

COMMISSION DE RÉGULATION DE L'ÉNERGIE EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

Projet de Décision

(BRUGEL-20161014-38)

relative à l'introduction du règlement de procédure du
Service des litiges de BRUGEL

14 octobre 2016

Version pour Consultation

POUR CONSULTATION

Table des matières

1	Contexte.....	3
2	Base légale.....	4
3	Projet du règlement de procédure du Service des litiges de BRUGEL.....	5

POUR CONSULTATION

I Contexte

La **directive 2013/11/UE** du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le Règlement (CE) no 2006/2004 et la Directive 2009/22/CE (ci-après abrégée en: « *directive 2013/11/UE* »)¹ établit des exigences de qualité harmonisées pour les entités de règlement extrajudiciaire des litiges (ci-après: « *REL* ») et les procédures de REL, qui doivent garantir que les consommateurs au sein de toute l'Union européenne aient accès à des procédures extrajudiciaires transparentes, efficaces, équitables et de grande qualité (cf. article 2).

La directive 2013/11/UE a été transposée en droit national par la **loi du 4 avril 2014** portant insertion du Livre XVI, « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » dans le Code de droit économique (ci-après: « *loi du 4 avril 2014* »).² Cette loi précise les conditions auxquelles doit satisfaire une entité qualifiée qui propose une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (cf. article XVI.25).

L'**arrêté royal du 16 février 2015** précisant les conditions auxquelles doit répondre l'entité qualifiée visée au livre XVI du Code de droit économique (ci-après: « *arrêté royal du 16 février 2015* »)³ précise et complète les critères déjà établis par la loi afin de garantir une transposition complète de la directive 2013/11/UE (cf. articles 2 à 7 compris).

Or, les activités du Service des litiges relèvent du traitement extrajudiciaire des litiges. En effet, le Service des litiges est chargé, par l'article 30^{novies} de l'**ordonnance du 19 juillet 2001**⁴ relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après: « *ordonnance électricité* »), de la réception et du traitement de plaintes concernant l'application des ordonnances électricité et gaz et de ses arrêtés d'exécutions, le fonctionnement du marché et les activités des fournisseurs ou du gestionnaire de réseau. Le Service tranche principalement des litiges opposants les consommateurs aux entreprises d'énergies dans un cadre extrajudiciaire et dans un souci de traitement accéléré, transparent et gratuit.

Afin de répondre aux exigences des dispositions précitées, un nouveau règlement de procédure du Service des litiges de BRUGEL est établi. La présente décision a pour but de

¹ la Directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 concernant et modifiant le Règlement (CE) no 2006/2004 et la Directive 2009/22/CE, *JOUE* 2013, L 165, p. 63-79.

² La loi du 4 avril 2014 portant insertion du Livre XVI « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » dans le Code de droit économique, *MB* 12 mai 2014.

³ L'arrêté royal du 16 février 2015 précisant les conditions auxquelles doit répondre l'entité qualifiée visée au livre XVI du Code de droit économique, *MB* 25 février 2015.

⁴ L'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles, *MB* 17 novembre 2001.

modifier le règlement d'ordre intérieur du Service des litiges de BRUGEL et de le mettre en conformité avec les règles supérieures de droit.⁵

En outre, la présente décision a pour objet d'apporter des améliorations à l'ancien règlement de procédure du Service des litiges de BRUGEL.

2 Base légale

La présente décision introduisant un nouveau règlement de procédure du Service des litiges de BRUGEL est prise en application de l'article 30sexies et de l'article 30novies, § 2, alinéa 2 de l'ordonnance électricité.

L'article 30sexies a été rédigé comme suit:

« BRUGEL élabore un règlement d'ordre intérieur. Celui-ci est publié sur le site de BRUGEL. Il contient la composition et le mode de fonctionnement du Service des litiges visé à l'article 30novies de la présente ordonnance, ainsi que le statut du personnel qui y est attaché. »

L'article 30novies prévoit que:

« § 1er. Il est créé, au sein de BRUGEL, un "Service des litiges" qui statue sur les plaintes:

[...]

