



Rapport sur le traitement des plaintes
et le fonctionnement du Service des litiges

2013

brugel ● ●

LE REGULATEUR BRUXELLOIS POUR L'ENERGIE

Rapport sur le traitement des plaintes et le fonctionnement du Service des litiges

Contexte juridique

L'ordonnance «électricité»¹ a créé au sein de BRUGEL un Service des litiges, ci-après dénommé «le Service», qui statue sur les plaintes concernant l'application de l'ordonnance «électricité» et de l'ordonnance «gaz»², et de leurs arrêtés d'exécution.

L'ordonnance «électricité» prévoit qu'«un rapport annuel est publié et mentionne notamment les dernières tendances de la jurisprudence du Service des litiges»³.

Le présent document répond à ce prescrit.

Par ailleurs, pour plus de clarté, ce rapport évoque également les litiges qui ne relèveraient pas du service des litiges, mais de BRUGEL directement, c'est-à-dire de son Conseil d'administration.

¹ Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

² Ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale (...).

³ Article 30novies, § 2, dernier alinéa de l'ordonnance «électricité» précitée.

Table des matières

1	Introduction	1	3.1	Problématique des déménagements	10
1.1	Limites de compétence et interrogations du Service	1	3.1.1	Prise en charge des frais d'ouverture de compteur(s)	10
1.1.1	Limites de compétence du Service	1	3.1.2	Mauvaise communication des codes EAN	10
1.1.1.1	Seuls les consommateurs peuvent saisir le Service	1	3.2	Bris de scellés d'Etat ayant porté atteinte à l'intégrité physique du compteur	11
1.1.1.2	Plaintes contre les décisions de BRUGEL : le Service n'est pas compétent	1	3.3	Bris de scellés de Sibelga et consommation sans contrat	11
1.2	Plaintes en matière d'indemnisation : le Service n'est pas compétent	1	3.4	Dispositions régionales liées à la facturation et aux paiements	12
1.3	La procédure à suivre pour la désignation d'un expert par le Service des litiges et la prise en charge des frais d'expertise	2	3.5	Raccordements	13
2	Enseignements à tirer des données factuelles	2	3.6	Comptage	13
2.1	Données statistiques	2	3.7	Plaintes relatives au placement, au retrait de limiteur de puissance et au rehaussement du limiteur de puissance.	14
2.2	Répartition des plaintes par catégorie	3	3.7.1	Placement d'un limiteur de puissance	14
2.3	Répartition des plaintes en fonction des sociétés incriminées	5	3.7.2	Hausse du limiteur de puissance	14
2.4	Origine des plaintes	6	3.7.3	Retrait du limiteur d'un client protégé	15
2.5	Répartition des plaintes en fonction du type de procédure	6	3.8	Litiges et indemnités	15
2.6	Statut des plaintes	7	3.9	Plaintes relatives à l'octroi d'une prime énergie	16
2.7	Délais de traitement des plaintes	8	4	Collaborations externes	19
2.8	Répartition du nombre de plainte au cours de l'année	9	4.1	Collaboration avec le Service de Médiation de l'Energie (SME)	19
2.9	Nombre d'auditions	10	4.2	Collaboration avec la Direction Générale Contrôle et Médiation du SPF Economie	20
3	Analyse de la jurisprudence interne et enseignements	10	5	Conclusions	20

Liste des figures

Figure 1	Répartition des plaintes en fonction du type de procédure	7	Figure 3	Nombre de plaintes au cours de l'année	9
Figure 2	Statut des plaintes 2013 au 2/04/2014	8			

Liste des tableaux

Tableau 1	Classification des plaintes reçues par BRUGEL selon leur objet	3	Tableau 3	Origine des plaintes	6
Tableau 2	Classification des plaintes reçues par BRUGEL en fonction de la partie incriminée	5			

1 Introduction

Le législateur bruxellois a confié à BRUGEL une mission générale de surveillance et de contrôle de l'application des ordonnances et arrêtés y relatifs. Dans ce cadre, le Service des litiges examine chaque plainte qui lui parvient, quelle disposition n'a pas été respectée, la compétence éventuelle du Service, le bien-fondé de la plainte et les mesures éventuelles à prendre en la matière. Après examen, la plainte est déclarée recevable ou non. En ce qui concerne les plaintes qui ont été jugées recevables, le Service prend une décision sur le bien-fondé de la plainte dans les 2 mois suivant le dépôt de celle-ci.

Ce rapport contient les données factuelles relatives aux plaintes qui ont été introduites soit auprès du Service, soit directement auprès de BRUGEL au cours de l'année 2013.

La collaboration du Service avec le Service de Médiation de l'Energie et avec la Direction Générale Contrôle et Médiation est également abordée.

Le document fait état des enseignements qui peuvent être tirés des données factuelles.

Enfin, il présente certaines interrogations du Service.

1.1 Limites de compétence et interrogations du Service

1.1.1 Limites de compétence du Service

Les compétences du Service sont limitées par l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative au marché de l'électricité, article 30novies, § 1^{er}.

1.1.1.1 Seuls les consommateurs peuvent saisir le Service

Le Service ne peut être saisi ni par un fournisseur ni par un gestionnaire de réseau, ni par un entrepreneur travaillant sur l'installation du client.

Le texte de l'ordonnance électricité⁴ est assez clair à ce sujet : « Tout intéressé saisit le Service de 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.** »

Le texte souligné renvoie donc directement aux consommateurs. Toutefois, on comprendra qu'un CPAS, qui a vainement tenté d'obtenir auprès d'un fournisseur les données répondant aux dispositions de l'ordonnance, puisse également introduire une plainte auprès du Service.

1.1.1.2 Plaintes contre les décisions de BRUGEL : le Service n'est pas compétent

Selon cette ordonnance électricité mentionnée ci-dessus, le Service n'est pas compétent pour statuer sur les plaintes contre les décisions de BRUGEL. Il s'agit des décisions dans des matières visées au premier alinéa de cet article. Les travaux préparatoires relatifs à l'article 57 de l'ordonnance modificative du 20 juillet 2011 confirment cette interprétation. D'autres décisions de BRUGEL sont visées, de la même manière, dans l'article 30octies, deuxième alinéa. Il s'agit de décisions dans les matières énoncées au premier alinéa de l'article 30octies, ainsi que l'indiquent les travaux préparatoires relatifs à l'article 56 de l'ordonnance modificative. Toutes les décisions de BRUGEL sont susceptibles d'un recours devant la section d'administration du Conseil d'Etat.

1.2 Plaintes en matière d'indemnisation : le Service n'est pas compétent

Les plaintes en matière de droit à indemnisation, portant sur un droit civil⁵, sont du ressort exclusif des tribunaux de l'ordre judiciaire, en l'occurrence du tribunal de première instance.

En effet, partant du constat que le droit à l'indemnisation est conçu comme un « droit subjectif », plus précisément un droit

⁴ L'article 30novies, § 2, troisième alinéa.

⁵ « Toute partie lésée a le droit de présenter une plainte contre une décision de BRUGEL, une consultation ou une proposition de décision en vue de son réexamen. »

⁶ Selon l'article 30novies, § 1^{er}, premier alinéa, in fine, le Service des litiges n'est pas compétent pour statuer sur les plaintes portant sur des droits civils, conformément à l'article 144 de la Constitution.

civil subjectif, le Conseil d'Etat en déduit qu'il est, aux termes de l'article 144 de la Constitution, exclusivement du ressort des tribunaux de l'ordre judiciaire. Il convient donc que non seulement le système mis en place par l'ordonnance, mais aussi sa mise en œuvre par BRUGEL, soient conformes à la Constitution⁷. Le Parlement bruxellois, en excluant que le Service traite les plaintes «portant sur des droits civils», a opté pour le traitement de celles-ci par un tribunal de l'ordre judiciaire.

