

COMMISSION DE REGULATION DE L'ENERGIE EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

DECISION (BRUGEL-DECISION-20210511-160)

Relative au règlement d'ordre intérieur de BRUGEL

Etabli sur base de l'article 30sexies de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

11/05/2021

Table des matières

BASE LÉGALE	4
SECTION I^{ÈRE}. - DÉFINITIONS.....	5
ARTICLE 1 ^{ER} . DÉFINITIONS	5
SECTION II. - LE CONSEIL D'ADMINISTRATION.....	6
ARTICLE 2. PRÉSIDENTE, ADMINISTRATEURS ET SECRÉTAIRES	6
ARTICLE 3. RÉUNIONS ET ORDRE DU JOUR.....	7
ARTICLE 4. DÉLIBÉRATION ET VOTE.....	8
ARTICLE 5. PROCÈS-VERBAUX.....	10
SECTION III. - RÉDACTION ET PROCÉDURES	11
ARTICLE 6. RÈGLES APPLICABLES À LA RÉDACTION DE PROPOSITIONS, D'AVIS, DE DÉCISIONS, DE RECOMMANDATIONS DE RECHERCHES ET D'ÉTUDES.....	11
ARTICLE 7. PROCÉDURE RELATIVE AUX AMENDES ADMINISTRATIVES	12
SECTION IV. - GESTION COURANTE ET OPÉRATIONNELLE.....	13
ARTICLE 8. REGLES APPLICABLES A LA GESTION OPERATIONNELLE.....	13
ARTICLE 9. BUDGET, FINANCES ET COMPTABILITÉ.....	13
ARTICLE 10. LES AGENTS ET LE COORDINATEUR.....	14
ARTICLE 11. RELATIONS	16
SECTION V. DÉLÉGATION DE SIGNATURE ET DE COMPÉTENCE.....	18
ARTICLE 12. DÉLÉGATION DE SIGNATURE	18
ARTICLE 13. DÉLÉGATION DE COMPÉTENCE.....	18
SECTION VI. PUBLICATION DES ACTES ET CONFIDENTIALITÉ	19
ARTICLE 14. PUBLICATION DES ACTES	19
ARTICLE 15. CONFIDENTIALITÉ.....	20
SECTION VII. DÉONTOLOGIE.....	24
ARTICLE 16. PRÉVENTION ET GESTION DES CONFLITS D'INTÉRÊT ET DES INCOMPATIBILITÉS	24
ARTICLE 17. INDÉPENDANCE.....	25
ARTICLE 18. INTÉGRITÉ ET HONORABILITÉ.....	25
SECTION VII. SERVICE DES LITIGES.....	27
ARTICLE 19. SERVICE DES LITIGES	27
SECTION VIII. ENTRÉE EN VIGUEUR ET PUBLICATION	28
ARTICLE 20. ENTRÉE EN VIGUEUR ET PUBLICATION	28
ANNEXE I VISÉE À L'ARTICLE 4 § 10 DU RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR – POINTS STRATÉGIQUES :	29

**ANNEXE 2 VISÉE À L'ARTICLE 4 § 10 DU RÈGLEMENT D'ORDRE
 INTÉRIEUR – POINTS D'ACTUALITÉ NON DÉLIBÉRÉS : 30**

**ANNEXE 3 VISÉE À L'ARTICLE 4 § 10 DU RÈGLEMENT D'ORDRE
 INTÉRIEUR – POINTS DÉCIDÉS PAR PROCÉDURE ÉCRITE : 31**

**ANNEXE 4 VISÉE À L'ARTICLE 4 § 10 DU RÈGLEMENT D'ORDRE
 INTÉRIEUR – DOSSIERS DÉLÉGUÉS : 32**

**ANNEXE 5 VISÉE À L'ARTICLE 4 § 10 DU RÈGLEMENT D'ORDRE
 INTÉRIEUR – DOSSIERS DÉLÉGABLES AUX CHEF.FE.S DE SERVICE OU À
 UN AGENT : 34**

STRUCTURELLEMENT 34

TEMPORAIREMENT : 34

**ANNEXE 6 VISÉE À L'ARTICLE 19 DU RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR : .
 RÈGLEMENT DE PROCÉDURE DU SERVICE DES LITIGES DE BRUGEL 36**

CONTEXTE..... 36

BASE LÉGALE 37

Base légale

Le présent règlement d'ordre intérieur de BRUGEL est établi en application de l'article 30sexies de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR DE BRUGEL

Section I^{ère}. - Définitions

Article I^{er}. Définitions

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

- 1°. « ordonnance électricité » : l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale ;
- 2°. « ordonnance gaz » : l'ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale ;
- 3°. « ordonnance cadre eau » : ordonnance du 20 octobre 2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau ;
- 4°. « BRUGEL » : Bruxelles Gaz Electricité, la Commission de régulation pour l'énergie en Région de Bruxelles-Capitale ;
- 5°. « règlement » : le présent règlement d'ordre intérieur de BRUGEL ;
- 6°. « jour ouvrable » : chaque jour calendrier, à l'exception des samedis, dimanches et jours fériés ;
- 7°. « Ministre » : le Ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale qui a l'Energie dans ses attributions ;
- 8°. « Gouvernement » : le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale ;
- 9°. « coordinateur » : la personne qui est chargée de la coordination de la gestion courante et opérationnelle, tel que décrit à l'article 30bis §6 al. 2 de l'ordonnance électricité et à l'article 10 du présent règlement ;
- 10°. « plainte » : chaque 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, un détenteur d'une licence de fourniture, un commissaire ou une entreprise liée ou associée avec une des entreprises mentionnées, concernant une éventuelle violation d'une ou plusieurs dispositions des ordonnances et/ou décisions ;
- 11°. « conflit d'intérêt » : tout conflit entre les intérêts personnels d'une personne physique ou morale et d'autres intérêts, tels que visés à l'article 7 :96 du Code des sociétés et des associations et à l'article 6 du règlement.

12°. « agent » : membre du personnel de BRUGEL, qu'il soit recruté sur une base statutaire ou engagé sur une base contractuelle.

Section II. - Le Conseil d'administration

Article 2. Présidence, administrateurs et secrétaires

§ 1^{er}. BRUGEL est dirigé par un Conseil d'administration composé de cinq administrateurs dont un président.

§ 2. Le président préside le Conseil d'administration. Le président empêché désigne son remplaçant. A défaut, c'est l'administrateur présent le plus âgé qui préside. L'administrateur assurant la présidence bénéficie des mêmes droits et obligations que le président.

§ 3. Le président convoque, ouvre et clôt les réunions du Conseil d'administration. Il dirige les débats et dispose de tous les pouvoirs nécessaires à cet effet.

§ 4. Le président veille notamment, dans le respect des décisions du Conseil d'administration :

- a) à la préparation et à l'instruction des dossiers et des questions posées au Conseil d'administration, de même qu'à leur présentation au Conseil d'administration ;
- b) à la rédaction par le secrétaire des procès-verbaux des réunions du Conseil d'administration.
- e) aux relations internes et externes telles que précisées à l'article 11.

§ 5. Le président et les administrateurs se tiennent mutuellement informés de toute information pertinente pour le bon fonctionnement de BRUGEL.

§ 6. Le Conseil d'administration désigne le secrétaire et le secrétaire suppléant. Le secrétaire suppléant appuie le secrétaire dans ses tâches et le remplace pendant ses congés.

§ 7. Le président prépare les pièces au dossier et rapport d'évaluation du coordinateur. Les entretiens de fonction et d'évaluation se déroulent avec les membres du Conseil d'administration. Le Conseil d'administration approuve les pièces au dossier et le rapport d'évaluation.

Article 3. Réunions et ordre du jour

§ 1^{er}. Le Conseil d'administration se réunit dans l'arrondissement administratif de Bruxelles-Capitale; le président peut toutefois désigner un autre lieu de réunion.

§ 2. A l'exception des cas où la loi au sens large, ou les statuts prévoient la présence d'un observateur ou d'un expert, les réunions du Conseil d'administration ne sont pas publiques mais se tiennent en présence du coordinateur, du secrétaire ou du secrétaire suppléant. Le Conseil d'administration peut toutefois demander à certains agents ou experts de l'assister dans ses délibérations ou de participer à la totalité ou à une partie d'une réunion.

§ 3. Le Conseil d'administration se réunit sur invitation et à l'initiative du président, ou à la demande d'au moins deux administrateurs, et aussi souvent que l'exigent les intérêts de BRUGEL.