§ 2. Ce Service est composé d'un ou plusieurs membres du personnel de BRUGEL qui peuvent se faire assister par d'autres membres du personnel de BRUGEL et/ou par des experts.

BRUGEL désigne les membres de son personnel chargés du Service des litiges. Les membres dudit Service doivent être indépendants et impartiaux. Le règlement d'ordre intérieur prévoit les modalités qui doivent permettre aux membres dudit Service d'agir en toute indépendance et en toute impartialité. Les membres du personnel de BRUGEL désignés pour ledit Service jouissent de dispositions spécifiques relatives à cette indépendance, insérées dans leur statut ou contrat de travail. »

⁵ À savoir: la Directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 concernant et modifiant le Règlement (CE) n° 2006/2004 et la Directive 2009/22/CE, JOUE 2013, L 165, p. 63-79.

3 **Projet du règlement de procédure du Service des litiges de BRUGEL**

Au regard de ce qui précède, il est proposé de supprimer le texte actuel du règlement d'ordre intérieur du Service des litiges de BRUGEL et de le remplacer par le texte suivant:

Table des matières

CHAPITRE I^{er}: Définitions

CHAPITRE II: Le Service des litiges de BRUGEL

Article 1^{er}: Règles et dispositions légales sur lesquelles se base le Service des litiges de BRUGEL

Article 2: Composition

Article 3: Gratuité

Article 4: Les effets d'une décision du Service des litiges de BRUGEL

CHAPITRE III: Exigences auxquelles doivent répondre les membres du personnel chargés du Service des litiges

Article 5: Capacité

Article 6: Indépendance

Article 7: Impartialité

Article 8: Confidentialité

CHAPITRE IV: Les litiges qui peuvent être soumis au Service des litiges de BRUGEL

Article 9: Compétence

Article 10: Incompétence

CHAPITRE V: Procédure de traitement des plaintes par le Service des litiges de BRUGEL

Article 11: Dans le traitement de la plainte le Service des litiges est tenu d'appliquer la procédure qui suit

Article 12: Dépôt d'une plainte auprès du Service des litiges de BRUGEL

Article 13: Envoi d'un accusé de réception

Article 14: Décision de poursuivre ou non le traitement de la plainte

Article 15: Envoi de la plainte aux parties mises en cause

Article 16: Audition

Article 17: Prise de décision

Article 18: Appel éventuel à un expert

Article 19: Cas d'extrême urgence

Article 20: Représentation

Article 21: Effet du traitement des plaintes par le Service des litiges pour les mesures prises par les parties mise en cause

Article 22: Transparence

CHAPITRE VI: Collaboration avec le Service fédéral de Médiation de l'Énergie

Article 23: Les dossiers transmis au Service fédéral de Médiation de l'Énergie

Article 24: Les demandes d'avis de la part du Service fédéral de Médiation de l'Énergie

Article 25: Les recommandations formulées par le Service fédéral de Médiation de l'Énergie

Article 26: Les procédures de collaboration avec le Service fédéral de Médiation de l'Énergie et le Service des litiges

CHAPITRE VII : Conflit d'intérêts et absence

Article 27: Récusation

Article 28: Excuse

Article 29: Absence

CHAPITRE VIII: La décision

Article 30: Notification de la décision du Service des litiges de BRUGEL à la partie mise en cause

Article 31: Exécution de la décision du Service des litiges

Article 32: Retrait d'une décision du Service des litiges de BRUGEL

CHAPITRE IX: Recours

Article 33: Introduction d'un recours contre des décisions prises par le Service des litiges de BRUGEL

CHAPITRE X : Entrée en vigueur

Article 34: Entrée en vigueur du règlement de procédure du Service des litiges de BRUGEL

RÈGLEMENT DE PROCÉDURE DU SERVICE DES LITIGES DE LA COMMISSION DE RÉGULATION DE L'ÉNERGIE EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

CHAPITRE Ier: Définitions

Pour l'application du présent règlement de procédure, il convient d'entendre par:

« *ordonnance électricité* »: l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale;

« *ordonnance gaz* »: l'ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale;

« *le règlement techniques électricité* »: l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale approuvant le règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci;

« *le règlement technique gaz* »: l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale approuvant le règlement technique pour la gestion du réseau de distribution de gaz en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci;

