

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

DECISION (BRUGEL-DECISION-20111109-08)

**relative à la modification du règlement d'ordre intérieur de
BRUGEL**

09 11 2011

I Fondement juridique

La présente décision est prise en application de l'article 30sexies¹ et de l'article 30novies, § 2, deuxième alinéa² de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

L'article 30sexies a été rédigé comme suit :

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

L'article 30novies a été rédigé comme suit :

« § 1er. Il est créé, au sein de Brugel, un « Service des litiges » qui statue sur les plaintes :

... »

« § 2. Ce Service est composé d'un ou de plusieurs membres du personnel de Brugel qui peuvent se faire assister par d'autres membres du personnel de Brugel et/ou par des experts. Brugel désigne les membres de son personnel chargés du Service des litiges. Les membres dudit Service doivent être indépendants et impartiaux. Le règlement d'ordre intérieur prévoit les modalités qui permettent aux membres dudit Service d'agir en toute indépendance et en toute impartialité. Les membres du personnel de Brugel désignés pour ledit Service jouissent de dispositions spécifiques relatives à cette indépendance, insérées dans leur statut ou contrat de travail. »

¹ Inséré par l'article 56 de l'ordonnance du 14 décembre 2006 modifiant les ordonnances du 19 juillet 2001 et du 1er avril 2004 relatives à l'organisation du marché de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, et modifié par l'article 53 de l'ordonnance du 20 juillet 2011 modifiant l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'ordonnance du 12 décembre 1991 créant des fonds budgétaires.

² Inséré par l'article 57 de l'ordonnance du 20 juillet 2011 modifiant l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'ordonnance du 12 décembre 1991 créant des fonds budgétaires.

2 Mise en place du Service des litiges

Le projet de mise en place du Service des litiges a été présenté au CA lors de sa réunion du 1^{er} septembre 2011. Ce projet a été approuvé moyennant certaines modifications.

La présente décision vise à modifier le règlement d'ordre intérieur de Brugel. Des dispositions y sont insérées relatives à la composition et le mode de fonctionnement du Service des litiges. Le projet de nouveau règlement prévoit également les modalités qui permettent aux membres de ce service d'agir en toute indépendance et en toute impartialité.

3 Projets de textes à insérer dans le règlement d'ordre intérieur

3.1 Projet d'un nouvel article 9 à insérer dans le règlement d'ordre intérieur

Il est proposé de supprimer le texte actuel de l'article 9 du règlement d'ordre intérieur et de le remplacer comme suit:

Article 9. Composition du Service des litiges, indépendance et impartialité des personnes chargées du service des litiges, confidentialité

§ 1^{er}. Le conseil d'administration désigne les membres du personnel³ chargés du Service des litiges.

§ 2. Ces personnes bénéficient de l'indépendance hiérarchique en ce qui concerne le traitement des plaintes. Dans les limites de leurs compétences, ces personnes ne reçoivent d'instruction d'aucune autorité dans le cadre du traitement de plaintes, à l'exception de la surveillance générale du conseil d'administration sur le bon fonctionnement du Service et le bon traitement des dossiers.

§ 3. Les membres du Service des litiges ne peuvent pas délibérer d'une affaire dans laquelle elles ont eu ou ont encore un intérêt direct ou indirect.

Toute partie ayant obtenu la preuve que l'identité ou la conduite de la personne en charge, au sein du Service des litiges, d'un dossier de plainte, n'est pas compatible avec un déroulement impartial de la procédure, en informe immédiatement le conseil d'administration, en vue de demander la récusation de l'intéressé.

Dans ce cas, les délais prévus dans l'article 9 bis du présent règlement sont suspendus.

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

³ BRUGEL aura son propre personnel à partir de la date fixée par le Gouvernement bruxellois comme il est prévu à l'article 71, § 2, premier alinéa de l'ordonnance du 20/07/2011 modifiant l'ordonnance électricité du 19/07/2001

Le conseil d'administration statue sur la demande de récusation dans les plus brefs délais. Sa décision est transmise aux parties au litige. En cas de récusation, le conseil d'administration désigne un autre membre du Service des litiges. Les délais de procédure prévus à l'article 9 bis du présent règlement reprennent leur cours à dater de cette décision. »

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

3.2 Projet d'un nouvel article 9 bis à insérer dans le règlement d'ordre intérieur de Brugel

Il est proposé d'insérer un nouvel article 9 bis dans le règlement d'ordre intérieur, rédigé comme suit :

Article 9 bis. Fonctionnement du Service des litiges

§ 1. Le Service des litiges est chargé de la réception et du traitement de plaintes introduites par les consommateurs visées à l'article 30novies, § 1 de l'ordonnance électricité.

§ 2. Les plaintes déposées auprès du Service des litiges doivent être dûment motivées. Elles contiennent l'identification des parties, l'objet de la plainte ainsi qu'une description des faits. Elles sont envoyées à Brugel par courriel, fax ou courrier, ou y sont déposées. Le plaignant joint à sa plainte toute pièce pertinente pour le traitement de son dossier et utilise, de préférence, le formulaire de dépôt de plainte auprès du Service des litiges de Brugel.

§ 3. Pour chaque plainte déposée auprès du Service des litiges, le coordinateur de Brugel désigne un comité de décision composé de l'agent traitant et d'un autre membre du Service des litiges. Au moins un juriste fait partie du comité de décision. L'agent traitant désigné est chargé de la préparation et de la gestion du dossier.