1.3 La procédure à suivre pour la désignation d'un expert par le Service des litiges et la prise en charge des frais d'expertise

L'ordonnance électricité prévoit que le Service «ordonne toute mesure d'instruction et d'enquête qu'il juge utile.»⁸

Le règlement d'ordre intérieur de BRUGEL prévoit que «Le Service des litiges peut, à tout moment, procéder à la désignation d'un expert.»⁹

Le Service s'est interrogé sur les modalités de la désignation de l'expert et sur la prise en charge des frais d'expertise. Il serait judicieux de prévoir en l'ordonnance une disposition encadrant cet aspect, à l'instar de ce qui était prévu pour la Chambre de recours.

2 Enseignements à tirer des données factuelles

2.1 Données statistiques

Les données présentées ci-dessous sont issues du système informatique de gestion des plaintes de BRUGEL. Une «photo» des données 2013 a été prise et transposée, le 2 avril 2014, sous forme de tableau ou graphique.

Les informations statistiques fournies sont limitées aux capacités d'encodage du système informatique. Certaines plaintes complexes nécessitent des adaptations dans la procédure de traitement qu'il n'est pas toujours possible de prendre en compte lors de l'encodage.

L'analyse de ces données donne un bon aperçu de la qualité du suivi des différentes plaintes.

En 2013, BRUGEL a reçu 114 plaintes contre 115 en 2012 et 131 en 2011. Ces chiffres portent sur l'ensemble des plaintes reçues, qu'elles soient traitées par le Service des Litiges, instruites pour être présentées au Conseil d'administration ou renvoyées à d'autres autorités compétentes.

Vu le nombre limité de plaintes, une centaine, il serait hasardeux de tirer trop rapidement des généralités, même si à travers ces différents constats, certaines pratiques peuvent être pointées, parfois hors du champ du régulateur.

⁷ Paragraphe 14 de l'avis du Conseil d'Etat sur l'article 60 du projet d'ordonnance modificative du 20 juillet 2011.

⁸ Article 30novies, § 2, quatrième alinéa de l'ordonnance.
⁹ L'article 9bis, § 7 du règlement d'ordre intérieur.

2.2 Répartition des plaintes par catégorie

Lors de l'analyse préliminaire des plaintes, les agents classent les plaintes selon une classification européenne à deux niveaux, classification élaborée par le Council of European Energy Regulators (CEER):

1. Catégorie principale
2. Catégories secondaires

Une plainte doit toujours être classée dans une catégorie principale. Il est, par contre, possible qu'une même plainte ne puisse être rangée dans aucune catégorie secondaire, ou doive l'être dans plusieurs d'entre elles.

Le tableau des plaintes est présenté ci-dessous en fonction de leur catégorie principale.

Ce tableau montre que le plus grand nombre de plaintes reçues par BRUGEL, et pour lesquelles le Service est compétent, porte sur le comptage, ce qui était déjà le cas en 2011 et 2012.

Tableau 1

Classification des plaintes reçues par BRUGEL selon leur objet

Objet	Détails	Nombre de plaintes reçues en 2012	En 2013
Comptage	Rectification des index	11	14
	Fonctionnement compteur	5	8
	Consommation sans contrat	4	2
	Inversion du compteur	4	2
	Relevé du compteur/estimation	4	6
	Déménagement/décès/changement de client / combined switch	2	5
	Changement de compteur	0	1
	Autres	11	12
Total		41	50
Compétences régionales	Primes URE	9	15
	Electricité verte/cogénération	4	6
	Client protégé	0	2
	Limiteur de puissance	3	8
	Refus de faire offre	2	0
	Autres	11	6
Total		29	37
Problèmes de facturation	Facture pas claire ou pas lisible ou pas réglementaire	1	2
	Pas de facture ou avec retard	1	0
	Garantie	1	0
	Plan de paiement	1	0
	Autres	12	0
Total		16	2

Objet	Détails	Nombre de plaintes reçues en 2012	En 2013
Problème de paiement	Frais administratifs	0	1
	Autres	0	2
Total		0	3
(Des)Activation	Activation après déménagement/move in	3	4
	Déconnexion par le gestionnaire de réseau suite à une difficulté de paiement ou fraude	3	0
	Procédure d'urgence	1	4
	Reconnexion après déconnexion	1	2
	Désactivation après non-paiement ou paiement tardif	0	1
	Autres	5	4
Total		12	15
Prix / tarif	Tarifs de distribution ou de transport	3	0
	Changement de prix/tarif	1	1
	Cotisation énergie, taxes, TVA	1	0
	Autres	2	0
Total		7	1
Qualité de fourniture	Continuité de la fourniture	2	1
	Autres	3	0
Total		5	1
Raccordement au réseau	Délai/retard	2	2
	Autres	1	1
Total		3	3
Indemnisation	Indemnisation pour tout dommage direct, corporel ou matériel subi du fait de l'interruption non planifiée/communiquée, de la non-conformité ou de l'irrégularité de la fourniture d'énergie	1	0
Service à la clientèle mauvais ou déficient	Autres	1	0
Switch fournisseur	Switch non désiré	1	1
	Autres	0	1
Total		115	114

Source: BRUGEL

2.3 Répartition des plaintes en fonction des sociétés incriminées

Le tableau suivant classe les plaintes en fonction de la partie incriminée. À noter que les plaintes introduites peuvent incriminer plusieurs intervenants à la fois.

Tableau 2

Classification des plaintes reçues par BRUGEL en fonction de la partie incriminée

	2011	2012	2013
SIBELGA	89	73	64
ECS/ELECTRABEL	57	25	38
Bruxelles-Environnement (IBGE)	-	9	15
LAMPIRIS	12	12	14
EDF LUMINUS	4	3	6
BRUGEL / Autorités régionales	7	5	5
ENI GAS & POWER (ex-NUON)	10	5	3
	-	4	2
AUTRES (SYNDIC, ENTREPRENEURS...)	-	-	1
ESSENT	1	2	0
STIB	-	1	-

Source: BRUGEL

D'une façon générale, vu le peu de plaintes reçues, il est peu opportun de tirer des enseignements statistiques sur ces données, mais plutôt de mettre les faits dans leur contexte.

SIBELGA est la société qui comptabilise le plus de plaintes à son encontre. Cela s'explique par deux facteurs:

- Les plaignants ne font pas toujours la différence entre les rôles de fournisseur et de gestionnaire de réseau. Ils nomment donc régulièrement le GRD.
- SIBELGA est la seule société à être en relation avec l'ensemble de la population bruxelloise.

On trouve ensuite le groupe ELECTRABEL/ECS comme société contre qui les consommateurs se plaignent. Cette société est aussi le principal fournisseur en gaz et en électricité en Région de Bruxelles-Capitale, alimentant les trois-quart des clients.

Le nombre de plaintes contre LAMPIRIS est lui resté stable d'une année à l'autre, alors que ses parts de marché ont augmenté.

15 plaintes ont été introduites en 2012 concernant des dossiers de primes énergie traités par l'IBGE.

Les plaintes dirigées contre BRUGEL ou les autorités régionales bruxelloises sont stables (5 à 7/an). Elles ont trait au traitement des dossiers photovoltaïques ou de cogénération par le régulateur.

Pour les différents acteurs, le nombre de plaintes est trop faible pour en tirer des conclusions.

2.4 Origine des plaintes

Tableau 3 Origine des plaintes

Origine des plaintes	Nombre 2012	2013
Le plaignant ou son conseil	55	61
Médiateur fédéral	38	43
CPAS	9	8
Inforgazelec	10	5
DG Contrôle et médiation	2	0
Cabinet	2	0
Total	116	117

Source: BRUGEL

Environ la moitié des plaintes est déposée auprès du Service directement par les plaignants.

