

3 Traitement des plaintes



Au service des consommateurs !

Karine Sargsyan,
responsable du service des Litiges
au sein de BRUGEL.

Après la libéralisation du marché de l'énergie et sous l'initiative du droit européen, le législateur a instauré le service des Litiges de BRUGEL, en tant qu'organisme de règlement extrajudiciaire des litiges. Facilement accessible et gratuit, ce service s'engage à intervenir rapidement afin que les consommateurs bruxellois puissent disposer d'un suivi des plaintes efficace. Ce service complète également la mission du service (fédéral) de Médiation pour les questions d'énergie (SME) qui émet des recommandations.

La Région de Bruxelles-Capitale a choisi de disposer d'un service des Litiges dont les décisions sont contraignantes. Lorsqu'une violation des dispositions des ordonnances électricité et gaz et de leurs arrêtés d'exécution est constatée dans le chef d'un fournisseur d'énergie ou du gestionnaire de réseau de distribution à l'encontre d'un consommateur, le fournisseur ou le GRD incriminé est tenu de suivre les décisions du service des Litiges de BRUGEL.

Changement de procédures

Le service traite uniquement les plaintes de compétence régionale qui ont trait aux dispositions légales des ordonnances applicables et de leurs arrêtés d'exécution, à l'exclusion des droits civils. Néanmoins, il ressort de l'analyse de plusieurs plaintes que le consommateur n'est pas en mesure de faire valoir des arguments techniques. Celui-ci fait surtout valoir des arguments relevant du droit civil. Ceci pose des obstacles pratiques dans le traitement des plaintes par le service. Dès lors, suite à plusieurs recommandations du service des Litiges ainsi que de BRUGEL, le projet d'ordonnance en cours de révision semble prévoir la possibilité pour le service de traiter des plaintes sur la base du droit civil tout en instaurant un recours devant le Tribunal de 1^{ère} Instance et non plus devant le Conseil d'Etat. En 2017, l'adoption du règlement d'ordre intérieur du service des Litiges a rendu la procédure de recours plus efficace et plus rapide pour les plaintes dites classiques. La procédure dont les bases ont été proposées en 2017 deviendra opérationnelle dès 2018.

Types de plaintes

En 2017, le service a reçu des plaintes qui concernaient tant des différends avec SIBELGA qu'avec les fournisseurs.

Les plaintes avaient trait à des problèmes tels que la pose injustifiée de limiteurs de puissance, la mise en œuvre abusive de la procédure déménagement « MOZA » (Move Out Zonder Afspraak) ou des données de comptage erronées. Au total, le service des Litiges a reçu 89 plaintes, soit 10 de plus qu'en 2016. L'explication de cette légère hausse tient au fait que les producteurs d'électricité verte devaient obligatoirement être équipés d'un compteur bidirectionnel pour continuer de bénéficier de certificats verts (CV). À la suite de plusieurs décisions relatives au retrait de CV, certains prosumers ont introduit une demande de réexamen de leur cas.

Recours contre les décisions du service

Les décisions du service peuvent faire l'objet de recours au Conseil d'État. Par une requête datée du 24 avril 2017, un des fournisseurs d'énergie a introduit une demande en annulation devant le Conseil d'État contre la décision du service des Litiges de BRUGEL du 21 février 2017 portant la référence R16-0049. Après l'échange des mémoires par les parties, la procédure est en cours de traitement au sein du Conseil d'État.

Répartition des plaintes en fonction du type de procédure en 2016

Service des litiges de BRUGEL	51
Demande d'information(s)	1
Plainte directement traitée par BRUGEL	7
Médiation fédérale pour information	24
Médiation fédérale demande d'avis	6
Total général	89