La convocation a lieu de préférence par voie électronique, ou par courrier, au moins cinq jours ouvrables avant la réunion. En cas d'absolue nécessité, la réunion peut être fixée par le président le jour même de la convocation, dans ce cas la convocation sera doublée d'un appel téléphonique. En dehors de l'éventualité d'une absolue nécessité, tous les documents nécessaires à la tenue du Conseil d'administration sont envoyés aux membres du Conseil d'administration 4 jours calendriers avant la tenue de celui-ci par voie électronique, ou par courrier.

L'ordre du jour de la réunion et tous les documents relatifs aux points de l'ordre du jour sont joints à la convocation.

§ 4. Chaque membre du Conseil d'administration peut transmettre au Président, par écrit, au moins deux jours ouvrables avant la date prévue du Conseil d'administration une requête en vue de mettre des points à l'ordre du jour avec les documents y afférents.

§ 5. Au début de la réunion, le Conseil d'administration approuve l'ordre du jour. En cas d'urgence justifiée, ou d'un point divers ne demandant pas de préparation particulière, et lorsque le timing du Conseil d'administration le permet, le Conseil d'administration peut, par voie de consensus, décider d'ajouter un point supplémentaire à l'ordre du jour.

§ 6. Au cas où un ou plusieurs points figurant à l'ordre du jour ne peuvent être traités lors de la réunion du Conseil d'administration, ils sont :

- a) inscrits prioritairement à l'ordre du jour de la prochaine réunion ;
- b) reportés à une réunion ultérieure, au cas où le Conseil d'administration n'a pas pu traiter le point en raison d'un manque d'information, pour des raisons de procédure ou parce que le Conseil d'administration estime avoir besoin de recherches supplémentaires ;

§ 7. Le président demande au coordinateur de fournir au Conseil d'administration toutes les informations utiles à l'examen des matières.

Article 4. Délibération et vote

§ 1^{er}. Le Conseil d'administration ne peut délibérer valablement que s'il est composé du président et de deux administrateurs au moins ou, en l'absence du président, de trois administrateurs au moins. Les Conseil d'administration peuvent avoir lieu en présentiel ou par voie de vidéo-conférence pour tout ou partie de ses membres. Quelle que soit la méthode retenue, la participation à un Conseil d'administration donne droit à un jeton de présence identique.

§ 2. Le Conseil d'administration décide par voie de consensus. En cas de désaccord, le président met tout en œuvre pour tenter de trouver un consensus.

§3. En l'absence de consensus :

- en cas d'urgence, les décisions sont prises à la majorité simple. En cas de partage de voix, la voix du président est prépondérante. Le nombre de votes positifs, négatifs ou d'abstentions sera acté au PV du Conseil d'administration.
- En dehors des cas d'urgence et à défaut de consensus, la ou les décisions sur lesquelles aucun accord n'a pu être trouvé est/sont reportée(s) au prochain Conseil d'administration. Les décisions y sont prises à la majorité simple. En cas de partage de voix, la voix du président est prépondérante. Le nombre de votes positifs, négatifs ou d'abstentions sera acté au PV du Conseil d'administration.

§ 4. Le vote ne pourra avoir lieu qu'une fois que les personnes invitées, le cas échéant, au Conseil d'administration, se sont retirées, à l'exception du secrétaire ou du secrétaire suppléant ainsi que du coordinateur.

§ 5. Le président ou deux administrateurs peuvent décider, dans certains cas et pour une durée fixée par lui/eux, du retrait du secrétaire et du secrétaire suppléant ainsi que du coordinateur de la réunion. Dans ce cas, un administrateur veille à la rédaction du procès-verbal pour cette partie de la réunion. Le secrétaire et le secrétaire suppléant, ainsi que le coordinateur se retirent en tout cas de la délibération sur l'évaluation périodique du coordinateur ou d'un agent et en cas de délibération sur la désignation du coordinateur.

§ 6. Le vote a lieu à main levée, mais il peut être secret à la demande d'un membre du Conseil d'administration.

§ 7. Un administrateur qui s'abstient ou vote contre une décision, peut demander que son abstention ou son opposition soit nommément actée dans le procès-verbal, éventuellement avec les motifs qu'il indique, à l'exception des cas où un membre du Conseil d'administration a demandé à ce que le vote soit secret. Sauf demande explicite d'un administrateur, les débats sont restitués au PV sans mentionner les noms des intervenants.

§8. Les PV du Conseil d'administration sont confidentiels. Ils ne peuvent être transmis à un tiers que lorsque la loi l'exige. Hormis pour l'Inspecteur des finances ou la Cour des Comptes, lorsque les PV sont transmis à un tiers, ils sont anonymisés si les noms des membres du

Conseil d'administration ont été cités lors de sa rédaction et qu'ils permettent d'identifier quel administrateur a voté dans quel sens. Les délibérations et les décisions du Conseil d'administration sont collégiales. Les membres du Conseil d'administration sont tenus à une absolue confidentialité et à un devoir de réserve quant aux débats et aux décisions prises. Si un administrateur désire contester une décision du Conseil d'administration, il ne peut le faire que par les voies légales et dans le respect de ce principe de confidentialité et de réserve et ce, même à l'issue de son mandat.

§ 9. Le coordinateur visé à l'article 10, § 4, assiste aux séances du Conseil d'administration avec une voie consultative.

§ 10. Les points à discuter et décisions à prendre sont subdivisés en quatre catégories différentes :

- Les points stratégiques qui doivent obligatoirement faire l'objet d'un débat au sein du Conseil d'administration. Ils sont listés à l'Annexe 1 ;
- Les points informatifs, qui sont des points stratégiques d'importance secondaire. Ils doivent être mis à l'ordre du jour du Conseil d'administration et font l'objet d'une note explicative mais ne sont débattus qu'à la demande d'au moins un des membres du CA. Ils sont listés à l'Annexe 2 ;
- Les points qui doivent faire l'objet d'une décision par procédure écrite. Ils sont listés en Annexe 3 ;
- Les dossiers délégués. Ils sont listés en Annexe 4.

Quel que soit l'appartenance à l'une ou l'autre catégorie de dossier, il appartient au coordinateur de transmettre tout dossier sensible ou relevant d'une matérialité suffisamment significative pour devoir être porté à la connaissance du CA. Par ailleurs, le coordinateur rapporte sur des indicateurs définis avec le CA permettant un suivi des activités de BRUGEL, de sorte à informer au mieux le CA des dossiers opérationnels traités par BRUGEL.

Tout dossier appartenant à l'annexe 1 est transmis au Conseil d'administration avec une note d'information de type « résumé exécutif », ainsi que le ou les documents sur lesquels une décision doit être prise et les pièces importantes du dossier.

Tout dossier appartenant à l'annexe 2 est transmis au Conseil d'administration avec une note d'information de type « résumé exécutif » et le ou les documents sur lesquels une décision doit être prise. Le reste du dossier est tenu à disposition des membres.

§ 11. Dans les cas d'une procédure écrite, le projet est communiqué par e-mail aux membres du Conseil d'administration. Ce projet est toujours accompagné d'une note explicative succincte. La preuve d'envoi fait alors fonction d'accusé de réception.

La communication mentionne le délai dont disposent les membres pour communiquer leur approbation ou les motifs pour lesquels ils ne peuvent donner leur approbation. Ce délai prend cours au moment de l'envoi. Le délai de référence est de 48 heures. En cas nécessité ou d'urgence, il peut être raccourci. Si la complexité ou le volume du dossier le nécessite, il peut être allongé.

Les membres n'ayant pas transmis d'approbation à l'expiration du délai sont supposés avoir approuvé le projet. A l'issue du délai, les décisions faisant l'objet de la procédure écrite sont censées être adoptées par le Conseil d'administration à cette date.

§ 12. Si un administrateur le souhaite ou le sollicite en même temps que son refus d'approbation, la procédure décrite aux paragraphes 10 et 11 est suspendue et le point est inscrit à l'ordre du jour de la prochaine réunion du Conseil d'administration.

§ 13. Les décisions faisant l'objet de la procédure écrite sont formellement signées par le Conseil d'administration lors de sa prochaine réunion ou à tout autre moment par voie électronique selon un procédé qui permet l'authentification du signataire.

§ 14. Les points non visés aux Annexes 1, 2 et 3 doivent faire l'objet d'une délibération au sein du Conseil d'administration. Dans les cas d'urgence ou d'absolue nécessité, ils peuvent être adoptés selon la procédure écrite décrite aux articles 4 § 10 à 4 § 12. Leur adoption tacite est cependant exclue, elle nécessite une approbation écrite de la majorité des membres ou au quorum nécessaire pour leur adoption, la voix du président étant prépondérante en cas de parité.

Article 5. Procès-verbaux

§ 1^{er}. Le secrétaire rédige un procès-verbal des réunions en français et/ou en néerlandais avec l'aide du secrétaire suppléant. Le projet de procès-verbal est communiqué dans la semaine dans la langue de la prise de note.