§ 4. Un accusé de réception de la plainte est envoyé par courriel, fax ou courrier au plaignant dans les 10 jours après la date de réception de celle-ci. L'accusé de réception informe le plaignant que le Service des litiges lui communiquera la position de la partie mise en cause et qu'il aura la possibilité d'y répondre dans un délai de 10 jours.

§ 5. Dans un délai de 21 jours après la date de la réception de la plainte, le Service des litiges prend une décision sur la recevabilité de la plainte.

La plainte est déclarée irrecevable lorsque le Service des litiges n'est pas compétent, lorsque l'objet de la plainte n'a pas été suffisamment précisé ou qu'il y a un manque d'information, ou encore lorsque le plaignant n'a pas tenté d'obtenir satisfaction auprès de l'interlocuteur concerné ou auprès du service de traitement des plaintes du fournisseur ou du gestionnaire du réseau concerné. Cette décision est communiquée au plaignant par courrier, dans un délai de 21 jours après la date de la réception de la plainte.

Le Service des litiges renvoie les plaintes mixtes au Service de Médiation de l'Energie, ainsi que le résultat de l'analyse de l'aspect régional ou des aspects régionaux.

§ 6. Dans le cas où le Service des litiges juge qu'il ne dispose pas de toute l'information nécessaire pour traiter la plainte, il demande de l'information complémentaire au plaignant. Cette information

est demandée dans le délai de 21 jours à compter de la réception de la plainte. La lettre de demande d'information détermine le délai dans lequel l'information doit être communiquée au service. Dans ce cas, le délai de l'examen de la recevabilité de la plainte est de 7 jours à compter de la réception de toute l'information complémentaire nécessaire pour le traitement de la plainte.

§ 7. Le Service des litiges peut, à tout moment, procéder à la désignation d'un expert. Il fixe le contenu et le délai d'exécution de la mission d'expertise. L'expert exécute sa mission dans le respect du principe du contradictoire et remet son rapport au Service des litiges et aux parties dans le délai qui lui a été imparti. Les parties disposent de dix jours à dater de la remise du rapport d'expertise pour communiquer leurs observations au Service des litiges.

§ 8. Dans le cas où l'agent traitant déclare la plainte recevable, le Service des litiges envoie le dossier du plaignant à la partie (aux parties) mise(s) en cause par courriel, fax ou courrier et demande à celle(s)-ci de communiquer sa (leur) position dans un délai de 15 jours. Il est également demandé à cette (ces) partie(s) si elle(s) souhaite(nt) comparaître en tout état de cause, uniquement dans le cas où le plaignant souhaite comparaître, ou en aucun cas.

Le Service des litiges peut demander de l'information complémentaire à la partie (aux parties) mise(s) en cause ou à un tiers.

§ 9. Dès réception de la position de la partie mise en cause, le Service des litiges demande au plaignant de formuler ses remarques éventuelles dans un délai de 10 jours et lui demande s'il souhaite comparaître et s'il accepte une confrontation avec la (les) partie(s) mise(s) en cause.

§ 10. Les auditions organisées à la demande de la partie ou des parties qui souhaitent comparaître, ont lieu dans les locaux de Brugel à la date fixée par le Service des litiges. La date proposée ne peut être modifiée qu'une seule fois. Les auditions ne sont pas publiques.

Une invitation à comparaître est envoyée par courriel, fax ou courrier aux parties 10 jours avant l'audition.

Le coordinateur de Brugel désigne un agent comme président d'audition en fonction de la charge de travail et de la disponibilité des agents.

Dans un délai de sept jours suivant l'audition, le président envoie un procès-verbal aux parties concernées.

§ 11. La décision du Service des litiges est prise de manière collégiale par le comité de décision. Dans le cas où la plainte a été jugée fondée ou partiellement fondée, le comité de décision prend les mesures nécessaires. La décision du Service des litiges est communiquée par courrier au plaignant, dans un délai de sept jours.

Les décisions du Service des litiges sont datées et signées par les agents qui constituent le comité de décision.

§ 12. En cas d'urgence, et lorsque le requérant fait valoir un risque de préjudice grave et difficilement réparable, le Service des litiges peut prendre des mesures provisoires contraignantes. La demande relative aux mesures provisoires doit être introduite par écrit. Le plaignant expose dans sa demande la nature ou l'objet des mesures, les raisons de fait ou de droit fondant sa demande, ainsi que l'urgence et le préjudice grave et difficilement réparable en l'absence de telles mesures.

§ 13. Un registre des plaintes traitées est tenu par le Service des litiges. Ce registre indique pour chaque plainte la décision prise par le Service des litiges (plainte irrecevable, recevable et non fondée, recevable et partiellement fondée, recevable et fondée) ainsi que la date de la décision.

§ 14. Conformément à l'article 30novies, § 2, dernier alinéa de l'ordonnance électricité, les décisions du Service des litiges sont publiées, moyennant le respect des données confidentielles et/ou commercialement sensibles, sur le site de Brugel. Toutefois, les arrangements intervenus entre les parties mettant fin à leur litige ne sont pas publiés.

§ 15. Un rapport annuel est publié, et mentionne notamment les dernières tendances de la jurisprudence du Service des litiges.

§ 16. Le Service des litiges remet chaque semestre au conseil d'administration un rapport relatif à son fonctionnement et au traitement des plaintes au cours du semestre écoulé.

* *

*