

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

RAPPORT de consultation publique **(BRUGEL-20170310-37)**

**relatif au projet de décision relative à l'introduction du
règlement de procédure du Service des litiges de BRUGEL**

10 mars 2017

Table des matières

1	Introduction.....	3
2	Contributions reçues et discussions de celles-ci.....	3
3	Conclusions.....	12
4	Annexes.....	12
4.1	Annexe I: Réaction du Centre d'appui SocialEnergie.....	12
4.2	Annexe II: Réaction d'Infor GazElec.....	12

I Introduction

La Commission de régulation de l'énergie en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « BRUGEL ») a organisé une consultation publique concernant le projet de décision relatif à l'introduction du règlement de procédure du Service des litiges de BRUGEL (Ci-après : « R.O.I. »).

Cette consultation publique a débuté le 1^{er} novembre 2016 et a pris fin le 30 novembre 2016.

L'objectif de cette consultation publique était d'informer tous les acteurs du marché du nouveau règlement de procédure du Service des litiges de BRUGEL (Ci-après : « le Service des litiges ») et de recueillir leurs éventuelles remarques et/ou suggestions en vue d'améliorer le règlement précité.

Le présent rapport consolide les différentes réponses et indique les modifications qui ont été apportées au projet de décision à la suite de cette consultation publique.

Deux organismes, dont notamment le Centre d'appui SocialEnergie et Infor GazElec ont émis des remarques et suggestions relatives à l'introduction du R.O.I.

Toutes les contributions sont disponibles aux annexes I et II du présent rapport.

2 Contributions reçues et discussions de celles-ci

Résumé des réactions reçues :

1) Compétence du Service des litiges de BRUGEL

Le Centre d'appui SocialEnergie et Infor GazElec s'interrogent sur la possibilité laissée aux professionnels tels que les fournisseurs d'énergie ou le gestionnaire de réseau de distribution d'introduire une plainte auprès du Service des litiges de BRUGEL. Selon les acteurs précités, l'admission de cette possibilité est contraire à l'objectif de la directive européenne 2013/11/UE¹.

Point de vue de BRUGEL :

BRUGEL reconnaît l'importance d'assurer un niveau élevé de protection des consommateurs. C'est la raison pour laquelle BRUGEL suit les remarques du Centre d'appui SocialEnergie et Infor GazElec et modifie le R.O.I. dans ce sens.

¹ La Directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 concernant et modifiant le Règlement (CE) no 2006/2004 et la Directive 2009/22/CE, JOUE 2013, L 165, p. 63-79.

2) Communication et visibilité du Service des litiges de BRUGEL

a) Position du Centre d'appui SocialEnergie :

- Le Centre d'appui SocialEnergie considère que le nombre de plaintes (101 au total)² réceptionnées par le Service des litiges dans le courant de l'année 2015 est peu élevé par rapport au nombre de plaintes qu'il a lui-même réceptionné. Le même constat s'observe auprès des services avec lesquels le Centre d'appui SocialEnergie collabore. Le Centre d'appui SocialEnergie estime dès lors qu'il serait bénéfique que BRUGEL renforce sa communication sur l'existence du Service des litiges.
- Il estime également qu'il faut communiquer aux consommateurs d'énergie les bénéfices potentiels à faire valoir leurs droits et l'impact que cela peut avoir pour eux.
- Le Centre d'appui SocialEnergie est par ailleurs d'avis qu'il faut multiplier les modes de communication pour garder la procédure accessible à tous.
- Afin d'encourager les consommateurs à faire valoir leurs droits, le Centre d'appui SocialEnergie considère qu'il y a lieu de mentionner dans le formulaire de plaintes et sur le site web du Service des litiges que les agents traitants sont indépendants, impartiaux et sont tenus à la confidentialité lorsqu'ils traitent les plaintes reçues.
- Selon le Centre d'appui SocialEnergie, il convient également de mentionner la suspension des mesures prises par les parties mises en cause durant la période de traitement de la plainte et ce, jusqu'à la prise de décision.

b) Position d'Infor GazElec :

- Infor GazElec attire l'attention sur le fait que les consommateurs bruxellois confondent le Service des litiges de BRUGEL avec le Régulateur bruxellois (BRUGEL). Selon Infor GazElec, il serait dès lors opportun que le Service des litiges se distingue de BRUGEL et se dote d'une rubrique internet propre afin de faciliter le dépôt d'une plainte par les consommateurs.

Point de vue de BRUGEL :

Il ressort des réactions du Centre d'appui SocialEnergie et d'Infor GazElec que le Service des litiges est méconnu du grand public. Afin d'améliorer la communication et la visibilité du Service des litiges de BRUGEL, BRUGEL propose de mettre en évidence les deux entités séparées.