Les procès-verbaux mentionnent explicitement s'il s'agit d'une version provisoire devant être approuvée ou s'il s'agit d'une version définitive ayant été approuvée.

Les procès-verbaux sont rédigés de manière claire et synthétique. Ils reprennent les décisions et les motifs de ces décisions. Les prises de paroles sont anonymes. Si un administrateur veut que le PV indique son opposition à une décision et les motivations, il doit en faire la demande express.

§ 2. Les membres du Conseil d'administration reçoivent, par voie électronique, la version provisoire du procès-verbal dans les dix jours suivant la réunion du prochain Conseil d'Administration ordinaire, sauf en période de vacances annuelles.

L'approbation du procès-verbal figure à l'ordre du jour de la première réunion ordinaire suivant la réception de ce procès-verbal.

Si des remarques concernant la version provisoire du procès-verbal sont transmises au secrétaire avant la réunion ou au plus tard lors de la réunion même, ces remarques seront discutées et le procès-verbal sera approuvé sous réserve d'éventuelles modifications.

§ 3. La version définitive du procès-verbal est signée par le président ou un administrateur, et par le secrétaire, après avoir reçu l'approbation du Conseil d'administration.

Ces signatures peuvent être manuscrites ou électroniques mais dans ce dernier cas, la méthode utilisée devra garantir à suffisance l'effectivité de l'accord des signataires et leur identité qui devront s'y connecter grâce à leur carte d'identité ou tout autre moyen indubitable d'authentification.

Les traductions des procès-verbaux sont vérifiées par le Coordinateur au titre de points délégués.

Après signature, une copie signée du procès-verbal est communiquée aux membres du Conseil d'administration. Le procès-verbal original est conservé par le secrétaire.

Chaque procès-verbal est signé par le président ou un administrateur et par le secrétaire de manière manuscrite ou électronique.

Les procès-verbaux et les extraits sont confidentiels, sauf décision contraire du Conseil d'administration ou lorsque la loi en impose la communication.

§ 4. Le secrétaire reprend dans un tableau informatisé toutes les décisions du Conseil d'administration adoptées selon la procédure décrite à l'article 4, paragraphes 1 à 7, ainsi que celles adoptées selon la procédure décrite à l'article 4, paragraphes 8 et 9.

SECTION III. - Rédaction et procédures

Article 6. Règles applicables à la rédaction de propositions, d'avis, de décisions, de recommandations de recherches et d'études

§ 1^{er}. Lorsque BRUGEL souhaite rendre ou entreprendre d'initiative une proposition, un avis, une décision, une recommandation, une recherche ou une étude, le Conseil d'administration délibère sur le principe et, en cas d'accord, en confie la rédaction aux coordinateur et agents.

Pour tout avis, décision, recommandation, recherche ou étude pris d'initiative, BRUGEL organise une consultation publique du projet. Cette consultation dure au moins 30 jours et est prolongée d'une semaine si elle chevauche les congés de fin d'année ou de printemps et de deux semaines durant le congé d'été.

§ 2. Les agents établissent immédiatement les contacts nécessaires et demandent toutes les informations jugées utiles par eux.

Lors de la rédaction d'une proposition, d'un avis, d'une décision, d'une recommandation, d'une recherche ou d'une étude, les agents peuvent toujours faire appel à des experts externes, à condition que l'indépendance de BRUGEL soit garantie. Cet appel s'effectue dans le cadre financier et selon les procédures décrites aux articles 8 et 9 du présent règlement.

§ 3. Lorsque BRUGEL est invitée à rendre une proposition, un avis, une décision, une recommandation, une recherche ou une étude, le coordinateur envoie immédiatement un accusé de réception à l'autorité requérante et en avertit le Conseil d'administration.

Les agents mettent tout en œuvre pour respecter le délai d'exécution fixé par l'autorité requérante.

Si le délai d'exécution fixé par l'autorité requérante ne peut être respecté, en raison, par exemple, du degré de complexité, le coordinateur communique immédiatement à l'autorité requérante les raisons pour lesquelles il sera difficile de respecter ce délai et sollicite une extension de celui-ci à cette autorité.

Le délai d'exécution ne débute dans tous les cas qu'après réception du dossier complet.

Les agents respectent scrupuleusement le délai fixé par l'autorité requérante dans les cas où l'ordonnance électricité ou l'ordonnance gaz ou l'un de leurs arrêtés d'exécution impose un délai obligatoire.

§ 4. Les traductions sont vérifiées par le Coordinateur au titre de points délégués.

Article 7. Procédure relative aux amendes administratives

§ 1^{er}. En cas d'inexécution totale ou partielle de l'obligation de quota de certificats verts visée à l'article 28 §2 de l'ordonnance électricité, le coordinateur prépare le dossier visé à l'article 28 § 3 de cette ordonnance. Le Conseil d'administration calcule et fixe le montant de l'amende administrative à imposer au fournisseur défaillant, en accord avec l'article 32 §3 de l'ordonnance électricité.

§ 2. Lorsque Le Conseil d'administration entreprend d'infliger une amende sur base de l'article 32 de l'ordonnance électricité ou en application de l'article 24 de l'ordonnance gaz, il demande au coordinateur de lui préparer un dossier. Ce dernier informe la personne concernée par lettre recommandée, l'invite à lui transmettre ses moyens de défense, l'informe de la date de l'audition préalable, ainsi que du lieu où et des heures pendant lesquelles le dossier peut être consulté, et l'informe de la décision motivée. Le Conseil d'administration prend l'affaire en délibéré après la dernière audition et fixe par une décision motivée le montant de l'amende. La procédure sera effectuée en conformité avec l'article 32 de l'ordonnance électricité et/ou l'article 24 de l'ordonnance gaz.

§ 3. Toute amende infligée par BRUGEL est reprise dans un registre avec mention d'un numéro de dossier liant tous les actes. Le suivi d'actes consécutifs à une amende est porté à la connaissance de chaque réunion du Conseil d'administration.

§ 4. Toute amende administrative infligée est portée à la connaissance de l'autorité désignée par l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 11 mai 2006 portant désignation des agents qui sont chargés de procéder aux sommations et de les déclarer exécutoires, concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité.

Section IV. - Gestion courante et opérationnelle

Article 8. Règles applicables à la gestion opérationnelle

§ 1er. Le coordinateur prend toutes les mesures d'organisation nécessaires en vue de garantir le bon fonctionnement de BRUGEL et l'exécution correcte des tâches qui lui sont confiées.

§ 2. Les courriers sont réceptionnés et envoyés par les agents qui en tiennent un registre sortant mentionnant la date d'expédition, l'objet, le destinataire, le signataire, l'agent traitant et un registre entrant mentionnant la date de réception, l'expéditeur, le destinataire, l'objet. Les courriers entrants sont tous ouverts, sauf mention confidentielle adressée nominativement à un membre du Conseil d'administration ou au coordinateur. Chaque courrier est associé à un dossier. Dans leurs interactions, les personnes morales et BRUGEL utilisent la langue de leur choix : français ou néerlandais.

§ 3. Un extrait de toute correspondance importante est placée à l'ordre du jour de la réunion du Conseil d'administration la plus proche, au besoin, accompagnée d'une note explicative et/ou des actions prises ou proposées.

§ 4. Le Conseil d'administration peut décider d'entamer une quelconque action en justice, en tant que demanderesse ou défenderesse au nom de BRUGEL.

Article 9. Budget, finances et comptabilité

§ 1. Le Conseil d'administration est, en qualité d'ordonnateur, responsable de la gestion administrative, financière et comptable de BRUGEL. Cette gestion se conforme aux dispositions applicables aux organismes autonomes de deuxième catégorie.

§ 2. Le Conseil d'administration désigne le responsable de la gestion budgétaire, le comptable, le comptable trésorier, le comptable régisseur d'avances et leur suppléant et fixe leurs missions conformément à l'ordonnance organique du 23 février 2006 portant les dispositions applicables au budget, à la comptabilité et au contrôle.

§ 3. Le coordinateur rédige sur base d'une proposition du responsable de la gestion budgétaire, en synergie avec le président du Conseil d'administration, un projet de proposition de budget. Cette proposition de budget est soumise à l'approbation du Conseil d'administration. Après approbation, la proposition de budget est transmise au Ministre et au Parlement. La communication de la version approuvée de proposition de budget respecte le calendrier d'élaboration du budget fixé par le Ministre du Budget.

Le budget comporte une estimation détaillée des recettes et des dépenses sur une base annuelle.

