

## 3 Traitement des plaintes



*Un service à l'écoute du marché!*

**Carine Stassen,**  
responsable du service des Litiges  
au sein de BRUGEL.

Après la libéralisation du marché de l'énergie, le service des Litiges de BRUGEL a succédé au système de règlement des litiges organisé initialement par le législateur. Aujourd'hui, le service des Litiges complète également la mission du service (fédéral) de Médiation pour les questions d'énergie (SME). Car à l'inverse du SME qui se charge de trouver des solutions à l'amiable entre les parties (clients et opérateurs), le service de BRUGEL peut prendre des décisions contraignantes vis-à-vis de celles-ci.

### Types de plaintes

Le service traite uniquement les plaintes de compétence régionale qui ont trait aux obligations de service public des opérateurs. Les problèmes de droit civil comme les facturations ou autres ne sont jamais traitées par BRUGEL, mais bien par le SME.

En 2016, le service a reçu 47 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 limiteur de puissance, la mise en œuvre abusive de la procédure « MOZA » (Move Out Zonder Afspraak) ou des données de comptage erronées.

Le service a également traité, en 2016, quatre plaintes concernant les primes Énergie et a rendu quatre avis sur des compétences régionales suite à des demandes particulières du médiateur fédéral.

### Instance de recours

BRUGEL est également l'instance de recours des décisions de l'IBGE en matière de primes Énergie.

Les décisions du service ne peuvent être contestées qu'au Conseil d'État. En 2016, aucune nouvelle décision du service des Litiges n'a fait l'objet d'un recours au Conseil d'état.

### Jurisprudence

Le service des Litiges de BRUGEL établit enfin une jurisprudence qui est régulièrement publiée sur le site Internet de l'institution lorsqu'elle est jugée intéressante pour les services sociaux. En 2016, le service a notamment communiqué sur la procédure « MOZA » ou sur la rectification des données de comptage.

### Répartition des plaintes en fonction du type de procédure en 2016

Service des litiges de BRUGEL	44
Demande d'information(s)	1
Plainte directement traitée par BRUGEL	3
Médiation fédérale pour information	27
Médiation fédérale demande d'avis	4
<b>Total général</b>	<b>79</b>