BRUGEL reconnaît par ailleurs l'importance d'informer régulièrement et de manière accessible tous les consommateurs sur leurs droits et devoirs. C'est la raison pour laquelle BRUGEL suit les remarques du Centre d'appui SocialEnergie et propose de compléter le formulaire de plaintes et d'étudier la création du site web du Service des litiges.

² Conformément au rapport sur le traitement des plaintes et le fonctionnement du Service des litiges de BRUGEL de 2015.

En ce qui concerne la façon dont un consommateur d'énergie peut introduire une plainte auprès du Service des litiges, le Service rappelle que le plaignant peut envoyer sa plainte au bureau de BRUGEL par courriel, ou par courrier ou la déposer sur place. Compte tenu de ce qui précède, le Service ne voit pas la nécessité de multiplier les modes de communication pour garder la procédure accessible à tous.

3) Délais de traitement des plaintes auprès du Service des litiges de BRUGEL

Le Centre d'appui SocialEnergie et Infor GazElec constatent que les délais de traitement des plaintes auprès du Service des litiges de BRUGEL sont trop longs et font régulièrement l'objet de dépassement. Ils estiment qu'il serait dès lors nécessaire que le Service des litiges puisse prévoir des dispositions en cas de dépassement de ces délais.

Point de vue de BRUGEL :

BRUGEL admet que dans le passé les délais de traitement des plaintes auprès du Service des litiges de BRUGEL faisaient régulièrement l'objet de dépassement.

Les délais dont le Service des litiges dispose (maximum 180 jours calendrier) pour traiter les plaintes sont conformes aux délais fixés dans la directive européenne 2013/11/UE. Le Service des litiges doit donc s'astreindre à respecter ces délais.

Actuellement aucune disposition n'est prévue dans le R.O.I. en cas de dépassement de ces délais. Le plaignant dispose néanmoins de la possibilité d'introduire un recours en annulation devant le Conseil d'Etat contre les décisions prises par le Service des litiges.

4) Procédure d'extrême urgence

Le Centre d'appui SocialEnergie et Infor GazElec attire l'attention de BRUGEL sur le fait qu'il est nécessaire de préciser les modalités de la procédure d'extrême urgence du Service des litiges.

Selon les acteurs précités, le R.O.I. devra faire mention, notamment, des délais dans lesquels le Service des litiges examine une plainte de nature urgente, les situations qui entrent dans ce cas de figure et ce que deviennent les plaintes dont le caractère urgent est rejeté.

Point de vue de BRUGEL :

En réponse aux remarques et propositions formulées par les acteurs précités, BRUGEL est d'avis qu'il est souhaitable de compléter les modalités de la procédure d'extrême urgence comme suit :

- « En cas d'urgence, et lorsque le plaignant fait valoir un risque de préjudice grave, et difficilement réparable, le Service des litiges **va statuer sur l'urgence de la plainte introduite dans les plus bref délais** et peut prendre des mesures provisoires contraignantes. [...] »
- « Lorsque le caractère urgent de la plainte est rejeté, le Service des litiges traite la plainte conformément à la procédure de traitement des plaintes telle que reprise dans le chapitre V du R.O.I. »

- « **Le Service des litiges entend par « plainte de nature urgente », toutes les plaintes concernant:**

- **une coupure imminente ou effective et injustifiée à la résidence principale du plaignant ou dans une entreprise employant de moins de 5 personnes ;**
- **l'absence de raccordement ou d'ouverture de compteur dans les trois jours ouvrables au-delà du délai imparti.**

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

Quant au délai dans lequel le Service des litiges examine une plainte de nature urgente, BRUGEL juge qu'il n'est pas pertinent de préciser le nombre de jours exact pendant lequel le Service des litiges devra statuer sur le caractère urgent de la plainte introduite, compte tenu de la diversité et la spécificité des plaintes urgentes

5) Effet contraignant d'une décision du Service des litiges de BRUGEL

Infor GazElec estime que BRUGEL devra préciser les délais dans lesquels les fournisseurs et le gestionnaire de réseau de distribution devront exécuter les décisions contraignantes.

Le Centre d'appui SocialEnergie remarque que le R.O.I. fait état de la possibilité d'imposer une amende administrative en cas de non-exécution de la décision du Service des litiges. Dans ce cas de figure, le Centre d'appui SocialEnergie se demande si BRUGEL a déjà utilisé ce moyen de contrainte.

Point de vue de BRUGEL :

BRUGEL reconnaît l'importance de préciser les délais dans lesquels les fournisseurs et le gestionnaire de réseau de distribution devront exécuter les décisions contraignantes. C'est pourquoi BRUGEL souscrit aux remarques d'Infor GazElec et modifie le R.O.I. dans ce sens.

Quant à la question du Centre d'appui SocialEnergie, BRUGEL affirme que, jusqu'à présent, elle n'a pas encore imposé d'amende administrative en cas de non-exécution de la décision du Service des litiges. Cependant, le Service des litiges a déjà menacé d'imposer une amende administrative aux parties mises en cause dans le cas où ces dernières n'exécuteraient pas, dans les plus bref délais, la décision rendue par le Service.