Tout engagement, toute notification, toute liquidation est visée préalablement par le contrôleur des engagements et des liquidations de BRUGEL conformément à l'art 74 de l'ordonnance organique du 23/02/2006 portant dispositions applicables au budget, à la comptabilité et au contrôle et, quand il est requis, est soumis à l'avis favorable de l'inspecteur des finances. Le Ministre du budget ou le Gouvernement désigne le contrôleur des engagements et des liquidations en charge du suivi de BRUGEL.

BRUGEL se soumet au contrôle organisé par la Cour des comptes.

Périodiquement, le responsable de la gestion budgétaire présente l'état des dépenses et des recettes sur base des livres des dépenses et des livres de recettes d'une part, et une prévision des dépenses et des recettes sur base de l'état d'avancement des projets, d'autre part. Le Conseil d'administration communique sans délai toute nouvelle ventilation et tout dépassement de crédits Centre de coordination financière de la Région de Bruxelles-Capitale (CCFB), qui en informe les différentes instances.

Article 10. Les agents et le coordinateur

§ 1^{er}. Le Conseil d'administration, en tant que fonctionnaire dirigeant, assume les responsabilités de l'autorité hiérarchique à l'égard des agents. Il assume toutes les responsabilités fixées au statut des agents de BRUGEL¹.

Après concertation syndicale, le Conseil d'administration fixe le plan de personnel, les descriptions de fonction des agents, le règlement du travail et les « notes de services ».

Le Conseil d'administration désigne les agents dans leurs fonctions.

§ 2. Le recrutement d'agent statutaire et leur promotion se font en conformité avec le statut des agents de BRUGEL.

Tout emploi vacant contractuel fait l'objet d'une annonce publique de vacance d'emploi, pour le moins sur les sites du SELOR et de la Région de Bruxelles-Capitale avec ouverture aux candidatures pendant au moins un mois. Toutefois, les vacances d'emploi peuvent être préalablement ouvertes à mobilité interne au sein de BRUGEL. Le Conseil d'administration décide si le poste est ouvert préalablement ou parallèlement à mobilité interne. L'organisation et le suivi du recrutement et des tests de sélections peuvent être organisés en interne au sein de BRUGEL ou avec l'aide d'un bureau de sélection externe. Le Conseil d'administration décide du recours à un bureau externe pour les agents contractuels.

Les annonces publiques et le recours à un bureau de sélection externe ne sont pas requis pour la présélection du personnel de remplacement ou à durée déterminée ou les stages « premier emploi », étudiants ou, éventuels, intérimaires.

¹ 23 MAI 2014. — Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale portant le statut administratif et pécuniaire des agents de Bruxelles Gaz Electricité (BRUGEL)

Dans tous les cas de figure, un rapport de sélection détaillant le mode de publicité et la procédure de sélection est établi. Sur la base de ce rapport, le Conseil d'administration opère un classement et propose un contrat au lauréat.

§ 3. En conformité avec l'arrêté fixant le statut des agents de BRUGEL ou l'arrêté portant réglementation de la situation administrative des agents contractuels², le Conseil d'administration organise l'évaluation annuelle des agents. Chaque agent dispose au moins d'une description de fonction et des objectifs à atteindre pour l'année sous forme de programme de travail individuel.

Pour les contractuels, hormis le cas de faute grave, après deux évaluations négatives espacées d'au moins six mois, le Conseil d'administration peut licencier l'agent concerné.

§ 4. Un coordinateur est désigné par Le Conseil d'administration, en son sein ou non, et prend toutes les mesures d'organisation nécessaires en vue de garantir le bon fonctionnement de BRUGEL et l'exécution correcte des tâches qui lui sont confiées. Outre les missions qui lui sont confiées par ses statuts et par le cadre légal applicable, le coordinateur est, notamment, chargé des fonctions suivantes :

- toute mission déléguée en vertu de l'Annexe 4 ;
- la rédaction de l'avant-proposition de budget et la présentation de l'état des dépenses et recettes, prévue à l'article 9 du règlement ;
- le rôle d'interlocuteur entre la présidence et les agents ;
- de donner toutes les informations utiles au Conseil d'administration et/ou au Président du Conseil d'administration afin que celui-ci puisse prendre des décisions sur base d'une information complète ;
- l'appui à la présidence du Conseil d'administration ;
- la participation aux réunions du Conseil d'administration, avec voix consultative.
- l'appui du Conseil d'administration dans sa représentation devant les organisations syndicales ;
- le rôle de responsable du traitement de données à caractère personnel ;

² 23 MAI 2014. — Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale portant réglementation de la situation administrative et pécuniaire des membres du personnel contractuel de Bruxelles Gaz Electricité (BRUGEL)

Article 11. Relations

§ 1. Relations entre le président et l'extérieur

Le président représente BRUGEL auprès des instances régionales, nationales, européennes et internationales, ainsi que dans les actes judiciaires et extrajudiciaires, conformément à l'article 30 quinquies § 4 de l'ordonnance électricité.

La coopération avec les régulateurs régionaux, fédéraux et européens des marchés de l'électricité et du gaz, visée à l'article 30 bis § 2, deuxième alinéa, 8° de l'ordonnance électricité ou du secteur de l'eau ou de toute institution ou association représentative de ces secteurs est assurée par le Conseil d'administration, où le président le représente, sauf en cas d'empêchement légitime, auquel cas le Conseil d'administration désigne un administrateur pour l'y suppléer.

§ 2. Relations entre le président et le coordinateur

Des réunions fréquentes seront organisées entre le président et le coordinateur pour préparer les dossiers et exécuter les demandes du Conseil d'administration. Le président peut demander au coordinateur de fournir une copie de toutes les informations et documents qu'il a obtenus dans sa qualité de coordinateur.

§ 3. Relations entre BRUGEL et les syndicats

Le président ou un des membres du Conseil d'administration représente BRUGEL auprès des syndicats, avec l'appui du coordinateur.

Tout membre du personnel peut solliciter un entretien avec le Conseil d'administration pour aborder les questions de bien-être au travail ou d'organisation du travail. Il n'appartient pas aux membres du Conseil d'administration de prendre contact directement avec les syndicats ou avec le personnel, sans être mandaté par le Conseil d'administration pour ce faire.

§ 4. Relations entre les administrateurs et le coordinateur

Toutes les questions des administrateurs doivent être adressées directement au coordinateur durant les séances du Conseil d'administration. Par ailleurs, un.e administrateur.trice peut faire une demande au coordinateur en dehors d'une séance du Conseil d'administration, par écrit avec copie au président. Ces questions ne peuvent en aucun cas être adressées directement aux chef.fes de service. Ces questions doivent impérativement être en lien avec le travail du Conseil d'administration. Si le président ou le coordinateur considérait que la réponse à ces questions demande un surcroît de travail important aux équipes, la question de la nécessité d'effectuer ce travail sera posée lors de la prochaine séance du Conseil d'administration.

§ 5 Questions parlementaires

Les questions parlementaires sont traitées par le coordinateur et, si elles relèvent de la compétence du Conseil d'Administration, elles lui sont transmises dès leur réception avec indication explicite du délai de réponse. Si la question relève de la compétence du Conseil d'Administration, et si l'urgence rend impossible la convocation d'un Conseil d'administration, le coordinateur prépare un projet de réponse qui sera soumis à la procédure écrite décrite à l'article 4 § 10 à 13.

Les questions et leurs réponses sont publiées sur le site internet de BRUGEL.

Section V. Délégation de signature et de compétence

Article 12. Délégation de signature

§ 1^{er}. Le Conseil d'administration peut déléguer la signature d'actes à deux administrateurs ou, pour des compétences définies à l'article 13, au coordinateur ou à son suppléant. Ces signatures peuvent être manuscrites ou électroniques, mais dans ce dernier cas, l'identification des signataires doit être garantie par une connexion qui authentifie son identité.

§ 2 Dans l'exercice de cette délégation, les deux administrateurs visés au paragraphe 1^{er} et le coordinateur agissent sous l'autorité hiérarchique du Conseil d'administration.

Article 13. Délégation de compétence

§ 1^{er}. Dans le respect du cadre légal applicable, le Conseil d'administration délègue les compétences listées en Annexe 4 au coordinateur ou à son suppléant.

§ 2. Dans l'exercice de ses compétences déléguées, le coordinateur agit sous l'autorité hiérarchique du Conseil d'administration.

§ 3. Le coordinateur tient périodiquement le Conseil d'administration dûment informé de l'exercice de ses compétences déléguées.

§ 4. Le coordinateur peut structurellement subdéléguer les missions visées à l'Annexe 5 à un.e chef.fe de service ou à un agent,

Dans l'exercice de ces compétences subdéléguées, les agents et les chefs de service restent sous la responsabilité et sous le contrôle du coordinateur.