« *Message Implementation Guide (MIG)* »: manuel décrivant les règles, les procédures et le protocole de communication suivis pour l'échange, entre le gestionnaire du réseau de distribution et les fournisseurs, des informations techniques et commerciales relatives aux points d'accès;

« *BRUGEL* »: la Commission de régulation de l'énergie en Région de Bruxelles-Capitale;

« *le Service des litiges* »: le Service des litiges de BRUGEL;

« *consommateur* »: toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle;

« *entreprise* »: toute personne physique ou morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une autre personne agissant en son nom ou pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle;

« *plainte* »: toute mise à charge visée à l'article 30bis, § 2, 6°, de l'ordonnance électricité, déposée à BRUGEL par une personne physique ou morale contre un gestionnaire du réseau de distribution, un détenteur d'une licence de fourniture concernant une éventuelle violation d'une ou de plusieurs dispositions des textes légaux et réglementaires;

« *conflit d'intérêts* »: tout conflit entre les intérêts personnels d'une personne physique ou morale et d'autres intérêts tels que visés à l'article 523 du Code des sociétés.

CHAPITRE II: Le Service des litiges de BRUGEL

Article 1er: Règles et dispositions légales sur lesquelles se base le Service des litiges de BRUGEL

Dans le cadre de sa mission, le Service des litiges applique toutes les dispositions légales applicables au cas spécifique qui est traité. Le Service des litiges peut se baser, sans que cette liste ne soit exhaustive, sur l'ordonnance électricité, l'ordonnance gaz, les règlements techniques électricité et gaz, le protocole « Interactions entre le Service de Médiation de l'Énergie et les services fédéraux et régionaux compétents pour l'énergie » ainsi que sur le MIG. Le Service des litiges doit également prendre en considération les lignes directrices décrétées par le Conseil d'administration de BRUGEL.

Article 2 : Composition

§ 1er. Le Conseil d'administration désigne, pour une durée qui ne peut pas être inférieur à trois ans, les membres du personnel chargés du Service des litiges. La composition du Service des litiges est publiée sur le site internet de BRUGEL.

§ 2. Le Service des litiges est composé de plusieurs membres du personnel de BRUGEL qui peuvent se faire assister par d'autres membres du personnel de BRUGEL et/ou par des experts. Aucune prise de décision individuelle ne sera prise par un agent en dehors du cadre de la décision prise par le comité de décision.

§ 3. Pour chaque plainte déposée auprès du Service des litiges, le chef du Service des litiges désigne un comité de décision composé de l'agent traitant et d'un autre membre du Service des litiges. Au moins un juriste ou un bachelier en droit fait partie du comité de décision. L'agent traitant désigné est chargé de la préparation et de la gestion du dossier.

Article 3: Gratuité

Le traitement d'une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige par le Service des litiges est gratuit pour le consommateur et pour l'entreprise, sauf en ce qui concerne les frais d'expertises.

Article 4: Les effets d'une décision du Service des litiges de BRUGEL

§ 1er. Toute décision du Service des litiges a un effet contraignant. Les parties au litige sont averties préalablement du caractère contraignant de la décision.

Le Service des litiges doit rendre une décision quand une plainte est introduite sauf en cas de retrait ou de résolution de la plainte.

§ 2. Si une partie ne respecte pas une décision du Service des litiges, BRUGEL peut enjoindre à ladite partie de se conformer aux dispositions des ordonnances électricité et gaz ou à leurs arrêtés d'exécution dans le délai fixé par BRUGEL. Si ladite partie reste en défaut après l'expiration du délai, BRUGEL peut lui imposer une amende administrative.

CHAPITRE III: Exigences auxquelles doivent répondre les membres du personnel chargés du Service des litiges

Article 5: Capacité

L'agent traitant désigné doit disposer des aptitudes nécessaires sur le plan du règlement des litiges, y compris d'une compréhension générale du droit. Cette personne doit, en particulier, posséder les connaissances générales suffisantes des questions de droit, qui lui permettent de saisir les implications juridiques du litige, sans devoir être juriste de formation.