6) Règles et dispositions légales sur lesquelles se base le Service des litiges

Infor GazElec remarque que l'article 1^{er} du R.O.I. oblige le Service des litiges à prendre en considération les lignes directrices décrétées par le conseil d'administration de Brugel. Dès lors, Infor GazElec se demande quelles sont ces règles et si elles sont publiées.

Point de vue de BRUGEL :

Brugel entend par « *lignes directrices décrétées par le conseil d'administration de Brugel* », tous les actes officiels de BRUGEL. Ceux-ci sont publiés sur le site web de BRUGEL.

7) Composition du Service des litiges

Infor GazElec regrette que les décisions du Service des litiges -qui sont contraignantes et susceptibles de faire l'objet d'un recours au Conseil d'Etat- ne soient pas prise au moins par un juriste. Selon Infor GazElec, il est nécessaire de connaître plus que les grands principes du droit pour prendre des décisions motivées et contraignantes.

De plus, Infor GazElec remarque qu'il n'est pas défini de quelle manière les membres du Service des litiges sont désignés alors que l'arrêté royal du 16 FEVRIER 2015 précisant les conditions auxquelles doit répondre l'entité qualifiée visée au livre XVI du Code de droit économique le prévoit.

Point de vue de BRUGEL :

BRUGEL partage la préoccupation d' Infor GazElec quant à la compétence des personnes en charge des plaintes. En effet, le Service des litiges prévoit dans l'article 5 du R.O.I. que « *l'agent traitant désigné doit disposer des aptitudes nécessaires sur le plan du règlement des litiges, y compris d'une compréhension générale du droit. Cette personne doit, en particulier, posséder les connaissances générales suffisantes des questions de droit, qui lui permettent de saisir les implications juridiques du litige, sans devoir être juriste de formation.* »

Le Service des litiges est par conséquent d'avis que les dossiers complexes seront traités au moins par un juriste tandis que les dossiers répétitifs peuvent être traités par un autre membre du Service des litiges.

Quant à la désignation des agents traitants, il est mentionné dans l'article 2 § 1^{er} du R.O.I. que « *le Conseil d'administration désigne, pour une durée qui ne peut être inférieure à trois ans, les membres du personnel chargés du Service des litiges.* » Néanmoins, il serait judicieux de préciser quelle sont les critères de désignation.

8) Gratuité

Infor GazElec observe que l'article 3 du R.O.I. mentionne que le règlement extra-judiciaire est gratuit, sauf en ce qui concerne les frais d'expertise. Or, l'article 18 du R.O.I. qui s'y réfère, prévoit que seul le Service décide de l'opportunité d'une telle expertise, sans préciser qui aura la charge de ces frais. Selon Infor GazElec, il serait dès lors utile de préciser les conditions d'intervention d'un expert ainsi que les modalités de prise en charge des frais.

Point de vue de BRUGEL :

BRUGEL est consciente de l'importance de préciser les conditions d'intervention d'un expert ainsi que les modalités de prise en charge des frais.

C'est la raison pour laquelle BRUGEL souscrit aux remarques d'Infor GazElec et modifie le R.O.I. dans ce sens.

9) Les effets d'une décision

Infor GazElec estime que lorsque le Service retire une décision, il s'agit d'une décision de retrait et cette décision doit également pouvoir faire l'objet d'un recours.

Infor GazElec est en outre d'avis que lorsque le problème est résolu, une décision doit intervenir sinon les plaignants ont le sentiment que la plainte déposée n'a pas eu de suite.

Selon l'acteur précité, les procédures de recours doivent être mieux expliquées.

Point de vue de BRUGEL :

BRUGEL rappelle que l'article 32 du R.O.I. fait état de la possibilité du Service des litiges de retirer une décision du Service qui contiendrait des erreurs légales afin de la remplacer par une nouvelle décision. Comme pour toutes les décisions du Service des litiges, la décision de retrait peut également faire l'objet de recours auprès du Conseil d'état.

Quant à la plainte résolue, BRUGEL constate qu'actuellement le Service des litiges ne prend pas de décision mais acte le désistement de la plainte déposée auprès de son Service. Le Service des litiges envoie par ailleurs un courrier au plaignant en mentionnant que la plainte est résolue et qu'il clôture le dossier auprès de son Service.

En ce qui concerne les procédures de recours, BRUGEL rappelle qu'actuellement les décisions du Services des litiges peuvent faire l'objet d'un recours devant le Conseil d'Etat, et ce conformément à l'article 33 du R.O.I. Néanmoins, BRUGEL est d'avis qu'il faudrait instaurer un système de recours des décisions du Service auprès des tribunaux de l'ordre judiciaire afin de remplacer le recours devant le Conseil d'Etat.

