

08 janvier 2009

Arrêté du Gouvernement wallon relatif au Service régional de médiation pour l'énergie

Modifié par AGW du 28 mars 2019

Le Gouvernement wallon,

Vu la loi spéciale de réformes institutionnelles du 8 août 1980 et, notamment, l'article 20;

Vu le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, notamment l'article 48, §2, alinéa 4, et §3, alinéa 2, remplacé par le décret du 17 juillet 2008;

Vu le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz, notamment l'article 37, modifié par le décret du 17 juillet 2008;

Vu l'arrêté du Gouvernement wallon du 11 décembre 2003 déterminant le règlement du service de conciliation et d'arbitrage de la Commission wallonne pour l'énergie;

Vu l'avis de l'inspection des finances, donné le 8 octobre 2008;

Vu l'accord du Ministre du budget, donné le 15 octobre 2008;

Vu l'avis CD-8k12- CWaPE-219 de la CWaPE, donné le 14 novembre 2008;

Vu l'avis 45.565/4 du Conseil d'état, donné le 16 décembre 2008, en application de l'article 84, alinéa 1^{er}, 1^o, des lois sur le Conseil d'État, coordonnées le 12 janvier 1973;

Sur la proposition du Ministre du Logement, des Transports et du Développement territorial;

Après délibération,

Arrête:

Chapitre premier Dispositions générales

Art. 1^{er}.

Pour l'application du présent arrêté, on entend par:

1^o « service régional de médiation pour l'énergie »: le service régional de médiation visé à l'article 48 du décret électricité;

2^o « question »: toute interrogation ou réclamation portant sur le fonctionnement des marchés régionaux de l'électricité ou du gaz ou ayant trait aux activités d'un fournisseur ", *d'un fournisseur de services de flexibilité* " (AGW du 28 mars 2019, art. 1^{er}) ou d'un gestionnaire de réseau, introduite auprès du service régional de médiation pour l'énergie et qui ne prend pas la forme d'une plainte;

3^o « plainte »: toute réclamation liée au fonctionnement des marchés régionaux de l'électricité ou du gaz, formulée contre les activités d'un gestionnaire de réseau ", *d'un fournisseur de services de flexibilité* " (AGW du 28 mars 2019, art. 1^{er}) ou d'un fournisseur, et adressée au service régional de médiation pour l'énergie sous la forme requise par l'article 12 ;

4^o « demandeur »: toute personne physique ou morale qui introduit une question ou une plainte auprès du service régional de médiation pour l'énergie;

5^o « partie adverse »: toute personne physique ou morale contre laquelle une plainte a été introduite dans le cadre d'une procédure en médiation ou en conciliation;

6^o « directeur »: le directeur de la Direction des services aux consommateurs et services juridiques de la CWaPE.

Art. 2.

En conformité avec le règlement d'ordre intérieur de la CWaPE et sur proposition du directeur, la CWaPE organise le service régional de médiation pour l'énergie et son secrétariat.

La CWaPE prend toutes les mesures utiles en vue d'assurer l'accessibilité, la transparence, l'efficacité et l'indépendance d'action du service régional de médiation pour l'énergie.

Le directeur est chargé de la répartition des dossiers entre ses collaborateurs.

Art. 3.

En accord avec le Comité de direction de la CWaPE, le directeur établit la liste des membres du personnel affectés au Service régional de médiation pour l'énergie.

Chapitre II Traitement des questions

Art. 4.

§1^{er}. Toute question est adressée au Service régional de médiation pour l'énergie par courrier, télécopie ou courrier électronique.

§2. La question contient au moins les éléments suivants:

1° les nom, prénom et adresse du demandeur ou, si le demandeur est une personne morale, sa dénomination ou raison sociale, sa forme juridique et l'adresse de son siège social;

2° un exposé clair de la question et des éléments de fait qui la fondent;

3° dans l'hypothèse où la question concerne une ou plusieurs tierces personnes, les nom, prénom et adresse de ces dernières ou, s'il s'agit de personnes morales, leur dénomination ou raison sociale, leur forme juridique et l'adresse de leur siège social.

Dans la mesure du possible, le demandeur joint à sa question toute pièce utile au traitement de son dossier.