Le chef du Service des litiges doit jouir de la confiance nécessaire des plaignants, des acteurs externes et des autres membres de l'équipe en ce qui concerne ces connaissances générales du droit et ce conformément au considérant 36 et l'article 6, § 1, a) de la directive 2013/11/UE.

Article 6: Indépendance

§ 1er. Les membres du Service des litiges bénéficient de l'indépendance hiérarchique en ce qui concerne le traitement des plaintes.

Néanmoins, les membres du Service des litiges ne peuvent pas négliger les lignes directrices de procédure.

§ 2. Dans les limites de leurs compétences, ces personnes ne reçoivent par conséquent pas d'instructions d'aucune autorité dans le cadre du traitement de plaintes.

§ 3. Afin de garantir l'indépendance des membres du Service des litiges, ces personnes doivent en outre être désignées pour un délai déterminé par BRUGEL qui ne peut être inférieur à trois ans, et elles ne peuvent pas être relevées de leurs fonctions sans juste motif.

Article 7: Impartialité

§ 1er. Les membres du Service des litiges ne peuvent pas délibérer d'une affaire dans laquelle ils ont eu ou ont encore un intérêt direct ou indirect.

§ 2. Les membres du Service des litiges, qui ont eu ou ont encore un intérêt direct ou indirect dans une affaire, informent le comité de décision sans délai de toute circonstance susceptible d'affecter leur impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une des parties à une procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige dont ils sont chargés.

Article 8: Confidentialité

Les membres du Service des litiges et les autres personnes qui les assistent ne peuvent révéler à des tiers les informations confidentielles et commercialement sensibles qu'ils recueillent dans le cadre de leurs fonctions hormis dans les cas où l'article 458 du Code pénal, l'ordonnance électricité ou l'ordonnance gaz les y autorisent expressément.

CHAPITRE IV: Les litiges qui peuvent être soumis au Service des litiges de BRUGEL

Article 9: Compétence

§ 1er. Le Service des litiges est compétent pour la réception et le traitement de plaintes introduites par les consommateurs et les entreprises ayant un intérêt visé à l'article 30novies, § 1er de l'ordonnance électricité.

§ 2. Les compétences du Service des litiges sont précisées à l'article 30novies, § 1er de l'ordonnance électricité. Notamment, le Service des litiges est compétent pour traiter les plaintes qui:

1° concernent un litige sur le non-respect des ordonnances électricité et gaz ou de leurs arrêtés d'exécution;

2° concernent un litige sur le fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz relevant de la compétence du Service des litiges;

3° concernent un litige ayant trait aux activités d'un fournisseur, d'un gestionnaire de réseau ou d'un intermédiaire;

4° concernent un litige relatif à l'octroi d'une aide financière dans le cadre du programme d'exécution en matière d'utilisation rationnelle de l'énergie.

§ 3. L'introduction d'une plainte auprès du Service des litiges n'empêche pas les parties de porter le litige devant les tribunaux compétents.

Article 10: Incompétence

§ 1er. Le Service des litiges n'est pas compétent pour traiter les plaintes dont:

1° l'objet de la plainte n'a pas été suffisamment précisé;

2° il y a un manque d'informations;

3° le plaignant n'a pas pris de mesures pour obtenir satisfaction auprès de l'interlocuteur concerné ou auprès du service de traitement des plaintes du fournisseur ou du gestionnaire de réseau concerné;

4° la plainte est anonyme ou si l'autre partie n'est pas identifiée ou pas aisément identifiable;

5° l'objet de la plainte relève de la compétence du Service de Médiation de l'Énergie;

6° la plainte est fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire;