En cas d'absence ou d'empêchement du coordinateur de BRUGEL, les délégations dont celui-ci est investi, sont accordées pour la durée de l'absence ou de l'empêchement à son suppléant ou à un.e ou plusieurs chef.fe.s de service. Si le coordinateur n'est pas en mesure de désigner un.e chef.fe de service, le Conseil d'administration le désigne. Le coordinateur ou le Conseil d'administration précise les subdélégations temporaires accordées conformes à l'annexe 5.

Section VI. Publication des actes et confidentialité

Article 14. Publication des actes

§ 1^{er}. Le règlement d'ordre intérieur, les propositions, avis, décisions, recommandations, recherches et études de BRUGEL ainsi que les éventuels actes préparatoires, rapports d'expertise et observations des répondants liés à ces documents sont publics après approbation des versions française et néerlandaise par le Conseil d'administration.

Dans le cas où le Conseil d'administration est saisi d'une demande de confidentialité conformément à l'article 15, § 4, il suit la procédure décrite à cet article et publie une version intitulée « non confidentielle » du document, laquelle omet les passages contenant les éléments confidentiels en raison de leur caractère commercialement sensible ou de leur caractère personnel jugés comme tels par BRUGEL.

Dans l'hypothèse où l'acte a fait l'objet d'observations de répondants, le Conseil d'administration publie le nombre de réponses reçues et les réponses non confidentielles en mentionnant le nom du répondant (sauf celui des personnes physiques ou de celles ayant une raison valable de ne pas voir divulguer leur identité).

§ 2. Les versions approuvées et publiques du règlement d'ordre intérieur, des propositions, avis, décisions, recommandations, recherches et études de BRUGEL seront publiées sur le site web de BRUGEL, www.brugel.brussels. Les avis sont publiés après communication au Gouvernement dans un délai de sept jours ouvrables minimum et de vingt et un jours ouvrables maximum, en accord avec l'article 30bis, §2, 12° de l'ordonnance électricité. Ce délai peut être abrégé dans le cas des décisions tarifaires ou lorsque l'urgence le justifie.

Les versions publiques des propositions, avis, décisions, recommandations, recherches et études du Conseil d'administration de BRUGEL sont publiées selon une mise en page déterminée et sont toujours rédigées en français et en néerlandais.

§ 3. Un classement thématique et chronologique des propositions, avis, décisions, recommandations, recherches et études de BRUGEL est conservé.

§ 4. Les décisions du Conseil d'administration relatives à la confidentialité des informations visées à l'article 15, § 7, premier alinéa, ne sont toutefois pas publiées.

§ 5. Le présent article s'applique sans préjudice des dispositions particulières prévues par ou en vertu de la loi en matière de publication.

Article 15. Confidentialité

§ 1er. Dans l'exercice de ses compétences, BRUGEL veille à ne pas divulguer d'informations considérées comme confidentielles en raison de leur caractère commercialement sensible ou de leur caractère personnel.

§ 2. Elle considère comme informations commercialement sensibles les informations qui répondent aux conditions cumulatives suivantes :

- elles sont secrètes en ce sens qu'elles ne sont généralement pas connues des personnes appartenant aux milieux qui s'occupent normalement du genre d'informations en question ou ne leur sont pas aisément accessibles ;
- elles ont une valeur commerciale parce qu'elles sont secrètes ;
- elles ont fait l'objet, de la part de la personne qui en a légalement le contrôle, de mesures raisonnables, compte tenu des circonstances, destinées à les garder secrètes.

Elle considère, en principe, comme constituant des informations commercialement sensibles et partant confidentielles :

- les secrets et procédés de fabrication ;
- les informations relevant manifestement d'un savoir-faire technique ou commercial propre à une entreprise déterminée ;
- la stratégie commerciale des entreprises ;
- les détails relatifs aux coûts des entreprises ;
- les relations (pré)contractuelles et commerciales entretenues avec d'autres entreprises ;
- les fichiers de clients.

Elle considère également, en principe, comme des informations commercialement sensibles et confidentielles, sauf lorsqu'elles concernent l'activité régulée de gestionnaire de réseau ou d'autre infrastructure monopolistique :

- les méthodes de calcul des coûts et la structure de coût des entreprises ;
- la durée des contrats non standards des entreprises et les conditions de reconduction ;
- le nombre de certificats verts reçus

Toutefois, elle considère, en principe, comme non confidentielles :

- le montant global des ventes des entreprises ;
- le montant du bénéfice, ou de la part, des entreprises ;
- les quantités produites, vendues ou distribuées ;
- les parts de marché calculées par BRUGEL au départ des données visées aux tirets qui précèdent ;
- les conditions contractuelles des entreprises de fourniture de gaz naturel et des fournisseurs d'électricité, à l'exception des informations liées à la situation individuelles des cocontractants ;
- les conditions contractuelles dans lesquelles les gestionnaires de réseau ou d'autre infrastructure monopolistique prestent leurs activités régulées, à l'exception des informations liées à la situation individuelle des cocontractants ;
- les informations dont la publication est imposée à la personne concernée par une norme en vigueur ou un accord sectoriel ;
- les données qui sont ou peuvent être connues du public, en raison d'une publicité que leur a été donnée par ailleurs ;
- les données qui sont créées par BRUGEL, par calcul, recoupement et comparaisons, au départ de données éventuellement commercialement sensibles confiées par des opérateurs, pour autant qu'elles ne permettent pas de reconstituer les informations à partir desquelles elles ont été créées, en les attribuant à des opérateurs individuels.

§ 3. BRUGEL considère que sont à considérer comme des données à caractère personnel toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable : est réputée identifiable une personne qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments spécifiques, propres à son identité physique, physiologique, psychique, économique, culturelle ou sociale. Ces données incluent, notamment, dans la mesure où elles concernent une personne physique :

- les noms et prénom(s) ;
- le numéro de registre national ;
- le code EAN ;
- l'adresse de livraison ou l'adresse postale ;
- l'adresse e-mail et le numéro de téléphone ;

- les données de consommation, pour autant qu'elles puissent être reliées à un consommateur déterminé ;
- le numéro de compte bancaire.

Préalablement à la mise en œuvre d'un traitement de données à caractère personnel, le responsable du traitement visé à l'article 10 ou, le cas échéant, son représentant, en fait la déclaration auprès de l'Autorité de protection des données.

§ 4. Le Conseil d'administration ou le coordinateur interroge, s'il l'estime nécessaire, toute personne concernée sur l'éventuel caractère commercialement sensible ou personnel des informations qu'il souhaite publier.

Dans le cas où la personne concernée estime que les informations que le Conseil d'administration souhaite publier revêtent un caractère confidentiel, elle est tenue d'indiquer, dans les 14 jours après la réception du document, précisément et sans ambiguïté dans une déclaration écrite, quelles informations doivent être considérées comme confidentielles. En outre, cette déclaration doit stipuler les raisons de la confidentialité et l'éventuel désavantage ou préjudice que pourrait subir la personne concernée si ces informations confidentielles étaient malgré tout publiées. Si la personne concernée (autre qu'une personne physique) estime avoir une raison valable pour que son nom ne soit pas divulgué, elle le motive également dans cette déclaration.

§ 5. Le Conseil d'administration évalue le caractère effectivement confidentiel des informations.

§ 6. Si Le Conseil d'administration, après concertation avec la personne concernée, n'est pas convaincu du caractère confidentiel invoqué par celle-ci, il en exposera les motifs dans un courrier adressé par recommandé (ou par porteur) avec accusé de réception à la personne concernée et lui donnera un délai de minimum trois jours ouvrables et de maximum cinq jours ouvrables (en fonction de la complexité du dossier, de la nature et de la quantité des données, etc.) pour justifier une nouvelle fois le caractère confidentiel des informations. La personne concernée adressera cette justification au Conseil d'administration par courrier (recommandé ou par porteur) avec accusé de réception.

§ 7. Après l'écoulement de délai visé au paragraphe 6, le Conseil d'administration adopte sa décision définitive relative à la publication ou non des informations et la notifie à la personne concernée.

Le Conseil d'administration ne procédera à la publication des informations litigieuses qu'au terme d'un délai de trente jours calendrier à compter de la notification à la personne concernée de la décision finale du Conseil d'administration de publier.

§ 8. Les dispositions visées aux paragraphes 1 à 7 sont sans préjudice des cas où un membre de BRUGEL est appelé à rendre témoignage en justice ou devant une commission d'enquête parlementaire ou ceux où la loi l'oblige à faire connaître ces informations.

§ 9. Lorsqu'une autorité administrative régionale, fédérale ou internationale veut prendre connaissance d'un document de BRUGEL dans sa version confidentielle, celui-ci peut lui être transmis pour autant que cette autorité puisse garantir le même degré de confidentialité que celui requis par BRUGEL. Le Conseil d'administration décide sur ce point.