La seconde source la plus importante est le Service fédéral de Médiation de l'Energie (SME). Ce dernier transmet à BRUGEL les plaintes qui portent sur les compétences régionales, soit pour information tandis qu'une médiation tente d'aboutir,

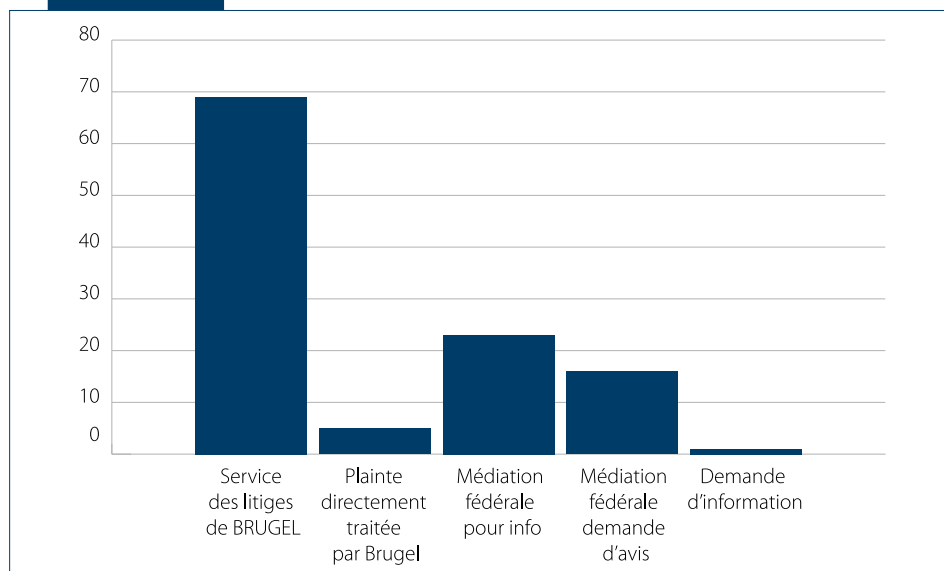
soit pour avis lorsque le SME souhaite un éclaircissement sur les textes réglementaires dans une situation concrète visée ou de façon plus générale.

Certaines plaintes peuvent arriver simultanément de deux instances.

2.5 Répartition des plaintes en fonction du type de procédure

Lorsqu'une plainte est introduite auprès de BRUGEL, un premier tri est opéré pour diriger la plainte selon la bonne procédure. BRUGEL distingue les procédures suivantes :

1. Plaintes relevant a priori du Service ;
2. Plaintes relevant de la compétence bruxelloise, mais pas du Service (voir paragraphe 1) ;
3. Information du SME sur une plainte de compétence régionale faisant l'objet d'une médiation ;
4. Demande du SME de bien vouloir remettre un avis dans le cadre d'une médiation ou d'intervenir après l'échec d'une médiation ;
5. Plainte qui, après examen, s'avère plutôt être une demande d'information.

Figure 1**Répartition des plaintes en fonction du type de procédure**

Source: BRUGEL

Lorsque le médiateur fédéral informe BRUGEL qu'une plainte fait l'objet d'une médiation, le Service n'intervient pas et laisse les parties s'accorder avec l'appui du médiateur. Si la médiation échoue, l'une des parties ou les deux peuvent introduire une plainte auprès du Service qui, alors, prendra une décision contraignante. Dans ce cas de figure, les plaintes sont enregistrées dans la catégorie « médiation fédérale - demande d'intervention ».

2.6 Statut des plaintes

Il est intéressant de constater que la grosse majorité des plaintes (soit 92%), sont recevables, c'est-à-dire qu'elles entrent dans le champs de compétence de BRUGEL. Elles sont alors traitées, soit par le Service, soit présentées au Conseil d'administration de BRUGEL, ou, pour les plaintes qui font l'objet d'un médiation, simplement lue.

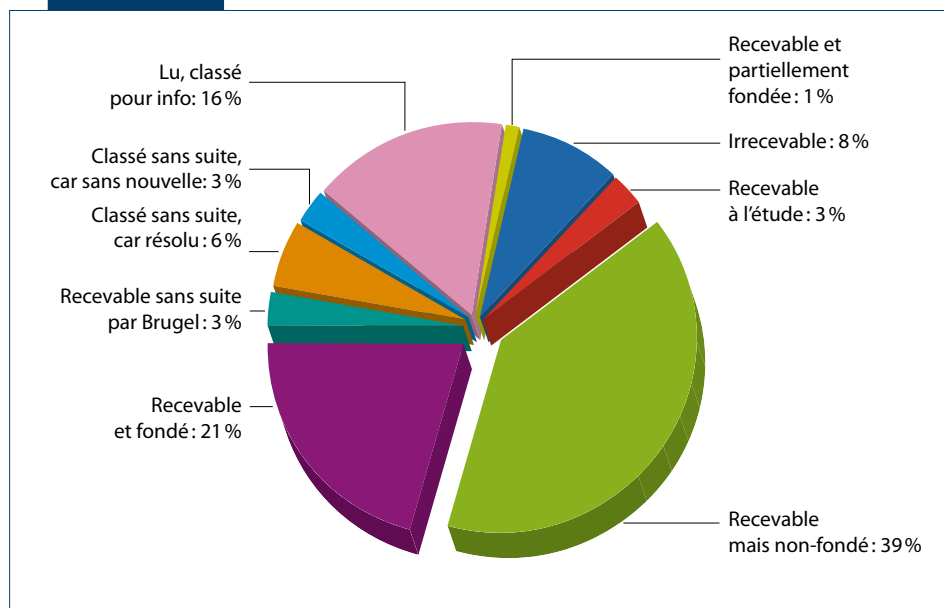
Une cause fréquente d'irrecevabilité est l'absence de preuve de discussion préalable avec la partie incriminée.

Parmi les plaintes recevables et traitées par BRUGEL, la majorité d'entre elles sont non-fondées, ce qui révèle aussi un manque de connaissance des règles du marché par les utilisateurs finals.

Le Service ne prend pas de décision dans tous les dossiers de plaintes introduits. Certaines plaintes sont simplement abandonnées par le plaignant ou classées sans suite si une solution satisfaisante pour le client a été proposée par la société incriminée. Ces deux cas de figure représentent respectivement 3 et 6% des plaintes.

Figure 2

Statut des plaintes 2013 au 2/04/2014



2.7 Délais de traitement des plaintes

Le Règlement d'Ordre Intérieur (ROI) de BRUGEL prévoit un traitement des plaintes en deux étapes principales :

- Vérifier que la plainte est recevable dans un délai de 21 jours ;
- Statuer sur la plainte dans un délai de 2 mois après sa saisine, délai qui peut être prolongé de 2 mois lorsque le Service demande des informations complémentaires. Une nouvelle prolongation de ce délai est possible moyennant l'accord du plaignant.

Pour rappel, la vérification de la recevabilité consiste à analyser si :

- La plainte a été déposée en bonne et due forme (c'est-à-dire que le plaignant a préalablement tenté de résoudre le problème avec la société incriminée et que l'ensemble des éléments est présent) ;
- La plainte porte bien sur les compétences de BRUGEL.

Sans compter les plaintes transmises pour information par le SME, le délai moyen entre la réception d'une plainte et la

déclaration de la recevabilité est de 19 jours. 54 plaintes ont été traitées avant le délai de rigueur, c'est-à-dire 21 jours.

Le délai maximum enregistré pour une recevabilité est de 151 jours.

Ces valeurs doivent être restituées dans le contexte de la procédure. Dans la pratique, les plaintes introduites sont souvent incomplètes ou nécessitent une analyse complexe pour déterminer le niveau de compétence de BRUGEL. L'agent traitant est donc souvent dans l'obligation de demander des informations complémentaires avant de pouvoir se prononcer sur la recevabilité.

Il est également fréquent que le Service des litiges de Brugel doive attendre qu'un autre niveau de pouvoir se soit prononcé sur un aspect général de la plainte avant de pouvoir statuer sur la recevabilité de celle-ci.

Ces complications ne sont pas prises en compte lors de l'encodage des plaintes et faussent partiellement les délais.

Au 2 avril 2014, 99 plaintes (sur les 114 introduites) étaient clôturées. Les autres étaient encore en examen ou en attente d'informations complémentaires des plaignants ou des parties incriminées.