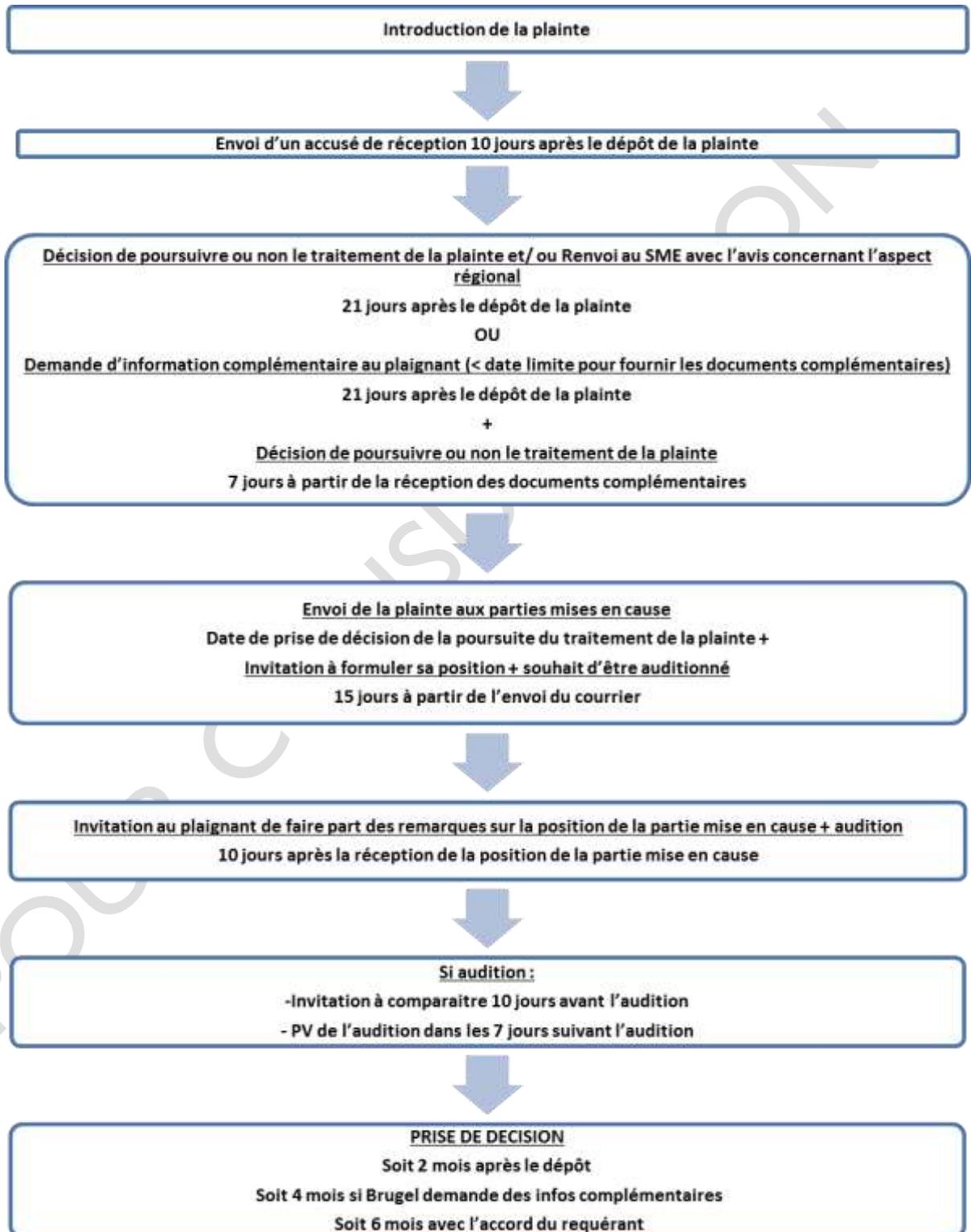
7° la plainte vise au règlement d'un litige qui fait ou a déjà fait l'objet d'une décision définitive par les cours et tribunaux;

§2. Le Service des litiges n'est pas compétent pour formuler un avis général concernant les textes légaux et réglementaires régissant le marché de l'énergie. En cas de demande d'avis général formulée par le Service fédéral de Médiation de l'Énergie ou tout autre Service de Règlement Extrajudiciaire des Litiges, la demande d'avis est transférée à BRUGEL qui la traite dans les 60 jours calendrier.

POUR CONSULTATION

CHAPITRE V: Procédure de traitement des plaintes par le Service des litiges

Article 11: Dans le traitement de la plainte le Service des litiges est tenu d'appliquer la procédure qui suit



Art 12: Dépôt d'une plainte auprès du Service des litiges de BRUGEL

§ 1er. Le demandeur peut déposer une plainte auprès du Service des litiges en français ou en néerlandais. Le dossier est par conséquent traité en fonction de la langue dans laquelle la plainte a été déposée.