§ 10. Afin de préserver la confidentialité des informations dont dispose BRUGEL, dans le cadre d'une procédure juridictionnelle, une version non confidentielle du dossier administratif sera transmise à la partie adverse. Une version confidentielle du dossier administratif sera quant à elle déposée au greffe de la juridiction saisie, sans préjudice de toute autre décision de justice portant sur la mise en état.

Section VII. Déontologie

Article 16. Prévention et gestion des conflits d'intérêt et des incompatibilités

§ 1er. Tout membre du Conseil d'administration ou tout agent exerçant une compétence déléguée, qui possède directement ou indirectement un intérêt lors de l'adoption d'un acte relevant de la compétence de BRUGEL, ne peut assister aux délibérations y relatives, ni prendre part au vote. Il doit en informer préalablement le Conseil d'administration. Le procès-verbal de la réunion en fait état.

§2. Conflit d'intérêts

Un conflit d'intérêt existe notamment si un administrateur a un intérêt opposé de nature patrimoniale à une décision ou à une opération relevant du Conseil d'administration, tel que visé par l'article 7 :96 du Code des Sociétés et des associations.

Il prend toutes les mesures raisonnables afin de mettre fin au conflit d'intérêt.

Si le Conseil d'Administration évalue qu'il y a un risque de conflit d'intérêt, une enquête interne est lancée. Le dossier est transféré pour avis au service juridique interne de Brugel qui peut dans les 7 jours calendrier soit rendre un avis de conflit d'intérêt si celle-ci est évidente, soit transmettre la question à un conseil juridique externe sélectionné sur une short-list de 3 conseillers juridiques externes et indépendants par le Conseil d'Administration. Dans ce cas, l'administrateur concerné sera invité soit à ne pas prendre part aux délibérations ni aux décisions concernant ces points, soit suspendre sa participation à l'activité suspectée de le mettre en situation de conflit d'intérêt.

Si le Conseiller juridique externe évalue qu'il y a un risque de conflit d'intérêt, ou en cas de situation évidente ou volontairement par l'administrateur-trice concerné.e, ceui-ci/celle-ci ne pourra ni prendre part aux délibérations ni aux décisions concernant ces points. Le retrait de l'administrateur.trice et la motivation de ce retrait sont actés au PV.

§ 3. Incompatibilités

Toute personne visée au paragraphe 1^{er} qui détient des actions dans une entreprise contrôlée par BRUGEL s'engage à s'en défaire à l'échéance la plus rapprochée.

Le membre du Conseil d'administration qui, en application de l'article 30quinquies, § 2, de l'ordonnance électricité et de l'arrêté du 3 mai 2007 du Gouvernement fixant les conditions de nomination et de révocation des membres de la Commission pour la Régulation des marchés de l'énergie en Région de Bruxelles-Capitale ainsi que leur statut, exerce une fonction, une activité ou un mandat incompatible avec son mandat de membre du Conseil d'administration, en informe celui-ci sans délai. Ce membre notifie sans délai sa démission en qualité de membre du Conseil d'administration par pli recommandé adressé au Gouvernement avec effet immédiat.

Dans l'éventualité où un administrateur a un doute sur le fait de savoir s'il est ou non en situation d'incompatibilité, il le notifie immédiatement au Conseil d'administration par courrier ou par courriel. Lors de la prochaine réunion du Conseil d'administration, le Conseil

d'administration évalue, en l'absence de l'administrateur concerné, s'il y a un risque d'incompatibilité.

Si le Conseil d'Administration évalue qu'il y a un risque d'incompatibilité, une enquête interne est lancée. Le dossier est transféré pour avis au service juridique interne de Brugel qui peut dans les 7 jours calendrier soit rendre un avis de compatibilité si celle-ci est évidente, soit transmettre la question à un conseil juridique externe sélectionné sur une short-list de 3 conseillers juridiques externes et indépendants par le Conseil d'Administration. Dans ce cas, l'administrateur concerné doit choisir entre suspendre la participation au Conseil d'administration de Brugel, soit suspendre sa participation à l'activité suspectée de le mettre en situation d'incompatibilité.

Si le Conseiller juridique externe évalue qu'il y a un risque d'incompatibilité, le Conseil d'administration renvoie la question au Gouvernement. Le membre du Conseil d'Administration ne pourra reprendre la participation au Conseil d'Administration ou à l'activité litigieuse qu'après que le Gouvernement ne se soit positionné sur l'incompatibilité suspectée.

§ 3. Le Conseil d'administration peut annuler des décisions prises ou des opérations accomplies en violation des règles prévues au présent article.

Article 17. Indépendance

§ 1er. Dans le cadre de leurs missions, les membres du Conseil d'administration et les agents veillent à défendre et à sauvegarder l'indépendance de BRUGEL vis-à-vis de tout intérêt économique ou politique.

§ 2. Ils s'engagent à rendre transparents tous les échanges qu'ils entretiennent avec les acteurs du monde politique et du secteur et privilégient les délégations composées d'au moins deux membres du Conseil d'administration pour rencontrer les acteurs de premier plan des mondes politiques et sectoriels dans le cadre de discussions portant sur les activités et missions de BRUGEL.

Article 18. Intégrité et honorabilité

§ 1er. Les membres du Conseil d'administration et les agents exercent leurs missions avec toute la diligence, la compétence, l'honnêteté, la loyauté, l'intégrité et le sérieux requis.

§ 2. Ils évitent tout comportement qui pourrait ébranler la confiance du public en BRUGEL ou qui serait de nature à nuire à l'accomplissement de ses missions.

§ 3. Ils s'engagent à ne pas solliciter, exiger ou recevoir, directement ou indirectement, même en dehors de leur fonction mais en raison de celle-ci, des dons, gratifications et avantages quelconques.

§ 4. Les membres du Conseil d'administration de BRUGEL et les agents s'engagent à n'accepter d'invitations de la part des acteurs du secteur de l'énergie et de l'eau et en leur qualité d'administrateurs ou d'agents de BRUGEL qu'aux conditions suivantes :

- l'évènement doit rassembler largement des représentants publics et privés du secteur et doit présenter un caractère scientifique, académique ou de « *networking* » conforme aux usages ;
- la valeur estimée de l'invitation, si elle devait être évaluée en argent, ne doit pas être manifestement déraisonnable et doit demeurer conforme aux usages ;
- la participation à l'évènement doit être annoncée préalablement aux autres membres du Conseil d'administration. Le cas échéant, ces derniers pourraient émettre des objections pouvant conduire à renoncer à la participation.

§ 5. Dans l'hypothèse où un membre de BRUGEL est inculpé ou condamné pour des faits commis pendant l'exercice de son mandat, ou antérieurement à celui-ci, qui sont susceptibles de porter gravement atteinte au crédit de BRUGEL, il s'engage à informer immédiatement le Conseil d'administration et à prendre les mesures validées par celui-ci pour préserver au mieux l'honorabilité de l'institution. Sont en tout cas concernées, les inculpations et condamnations portant sur des faits de corruption, d'abus de confiance, de blanchiment d'argent, de détournement, de prise d'intérêt, d'escroquerie, de faux, d'usage de faux, d'infraction à la législation sur les marchés publics et de tout crime et délit commis dans le cadre d'une activité professionnelle, d'un mandat public ou à titre privé, qui est susceptible d'ébranler la confiance du public en BRUGEL ou de nuire à l'accomplissement des missions de celle-ci.

Section VII. Service des litiges

Article 19. Service des litiges

Le règlement de procédure du Service des litiges de Brugel concernant les règles de compositions, les litiges pouvant être soumis, la procédure de traitement des plaintes, la collaboration avec le Service fédéral de Médiation de l'Energie, les procédures de conflit d'intérêts et d'absence, les décisions ainsi que leurs recours, figurent dans l'annexe 6 du présent règlement et en fait partie intégrante.

Ce règlement de procédure fait l'objet d'une annexe afin de faciliter sa visibilité au futur plaignant et utilisateur du Service des litiges. À cette fin, cette annexe contient un contexte.

Section VIII. Entrée en vigueur et publication

Article 20. Entrée en vigueur et publication

Le présent règlement entre en vigueur dix jours après sa publication au Moniteur belge.

Il fait l'objet d'une publication sur le site internet de BRUGEL ainsi qu'au Moniteur belge. Il est notifié au président de la Commission énergie du Parlement bruxellois, au Ministre compétent pour l'énergie et à l'Inspection des finances.

Il abroge le règlement d'ordre intérieur du 25/08/2017.