Quant à la possibilité d'imposer une amende administrative, BRUGEL précise que celle-ci n'est pas une troisième possibilité de recours mais plutôt un moyen de contrainte pour faire exécuter les décisions du Service.

10) Indépendance

Infor GazElec remarque que l'article 6 du R.O.I. prévoit que : « *les membres du Service des litiges ne peuvent pas négliger les lignes directrices de procédure.* » Dès lors, Infor GazElec se demande que signifie cette disposition?

Point de vue de BRUGEL :

La disposition précité oblige les membres du Service de prendre en considération les lignes directrices décrétées par le conseil d'administration de Brugel. Cela signifie que lors du traitement des plaintes par les agents traitants, ces derniers doivent également tenir compte de tous les actes officiels de BRUGEL.

11) Incompétence

Infor GazElec est d'avis qu'il faudrait employer le terme « *plaintes irrecevables* » au lieu de parler « *d'incompétence* ». Il estime qu'en employant le terme « *plaintes irrecevables* » ces plaintes seront susceptible de recours.

En outre, Infor GazElec est d'avis que l'article 10, § 1^{er}, points 1^o et 2^o du R.O.I. sont formulés d'une manière trop vagues. Selon Infor GazElec il y a lieu de supprimer ces deux points.

Il considère également que l'article 10, § 2 du R.O.I. est assez confus. Il conviendrait dès lors de préciser si une telle demande pourrait être introduite en dehors de la procédure de saisine du Service des litiges par les particuliers. Il serait en outre nécessaire de préciser qui rend cet avis au sein de BRUGEL.

Point de vue de BRUGEL :

Suite aux remarques formulées par Infor GazElec, BRUGEL propose de remplacer le terme « *incompétence* » par le terme « *plainte qui ne feront pas l'objet de poursuite* ». Dans un soucis de clarification, BRUGEL précise que peu importe le terme employé par le Service notamment « *plaintes irrecevables* », « *incompétence* » ou « *plainte qui ne feront pas l'objet de poursuite* », toutes ces décisions peuvent faire l'objet d'un recours.

En réponse aux remarques formulées par Infor GazElec, BRUGEL est d'avis qu'il est souhaitable de compléter l'article 10, § 1^{er}, points 1^o et 2^o comme suit : « §1^{er}. Le Service des litiges n'est pas compétent pour traiter les plaintes dont : 1^o l'objet de la plainte n'a pas été suffisamment précisé **suite à des demandes d'informations** ; 2^o il y a un manque d'informations **suite à des demandes d'informations** ; [...] »

En ce qui concerne les demandes d'avis général adressé au Service des litiges, BRUGEL affirme que les particuliers peuvent également demander un avis général concernant les textes légaux et réglementaires régissant le marché de l'énergie. Lorsque un particulier s'adresse au Service des litiges dans le cadre d'une telle demande d'avis, le Service transfère cette demande au conseil d'administration de BRUGEL qui se charge de formuler son avis et sa position.

12) Dépôt d'une plainte auprès du Service des litiges de BRUGEL

Infor GazElec estime qu'il est préférable que les plaintes soient envoyées au Service des litiges et non à Brugel afin d'éviter la confusion et préserver l'indépendance du Service des litiges.

Point de vue de BRUGEL :

BRUGEL rappelle qu'actuellement le plaignant peut envoyer sa plainte au bureau de BRUGEL, par courriel, ou par courrier ou la déposer sur place. Quant à l'envoi de la plainte par courriel, BRUGEL constate que la plainte est envoyée vers l'adresse général de BRUGEL, qui est info@brugel.be. Afin d'éviter la confusion et préserver l'indépendance du Service des litiges, BRUGEL propose de créer une adresse spécifique pour le Service des litiges.

13) Envoi d'un accusé de réception

Infor GazElec estime qu'il serait utile que lors de l'envoi de l'accusé de réception, le consommateur soit informé de toutes les implications du dépôt de sa plainte comme le prévoit l'article 9 de la directive européenne 2013/11/UE. Il devrait, par exemple, savoir que la prescription est suspendue pendant le temps de l'examen de sa demande.

Point de vue de BRUGEL :

BRUGEL reconnaît l'importance d'informer d'avantage les parties de l'issue de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges.

C'est la raison pour laquelle BRUGEL souscrit aux remarques d'Infor GazElec et modifie le R.O.I. dans ce sens.

14) Décision de poursuivre ou non le traitement de la plainte

Infor GazElec est d'avis que le délai de 15 jours prévu pour répondre à une demande d'information est trop court. Les plaignants ne disposent pas tous d'un courrier électronique et il faut donc tenir compte des délais postaux. Le délai de 30 semble être plus approprié.

Point de vue de BRUGEL :

BRUGEL attire l'attention d'Infor GazElec sur le fait que si le Service des litiges devait prévoir un délai de 30 jours au lieu de 15 jours pour que le plaignant puisse répondre à une demande d'information, il faudra être conscient que le Service devrait rallonger dès lors le délai de procédure de traitement de plainte. Dès lors, cette remarque n'est pas suivie par Brugel.

