

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.