§3. La question ne contenant pas les éléments visés au paragraphe 2 n'est déclarée irrecevable que lorsque le Service régional de médiation pour l'énergie n'est pas en mesure, au vu des éléments dont il dispose, de la traiter utilement.

§4. Le cas échéant, le service régional de médiation peut solliciter des informations complémentaires auprès du demandeur.

Art. 5.

Le Service régional de médiation pour l'énergie correspond avec le demandeur en utilisant le courrier postal ou électronique, selon le mode utilisé par celui-ci.

Si le demandeur utilise la télécopie, le Service régional de médiation pour l'énergie lui répond par courrier postal.

Art. 6.

Dans les trente jours suivant la réception de la question, le Service régional de médiation pour l'énergie adresse au demandeur un accusé de réception contenant les éléments suivants:

1° le nom de l'agent traitant;

2° le caractère recevable ou non de la question;

3° une première indication sur le point de savoir si la question relève ou non de la compétence de la Région wallonne;

4° une réponse immédiate à la question ou une indication quant au délai maximal de traitement.

La décision d'irrecevabilité est motivée.

Art. 7.

Si le service régional de médiation pour l'énergie constate que la question ne relève pas, en tout ou en partie, de la compétence de la Région wallonne, il transmet la question et le dossier y relatif au service de médiation fédéral ou régional compétent dans les meilleurs délais.

Le service régional de médiation pour l'énergie en informe le demandeur.

Art. 8.

Si, lors de l'examen de la question, le service régional de médiation pour l'énergie relève une situation de nature conflictuelle, il propose au demandeur d'introduire une plainte.

Art. 9.

Le service régional de médiation pour l'énergie adresse sa réponse au demandeur dans un délai raisonnable ne pouvant excéder soixante jours à dater de la réception de la question.

Art. 10.

Lors du traitement d'une question, le service régional de médiation pour l'énergie peut prendre tout contact utile avec les personnes concernées ou affectées par la question.

Art. 11.

Si, à l'occasion de l'examen de la question, le service régional de médiation pour l'énergie relève qu'un fournisseur ", d'un fournisseur de services de flexibilité " (AGW du 28 mars 2019, art. 1er) ou un gestionnaire de réseau a méconnu des dispositions déterminées du décret électricité ou du décret gaz, ou de leurs arrêtés d'exécution, il peut en informer le Comité de direction de la CWaPE.

Chapitre III Traitement des plaintes

Section première Introduction des plaintes

Art. 12.

§1^{er}. Sauf disposition décrétales particulière, toute plainte est rédigée sur un formulaire prévu à cet effet, et adressé au service régional de médiation pour l'énergie par courrier, télécopie ou courrier électronique.

La CWaPE met à disposition, notamment sur son site internet, un formulaire de plainte répondant aux spécifications du présent article.

§2. La plainte contient les éléments suivants:

1° les nom, prénom et adresse du demandeur ou, si le demandeur est une personne morale, sa dénomination ou raison sociale, sa forme juridique et l'adresse de son siège social;

2° les nom, prénom et adresse de la partie adverse ou, si celle-ci est une personne morale, sa dénomination ou raison sociale, sa forme juridique et l'adresse de son siège social;

3° le cas échéant, la référence client ou le code EAN;

4° un exposé clair du comportement dénoncé, des éléments de fait et, le cas échéant, des éléments de droit qui fondent la plainte;

5° tout élément démontrant que le comportement dénoncé n'a pas pris fin plus d'un an avant le dépôt de la plainte;

6° tout élément démontrant que le demandeur a entamé une démarché amiable écrite auprès de la partie adverse identifiée; si la plainte porte sur une absence de réponse de la partie adverse, elle ne peut être introduite qu'après l'écoulement d'un délai de vingt jours suivant l'envoi du courrier adressé à l'opérateur concerné;

7° le cas échéant, toute autre pièce qui s'y rapporte.

§3. La plainte est irrecevable si elle ne contient pas les éléments visés au paragraphe 2, 2°, 5° et 6°, ou si le service de médiation pour l'Énergie n'est pas en mesure, au vu des éléments dont il dispose, de la traiter utilement.