15) Exécution de la décision du service des litiges

Infor GazElec note, qu'il est mentionné dans l'article 30 du R.O.I. que « la décision du Service des litiges est prise de manière collégiale par le comité de décision. » Dès lors, Infor GazElec s'interroge sur la portée du terme « collégiale ».

Point de vue de BRUGEL :

Par « collégiale » il convient d'entendre « à l'unanimité ».

16) Retrait d'une décision du Service des litiges de BRUGEL

Infor GazElec remarque que les décisions du Service des litiges sont créatrices de droits. Il ne faudrait donc pas que le retrait soit prévu. Seules les décisions basées sur des erreurs de faits pourraient être concernées et non celles contenant des erreurs légales qui peuvent faire l'objet de recours au Conseil d'Etat.

Point de vue de BRUGEL :

BRUGEL ne partage pas l'opinion d'Infor GazElec. BRUGEL considère qu'un acte qui contient des erreurs légales de droit peut être retiré par l'autorité administrative. En effet, l'arrêt du Conseil d'Etat du 10 août 2004, n° 134.241 affirme que: « **Considérant qu'un acte créateur de droit régulier ne peut être retiré par l'autorité administrative que s'il est irrégulier, [...] ou lorsque l'acte est entaché d'une irrégularité [...]** » Il ressort de ce qui précède que le Service des litiges peut retirer sa décision qui contiendrait des erreurs légales à conditions que celle-ci n'ait pas apporté des droits à des tiers. Le retrait d'un tel acte juridique peut être motivé soit par l'illégalité de l'acte soit par le principe de sécurité juridique.

17) Recours

Le Centre d'appui SocialEnergie et Infor GazElec considère qu'il convient de préciser plus amplement les modalités d'appel des décisions (quelles instances, délais ..).

Point de vue de BRUGEL :

BRUGEL rappelle que les modalités d'appel des décisions du Service des litiges sont précisées dans la lettre d'accompagnement des décisions du Service et dans le document concernant les modalités d'exercice de recours qui est joint à la décision du Service. Dans un souci de clarté, BRUGEL souscrit aux remarques d'Infor GazElec et complète le R.O.I. dans ce sens.

3 Conclusions

BRUGEL s'est efforcée de répondre aux différentes remarques émises par le Centre d'appui SocialEnergie et Infor GazElec

Les remarques formulées par ces acteurs étaient parfois accompagnées de suggestions spécifiques visant à modifier le règlement de procédure du Service des litiges de BRUGEL.

BRUGEL a modifié le projet de décision relatif à l'introduction du règlement de procédure du Service des litiges de BRUGEL sur base des remarques et suggestions qu'elle a considérées comme pertinentes et constructives.

* *

*

4 Annexes

4.1 Annexe I: Réaction du Centre d'appui SocialEnergie

4.2 Annexe II: Réaction d'Infor GazElec

Au présent rapport sont jointes les réactions du Centre d'appui SocialEnergie (annexe I) et d'Infor GazElec (annexe II) à la consultation publique concernant le projet de décision relatif à l'introduction du règlement d'ordre intérieur du Service des litiges de BRUGEL.



Réponse à la consultation publique concernant le projet de décision relative à l'introduction du règlement d'ordre intérieur du service des litiges de BRUGEL

Nous tenions à saluer la démarche de consultation ainsi que les modifications apportées visant à renforcer la formation et la compétence des agents, leur indépendance, la réaffirmation de la gratuité de la procédure et le renforcement de l'information des parties sur leur possibilité de se retirer de la démarche en cours.

Nous souhaitons néanmoins porter à votre attention différents points d'amélioration afin que la procédure de plainte soit effectivement accessible et investie par les consommateurs vulnérables et ce, dans un souci partagé de réel équilibre des relations entre les acteurs d'un marché libéralisé.

Tout d'abord, nous nous interrogeons sur la compétence du service des litiges et plus précisément sur la possibilité laissée aux professionnels tels que les fournisseurs ou le gestionnaire de réseau d'introduire une plainte. La directive européenne considère en effet que ses dispositions ne s'appliquent ni aux litiges entre professionnels ni aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur. Son objectif est bien d'assurer un niveau élevé de protection des consommateurs, de contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur, en faisant en sorte que les consommateurs puissent à titre volontaire introduire des plaintes contre des professionnels.

Une lecture de votre rapport annuel 2015 sur le traitement des plaintes et le fonctionnement du service a également suscité notre étonnement quant au nombre de plaintes réceptionnées (101 en 2015¹). Nous trouvons ce chiffre peu élevé. Il ne peut, selon nous, être le reflet d'un marché qui fonctionne sans dysfonctionnements, sans erreurs et sans stratégies d'évitement des protections prévues par les Ordonnances. Nos pratiques et celles des services avec lesquels nous collaborons peuvent facilement attester du contraire.