§ 2. Le demandeur doit envoyer sa plainte au bureau de BRUGEL par courriel, ou par courrier ou la déposer sur place.

§ 3. Les plaintes déposées auprès du Service des litiges doivent être introduites par écrit et dûment motivées. Elles contiennent l'identification des parties, l'objet de la plainte ainsi qu'une description des faits. Le plaignant doit joindre à cette plainte toute pièce pertinente pour le traitement du dossier ainsi que la preuve des échanges écrits avec la partie mise en cause.

À cet effet, le plaignant utilise de préférence le formulaire de dépôt de plainte auprès du Service des litiges, sauf en cas de dossier urgent. A défaut d'avoir complété le dossier de la plainte par le formulaire de dépôt de plainte dans les 30 jours calendrier de son introduction, le dossier sera considéré comme étant incomplet.

Article 13 : Envoi d'un accusé de réception

Le Service des litiges envoie un accusé de réception par courriel ou courrier au plaignant dans les 10 jours calendrier qui suivent la date de réception de la plainte. L'accusé de réception informe le plaignant que le Service des litiges dispose d'un délai de 21 jours calendrier pour vérifier si la plainte sera traitée. Au minimum l'information de l'accusé de réception contient le nom et les coordonnées de l'agent traitant qui est chargé de la préparation et de la gestion du dossier.

Article 14 : Décision de poursuivre ou non le traitement de la plainte

§ 1er. Dans un délai de 21 jours calendrier après la date de réception de la plainte, le Service communique au plaignant et à la partie mise en cause par e-mail sa décision de poursuite ou non le traitement de la plainte; en cas de refus, cette décision est motivée.

§ 2. Dans le cas où le Service des litiges juge qu'il ne dispose pas de toutes les informations nécessaires pour traiter la plainte, il demande des informations complémentaires aux parties. Les parties disposent d'un délai de 15 jours calendrier, à dater de la date d'envoi de la lettre de demande d'informations, pour fournir ces informations au Service. Dans ce cas, le délai d'examen de la poursuite ou non du traitement de la plainte est de 7 jours à compter de la réception de toutes les informations complémentaires nécessaires au traitement de la plainte.

Article 15 : Envoi de la plainte aux parties mises en cause

§ 1er. Si le Service décide de poursuivre le traitement de la plainte, l'agent traitant envoie le dossier du plaignant à la/aux partie(s) mise(s) en cause par courriel ou courrier, et demande à celle(s)-ci de communiquer sa (leur) position dans un délai de 15 jours calendrier. Il est

également demandé à cette (ces) partie(s) si elle(s) souhaite(nt) comparaître devant le Service des litiges.

§ 2. Dès réception de la position de la partie mise en cause, le Service des litiges demande au plaignant de formuler ses remarques éventuelles dans un délai de 15 jours calendrier, et lui demande s'il souhaite comparaître devant le Service.

Article 16 : Audition

Les auditions organisées à la demande de la partie ou des parties qui souhaitent comparaître devant le Service des litiges ont lieu dans les locaux de BRUGEL. Afin de faciliter l'organisation de l'audition, le Service adressera un e-mail à toutes les parties concernées proposant trois dates d'audition. Si une date commune se dégage, le Service fixera l'audition à cette date. A défaut, le Service fixera d'autorité la date d'audition. Les auditions ne sont pas publiques. Les délais de traitement de la plainte sont suspendus pendant l'organisation de l'audition. Une invitation à comparaître devant le Service des litiges est envoyée par courriel ou courrier aux parties 10 jours calendrier avant l'audition. Un agent juriste, le chef du Service des litiges ou son supérieur hiérarchique présidera à l'audition. Dans un délai de sept jours suivant l'audition, le président envoie le procès-verbal aux parties concernées.

