

Réponse du Centre d'Appui SocialEnergie (Fédération des Services Sociaux) à la consultation publique du projet de décision concernant la révision de la décision 230 du 6 juin 2023 relative au règlement d'ordre intérieur de BRUGEL, et notamment à son annexe 4 visant le règlement de procédure du Service des litiges

De manière générale, le Centre d'Appui SocialEnergie (CASE) salue l'adaptation du ROI, notamment l'intégration de la dimension « eau » en son sein. Nous pointons néanmoins que le problème du délai de traitement des plaintes ne pourrait être résolu par cette seule action et demande à être traité de manière urgente.

De manière plus précise, et parfois strictement formelle, le CASE souhaite attirer l'attention de Brugel ou obtenir des éclaircissements sur les points suivants :

L'article 2§6 du ROI renvoie à la procédure prévue à l'article **32** mais il s'agit en réalité de l'article **31**.

Au niveau **du chapitre V** du ROI, un **schéma** expliquant la procédure du traitement des plaintes était présent dans l'ancienne version et se trouve également sur le site internet. Dans la nouvelle version, Brugel a opéré un retrait du schéma. Ce schéma permet une compréhension plus facile de la procédure, et pourrait selon nous utilement apparaître dans le nouveau ROI ou en annexe.

L'article 11 §3 prévoit que la **preuve** des échanges écrits avec le fournisseur/Sibelga doit être jointe à la plainte lors du dépôt de celle-ci (conditions pour la recevabilité). D'une part, il serait selon nous intéressant de détailler ce que recouvre la notion d'« échanges écrits » (les « chats » aussi ?). D'autre part, les ménages que nous rencontrons effectuent souvent leurs démarches oralement, tandis que les fournisseurs enregistrent les appels. Dans quelle mesure serait-il envisageable que cela entre dans les « démarches préalables » qui conditionnent la recevabilité de la plainte ? Cela pourrait-il rentrer dans les pouvoirs d'instruction conférés au service des litiges, dont il est question à **l'article 16** ?

La rédaction du dernier alinéa de **l'article 11§3** prête selon nous à confusion. En effet, il dispose que « *de préférence, le plaignant utilise le formulaire (...) sauf en cas de dossier urgent et qu'à défaut d'avoir complété le dossier de la plainte par formulaire de dépôt de plainte dans les 30 jours calendrier de son introduction, le dossier sera considéré comme étant incomplet* ». A la lecture de cet article, on peut comprendre que si la plainte est introduite autrement que par le formulaire, il faut ensuite quand même compléter le dépôt de plainte par le formulaire ad hoc, faute de quoi le dossier sera considéré comme incomplet. Ce formulaire est à compléter « de préférence » ou représente-t-il une condition pour que le dossier soit jugé complet ?

Dans le **§1^{er} de l'article 13**, nous notons qu'il n'est plus précisé les instances auprès desquelles le recours peut être introduit et nous interrogeons sur la pertinence de cette omission.

Au **§2 de l'article 13**, il semble qu'à tous les stades de la procédure, il serait intéressant de prévoir **une obligation de notification de la part de Brugel**, lors de l'abandon de la poursuite de la plainte (quand le dossier est incomplet, etc). Cet élément était bien visible sur le schéma de la procédure (supprimé) mais l'article tel qu'il est rédigé est moins clair. Lorsque le délai de traitement de la plainte est long, les parties n'ayant pas notifications peuvent se demander si

la poursuite de la plainte n'a pas été abandonnée. Par ailleurs, les délais prévus dans cet article, bien que non modifiés, semblent courts pour des plaignants qui ne seraient pas des professionnels. Cela ne laisse pas vraiment de temps pour les personnes qui ne sont pas à l'aise avec les aspects administratifs ou qui seraient absents (vacances, raisons médicales, etc.).

L'article 14 prévoit l'envoi de la plainte aux parties mises en cause. Toutefois le **§6** précise que l'envoi des arguments d'une partie à l'autre partie est facultatif. Nous pensons qu'il serait judicieux que ce soit davantage systématique, dans un souci de transparence et de compréhension du processus ayant mené à la décision finale du service des litiges.

Nous saluons les précisions (**§2**) quant aux délais de réponse imposés aux acteurs du marché pour répondre aux sollicitations du service des litiges. Cela pourrait aider à obtenir des informations plus complètes et plus rapidement et ainsi faciliter le traitement des dossiers, dans des délais plus rapides.

L'article 15 prévoit le déroulement de l'**audition**. Dans les courriels adressés aux parties dans des dossiers précis, les choix possibles sont expliqués plus clairement : « 1- je veux être entendu, 2- je ne veux être entendu que si l'autre partie l'est également, 3- je ne veux pas être entendu ». Ces 3 possibilités pourraient être libellées de manière plus simple et explicite dans cet article.

