit opzicht te verminderen. De gevallen waarop de opschorting van de verjaring van de schuld van toepassing kan zijn, worden door het Burgerlijk Wetboek bepaald en BRUGEL zou hiervan niet kunnen afwijken in het huishoudelijk reglement van de Geschillendienst.

Bovendien belet de opschortende werking de aangeklaagde partij niet om het verzoek van de klager in te willigen.

### 3.2.9 Artikel 31 van het nieuwe huishoudelijk reglement

De FEBEG stelt voor om een voorafgaande fase toe te voegen voordat de beslissing wordt genomen, d.w.z. dat de Dienst zijn ontwerp ter goedkeuring voorlegt aan de partijen, die de gelegenheid zouden krijgen om opmerkingen te maken of om een nadere hoorzitting te verzoeken.

Na bestudering van het voorstel kan BRUGEL er niet mee instemmen. Dit zou te veel praktische problemen met zich meebrengen en bovendien een extra belasting vormen voor de Geschillendienst. De Dienst zou immers een beslissing aan verschillende partijen moeten meedelen, die een reeks opmerkingen zouden kunnen maken, die hoogstwaarschijnlijk tegenstrijdig zouden zijn. Een eventuele latere wijziging van de beslissing zou bijvoorbeeld verwarring kunnen veroorzaken voor de partij wiens opmerkingen niet zijn opgevolgd.

### 3.2.10 Artikel 33 van het nieuwe huishoudelijk reglement

De FEBEG zou graag zien dat de bepaling wordt geschrapt waarin wordt gesteld dat de Dienst een onregelmatige rechtshandeling die geen rechten voor derden schept, kan intrekken, onder meer vanwege de beginselen van rechtszekerheid en gewettigd vertrouwen. De FEBEG is van mening dat als BRUGEL deze bepaling wil behouden, ze deze moet koppelen aan een mechanisme voor de vergoeding van eventuele geleden schade.

BRUGEL wijst erop dat deze bepaling een toepassing is van de theorie van de intrekking van onregelmatige administratieve handelingen die geen rechten scheppen, op grond waarvan volgens een vaste rechtspraak dergelijke handelingen zonder bijzondere voorwaarden kunnen worden ingetrokken indien zij geen rechten doen ontstaan. Daaruit volgt bovendien dat een schadevergoeding niet zou kunnen worden gerechtvaardigd, aangezien er bij gebreke van een recht dat werd gecreëerd geen sprake kan zijn van schade. BRUGEL is dus niet van plan om de bepaling te schrappen of te wijzigen.

### 3.2.11 Artikel 34 van het nieuwe huishoudelijk reglement

De FEBEG is van mening dat er een probleem is met de procedure van het beroep tot herziening, namelijk dat de methoden die worden gebruikt om tot een beslissing over het beroep te komen dezelfde zijn als degene die worden gebruikt om tot de oorspronkelijke beslissing te komen. De FEBEG vraagt dan ook dat, in het geval van een beroep, het onderzoek aan een andere medewerker wordt toevertrouwd en dat de beslissing door de raad van bestuur van BRUGEL wordt genomen.

## 3.3 Standpunt van BRUGEL over de opmerkingen van Infor GasElek (IGE)

### 3.3.1 Algemene beoordeling

Over het algemeen juicht IGE het initiatief van BRUGEL toe. IGE merkt echter op dat de wijziging van het huishoudelijk reglement niet zal volstaan om de huidige vertragingen bij de behandeling van klachten te verhelpen.

BRUGEL kan enkel bijdragen tot de globale analyse van IGE.

### 3.3.2 Artikel 11, § 3 van het nieuwe huishoudelijk reglement

Net als de FdSS is IGE van mening dat de formulering van het laatste lid van artikel 11, § 3, tot verwarring leidt, omdat het niet mogelijk is om duidelijk te bepalen of het formulier voor de indiening van klachten al dan niet nodig is om de volledigheid van het dossier vast te stellen.

BRUGEL wijst erop dat deze bepaling inderdaad verwarrend is. Aangezien de Geschillendienst op basis van het formulier belangrijke informatie kan verzamelen, moet het gebruik ervan worden aangemoedigd. Het ontbreken ervan alleen is echter niet voldoende om het dossier als onvolledig te beschouwen, als de documenten en toelichtingen die op andere manieren worden gedeeld het mogelijk maken om de volledigheid van de klacht vast te stellen. De bepaling zal in dat verband dus worden herschreven.

### 3.3.3 Artikel 13, § 2 van het nieuwe huishoudelijk reglement

Net als de FdSS is IGE ook van mening dat de periode van 15 dagen die de klager krijgt om zijn of haar klacht in te dienen te kort is voor klagers.