Article 17 : Prise de décision

Le Service des litiges rend sa décision dans les 60 jours calendrier de la réception du dossier complet. Ce délai peut être prolongé une fois de 60 jours calendrier si le Service des litiges demande des informations complémentaires. Une nouvelle prolongation est possible à la condition que les parties marquent leur accord avant l'expiration du premier délai et que cette prolongation ne dépasse pas un délai maximal de 180 jours calendrier.

Article 18: Appel éventuel à un expert

Le Service des litiges peut, à tout moment, procéder à la désignation d'un expert. Il fixe le contenu et le délai d'exécution de la mission d'expertise. L'expert exécute sa mission dans le respect du principe du contradictoire et remet son rapport au Service des litiges et aux parties dans le délai qui lui a été imparti.

Les parties disposent de 10 jours calendrier à dater de la remise du rapport d'expertise pour communiquer leurs observations au Service des litiges. Le temps de l'expertise, les délais de traitement de la plainte sont suspendus.

Article 19: Cas d'extrême urgence

En cas d'urgence, et lorsque le plaignant fait valoir un risque de préjudice grave et difficilement réparable, le Service des litiges peut prendre des mesures provisoires contraignantes. La demande relative aux mesures provisoires doit être introduite par écrit. Le plaignant expose dans sa demande la nature ou l'objet des mesures, les raisons de fait ou

de droit fondant sa demande ainsi que l'urgence et le préjudice grave et difficilement réparable en l'absence de telles mesures.

Article 20: Représentation

Les parties impliquées dans la procédure devant le Service des litiges ont le droit de se faire assister ou représenter par un tiers professionnel ou pas.

Article 21: Effet du traitement des plaintes par le Service des litiges pour les mesures prises par les parties mise en cause

Les mesures prises par les parties mises en cause sont suspendues pour la période du traitement de la plainte par le Service des litiges jusqu'à la prise de décision. Les délais de suspension ne peuvent dépasser les délais fixés pour le traitement d'une plainte.

Article 22: Transparence

§ 1er. Le Service des litiges tient un registre des plaintes traitées. Ce registre indique pour chaque plainte la décision prise par le Service des litiges (plainte irrecevable, recevable et non fondée, recevable et partiellement fondée, recevable et fondée), ainsi que la date de la décision.

§ 2. Conformément à l'article 30^{novies}, § 2, dernier alinéa de l'ordonnance électricité, les décisions du Service des litiges sont publiées sur le site de BRUGEL, moyennant le respect de la vie privée, des données confidentielles et/ou commercialement sensibles.

§ 3. Un rapport annuel est publié, et mentionne notamment les dernières tendances en matière de jurisprudence du Service des litiges.

§ 4. Le chef du Service transmet au Conseil d'administration un rapport annuel en avril et un rapport spécifique sur le suivi du respect de la procédure par les agents en octobre.

CHAPITRE VI: Collaboration avec le Service fédéral de Médiation de l'Énergie

Article 23: Les dossiers transmis au Service fédéral de Médiation de l'Énergie

Les plaintes reçues par le Service des litiges et relevant de la compétence fédérale et régionale (ci-après dénommées « *les plaintes mixtes* ») ne sont pas poursuivies par le Service des litiges et sont envoyées au Service fédéral de Médiation de l'Énergie. Moyennant la demande du plaignant, le Service des litiges peut se prononcer sur les aspects régionaux de la plainte.

Article 24: Les demandes d'avis de la part du Service fédéral de Médiation de l'Énergie

§ 1er. Lorsque le Service fédéral de Médiation de l'Énergie s'adresse au Service des litiges dans le cadre d'une demande d'avis concernant un cas particulier, le Service fédéral de Médiation de l'Énergie accompagne sa demande de questions explicites et d'une copie du dossier complet.

§ 2. Le Service des litiges formule son avis et sa position, dans un délai de 60 jours calendrier après réception du dossier de la demande d'avis accompagné du dossier complet. Dans des circonstances exceptionnelles, le délai de 60 jours calendrier peut être une fois prolongé d'une même période, à la condition que le Service fédéral de Médiation en ait été informé avant l'expiration du premier délai et que cette prolongation soit motivée par la complexité du litige.

Article 25. Les recommandations formulées par le Service fédéral de Médiation de l'Énergie

Toutes les recommandations formulées par le Service fédéral de Médiation de l'Énergie dans le cadre d'une plainte mixte ou d'une demande d'avis sont envoyées au Service des litiges.