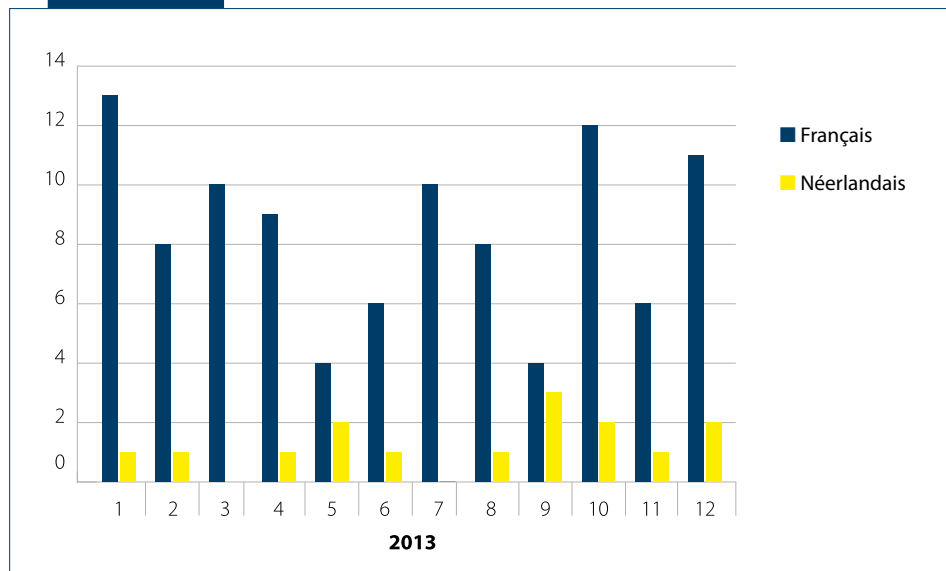
Le délai moyen entre la réception de ces plaintes clôturées et la décision du Service des litiges est de 54 jours, si l'on ne tient pas compte des dossiers introduits pour information.

Les plaintes traitées dans le délai de rigueur de 4 mois sont au nombre de 51 (sur 94 nécessitant un traitement), tandis qu'une seule plainte était traitée en plus de 6 mois. Au 2 avril 2014, 9 plaintes étaient encore en cours de traitement, dont 3 dans le délai de 4 mois.

2.8 Répartition du nombre de plaintes au cours de l'année

Figure 3

Nombre de plaintes au cours de l'année



Les plaintes sont déposées auprès du Service des litiges de manière relativement uniforme dans le temps, sans que cela ne pose de problème de traitement.

15 plaintes étaient introduites en néerlandais, contre 101 en français. On notera que certaines plaintes sont comptabilisées

dans les deux régimes linguistiques, car soit elles ne sont ni en français, ni en néerlandais, soit il n'est pas possible de les verser dans l'un ou l'autre régime linguistique.

2.9 Nombre d'auditions

La procédure de traitement des plaintes prévoit, notamment, que le Service organise des auditions si l'une des parties le demande. Lors des échanges d'informations entre les différentes parties, le Service invite systématiquement celles-ci à manifester explicitement leur intérêt à être auditionnées.

Force est de constater que cette possibilité est peu demandée par les parties: en 2013, seules deux auditions ont été demandées et organisées. Il n'en demeure pas moins que celles-ci sont souvent utiles à la bonne compréhension des faits et du droit.

3 Analyse de la jurisprudence interne et enseignements

3.1 Problématique des déménagements

3.1.1 Prise en charge des frais d'ouverture de compteur(s)

Pour expliciter cette problématique et la décision prise par le Service, les faits établis dans un dossier et leur analyse en trois phases sont détaillés ci-dessous:

1. Description des faits rencontrés

Un plaignant conteste l'ouverture tardive de son compteur gaz d'une part, et les frais d'ouverture de compteur qui s'y réfèrent d'autre part.

L'analyse approfondie de son dossier révèle que la plaignante avait demandé l'ouverture simultanée de ses compteurs d'électricité et de gaz à une date Y à SIBELGA. Cette double ouverture était prévue à une date fixée par SIBELGA.

Le jour prévu, SIBELGA n'a pu procéder qu'à l'ouverture du compteur d'électricité, l'installation du compteur gaz n'étant pas en ordre.

Dès que l'installation gazière fut conforme, la plaignante prit un nouveau rendez-vous avec SIBELGA pour l'ouverture de son compteur de gaz.

Toutefois, SIBELGA n'a pu procéder à l'ouverture du compteur précité qu'avec retard, en raison d'un contretemps rencontré par la plaignante.

2. Décision prise et motivation

Au regard de l'historique des faits, le Service a considéré que SIBELGA ne pouvait être tenue responsable de l'ouverture tardive du compteur gaz.

Une facturation distincte des frais d'ouverture des compteurs est possible et justifiée lorsque le gestionnaire du réseau de distribution (GRD) n'a pu procéder à l'ouverture simultanée des compteurs en raison de la non-conformité de l'installation d'électricité et de gaz.

3. Recommandation

Le Service recommande au consommateur bruxellois de veiller à ce que ses installations d'électricité et/ou de gaz soient conformes avant de solliciter l'ouverture des compteurs auprès du gestionnaire du réseau de distribution, SIBELGA.

3.1.2 Mauvaise communication des codes EAN

Le dépôt d'une plainte portant sur la mauvaise communication des codes EAN par le client est décrite dans l'exemple ci-dessous:

1. Description des faits rencontrés

Lors de son emménagement, le plaignant communique un mauvais code EAN à son fournisseur d'énergie de telle sorte que son point de fourniture n'étant pas repris par un fournisseur d'énergie, a été fermé par le GRD à la demande du locataire sortant.

2. Décision prise et motivation

Malgré le fait qu'aucune erreur ne soit imputable au GRD, ce dernier décide d'annuler les frais d'ouverture de compteur qui ont été portés en compte au plaignant.

3. Recommandation

Le Service rappelle que le document de reprise des énergies (DRE) n'est pas un contrat. Il appartient aux occupants entrants et sortants de transmettre les bons codes EAN et/ou numéros de compteurs à leurs fournisseurs d'énergie afin d'éviter toute consommation sans contrat, comme le MOZA (Move Out Zonder Afspraak), le Mystery Switch, etc.)

Le Service souligne que l'occupant « sortant » reste responsable de la consommation à son ancienne adresse jusqu'à la fermeture de ses compteurs ou jusqu'à ce qu'une autre personne reprenne les compteurs à son nom s'il n'a pas prévenu son fournisseur de son déménagement.

En ce qui concerne le Mystery Switch, le Service mentionne qu'aucune facture ne peut être adressée à l'URD pour sa consommation pendant la période du « Mystery Switch », ni de la part du fournisseur kidnappeur, ni de la part du fournisseur kidnappé, en Région bruxelloise tout comme Flandre et en Wallonie.

3.2 Bris de scellés d'Etat ayant porté atteinte à l'intégrité physique du compteur

Le Service a réceptionné quatre plaintes relatives à une contestation de la facture de SIBELGA établie à la suite d'un constat de bris de scellés d'Etat et d'atteinte à l'intégrité physique du compteur¹⁰, commis « ensuite d'une fraude avérée ».

Le Service souligne que l'article 203, § 2, alinéa 2 du Règlement technique Electricité (ou la disposition parallèle de l'article 160 du Règlement technique Gaz) fait implicitement allusion à la notion de responsabilité civile.

¹⁰ Art. 203 du Règlement technique «électricité» - art. 160 du Règlement technique «gaz».

¹¹ Art. 194 du Règlement technique «électricité» - art. 150 du Règlement technique «gaz»

Sur ce plan, le compteur est sous la garde de l'utilisateur du réseau de distribution. À ce titre, l'utilisateur est légalement responsable des dommages causés à SIBELGA sur son compteur, conformément à l'article 1384, alinéa 1^{er}, du Code Civil.

Toutefois, dans l'hypothèse où l'utilisateur du réseau de distribution connaîtrait l'identité de l'auteur de la fraude, il lui est loisible de saisir les cours et tribunaux compétents en vue d'obtenir la réparation du préjudice subi.