De même, il semble que dans le cadre de l'instruction des dossiers, il est possible que le membre du service des litiges en charge du dossier puisse recevoir le plaignant afin de clarifier certains points avec lui/elle. Nous concevons que ce soit plus simple et pratique, notamment pour les personnes ayant des difficultés à l'écrit. Toutefois, dans certains dossiers, il y a eu des méprises sur la nature de ce rendez-vous, qui se voulait informel. En effet, le plaignant pensait qu'il s'agissait de l'audition visée par cet article 15, ce qui l'a beaucoup tracassé et stressé. Il est donc nécessaire de veiller à bien faire apparaître dans les communications la nature de ce qui est proposé (audition, convocation sur la base de l'article 16 ou rendez-vous informel). Par ailleurs, si ce genre de communication est possible, il serait judicieux de préciser que le service des litiges peut prendre contact avec les parties par téléphone ou en vue de mener un rendez-vous, afin d'être éclairé sur des éléments du dossier.

Dans un souci de transparence et de compréhension par le public, il pourrait être utile d'ajouter dans l'un des articles du chapitre V les notions de **plainte fondée/non fondée**.

Nous saluons le fait qu'il soit explicitement fait mention du **traitement** des dossiers **par jurisprudence**, à l'**article 18**.

Nous saluons le fait que l'**article 20** relatif à la procédure d'urgence ne limite plus les cas urgents aux (risques de) coupures.

Dans un souci d'efficacité, il est précisé que la procédure prend fin à l'issue de la procédure d'urgence, sauf contestation de la décision par la partie mise en cause ou demande explicite du plaignant. Nous pensons que ceci pourrait être assoupli. En effet, certains dossiers ne nécessitent qu'une décision urgente pour limiter ou éviter un préjudice important, mais d'autres contiennent, au surplus, d'autres aspects de fond sur lesquels il serait bon d'avoir une décision du service des litiges. Il nous semble que les membres du service des litiges pourraient avoir la possibilité de laisser la plainte ouverte pour ces aspects, sans remettre en cause la décision

urgence déjà prise. Cela pourrait également concourir à limiter le non-recours, dans les cas où les plaignants ne feraient pas le nécessaire pour faire valoir les aspects « non urgents » de leur plainte.

Il pourrait être imaginable que le service des litiges pose la question au plaignant : souhaitez-vous que le service des litiges continue le traitement de votre plainte, au-delà de la décision sur les aspects urgents (cela ne remettant pas en cause la décision déjà prise) ?

Au nouvel **article 22**, nous saluons la précision du fait que la suspension des mesures contestées est de mise **jusqu'à la prise de décision** du service des litiges. Nous imaginons donc que ceci est valable même si le traitement de la plainte dépasse les délais et ce, sans limite de temps. Il est, en effet fréquent que les fournisseurs poursuivent le recouvrement durant le traitement de la plainte et le sort de cette suspension, passé le délai maximal de 180 jours, n'est pas explicite. Par ailleurs, nous pensons qu'il serait judicieux que le principe-même de cette suspension soit clairement rappelé aux fournisseurs/Sibelga dans les communications durant le traitement de la plainte, afin qu'ils fassent le nécessaire auprès de leurs services internes et des éventuels prestataires externes (huissiers ou sociétés de recouvrement).

Concernant la publication des décisions, dont il est question à **l'article 23**, nous tenons à souligner l'importance et la pertinence de publier les décisions. De plus, nous trouvons qu'il serait utile que les décisions soient publiées de manière plus systématique, afin d'assurer une plus grande transparence de la jurisprudence¹.

A **l'article 32**, nous estimons positif que soit clarifiée la procédure à suivre dans le cas où un acteur du marché ne respecte pas la décision du service des litiges. Cela renforce encore le caractère contraignant des décisions.

A **l'article 33**, il est regrettable qu'il ne soit plus mentionné auprès de quelle instance un recours peut être introduit.

Nous saluons que **l'article 34** précise désormais, en son **§5**, que les décisions rendues sur recours en réexamen ne peuvent faire l'objet d'un recours devant le service des litiges.

Dans un souci de clarification, nous trouvons qu'il serait pertinent de préciser que les décisions du service des litiges peuvent faire l'objet d'un recours auprès du Tribunal de première instance de Bruxelles, sans nécessairement devoir faire un recours en réexamen au préalable.

¹ Par ailleurs, dans un but d'amélioration, nous tenons à signaler qu'il n'est pas aisé de faire des recherches de décisions sur le site et que lorsque l'on ouvre une décision en format PDF, la référence de la décision ne se trouve pas reprise sur le document, ce qui en rend compliquée l'exploitation ultérieure.