§4. Le cas échéant, le service régional de médiation pour l'énergie s'adresse au demandeur en vue d'obtenir un complément d'information.

Section 2

Procédure de médiation

Art. 13.

Dans les trente jours suivant la réception de la plainte, le service régional de médiation pour l'énergie fait parvenir au demandeur un accusé de réception contenant les éléments suivants:

1° le nom de l'agent traitant;

2° le caractère recevable ou non de la plainte;

3° une première indication portant sur le caractère manifestement fondé ou non de la plainte;

4° une première indication sur le point de savoir si la plainte relève ou non de la compétence de la Région wallonne.

Art. 14.

Le service régional de médiation pour l'énergie informe sans délai la partie adverse de l'objet de la plainte et lui transmet, le cas échéant, une copie des pièces déposées à l'appui de celle-ci.

Le courrier de transmis mentionne le nom de l'agent traitant.

Art. 15.

La partie adverse adresse au service régional de médiation pour l'énergie ses observations sur la plainte, ainsi que, le cas échéant toute pièce qui s'y rapporte. La partie adverse dispose pour ce faire d'un délai de quarante jours.

Le service régional de médiation pour l'énergie peut prendre des informations complémentaires auprès de toute personne, partie ou non à la médiation.

Art. 16.

Le service régional de médiation pour l'énergie adresse sa ou ses recommandations aux parties dans un délai raisonnable ne pouvant excéder nonante jours, prenant cours à partir de la date de réception de la plainte.

Les recommandations sont motivées et accompagnées de toute pièce utile.

Art. 17.

§1^{er}. Lors de l'introduction de la plainte, le demandeur peut solliciter le traitement en urgence de la plainte par le service régional de médiation pour l'énergie.

Outre les éléments requis par l'article [12, §2](#), la plainte contient un exposé clair des motifs qui justifient le traitement en urgence.

§2. Si le service régional de médiation pour l'énergie considère que l'urgence invoquée est fondée, il mène la procédure de la manière qu'il juge appropriée tout en respectant les principes de bonne administration, d'impartialité et de contradiction des débats, afin de traiter la plainte dans un délai n'excédant pas 15 jours à dater de la réception de la plainte.

Si le service régional de médiation pour l'énergie considère que l'urgence invoquée n'est pas fondée, la procédure normale s'applique. Il motive sa décision et en informe le demandeur.

Section 3 Procédure de conciliation

Sous-section première Généralités

Art. 18.

Le directeur, ou son délégué, tient le rôle de conciliateur.

Art. 19.

Le conciliateur mène la procédure de conciliation de la manière qu'il juge appropriée, compte tenu des dispositions de la présente section et dans le respect des principes d'impartialité et de contradiction des débats.

Art. 20.

Les parties coopèrent de bonne foi avec le conciliateur et respectent tous les délais convenus ou fixés par ce dernier.

Art. 21.

À la demande du service régional de médiation pour l'énergie, les parties fournissent tous documents, informations et explications utiles et prennent toutes dispositions pour permettre au conciliateur d'entendre les témoins que le service souhaite convoquer.

Dans le cadre de la procédure de conciliation, les parties peuvent se faire assister d'un expert de leur choix. Le coût des prestations des experts est à charge de la partie qui en propose l'audition. Si les parties s'accordent sur le ou les experts à auditionner, le coût de leurs prestations est réparti d'un commun accord. Si le conciliateur impose l'audition d'un expert, le coût de ces prestations est à charge du service de médiation pour l'énergie.

Art. 22.

Tous les documents, informations et explications transmis par une partie au service régional de médiation pour l'énergie sont communiqués par celle-ci à l'autre partie, sauf lorsque la partie qui les a fournis a expressément indiqué qu'ils devaient faire l'objet d'un traitement confidentiel et que le service régional de médiation pour l'énergie estime que tel est effectivement le cas.

Le service régional de médiation est tenu de se prononcer sur toute demande de confidentialité visée à l'alinéa précédent sur base d'une décision motivée et après avoir laissé la possibilité à la partie qui a demandé le traitement confidentiel de certains documents de faire valoir ses observations à ce sujet.

Art. 23.