Dans les quatre décisions rendues, le Service a considéré que l'argumentaire de SIBELGA était justifié et a déclaré la plainte non fondée.

3.3 Bris de scellés de Sibelga et consommation sans contrat

La problématique relative aux bris de scellés et consommation sans contrat¹¹ est abordée dans les cas suivants :

1. Description des faits rencontrés

Il s'agit ici de consommation sans contrat suite à un bris de scellés ou suite à une reprise de compteur non scellé. Dans les deux cas, il y a « électricité prélevée en fraude », c'est-à-dire en fraude des règles du marché en vertu desquelles tout client final fait choix d'un fournisseur (ou, s'il ne choisit pas, est alimenté par le « fournisseur par défaut ») et lui achète de l'électricité pour son propre usage (ordonnance «électricité», art. 2, 17° et 18°; ordonnance «gaz», art. 3, 16° et 17°).

Dans ce premier cas, titulaire d'un contrat de location d'un appartement qu'il n'occupe pas, le plaignant se voit facturer par SIBELGA, en 2012, une consommation au tarif « consommation sans contrat » pour une période antérieure de 7 ans. Il demande des explications sur la conformité du tarif, tout en évoquant la prescription et un possible comportement fautif du fournisseur.

Dans ce second exemple, se voyant facturée au tarif « consommation sans contrat » pour la consommation de l'un de ses quatre compteurs d'électricité, dans les locaux où elle s'est installée récemment, une société invoque sa bonne foi. SIBELGA rejette la demande de modification du tarif. Interpellée par la plaignante, la DG Contrôle du SPF Economie constate le rejet, relève l'illégalité du bris de scellés et de la consommation sans contrat, et transfère la plainte au Service. SIBELGA invoque la consommation « frauduleuse » au regard de l'obligation d'avoir un contrat avec un fournisseur. Il s'avère que c'est l'électricien qui, préparant l'emménagement, aurait enlevé les scellés et procédé aux raccordements ; mais personne ne s'est soucié de conclure un contrat pour la consommation de ce compteur. Y a-t-il eu consommation frauduleuse ? La société fait valoir l'agrément du compteur par un agrégateur et les provisions comptables inscrites pendant 17 mois, en vue du paiement des factures que, plusieurs fois, la société a vainement demandé à son fournisseur d'électricité.

2. Décisions prises et motivations

Dans la première « plainte », la consommation, incontestablement à charge du titulaire du contrat de location, quitte à celui-ci à se retourner contre l'occupant réel, est maintenue par SIBELGA. Ce dernier ramène toutefois la tarification aux tarifs « usuels », proportionnellement pour consommation jour, nuit et exclusif nuit, et supprime les « frais de recherche suite à une consommation sans contrat », tout en offrant des facilités de paiement au consommateur. Le Service acte la proposition de SIBELGA et l'accord du plaignant.

Dans la deuxième décision, le Service voit dans les faits invoqués par la plaignante des indices convergents d'une volonté de s'acquitter de ses obligations, et considère en outre qu'il serait pour elle absurde de conclure des contrats pour trois points de fourniture et de chercher à échapper à la conclusion d'un contrat pour le quatrième compteur. Il y a, par contre, eu une inattention fautive dans la demande adressée à l'électricien de faire le nécessaire pour continuer ses travaux et dans l'absence de conclusion d'un quatrième contrat, ce

qui justifie le maintien, à charge de la plaignante, des « frais de recherche suite à une consommation sans contrat ».

3. Recommandations

Dans le cadre de l'adoption d'un nouveau Règlement technique, l'article cité en tête de paragraphe sera reformulé. Demeure de toute façon la nécessité de porter attention au comportement du « consommateur sans contrat », à la fois objectivement responsable de l'acte illicite, et parfois subjectivement non coupable de recherche de profit par quelque manœuvre ou omission que ce soit. Dans ce dernier cas, à éclairer plus souvent par « faisceau d'indices » que par preuve manifeste, le consommateur peut se voir facturé au tarif « usuel » de l'année de la consommation (et non de l'année du constat, qui intervient au terme d'une période dont la durée est aléatoire). Cette approche se distingue donc clairement des actes frauduleux portant atteinte à l'intégrité physique de son compteur, posés en vue de perturber plus ou moins gravement le fonctionnement dudit compteur, suite à un bris des scellés d'État (cfr. paragraphe 3.2 ci-dessus).

3.4 Dispositions régionales liées à la facturation et aux paiements

Les dispositions liées à la facturation sont introduites par le biais de ce cas ci-dessous :

1. Description des faits rencontrés

Le plaignant a décidé de changer de fournisseur d'énergie en cours d'année. Son ancien fournisseur d'énergie a, dès lors, établi un décompte final afin de clôturer son compte. Le plaignant conteste le montant réclamé au motif que celui-ci est trop élevé pour une période de 5 mois. Les données de comptage mentionnées ne sont pas contestées.

2. Décision prise et motivation

Les problèmes de facturation relèvent du Service de Médiation de l'Énergie. Le Service n'est pas compétent en cette matière.

3. Recommandation

Avant de contester un décompte annuel, le Service conseille au consommateur bruxellois de vérifier l'exactitude des données de comptage figurant sur ce décompte ainsi que le tarif appliqué.

3.5 Raccordements

Le cas suivant étudié par le Service porte sur la problématique du raccordement :

1. Description des faits rencontrés

Une plainte a été déposée dont l'objet portait sur la contestation des frais relatifs à l'installation de nouveaux tuyaux de gaz suite au déplacement des compteurs de gaz.

2. Décision prise et motivation

La plainte a été déclarée non fondée étant donné que d'une part, le plaignant avait accepté la proposition de SIBELGA qui portait sur le renouvellement du branchement ainsi que sur le regroupement et le remplacement des compteurs et que d'autre part, il s'agissait de frais liés aux installations privées.

3. Recommandations

Un avis a été émis au Service de Médiation de l'Énergie concernant le délai dans lequel le raccordement doit être réalisé. Le Service mentionne que la plaignante et SIBELGA avaient dérogé au délai prescrit dans l'ordonnance électricité. La plaignante a dès lors perdu le droit de réclamer une indemnité forfaitaire à SIBELGA. Il est dès lors impératif de bien s'informer et de vérifier que les délais ne soient pas dépassés avant de demander des dédommagements.

3.6 Comptage

Une autre problématique analysée dans de nombreux dossiers a pour objet la contestation d'une facture suite à une rectification des données de comptage.

1. Description des faits rencontrés

Dans un premier cas, la rectification portait sur plusieurs années de consommation étant donné que les factures précédentes étaient basées sur des estimations trop basses. Il a été jugé que le fournisseur avait rectifié des données de consommation estimées par des données réelles et qu'il avait outrepassé le délai de deux ans à respecter en cas de rectification des données de comptage, tel que prescrit par le règlement technique.

Le second cas avait pour objet la demande du plaignant de rectifier les index pour toute la période où il avait constaté, sur base de ses anciennes factures, un blocage du registre « nuit » de son compteur et un comptage excessif du registre « jour ». Il a été jugé que la disposition de l'article 245 du règlement technique¹² électricité devait être appliquée.

2. Décision prise et motivation

Dans le premier cas, le Service a demandé au fournisseur d'annuler sa facture et d'envoyer une nouvelle facture au plaignant dont la rectification des données de comptage ne remonte que de deux ans à dater du dernier relevé d'index.

Dans le cas d'une de ces plaintes, le Service a cependant déduit de certains éléments que le plaignant ne pouvait prétendre avoir été de bonne foi. En effet, au cours de quatre années consécutives, le plaignant n'avait pas donné suite à la demande de SIBELGA de lui communiquer ses index réels tandis que les factures mentionnaient explicitement que la consommation avait été estimée par la société en charge des relevés de compteurs. Il a été constaté que le plaignant n'avait pas vérifié ses factures, alors qu'il est tenu, comme quiconque, par l'obligation de bien gérer ses affaires. Par conséquent, il a été jugé que le délai de prescription de cinq ans était d'application, tel que prévu par le Code civil.