Article 26. Les procédures de collaboration avec le Service fédéral de Médiation de l'Énergie et le Service des litiges.

Les procédures de collaboration avec le Service fédéral de Médiation de l'Énergie et le Service des litiges sont prévues dans un Protocole d'accord conclu entre le Service fédéral de Médiation de l'Énergie et le Conseil d'administration de BRUGEL.

CHAPITRE VII: Conflit d'intérêts et absence

Article 27: Récusation

§ 1er. Si un conflit d'intérêts implique un membre du Service des litiges en charge d'un dossier de plainte, toute partie qui en fournit une preuve aura le droit de demander la récusation de l'intéressé.

§ 2. La personne en cause et l'autre partie au litige sont informées de la demande de récusation et des motifs qui la fondent, et sont invitées à faire valoir leurs observations.

§ 3. Le Conseil d'administration statue sur la demande de récusation dans les plus brefs délais. Sa décision est communiquée aux parties impliquées dans le litige. En cas de récusation, le chef du Service des litiges désigne un autre membre du Service des litiges pour remplacer le membre récusé. Les délais de procédure prévus à l'article 11 du présent règlement de procédure reprennent leur cours à dater de cette décision.

Article 28: Motif de désistement

Si, avant ou pendant le traitement d'une plainte, un membre du Service des litiges en charge d'un dossier de plainte constate dans son chef un conflit d'intérêts, ou, si un membre du Service des litiges souhaite se désister pour une autre raison, il communique alors les motifs dans les meilleurs délais au chef du Service des litiges, qui désigne ensuite un autre membre du Service des litiges.

Article 29: Absence

Si, au cours d'une procédure devant le Service des litiges, un agent est absent, en congé de maternité, en congé de maladie, à la retraite ou s'il y a une rupture de contrat, en cas d'évocation ou de commun accord, les parties souhaitent mettre fin à son contrat, le chef du Service des litiges désignera un autre membre du Service des litiges pour reprendre ses dossiers et poursuivre le traitement de ceux-ci. Le chef du Service des litiges acte le remplacement dans une décision, qui est communiquée au Conseil d'administration et aux parties concernées.

CHAPITRE VIII: La décision

Article 30: Prise de la décision du Service des litiges et de sa notification à toutes les parties concernées

La décision du Service des litiges est prise de manière collégiale par le comité de décision. Cette décision est communiquée par courrier et/ou par courriel à toutes les parties concernées, dans un délai de sept jours calendrier, accompagnée du document relatif aux modalités d'introduction d'un recours. Les décisions du Service des litiges sont également datées et signées par les agents qui constituent le comité de décision.

Article 31 Exécution de la décision du Service des litiges

Toute personne physique ou morale qui n'a pas réussi à faire valoir ses droits suite à une décision rendue par le Service des litiges peut s'adresser à BRUGEL pour que ce dernier veille à la bonne exécution de la décision.

Article 32: Retrait d'une décision du Service des litiges de BRUGEL

Le Service des litiges peut retirer un acte juridique irrégulier non créateur de droits à l'égard de tiers s'il estime que les principes de légalité et de sécurité juridique l'exigent. Dès lors, le Service des litiges peut prendre une nouvelle décision pour remplacer la décision retirée.

En d'autres termes, le Service des litiges peut annuler sa décision qui contiendrait des erreurs légales et remplacer celle-ci par une nouvelle décision.

CHAPITRE IX: Recours

Article 33: Introduction d'un recours en annulation contre des décisions prises par le Service des litiges

Toute partie qui souhaite interjeter appel contre une décision du Service des litiges peut introduire un recours en annulation contre cette décision.

CHAPITRE X: Entrée en vigueur

Article 34: Entrée en vigueur du règlement de procédure du Service des litiges de BRUGEL

Le présent règlement d'ordre intérieur entre en vigueur le jour de sa publication sur le site internet de BRUGEL et il remplace la décision du 16 mars 2012.

* *
*

Ce projet de décision fera l'objet d'une consultation publique et sera diffusée sur le site internet de BRUGEL.