* *
*

ANNEXE I VISÉE À L'ARTICLE 4 § 10 DU RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR – points stratégiques :

Avis, études, décisions...

- Décisions tarifaires (méthodologie, proposition et contrôle ex-post)
- Etudes et avis d'initiatives
- Avis et programme liés aux missions de service public (sauf éclairage public)
- Avis sur les plans d'investissements
- Avis sur la qualité des services
- Préparation de défense en justice : principes à défendre et choix du bureau d'avocats
- Décision de sanction administrative

Communication et prise de position

- Communiqué de presse ou conférence de presse
- Le plan de communication pluriannuel et sa déclinaison annuelle détaillée.
- Contacts formels avec les autorités (parlement, ministres, bourgmestres...)
- Rapport d'activité et cahiers thématiques

Gestion du personnel

- Organigramme
- Plan de personnel
- Avantages spécifiques et extra-légaux donnés au personnel
- Ouverture de (nouveau) poste (contractuel) de promotion (A2-A3-B2-C2) et décision de promotion

Budget, comptabilité et marchés publics

- Programme et proposition de budget annuel. Le programme de travail annuel et détaillé sera présenté au cours d'un CA thématique.

ANNEXE 2 VISÉE À L'ARTICLE 4 § 10 DU RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR – points d'actualité non délibérés :

Avis, études, décisions...

- Décisions d'adaptation tarifaire (indexation redevance de voirie, art.26-28...)
- Avis sur le rapport d'exécution des MSP - volet éclairage public
- Avis sur les pratiques non discriminatoires
- Décision sur toutes les licences
- Proposition de coefficients multiplicateurs PV et COGEN
- Décision dérogatoire (actuelle) sur les communautés d'énergie

Communication et prise de position

- Décision sur les normes ou des questions techniques de SYNERGRID, FEBEG, etc.

Gestion du personnel

- Actes relatifs à la procédure de statutarisation couvert par le plan de personnel (Appel à candidature...)
- Pour les statutaires : Arrêté de nomination et avenants aux arrêtés de nomination (télétravail, interruption de carrière...)
- Convention de collaboration avec SELOR, le SPRB-Talent...
- Licenciement ordinaire

Budget, comptabilité et marchés publics

- Comptes annuels
- Indemnités et jetons de présence
- Ventilation budgétaire à l'équilibre dont l'ensemble des mouvements positifs est supérieur à 5 % du budget global ou quand le volume des ventilations successives excède 30% du budget global ou lorsqu'un mouvement opéré sur l'un des articles de base du programme 002 « Mise en oeuvre des missions légales de BRUGEL » excède 33%
- KPI et autres actes du contrôle de gestion
- Toutes dépenses au bénéfice du coordinateur (intervention pour GSM, assurance hospitalisation, note de frais...), à l'exception du salaire (calculé comme les autres)

Plaintes

- Avis demandé formellement par le Service de Médiation pour l'Energie sur des questions à portée générale
- Décision en réexamen d'une plainte
- Décision de mise en exécution d'une décision du service des litiges

ANNEXE 3 VISÉE À L'ARTICLE 4 § 10 DU RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR – points décidés par procédure écrite :

Avis, études, décisions...

- Texte complet du 1^{er} mémoire en défense en justice ;

Communication et prise de position

- En urgence Communiqué de presse ou conférence de presse
- Réponse aux questions parlementaires sensibles

Gestion du personnel

- Licenciement urgent (faute grave)

ANNEXE 4 VISÉE À L'ARTICLE 4 § 10 DU RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR – dossiers délégués :

Avis, études, décisions...

- Versions traduites
- Organisation des consultations (questions, délais, procédure...). Sauf pour les décisions tarifaires.
- Rapport rendement COGEN
- Préparation de défense en justice : mémoires en défense complémentaires
- Courriers et décisions dans le cadre du retour quota CV (sauf amendes)

Communication et prise de position

- Courriers circulaires aux fournisseurs pour collecte de données, CV, GO, informations, etc.
- Les actions de communication conforme au plan annuel
- Observatoire des prix, bulletins statistiques mensuels et trimestriels, statistiques sur l'open data...
- Réponse aux questions parlementaires factuelles ou non sensibles

Gestion du personnel

- Discussions syndicales (en prévenant le CA des dates, ODJ et PV)
- Ouverture de nouveau poste contractuel et appel à candidatures (sauf grade de promotion) conforme au plan de personnel
- Pour les contractuels : Sélection des niveaux A, B et C, contrat de travail, avenants donnant droit à une prime (dans le cadre du plan de personnel).
- Avenants au contrat (télétravail, interruption de carrière...)
- Suivi, évaluation et gestion du personnel

Budget, comptabilité, marchés publics, dépenses

- Nouvelle ventilation budgétaire à l'équilibre dont l'ensemble des mouvements positifs est inférieur à 5 % du budget global
- Publications liées à la transparence des mandats
- Le choix du mode de passation, la détermination du cahier spécial des charges ou les documents en tenant lieu, l'attribution, l'engagement et suivi de l'exécution des marchés publics dont la valeur est inférieure à 30.000 euros;
- L'approbation de toutes les factures et déclarations de créances relatives aux marchés de travaux, de fournitures et de services, dans le cadre de l'exécution normale du marché conclu et dans les limites de la réalisation de l'objet initialement visé et des crédits engagés,
- tous les actes relevant de l'exécution des dépenses des personnel (code économique 11) et ce, dans les limites des crédits disponibles et sans préjudice de l'application des dispositions légales et réglementaires régissant les lois sociales et des arrêtés fixant le statut du personnel et des agents contractuels de BRUGEL.

Plaintes

- Avis demandé par le SME sur des cas particuliers

Gestion journalière

- Certification des installations vertes

- Octroi des CV, GO
- Octroi du statut client protégé
- Réponse aux questions parlementaires non sensibles
- Contacts opérationnels avec les autorités (cabinet, greffe du parlement...)
- Courrier de transmis des avis, études... à la/au Ministre compétent·e pour l'énergie ou l'eau
- Notification à SIBELGA, ELIA, fournisseurs...
- Reporting nombreux vers diverses instances (ACER, CEER, DG ENER, WAREG...)
- Courriers divers (IF, questions budgétaires, enquêtes diverses...)

ANNEXE 5 VISÉE À L'ARTICLE 4 § 10 DU RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR – dossiers délégables aux chef.fe.s de service ou à un agent :

Structurellement

Avis, études, décisions...

- Versions traduites
- Courriers et décisions dans le cadre du retour quota CV (sauf amendes)

Communication et prise de position

- Courriers circulaires aux fournisseurs pour collecte de données, CV, GO, informations, etc.
- Les actions de communication conforme au plan annuel
- Observatoire des prix, bulletins statistiques mensuels et trimestriels, statistiques sur l'open data...

Plaintes

- Avis demandé par le SME sur des cas particuliers

Gestion journalière

- Octroi des CV, GO
- Courrier de transmis des avis, études... à la/au Ministre
- Notification à SIBELGA, ELIA, fournisseurs...
- Reporting nombreux vers diverses instances (ACER, CEER, DG ENER, WAREG...)
- Courriers divers (IF, questions budgétaires, enquêtes diverses...)

Temporairement :

Avis, études, décisions...

- Versions traduites
- Courriers et décisions dans le cadre du retour quota CV (sauf amendes)

Communication et prise de position

- Courriers circulaires aux fournisseurs pour collecte de données, CV, GO, informations, etc.
- Les actions de communication conforme au plan annuel
- Observatoire des prix, bulletins statistiques mensuels et trimestriels, statistiques sur l'open data...
- Réponse aux questions parlementaires factuelles ou non sensibles

Gestion du personnel

- Discussions syndicales (en prévenant le CA des dates, ODJ et PV)
- Avenants au contrat (télétravail, interruption de carrière...)
- Suivi, évaluation et gestion du personnel

Budget, comptabilité, marchés publics, dépenses (délégable uniquement aux chef.fe.s de service)

- L'attribution, l'engagement et suivi de l'exécution des marchés publics dont la valeur est inférieure à 8.500 euros;
- L'approbation de toutes les factures et déclarations de créances relatives aux marchés de travaux, de fournitures et de services, dans le cadre de l'exécution normale du marché conclu et dans les limites de la réalisation de l'objet initialement visé et des crédits engagés,
- tous les actes relevant de l'exécution des dépenses des personnel (code économique 11) et ce, dans les limites des crédits disponibles et sans préjudice de l'application des dispositions légales et réglementaires régissant les lois sociales et des arrêtés fixant le statut du personnel et des agents contractuels de BRUGEL.