Dans le second exemple, il a également été jugé que, ne disposant pas des index validés par SIBELGA au moment de l'établissement de la facture de consommation, il n'appartient pas au fournisseur d'estimer la consommation de la plaignante, sans l'aval de SIBELGA.

¹² Par conséquent, uniquement les données de comptage de la période de deux ans précédant le dernier relevé de compteur pouvaient être modifiées.

3. Recommandations

La jurisprudence de la Chambre de recours¹³ a été confirmée selon laquelle il y a lieu de conclure que les données de comptage sont non fiables dans la mesure où il n'existe, dans le cas de remplacement de compteur, aucune constatation contradictoire. Le client est en droit de demander un relevé contradictoire d'un compteur obsolète et remplacé. Est considéré comme plausible un index nul pour un compteur neuf.

Les règlements techniques disposent que lorsque les résultats d'un relevé effectué par un agent de SIBELGA disponibles ne sont pas fiables ou sont erronés, notamment en cas de fraude, le GRD peut remplacer ces données de comptage dans le processus de validation par des valeurs équitables sur base de critères objectifs et non discriminatoires. Dans un avis émis au Service de Médiation de l'Énergie, le Service a considéré que les index communiqués par le fournisseur peuvent être qualifiés de valeurs équitables. Il en résulte également qu'un relevé d'index effectué par un agent de SIBELGA peut être rectifié sur base d'un index transmis par le fournisseur.

3.7 Plaintes relatives au placement, au retrait de limiteur de puissance et au rehaussement du limiteur de puissance

Les trois étapes possibles dans « la vie » d'un limiteur sont développées ci-après, le placement, la rehausse et le retrait :

3.7.1 Placement d'un limiteur de puissance

1. Description des faits

Le plaignant conteste la menace de pose d'un limiteur de puissance au motif qu'il était dans une situation sociale difficile et que son fils était handicapé.

Son fournisseur d'énergie lui a adressé ce courrier de « menace de pose de limiteur » à la suite d'un impayé.

2. Décision prise et motivation

Au cours du traitement de ce dossier, le fournisseur d'énergie a annulé, spontanément, sa demande de pose d'un limiteur de puissance étant donné que le plaignant ne lui était plus redevable d'un impayé.

3. Recommandation

Le Service rappelle au consommateur bruxellois que le fournisseur est en droit de solliciter le placement d'un limiteur de puissance lorsque le consommateur ne s'est pas acquitté de sa dette dans les sept jours de la réception de la mise en demeure.

3.7.2 Hausse du limiteur de puissance

Un autre cas concerne ici plus spécifiquement le rehaussement du limiteur de puissance :

1. Description des faits

À la suite d'un placement d'un limiteur de puissance, la plaignante a sollicité l'aide de son CPAS afin que ce dernier introduise une demande de rehaussement de la puissance de son compteur électrique auprès de son fournisseur d'énergie.

Une enquête sociale menée par le CPAS a révélé que l'enfant de la plaignante était sous respirateur. Aucun risque de coupure d'énergie, même temporaire, ne pouvait être pris.

Compte tenu de ces éléments, le CPAS a demandé au fournisseur d'énergie de la plaignante de rehausser la puissance du limiteur à un 4.600 watts pour une période de six mois.

Le fournisseur d'énergie informe le CPAS que sa demande de rehaussement est traitée et que le rehaussement a déjà eu lieu. Or, il s'est avéré que le plaignant disposait toujours d'un limiteur de puissance à 2.300 watts.

¹³ qui a été supprimée.

La plaignante et le CPAS prennent, dès lors, contact avec le fournisseur d'énergie pour connaître la raison pour laquelle il n'a pas procédé au rehaussement de la puissance du compteur.

Le fournisseur d'énergie leur répond que tant que la plaignante n'a pas payé son arriéré, elle ne pouvait demander le rehaussement du limiteur auprès de SIBELGA.

2. Décision prise et motivation

La problématique des indemnités demandées à SIBELGA est explicitée ci-dessous.

L'article 25 sexies, §5, 3^{ème} et 4^{ème} alinéas de l'ordonnance électricité stipule en effet que « dans les cas où la puissance limitée à 2.300 watts n'est pas suffisante pour assurer le bon fonctionnement d'appareillages de santé ou d'assistance aux personnes, le bon fonctionnement d'un système de chauffage des pièces de vie, le bon fonctionnement d'un système de cuisson des aliments ou pour garantir l'approvisionnement en eau sanitaire, le CPAS, pour une période qu'il détermine et ne pouvant excéder six mois, peut enjoindre le fournisseur de rétablir la puissance initiale dont disposait le ménage, avec un plafond de 4.600 watts. (...) Cette période est mise à profit par le CPAS pour proposer des mesures de guidance au ménage, éventuellement avec l'aide d'un service de médiation de dettes. »

Le fournisseur d'énergie ne peut s'opposer à une telle demande au motif que le ménage lui serait redevable d'un arriéré, d'autant que le CPAS en fait la demande.

3. Recommandation

Le Service invite tous les consommateurs bruxellois et les différents acteurs sociaux de le saisir s'ils sont confrontés à une situation telle que dépeinte ci-dessus et ce, afin qu'il puisse prendre une décision « contraignante » à l'égard du ou des fournisseur(s) concernés.

3.7.3 Retrait du limiteur d'un client protégé

Le troisième exemple porte sur le retrait du limiteur – statut du « client protégé ».

Le Service rappelle qu'un client protégé ne peut demander le retrait du limiteur de puissance pendant toute la période « protégée ».

3.8 Litiges et indemnités

Abordons à présent la problématique des indemnités demandées à Sibelga.

1. Description des faits rencontrés

SIBELGA a pris en compte un nombre de jours jugé insuffisant pour calculer l'indemnité qu'il doit à la plaignante pour non réalisation d'un renforcement de raccordement dans les délais.

L'article 32quater de l'ordonnance électricité fixe le délai « sauf convention contraire » entre les parties - convention dont l'ordonnance ne prescrit ni aucune forme ni aucune procédure. En l'occurrence, il y a eu accord au moins tacite donné au téléphone par la plaignante, **qui ne le conteste pas**, pour effectuer les travaux dans un plus long délai. SIBELGA n'a toutefois effectué les travaux qu'un jour après ce délai.

La plaignante conteste le fait que SIBELGA ne lui ait payé l'indemnité que pour le retard calculé par rapport au délai contractuel.

2. Décisions prises et motivations

C'est à tort que la plaignante invoque le délai de principe inscrit dans l'article 32quater de l'ordonnance. En effet, dès le moment où elle a accepté que ce délai soit prolongé, l'accord, donné par téléphone à SIBELGA, fût-ce tacitement et sans contester la prolongation, prévaut, comme il est prescrit dans la disposition de l'ordonnance elle-même.

3. Recommandations

Ce cas de jurisprudence, unique, ne requiert pas de recommandation particulière : la prévalence de la « convention contraire » est claire.

3.9 Plaintes relatives à l'octroi d'une prime énergie

Le Service de BRUGEL est compétent pour traiter les plaintes relatives aux primes énergie délivrées par l'Institut Bruxellois pour la Gestion de l'Environnement (IBGE) appelé ci-après « Institut ».

Fin de l'année 2013 et dans le courant du premier semestre 2014, le Service a enregistré une forte augmentation du nombre de plaintes introduites contre l'Institut ; elles émanent aussi bien des particuliers que de sociétés immobilières.

La gestion de ces plaintes requiert pour le Service un gros investissement car elles portent sur des matières et pratiques non maîtrisées, qui ne cadrent pas avec les missions dévolues au régulateur et habituellement traitées par lui.

Dès lors, vu la complexité de ces matières, et le niveau d'excellence que veut maintenir le Service dans les décisions qu'il prend, la gestion de ces plaintes introduites contre l'IBGE est perçue par le Service comme un frein au développement de ses vraies missions.

De plus, les remarques émises par le Service dans les rapports précédents restent sans effet sur l'IBGE, engendrant le sentiment de ne pas être écouté.