Un service de règlement extrajudiciaire des litiges devrait susciter l'intérêt car il est gratuit, réglementé, accessible à tous et probablement moins effrayant qu'une procédure devant les tribunaux. Or, les chiffres ne traduisent pas cet attrait : seules 35 plaintes sont adressées de manière directe par le plaignant et son conseil.

Pour franchir le pas et décider de porter plainte de manière effective, plusieurs éléments doivent coexister. Le consommateur lésé doit :

- être informé qu'une telle procédure existe,
- en identifier les bénéfices directs,
- être rassuré quant à d'éventuelles représailles ou désavantages.

¹ En 2015, le Service de médiation de l'énergie a enregistré 435 plaintes et la Cwape totalise 928 demandes écrites dont 492 demandes de médiation.



1. Concernant l'information :

Nous pensons qu'il serait bénéfique pour tous que Brugel renforce sa communication sur l'existence d'un tel service et sur ses avantages (lien direct sur site, site indépendant, campagne de communication...). Afin de toucher un public fragilisé, il pourrait être opportun de renforcer la formation et l'accessibilité de l'information aux travailleurs sociaux qui pourront être relais auprès de ce public.

2. Identifier les bénéfices directs :

Plusieurs éléments sont de notre point de vue actuellement dissuasifs à l'introduction d'une plainte.

Tout d'abord, il y a lieu de garder à l'esprit l'importance de la fracture numérique. Il est donc primordial de rester ouverts à d'autres modes de communication accessibles à tous : le courrier traditionnel mais aussi la possibilité de pouvoir venir expliquer sa situation. Et il doit en rester de même pour chacune des étapes de la procédure. Tout comme l'importance de garder informé les services sociaux relais.

Ensuite, les délais de traitement sont trop longs. Même si nous partageons votre souci de pouvoir vous positionner sur base d'un dossier étayé, la longueur de la procédure ne rencontre pas son objectif, à savoir « *apporter aux litiges une réponse rapide, transparente et gratuite dans un cadre extra-judiciaire* ». Attendre parfois 180 jours pour obtenir une décision n'est pas en phase avec les réalités vécues. Par ailleurs, ces délais font régulièrement l'objet de dépassement. Des dispositions sont-elles prévues dans ce cas de figure ? Cela devrait être le cas. Tant les services sociaux que les consommateurs vulnérables se détournent de la procédure pour trouver d'autres solutions afin de répondre rapidement aux problèmes soulevés et cela, même si un manquement est constaté et que le fournisseur ou le gestionnaire de réseau n'a pas donné suite à leur demande. Le problème solutionné, la procédure de plainte n'apparaît plus comme pertinente. Il en résulte une vision tronquée du bon fonctionnement du marché, un préjudice subi par les plus vulnérables et un déséquilibre manifeste dans les relations commerciales.

Dans le rapport, il est également fait mention d'une procédure d'extrême urgence : quels sont alors les délais ? Quelles situations concrètes entrent dans ce cas de figure ? Ces éléments ne semblent pas avoir été précisés et devraient pourtant l'être.

Enfin, toute décision du service des litiges a un effet contraignant. Un délai est fixé aux parties pour s'y conformer. Le règlement fait état de la possibilité d'imposer une amende administrative. Ce moyen de contrainte a-t-il déjà été utilisé ? Communiquer sur les bénéfices potentiels à faire valoir ses droits et sur l'impact que cela peut avoir pour soi-même comme pour la collectivité inciterait davantage les consommateurs et intervenants sociaux. A titre de simple exemple, le site internet du « service de médiation de l'énergie » mentionne un certain nombre de plaintes et les interventions réalisées par le médiateur. Ces mentions permettent de rendre concrètes et abordables les actions du médiateur.

3. Etre rassuré quant à d'éventuelles représailles et dédommagements :

Ici également, il y aurait lieu de renforcer la communication à ce sujet. La proposition de règlement évoque des éléments fondamentaux tels que l'indépendance, l'impartialité et la confidentialité auxquels sont tenus les agents traitants.



Les mentionner dans le formulaire de plainte tout comme sur le site Internet ou d'autres supports aurait tout son sens pour encourager les consommateurs à faire valoir leurs droits.

Il en est de même pour ce qui concerne la suspension des mesures prises par les parties mises en cause durant la période de traitement de la plainte et ce, jusqu'à la prise de décision.

Enfin, les possibilités de recours, l'état d'avancement de la procédure, une estimation du délai de traitement et les effets de la décision devraient être clairement portés à la connaissance du consommateur et du service social qui l'accompagne.

Nous restons à votre disposition pour pouvoir échanger sur les éléments soulevés dans le présent document et contribuer à rendre cette procédure plus accessible à tous.