Brugel begrijpt de bedenkingen van IGE ook, maar herhaalt dat niets de klager die niet op tijd zou kunnen antwoorden en van wie de klacht dus zou worden geannuleerd, ervan weerhoudt om een nieuwe klacht in te dienen met de nieuwe gevraagde informatie.

### 3.3.4 Artikel 14, § 6 van het nieuwe huishoudelijk reglement

Net als de FdSS betreurt IGE dat de mededeling van de argumenten van de ene partij aan de andere tot een mogelijkheid voor de Geschillendienst behoort en geen verplichting is.

BRUGEL begrijpt het belang van het debat op tegenspraak dat door IGE wordt aangekaart, om de Geschillendienst beter te informeren en een grotere aanvaardbaarheid van de beslissingen te garanderen. De Geschillendienst moet echter een einde kunnen maken aan de uitwisselingen en aan het onderzoek van een dossier wanneer die van mening is dat het volledig is. Herhaalde uitwisselingen zouden de behandelingstermijnen voor de klachten nog verder verlengen.

Om het beginsel van hoor en wederhoor na te leven, moet de Geschillendienst echter de door een andere partij aangevoerde elementen en argumenten aan de betrokken partijen doorgeven wanneer deze doorslaggevend of belangrijk zijn voor de beslissing. De bepaling is dienovereenkomstig gewijzigd.

### 3.3.5 Noodprocedure

Het IGE betreurt dat in het kader van dringende klachten niet langer een volledige beslissing wordt genomen die verder gaat dan voorlopige maatregelen, tenzij de partijen daarom verzoeken. IGE stelt ook voor dat de Geschillendienst zelf moet kunnen beslissen om een beslissing ten gronde te nemen over een dringende klacht wanneer zij dit nodig acht.

BRUGEL herinnert eraan dat de noodprocedure die in het huishoudelijk reglement is vastgelegd, een formalisering is van de vroegere praktijk van de Dienst. BRUGEL dringt erop aan dat een beslissing ten gronde zal worden genomen in geval van een verzoek van de klager. Wat betreft de mogelijkheid voor de Dienst om eenzijdig te beslissen om de behandeling van de dringende klacht uit te breiden tot een beslissing ten gronde, acht BRUGEL dit niet aangewezen. Dit zou immers een grote paradigmaverschuiving betekenen ten opzichte van de huidige relatie tussen de klager en de aangeklaagde partijen enerzijds, die de vordering of het beroep instellen, en de Geschillendienst anderzijds, die beslist over de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de vordering. Als de Geschillendienst van mening zou zijn dat een probleem dat naar aanleiding van een dringende klacht wordt opgeworpen niet alle aandacht heeft gekregen die ze verdient, kan ze de zaak altijd 'doorspelen' aan BRUGEL, die de kwestie eventueel kan behandelen.

### 3.3.6 Artikel 18 van het nieuwe huishoudelijk reglement

IGE wijst erop dat, om onder meer de goede werking van het gebruik van verwijzingen naar jurisprudentie te garanderen, de beslissingen van de Geschillendienst voldoende begrijpelijk moeten

blijven. IGE stelt dus voor dat de beslissingen waarnaar wordt verwezen, als bijlage bij de betrokken beslissing worden gevoegd of dat via een hyperlink wordt verwezen naar de publicatie op de website van de Geschillendienst van BRUGEL.

BRUGEL deelt het belang van de duidelijkheid en de toegankelijkheid van de beslissingen van de Geschillendienst, die door IGE worden aangehaald. De beslissingen worden op de website van de Geschillendienst gepubliceerd. De Dienst zal ervoor zorgen dat de verwijzing naar een eerdere beslissing geen begripsproblemen oplevert voor de klager, bijvoorbeeld door via een hyperlink te verwijzen naar de referentiebeslissing.

### **3.3.7 Opschorting van de invordering van de schuld**

IGE is van mening dat, wanneer een klacht betrekking heeft op een betwiste schuldvordering, de Geschillendienst de aangeklaagde partij moet vragen om de nodige stappen te ondernemen om ervoor te zorgen dat de opschorting effectief is, zelfs in gevallen waarbij een externe dienstverlener betrokken is.

BRUGEL herinnert eraan dat de opschortende werking voortvloeit uit de ordonnantie en dat de aangeklaagde partijen deze moeten toepassen, onafhankelijk van een aanmaning van de Dienst. Deze aanmaning kan echter worden opgenomen in de standaardbrief die wordt verstuurd wanneer de klacht wordt voortgezet (zie hierboven).

## 4 Conclusies

BRUGEL bedankt de personen die aan de openbare raadpleging hebben deelgenomen voor hun bijdragen en neemt de gepaste wijzigingen op in het procedurereglement van de Geschillendienst.

\* \*

\*

**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 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