En 2012, des membres du Service ont rencontré les responsables du Département Primes énergie au sujet de plusieurs dossiers « litigieux ». Des commentaires sur les conditions générales primes énergies (drastiques, inflexibles, déséquilibrées dans la mesure où le demandeur n'a « pas le droit » à l'erreur) ont été formulés par le Service. Il a été demandé au Département de modifier certains points des conditions générales, notamment celui portant sur

l'introduction d'une même demande de prime au cours d'une période de 5 ans.

Ce dernier point a d'ailleurs été repris dans le rapport annuel 2012 de BRUGEL - partie primes énergie.

À l'heure actuelle, l'IBGE n'a pas tenu compte de ces remarques formulées sur le point précité (cfr rapport annuel de 2012). Il est en effet toujours mentionné dans les conditions générales qu'« une même prime ne peut être demandée plusieurs fois au cours d'une période de 5 ans ».

Néanmoins, il serait judicieux que l'IBGE consulte le Service lors de la rédaction des conditions générales primes énergie étant donné que le Service gère les recours contre les décisions du Département Primes énergie.

Philosophie imputée à l'IBGE :

Comme mentionné plus avant, le Service multiplie les recherches et analyses lors du traitement d'une plainte contre l'IBGE et ce, afin d'apporter tout l'éclairage nécessaire pour une prise de décision motivée et équilibrée.

Ces différents travaux préparatoires ont permis de dégager quelques constats concernant la philosophie et les pratiques de l'IBGE dans la gestion des dossiers de demande de primes.

Concernant la philosophie de l'Institut envers les « demandeurs de primes », le premier constat est que l'Institut ne développe pas vraiment une approche client. Le demandeur n'est pas vu comme un partenaire à épauler afin d'atteindre un objectif commun, à savoir l'obtention des primes lié à un objectif principal, comme l'économie d'énergie du bâtiment, mais bien comme un administré qui doit respecter toutes les règles au pied de la lettre.

Le Service a également constaté que le niveau socio-économique ainsi que le niveau d'instruction des plaignants étaient très élevés. Les dossiers sont très bien instruits, les plaignants connaissent leurs droits et suivent leurs dossiers de près.

Les plaintes enregistrées émanent directement des personnes concernées.

Se pose aussi la question des autres demandeurs, qui pensent aussi que le refus de l'IBGE n'est pas « juste » mais qui n'osent pas déposer une plainte auprès de BRUGEL pour différentes raisons telles que : perte de confiance dans les institutions, complexité de la procédure, difficultés de la langue... qu'en est-il de ces personnes et de leurs droits ? L'introduction matérielle d'un recours ne peut en effet être réservée qu'à une fraction de la population.

Un aperçu des nombreuses remarques émanant du traitement des dossiers de plainte est repris ci-dessous.

Dysfonctionnements relevés lors du traitement des dossiers

Voici la liste des différents problèmes relevés à travers les plaintes parvenues :

- Le service a constaté une discordance entre les informations techniques reprises dans le formulaire de demande de prime et celles reprises dans la facture de l'entrepreneur si le point 6.2 intitulé « Attestation de l'entrepreneur / l'installateur » du formulaire administratif n'a pas été signé ni cacheté par l'entrepreneur.
- Toute correspondance doit être adressée au bon destinataire.
- Lorsqu'un demandeur introduit son dossier de demande par mail, il y a lieu de lui répondre par retour de mail, ou pour le moins de clarifier le mode de communication - et non, une fois par courrier postal, une autre fois par email.
- En cas d'incertitude sur les coordonnées du demandeur, l'IBGE devrait prendre contact avec le demandeur afin de vérifier avec lui la bonne exactitude des coordonnées communiquées précédemment par téléphone, par courriel ou par courrier postal.

- Le Département des Primes énergie devrait permettre au Service d'organiser des auditions à la demande des plaignants pendant les vacances scolaires. Le traitement des plaintes n'est pas « suspendu » pendant les congés.
- L'IBGE devrait envoyer un accusé de réception au demandeur afin de permettre à ce dernier de transmettre, de son propre chef, tout complément d'informations à l'IBGE après l'envoi de son dossier.
- L'IBGE devrait prendre en considération toute facture rectifiée à partir du moment où l'entrepreneur reconnaît « officiellement » par écrit qu'il a commis une erreur matérielle sur la facture lors de son établissement.
- Les erreurs matérielles dans le chef des entrepreneurs sont courantes et compréhensibles. Pour de nombreux petits entrepreneurs, les tâches administratives sont rebutantes et passent bien souvent en dernier. Les entrepreneurs doivent jongler avec différentes législations résultant de la régionalisation de l'État. Les normes imposées par les Régions pour l'obtention de primes sont différentes et par conséquent, peuvent conduire à des erreurs dans la rédaction des documents de demandes de primes. Dès lors, l'IBGE pourrait être compréhensif envers ce type d'erreurs matérielles et ne pas partir de l'idée préalable que toute facture rectifiée ou document modifié est un faux.
- Le Service émet également des réserves dans l'utilisation de devis au lieu de factures détaillées et/ou factures rectifiées, certifiées « véritables et sincères » par l'entrepreneur car les parties s'écartent trop souvent du devis initial et ce dernier n'apporte pas la preuve que les travaux ont réellement été effectués en toute concordance avec le descriptif et les quantités reprises dans le cahier des charges.
- Le Service constate également que les informations diffusées au demandeur et plus spécialement en cas de refus ne sont pas assez explicites et parfois ne

correspondent pas à la réalité. Un demandeur peut se voir informé d'un refus pour cause de non transmission des documents demandés alors que les documents ont bien été transmis dans les temps. En fait, la vraie raison du refus tient plus compte du contenu des documents (attestation mal complétée, numéro d'agrément non communiqué...) que du document en lui-même. Dès lors, le demandeur se trouve dans une situation de complète incompréhension envers son administration et en ressent des frustrations.

Opportunité de gestion des plaintes pour le futur

Comme précisé plus avant, la gestion des plaintes introduites contre l'IBGE ne fait pas partie du métier premier du régulateur pour l'énergie. Cette gestion sort de sa sphère de compétence. BRUGEL a dès lors tenté de rechercher une autorité compétente susceptible de la remplacer dans cette tâche.

Cette recherche d'une autorité compétente pour le traitement des recours contre les décisions de l'IBGE en matière de primes « énergie », à désigner **en lieu et place** du Service de BRUGEL, qui les traite actuellement ¹⁴, doit s'effectuer par priorité dans l'encadrement institutionnel de cette compétence.

Différents recours y sont organisés :

- par l'ordonnance « PEB » ¹⁵ : recours contre les amendes administratives infligées du chef des infractions décrites aux articles 30, 31 et 32 (non-conformité de bâtiments neufs aux normes de l'ordonnance ou de l'arrêté d'exécution ¹⁶) ;
- par le COBRACE (« Code Bruxellois de l'Air, du Climat et de la Maîtrise de l'Energie » ¹⁷) contre les décisions relatives à l'octroi de dérogations aux exigences PEB ;
- par l'arrêté organisant la procédure d'agrément des conseillers PEB ¹⁸ : recours contre une décision de refus, de retrait ou de suspension d'agrément, ou contre une

absence de décision dans le délai prévu (art. 10, § 2 : 30 jours ouvrables, prolongeable dans certains cas).

Dans ces trois cas (et dans d'autres arrêtés en matière d'agrément), le recours est chaque fois porté devant le Conseil de l'Environnement.

Ce Conseil a été créé et organisé par les articles 79 et 80 de l'ordonnance du 5 juin 1997 relative aux permis d'environnement, comme instance de recours intermédiaire entre les décisions administratives et les recours au Gouvernement. Les recours organisés par les ordonnance et arrêtés « PE » ci-dessus, sont proches des dispositions « PEB », mais pas identique ; ce sont donc ces dernières qui s'imposent, en raison de leur spécificité à l'égard de la matière.

