

3 Traitement des plaintes



Garantir les droits des consommateurs !

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

Consultez la
vidéo en ligne



Après la libéralisation du marché de l'énergie et sur 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.

Optimiser les processus et favoriser le dialogue

Durant l'année 2018, le service des Litiges a affiné son organisation, notamment en matière de gestion des processus. Grâce à cette optimisation opérationnelle, le service a accusé très peu de retard dans le suivi des dossiers et les décisions ont été rendues dans les délais légaux à plus de 80 %. Le service des Litiges s'est également attaché à favoriser le dialogue avec tous les acteurs du secteur afin d'aborder, sans langue de bois, toutes les problématiques spécifiques.

Répartition des plaintes en fonction du type de procédure en 2018

Service des litiges de BRUGEL	65
Médiation fédérale pour information	16
Plainte directement traitée par BRUGEL	7
Médiation fédérale demande d'avis	3
Demande d'avis traitée par BRUGEL	1
Total général	92

BRUGEL a reçu 92 plaintes en 2018 contre 89 en 2017.

Deux grands types de plaintes ont marqué l'année.

Facturation surestimée des consommations frauduleuses

Durant cet exercice, le service des Litiges a constaté un nombre croissant de plaintes relatives aux consommations frauduleuses facturées par SIBELGA. « Lorsqu'un utilisateur du réseau manipule un compteur, SIBELGA quantifie et facture le volume d'énergie non payé au prorata d'une consommation présumée », explique Karine Sargsyan. « De nombreuses contestations d'utilisateurs relatives à cette procédure ont été enregistrées par notre service des Litiges courant 2018. Beaucoup de consommateurs impactés par cette mesure ont en effet estimé que la fraude n'était pas toujours avérée ou que le volume estimé de cette fraude était surévalué. Faute de données historiques fiables, SIBELGA établit de fait une estimation sur les trois mois qui suivent le remplacement du compteur manipulé. Si ces mois de référence correspondent à la période hivernale, la consommation estimée sera surévaluée par rapport à celle du reste de l'année. Les consommateurs reprochent notamment à SIBELGA de répercuter cette estimation ' non pondérée ' sur une ou plusieurs années. »

Mise en œuvre de pratiques pour détourner les Obligations de Service Public

Durant l'année 2018, le service des Litiges de BRUGEL a établi un constat préoccupant : certains fournisseurs avaient tendance à utiliser abusivement les outils informatiques mis à leur disposition, notamment le MIG³, pour stigmatiser les « mauvais payeurs » et les rejeter par la suite.

3 Le MIG est un manuel décrivant les règles, les procédures et le protocole de communication entre le gestionnaire du réseau de distribution et les fournisseurs (voir page 29).

« À Bruxelles, tous les fournisseurs ont en effet l'obligation de faire une offre aux utilisateurs qui le demandent » souligne Karine Sargsyan. « Pour contourner cette obligation et éviter les clients les plus 'versatiles', les fournisseurs ont eu tendance à utiliser les données informatiques fournies par le gestionnaire des réseaux SIBELGA. L'objectif étant de les repérer et de les décourager 'légalement' via des procédures volontairement contraignantes. Le service des Litiges a de fait constaté que pour contourner l'obligation de passer devant le juge de paix comme le prescrit la loi, certains fournisseurs avaient tendance à élaborer des scénarios très créatifs. »

Le recueil de ces plaintes a permis à BRUGEL de mettre le doigt sur des dysfonctionnements récurrents et systématiques. Le service des Litiges a dès lors pris l'initiative de communiquer des recommandations aux différents services internes afin qu'ils puissent prendre des dispositions visant à empêcher ces dysfonctionnements. Les faits constatés en 2018 donneront lieu à des actions concrètes en 2019.



Durant l'année 2018, le service des Litiges de BRUGEL a établi un constat préoccupant : certains fournisseurs avaient tendance à utiliser abusivement les outils informatiques mis à leur disposition, notamment le MIG, pour stigmatiser les « mauvais payeurs » et les rejeter par la suite.