Note sur le projet de règlement de procédure de Brugel 20161014-38 du 14 octobre 2016

Vu le projet de Décision dans sa version pour consultation,

Article 1: Règles et dispositions légales sur lesquelles se base le Service des litiges

Parmi ces règles, le Service des litiges doit " également prendre en considération les lignes directrices décrétées par le conseil d'administration de Brugel". Quelles sont ces règles, sont elles publiées?

Article 2 : Composition

Il semble dommage que les décisions du Service des litiges -qui sont contraignantes et susceptibles de faire un recours au Conseil d'Etat- ne soient pas prise au moins par un juriste car il est nécessaire de connaître plus que les grands principes du droit pour prendre des décisions motivées et contraignantes.

Il n'est pas défini non plus comment les membres de ce Service sont désignés alors que le prévoit l'arrêté royal du 16 FEVRIER 2015 précisant les conditions auxquelles doit répondre l'entité qualifiée visée au livre XVI du Code de droit économique.

L'article 3 de cet arrêté précise en effet : « Afin de satisfaire aux conditions de transparence et d'accessibilité d'une entité qualifiée, visées au livre XVI du même Code :

1° l'entité dispose de son propre site web actualisé qui contient au moins les informations suivantes :

- a) les données de contact de l'entité, y compris son adresse postale et son adresse électronique ;
- b) le fait que l'entité est qualifiée, avec un hyperlien vers la page internet du SPF. Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie reprenant la liste des entités qualifiées ;
- c) la composition de l'entité ;
- d) le règlement de procédure ;
- e) les sources de financement de l'entité ;
- f) les types de litiges relevant de leur compétence, y compris, le cas échéant, le seuil de recevabilité fixé ;
- g) les personnes physiques responsables du traitement des demandes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, comment elles sont désignées et quelle est la durée de leur désignation. »

Dans l'esprit de cet article, il serait opportun que le Service dispose d'un site identifiable par les consommateurs qui souhaitent déposer une plainte. En effet actuellement, le Service des litiges se confond avec le Régulateur bruxellois. Dans l'explication publiée sur le site de Brugel de comment introduire une plainte, il est question de Brugel et non d'un Service des litiges, cela explique peut-être en partie pourquoi les consommateurs n'y ont pas recours.

Article 3 : Gratuité (à Lire avec Article 18):

Selon le premier article, le règlement extra-judiciaire est gratuit, sauf " en ce qui concerne les frais d'expertises".

Or la seconde disposition qui s'y réfère, prévoit que seul le Service décide de l'opportunité d'une telle expertise, sans préciser qui aura la charge de ces frais. Il serait utile de préciser les conditions d'intervention d'un expert ainsi que les modalités de prise en charge des frais.

Article 4 : Les effets d'une décision

Lorsque le Service retire une décision, il s'agit d'une décision de retrait et cette décision doit également pouvoir faire l'objet d'un recours

En outre lorsque le problème est résolu, une décision doit intervenir sinon les plaignants ont le sentiment que la plainte déposée n'a pas eu de suite.

Les procédures de recours doivent être mieux sériées car il ressort de cet article qu'un recours peut être introduit auprès de Brugel lorsqu'une décision n'est pas exécutée. De même un recours existe au Conseil d'Etat contre la décision lorsque celle-ci est mal motivée. Enfin et de manière très pertinente, Brugel recommande un recours à un tribunal judiciaire (page 5 du Rapport sur le traitement des plaintes et le fonctionnement du Service des litiges, Rapport annuel 2015) ce qui fait une troisième possibilité de recours.

Article 6 : Indépendance

Que signifie le fait que les membres du Service des litiges ne peuvent pas négliger les lignes directrices de procédure ? S'il s'agit du Règlement de procédure, cela va de soi mais sinon qui définit les lignes directrices de procédures autres que celles qui sont écrites dans le Règlement. Les règles non écrites et non publiées n'ont pas de valeur juridique.

Article 9 : Compétence

Il est introduit dans cet article une possibilité nouvelle à savoir la compétence du Service des litiges concernant les plaintes introduites par « *les entreprises ayant un intérêt visé à l'article 30 novies §1er de l'ordonnance électricité* », ce qui permet aux fournisseurs et à Sibelga d'introduire des plaintes.

Or la directive européenne 2013/11/UE considère en préambule que « *La présente directive devrait s'appliquer aux plaintes introduites par des consommateurs contre des professionnels. Elle ne devrait pas s'appliquer aux plaintes introduites par des professionnels contre des consommateurs ni aux litiges entre professionnels. Toutefois, elle ne devrait pas empêcher les Etats membres d'adopter ou de maintenir en vigueur des dispositions sur les procédures de résolution extrajudiciaire de ce type de litiges* » (considérant 16).

Plus précisément, l'Objet même de la directive (article 1) est de « *faire en sorte que les consommateurs puissent, à titre volontaire, introduire des plaintes contre des professionnels auprès d'entités appliquant des procédures de règlement extrajudiciaires des litiges...* » et l'article 2 qui définit le champ d'application précise que la directive ne s'applique pas « *d) aux litiges entre professionnels* » et « *g) aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur* ».