Jurisprudence concernant les plaintes déposées contre l'IBGE

BRUGEL se réfère à l'exposé de sa jurisprudence concernant les plaintes reçues contre l'IBGE et étaye les propos avancés plus avant par des exemples concrets :

Discordance entre les informations reprises dans le formulaire administratif et celles reprises dans la facture de solde :

1. Description des faits rencontrés

L'IBGE a refusé d'octroyer « le bonus U vitrage $\leq 1,0 \text{ W/m}^2$ » à titre de complément de prime énergie B4-vitrage super-isolant au plaignant car le vitrage utilisé et mentionné sur la facture de solde présentait un U de $1,1 \text{ W/m}^2\text{K}$.

2. Décision prise et motivation

Le Service a déclaré la plainte recevable et fondée.

Il a estimé qu'il ne pouvait y avoir de discordance entre les informations techniques reprises dans le formulaire

¹⁴ En vertu de l'article 30novies, § 1^{er}, 5° de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

¹⁵ Ordonnance du 7 juin 2007 relative à la performance énergétique et au climat intérieur des bâtiments.

¹⁶ Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 21 décembre 2007 déterminant des exigences en matière de performance énergétique et de climat intérieur des bâtiments.

¹⁷ Ordonnance du 2 mai 2013 portant le Code Bruxellois de l'Air, du Climat et de la Maîtrise de l'Energie. La procédure d'instruction et les critères d'octroi des dérogations, visée à l'article 2.2.4, § 1^{er} du COBRACE, sont fixés par l'arrêté du Gouvernement du 19 juin 2008 ; un recours contre l'absence de décision ou contre la décision elle-même est organisé par l'article 6.

¹⁸ Arrêté du Gouvernement du 10 octobre 2013 relatif à l'agrément des conseillers PEB (...), art. 10.

de demande de prime et celles reprises dans la facture de l'entrepreneur dans la mesure où le point 6.2 intitulé « Attestation de l'entrepreneur/l'installateur » du formulaire administratif n'a pas été signé ni cacheté par l'entrepreneur.

Le Service a considéré que l'IBGE, dans un tel cas, devait déclarer le dossier incomplet et devait, dès lors, faire parvenir un courrier précisant les éléments manquants au demandeur de prime.

3. Recommandation

Le Service recommande au Département Primes énergie d'adresser des demandes de compléments plus détaillées afin que le demandeur d'une prime énergie connaisse la raison pour laquelle son dossier a été déclaré « incomplet » par l'IBGE.

Un deuxième cas porte sur la demande de compléments d'information.

1. Description des faits rencontrés

L'IBGE a refusé d'octroyer 8 demandes de « primes énergie » au plaignant, gestionnaire de dossier auprès d'un CPAS au motif qu'il n'aurait pas reçu les compléments d'information sollicités dans le délai imparti.

4 Collaborations externes

4.1 Collaboration avec le Service de Médiation de l'Énergie (SME)

Cette collaboration est organisée par le Règlement d'Ordre Intérieur (ROI) du SME¹⁹. Ce ROI prévoit le traitement des plaintes selon leur objet. Le SME traite les plaintes relevant soit de la compétence fédérale exclusive, soit de la compétence mixte. Le SPF Économie traite les plaintes relatives aux pratiques de marketing et de vente, et des infractions à l'accord sur « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » ainsi qu'au code de conduite qui y est

L'analyse approfondie du dossier a révélé que les demandes de compléments n'ont pas été adressées directement au plaignant, mais au CPAS et ce, bien que le plaignant ait renseigné sa qualité de correspondant du CPAS dans les différents formulaires de demande de prime.

2. Décision prise et motivation

Au vu des éléments qui précèdent, le Service a déclaré la plainte recevable et fondée. Le Service a considéré que l'IBGE, ayant omis d'adresser personnellement les demandes de compléments au plaignant, devait lui accorder un nouveau délai de deux mois prenant cours à la date à laquelle les demandes de compléments ont été envoyées par mail à l'intéressé, transmise à la suite de sa demande, afin que ce dernier lui transmette les pièces manquantes de son dossier.

3. Recommandation

Le Service recommande au Département Primes énergie de veiller à adresser toute correspondance au gestionnaire du dossier (demandeur de prime ou mandataire).

annexé. Les régulateurs régionaux traitent les plaintes relevant exclusivement de la compétence régionale²⁰.

Plusieurs demandes d'avis émanant du SME ont été traitées par le Service dans le cadre du traitement de plaintes mixtes. Ces demandes concernaient un ou plusieurs aspects relevant de la compétence régionale. Lorsque le SME s'adresse à BRUGEL dans le cadre d'une demande de médiation individuelle, il s'adresse implicitement au Service dans la limite des compétences de ce dernier. Pour des questions générales, le coordinateur les fait remonter pour recueillir l'avis du

¹⁹ Règlement d'Ordre Intérieur consacré aux « interactions entre le Service de Médiation de l'Énergie (SME) et les services fédéraux et régionaux compétents pour l'énergie ».

²⁰ Le ROI précise toutefois que « le service qui reçoit la demande de procédure d'urgence la traite de manière autonome, quel que soit le domaine de compétence concerné par la demande de procédure d'urgence ou sa cause ».

Conseil d'administration. De même, si le SME souhaite que BRUGEL s'exprime non pas sur un dossier individuel, mais bien sur une thématique en général, ce serait alors le Conseil d'administration de BRUGEL qui s'exprimerait. Pour ce faire, il y aurait lieu de formaliser la demande au Conseil d'administration.

Dans la gestion des dossiers communs avec le SME, le Service constate différents faits qui pourraient être facilement améliorables et permettrait ainsi d'optimiser la gestion des dossiers.

Par exemple, les demandes d'avis qui parviennent au Service et qui ne sont accompagnées d'aucun dossier du plaignant. Il est dès lors difficile pour le Service de rendre un avis sans avoir une vision globale des faits reprochés ainsi que du positionnement et justificatif des parties impliquées.

Dans le même ordre d'idée, le SME demande au Service de se positionner sur un comportement de fournisseur sans que cette demande soit associée à une plainte particulière. Le Service ne peut rendre un avis au SME que si ce dernier résulte d'un dépôt de plainte et l'objet de la plainte doit correspondre à la demande.

Il est également constaté que dans les décisions rendues dans des dossiers de plaintes dans lesquels SIBELGA est directement

impliqué (et plus particulièrement, les plaintes relatives aux données de comptage), l'analyse qui en est faite par le SME est en contradiction avec les décisions prises par le Service.

4.2 Collaboration avec la Direction Générale Contrôle et Médiation du SPF Economie

En 2013, le Service a réceptionné plusieurs demandes d'information concernant les démarches pratiqués par un fournisseur.

N'étant pas compétent en cette matière, le Service s'est chargé de les transmettre pour traitement à la Direction Générale Contrôle et Médiation du SPF Economie.

Dans un dossier de plainte mixte, la Direction Contrôle et Médiation du SPF Economie a immédiatement demandé au GRD son avis. Suite au maintien de la position de celui-ci et à l'échec de la médiation, elle a aussitôt transmis le dossier à BRUGEL, qui a pris une décision.

5 Conclusions

En 2013, BRUGEL a pu constater que le nombre de plaintes était en légère diminution, ce qui signifierait que les acteurs du marché travaillent avec des niveaux de qualité supérieur aux années antérieures et améliorent leur processus. Ceci ne veut toutefois pas dire que tout fonctionne parfaitement.

Les plaintes déposées sont aussi révélatrices d'interprétations du cadre réglementaire divergentes ou de pratiques méritant

d'être améliorées. BRUGEL s'inscrit dans un état d'esprit où les erreurs du passé doivent permettre d'améliorer le fonctionnement futur.

Par ailleurs, BRUGEL considère que les plaintes déposées à l'encontre de l'IBGE devrait être traitées à l'avenir par une autre chambre de recours, cette matière n'étant pas dans la compétence du régulateur.

brugel ●●

LE REGULATEUR BRUXELLOIS POUR L'ÉNERGIE

BRUGEL

46 avenue des Arts, bte 14

1000 Bruxelles

info@brugel.be

www.brugel.be