Plaintes

- Avis demandé par le SME sur des cas particuliers

Gestion journalière

- Certification des installations vertes
- Octroi des CV, GO
- Octroi du statut client protégé
- Réponse aux questions parlementaires non sensibles
- Contacts opérationnels avec les autorités (cabinet, greffe du parlement...)
- Courrier de transmis des avis, études... à la/au Ministre compétent·e pour l'énergie ou l'eau
- Notification à SIBELGA, ELIA, fournisseurs...
- Reporting nombreux vers diverses instances (ACER, CEER, DG ENER, WAREG...)
- Courriers divers (IF, questions budgétaires, enquêtes diverses...)

ANNEXE 6 VISÉE À L'ARTICLE 19 DU RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR :

RÈGLEMENT DE PROCÉDURE DU SERVICE DES LITIGES DE BRUGEL

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* »)³ 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* »).⁴ 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* »)⁵ 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 30novies de l'**ordonnance du 19 juillet 2001**⁶ 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.

³ 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.

⁴ 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.

⁵ 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.

⁶ L'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles, *MB* 17 novembre 2001.

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 modifier le règlement d'ordre intérieur du Service des litiges de BRUGEL et de le mettre en conformité avec les règles supérieures de droit.⁷

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

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. »

⁷ 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.

Table des matières

CHAPITRE I^{er}: Définitions

CHAPITRE II: Le Service des litiges de BRUGEL

Article 1er: 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: Plainte qui feront l'objet de poursuite

Article 10: Plainte qui ne feront pas l'objet de poursuite

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 technique 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 sur la base de critères objectifs, pour une durée qui ne peut pas être inférieur à trois ans, les membres du personnel chargés du Service des litiges.

§2. La désignation des membres dudit Service doit être fondée sur les critères suivantes :

1° la capacité ;

2° l'indépendance ;

3° l'impartialité ;

3° la confidentialité.

§ 3. 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. La composition du Service des litiges est publiée sur le site internet de BRUGEL. Aucune prise de décision individuelle ne sera prise par un agent en dehors du cadre de la décision prise par le comité de décision.

§ 4. 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.

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 n'exécute pas une décision du Service des litiges dans un délai de 60 jours, 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 décrétées par le Conseil d'administration.

§ 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: Plaintes qui feront l'objet de poursuite

§ 1er. Le Service des litiges est compétent pour la réception et le traitement de plaintes introduites par les consommateurs.

§ 2. Les compétences du Service des litiges sont précisées à l'article 30^{novies}, § 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: Plaintes qui ne feront pas l'objet de poursuite

§ 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 suite à des demandes de complément d'informations ;

2° il y a un manque d'informations suite à des demandes de complément 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 ;

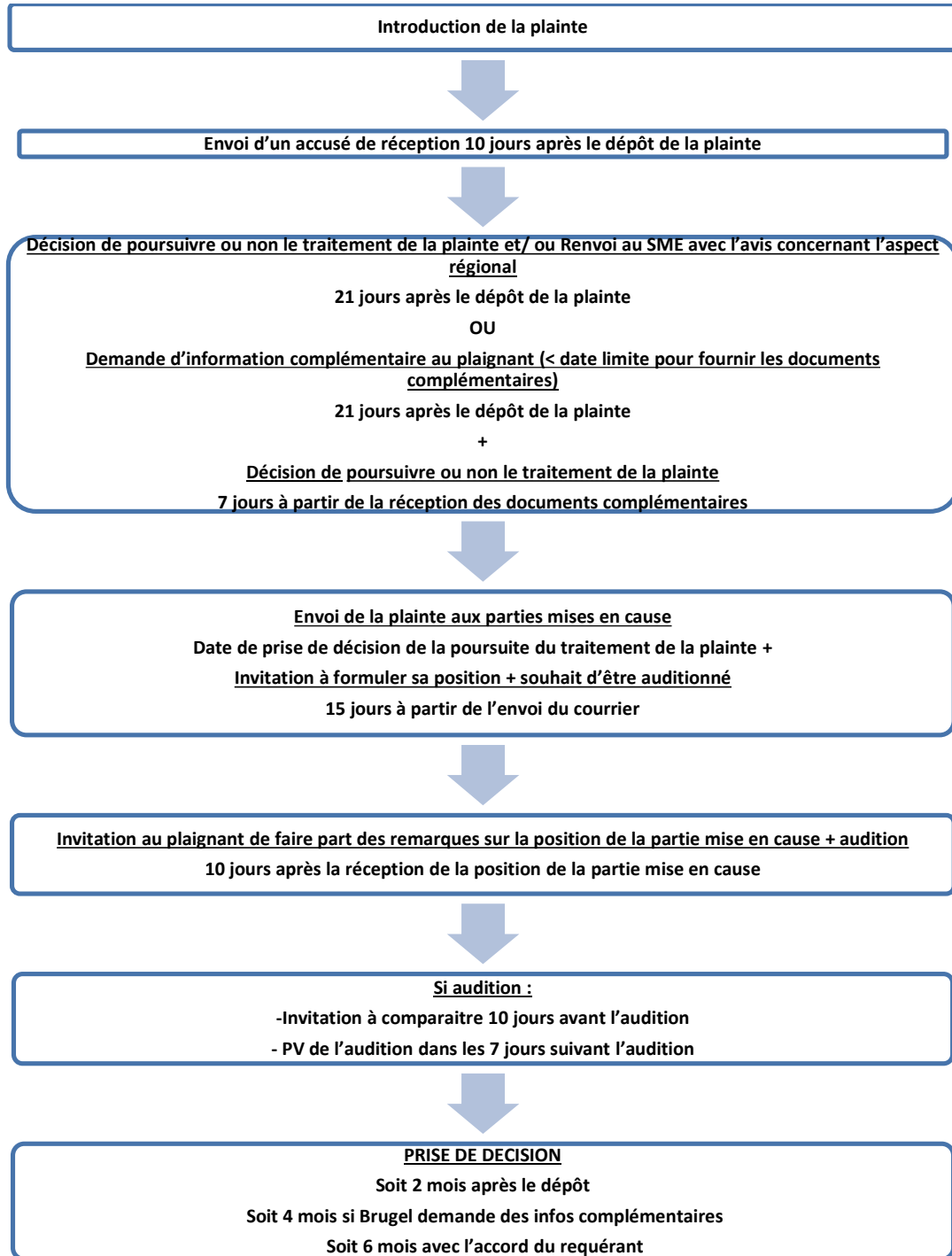
6° la plainte est fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire ;

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 au Conseil d'administration de BRUGEL qui la traite dans les 60 jours calendrier.

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. L'information de l'accusé de réception contient notamment : le nom et les coordonnées de l'agent traitant qui est chargé de la préparation et de la gestion du dossier, les conséquences juridique liées au fait d'accepter ou de suivre la solution proposée par le Service des litiges et les effet du traitement des plaintes par le Service des litiges pour les mesures prises par les parties mise en cause.

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. Toutes les plaintes qui ne feront pas l'objet de poursuite peuvent faire l'objet d'un recours devant le Conseil d'Etat.

§ 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

§ 1^{er}. En cas d'urgence, et lorsque le plaignant fait valoir un risque de préjudice grave et difficilement réparable, le Service des litiges va statuer sur l'urgence de la plainte introduite dans les plus brefs délais et 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.

§2. Lorsque le caractère urgent de la plainte est rejeté, le Service des litiges traite la plainte conformément à la procédure de traitement des plaintes telle que reprise dans le chapitre V du R.O.I.

§3. Le Service des litiges entend par « *plainte de nature urgente* », toutes les plaintes concernant:

1° une coupure imminente ou effective et injustifiée à la résidence principale du plaignant ou dans une entreprise employant de moins de 5 personnes;

2° l'absence de raccordement ou d'ouverture de compteur dans les trois jours ouvrables au-delà du délai imparti.

Cette liste n'est pas exhaustive. L'agent traitant, compte tenu des circonstances spécifiques urgentes invoquées, peut qualifier une plainte d'urgente.

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

§ 1^{er}. 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 par consensus. En cas d'absence de consensus, le coordinateur de Brugel est désigné de plein droit comme deuxième co-décideur. Dans ce cas, il tente d'obtenir un consensus. A défaut, la décision est prise à la majorité simple.

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. Elles sont en outre publiées après anonymisation des données personnelles.

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. Cette décision peut faire l'objet de recours devant le Conseil d'Etat.

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

§1^{er}. Toute partie qui souhaite interjeter appel contre une décision du Service des litiges peut introduire un recours en annulation contre cette décision.

§2. Les modalités d'appel des décisions du Service des litiges sont précisées dans la lettre d'accompagnement des décisions du Service et dans le document concernant les modalités d'exercice de recours qui est joint à la décision du Service.

CHAPITRE X: Entrée en vigueur

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

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