Rappelons que Brugel avait lui aussi rejeté cette possibilité en son point 3.1.1. de son rapport (20130712-15) sur le traitement des plaintes et le fonctionnement du Service des litiges au cours de l'année 2012 :

3.1.1.

« 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 électricité 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. »

Article 10 : Incompétence

Les conditions d'incompétence du Service sont en réalité des conditions d'irrecevabilité. A ce titre elles sont susceptible de recours.

Au lieu de parler d'incompétence, il faudrait parler de plaintes irrecevables donc faisant l'objet d'un recours possible. Dans cet article les points 1° et 2° sont trop vagues et devraient être supprimés. Quand il y a par exemple un manque d'information, le Service peut demander des précisions sans que ce manque ne puisse faire l'objet d'une décision d'irrecevabilité. Les précisions peuvent d'ailleurs être demandées conformément à l'article 14 du Règlement de procédure.

Le §2 de cet article est aussi assez confus, il conviendrait de préciser en outre si une telle demande pourrait être introduite en dehors de la procédure de saisine du service des litiges par les particuliers? Qui rend cet avis au sein de Brugel? le CA ? .

Article 12 Dépôt d'une plainte auprès du Service des litiges de Brugel

Il semblerait préférable que la plainte doive être envoyée au Service des litiges et non à Brugel pour éviter la confusion et préserver l'indépendance du Service des litiges .

Article 13 : Envoi d'un accusé de réception

Il serait utile que lors de l'envoi de l'accusé de réception, le consommateur soit informé de toutes les implications du dépôt de sa plainte comme le prévoit l'article 9 de la directive européenne 2013/11/UE . Il devrait par exemple savoir que la prescription est suspendue pendant le temps de l'examen de sa demande.

Article 14 : Décision de poursuivre ou non le traitement de la plainte

Le délai de 15 jours prévu pour répondre à une demande d'information est trop court. Les plaignants ne disposent pas tous d'un courrier électronique et il faut donc tenir compte des délais postaux. 30 jours est plus indiqué. Même remarque pour le délai prévu à l'article 15 §2.

Article 17 : Prise de décision

Le délai prévu de 180 jours est bien sûr très long mais correspond à la directive. Il serait toutefois nécessaire d'indiquer ce qui est prévu lorsque le délai maximal est dépassé, ce qui arrive dans 60 % des cas pour les décisions (voir Rapport annuel 2015 sur le traitement des plaintes, page 13).

Article 19 : Cas d'extrême urgence

Il faudrait un délai pour l'examen des cas en extrême urgence et définir ce que deviennent les plaintes dont l'urgence est rejetée. Elles devraient alors suivre la procédure normale mais le rejet de l'extrême urgence doit aussi être motivé et être susceptible de recours par exemple en référé devant le Tribunal de Première Instance.

Article 30 Prise de décision

La prise de décision est collégiale selon cet article mais il ne précise pas ce qui est entendu par le terme collégial et donc le système de prise de décision n'est pas clairement défini.

Article 31 Exécution de la décision du service des Litiges

Il faudrait préciser les modalités du recours à Brugel et les délais dans lesquels les fournisseurs et Sibelga doivent exécuter les décisions contraignantes de même que les délais prévus pour introduire un recours contre une non-exécution.

Les décisions du Service des litiges sont contraignantes mais ne constituent pas un titre exécutoire susceptible d'être l'objet d'une exécution forcée par voie d'huissier. Il y a un recours possible auprès de Brugel mais la contrainte n'aboutira pas à exécuter la décision mais bien à faire payer une amende.

Article 32 : Retrait d'une décision du Service des litiges de Brugel

Les décisions du Service des litiges sont créatrices de droits il ne faudrait donc pas que le retrait soit prévu. Seules les décisions basées sur des erreurs de faits pourraient être concernées et non celles contenant des erreurs légales qui peuvent faire l'objet de recours au Conseil d'Etat.

En effet le Conseil d'Etat est constant à cet égard :

« Considérant qu'un acte créateur de droit régulier ne peut être retiré par l'autorité administrative ; que s'il est irrégulier, il ne peut être retiré que pendant le délai prévu pour l'introduction d'un recours en annulation devant le Conseil d'Etat ou, lorsqu'un recours est introduit contre lui, jusqu'au moment de la clôture des débats ; qu'il ne peut être dérogé à ce principe qu'au cas où une disposition législative expresse autorise ce retrait ou lorsque l'acte est entaché d'une irrégularité telle qu'il doit être tenu pour inexistant ou encore lorsque cet acte a été suscité par des manœuvres frauduleuses ; » CE n°134.241 du 10 août 2004.

Le retrait d'une décision présente un danger pour la sécurité juridique du consommateur et la confiance qu'il met dans les décisions du Service des litiges.

