



Karine Sargsyan

Responsable du service des Litiges au sein de BRUGEL

2 Service des Litiges

« Soutenir et aider les consommateurs ! »

Instauré par le législateur à la suite de la libéralisation du marché de l'énergie, le service des Litiges de BRUGEL est conçu comme un organisme de règlement extrajudiciaire de ces litiges.

Optimiser les processus et toucher plus de ménages

En 2019, BRUGEL a constaté une augmentation de 27 % des plaintes par rapport à 2018. Cette progression résulte principalement de la campagne d'information et de communication grand public qui a été initiée pour informer de l'existence de ce service.



Envie d'en savoir plus ?
Retrouvez l'interview complète de Karine Sargsyan sur le site dédié au rapport annuel 2019 où elle revient plus exhaustivement sur les sujets phares de 2019.

Répartition des plaintes traitées et clôturées en fonction du type de procédure en 2019

Service des Litiges de BRUGEL	99
Médiation fédérale pour information	1
Plainte directement traitée par BRUGEL	3
Médiation fédérale demande d'avis	3
Demande d'avis traitée par BRUGEL	1
Total	117

BRUGEL a reçu 117 plaintes en 2019 contre 92 en 2018.

Les plaintes les plus récurrentes concernent les refus de faire offre de la part des fournisseurs, les facturations surestimées des consommations frauduleuses et les indemnités non perçues.

Refus de faire offre de la part des fournisseurs

Certains fournisseurs se montrent très inventifs pour détecter, via des informations récoltées d'une manière douteuse, les clients qui présentent potentiellement des

risques d'impayés. Ils utilisent également des méthodes administratives très ingénieuses pour ne pas devoir faire offre de contrat. BRUGEL considère qu'une telle pratique est un refus déguisé de faire offre.

Facturation des consommations frauduleuses

Les plaintes pour facturations surestimées concernent surtout les montants que réclame le GRD aux clients qui ont manipulé un compteur. Ce montant calculé au prorata d'une consommation estimée est alors contesté par l'utilisateur qui réfute les volumes considérés dans le calcul du montant forfaitaire.

L'addition peut devenir très salée lorsque SIBELGA répercute cette estimation sur plusieurs années.

L'examen des plaintes a révélé d'autres points problématiques liées à ce régime qui seront repris par BRUGEL dans un avis dédié.

Intervention d'urgence

Lorsque l'on évoque le service des Litiges, d'aucuns considèrent que la mission de BRUGEL consiste à trier et traiter les plaintes. C'est littéralement réducteur ! Les assistants chargés de gérer les plaintes sont confrontés en première ligne à des appels d'urgence qui induisent un gros travail d'interface.

Une mission à valoriser

Les membres du service, qui travaillent en première ligne, passent également énormément de temps à répondre à des questions sur le cadre légal, sur la protection du consommateur ou sur des problèmes techniques ... BRUGEL estime dès lors que cette charge de travail d'interface devrait être valorisée.

Collaboration avec les services de la justice

L'ordonnance bruxelloise précise que le service des Litiges est également amené à collaborer avec les services de la justice. Et pour la première fois en 2019, ce service a proposé un appui juridique en proposant des cas de jurisprudences et de décisions de justice spécifiques à certains juges de paix.

Le service des Litiges commence à s'imposer comme un organe d'utilité public auprès des consommateurs, des associations et des instances publiques.