Dans le cadre de la procédure en conciliation, les parties peuvent se faire assister par une ou des personnes de leur choix.

Art. 24.

Le service régional de médiation pour l'énergie établit un procès-verbal de chaque réunion qui se tient dans le cadre de la procédure de conciliation.

Ce procès-verbal est transmis sans délai aux parties.

Art. 25.

A tout moment, les parties peuvent mettre fin à la procédure de conciliation, soit unilatéralement soit de commun accord.

Dans cette hypothèse, la plainte initiale est, le cas échéant, traitée selon la procédure de médiation à la demande d'une des parties.

Sous-section 2

Procédure

Art. 26.

Lors de l'introduction d'une plainte, le demandeur peut demander que la plainte soit traitée selon la procédure de conciliation.

Art. 27.

Dans les trente jours suivant la réception de la plainte, le service régional de médiation pour l'énergie fait parvenir au demandeur un accusé de réception contenant les éléments suivants:

- 1° le nom de l'agent traitant;
- 2° le caractère recevable ou non de la plainte;
- 3° une première indication portant sur le caractère manifestement fondé ou non de la plainte;
- 4° une première indication sur le point de savoir si la plainte relève ou non de la compétence de la Région wallonne.

L'accusé de réception mentionne en outre que la partie adverse est interrogée sur sa volonté de recourir à la procédure de conciliation.

Art. 28.

Le service régional de médiation pour l'énergie informe sans délai la partie adverse de l'objet de la plainte et lui transmet, le cas échéant, une copie des pièces déposées à l'appui de la plainte.

Il informe également la partie adverse de la volonté du demandeur de recourir à la conciliation. À cette occasion, il formule un avis sur la pertinence de recourir à cette procédure sur la base des éléments du dossier.

Le courrier de transmis mentionne le nom de l'agent traitant.

Art. 29.

La partie adverse dispose d'un délai de vingt jours à compter de la réception du courrier visé à l' [article](#) précédent pour signifier au service régional de médiation pour l'énergie son accord de recourir également à la procédure de conciliation.

En cas de refus exprès ou de dépassement du délai, la plainte est traitée selon la procédure de médiation.

Art. 30.

Dans les quinze jours à compter du jour où il est informé de l'accord des parties sur le recours à la procédure de conciliation, le conciliateur fixe en concertation avec les parties, la date et l'heure de la réunion d'installation de la conciliation et invite à cette occasion les parties à se communiquer toutes les observations et pièces qu'elles jugent utiles à la cause.

Préalablement à la tenue de cette réunion, les parties communiquent au service régional de médiation le nom de la personne ou des personnes qui les y assisteront, ainsi que, s'il s'agit de personnes morales, l'identité et la qualité des personnes qui les y représenteront.

Art. 31.

La réunion d'installation permet au conciliateur:

- 1° d'entendre les parties dans leurs observations;
- 2° dans la mesure du possible, d'ébaucher des propositions en vue d'un accord à l'amiable;

3° de fixer, si nécessaire, un calendrier de réunions, notamment en vue de permettre l'audition d'experts ou de témoins dont l'intervention est jugée utile.

Art. 32.

À l'issue de la ou des réunions de conciliation, le conciliateur formule une ou plusieurs propositions de conciliation qu'il soumet aux parties.

Art. 33.

Dans les trente jours de la transmission des propositions de conciliation, une réunion finale de conciliation est organisée.

Les représentants des parties à cette réunion finale doivent disposer des pouvoirs suffisants pour engager utilement la partie qu'ils représentent.

Art. 34.

Si les parties parviennent à concilier leur point de vue, le service régional de médiation pour l'énergie dresse un procès-verbal de conciliation en autant d'exemplaires qu'il y a de parties.

Le conciliateur contresigne, avec les parties, chacun de ces exemplaires.

Le procès-verbal de conciliation reprend la proposition de conciliation sur laquelle les parties se sont entendues.

Les parties peuvent, le cas échéant, prévoir que leur accord au terme de la procédure de conciliation, est assimilé à une transaction conformément aux articles 2044 et suivants du Code civil.

Art. 35.

Le service régional de médiation pour l'énergie dresse un procès-verbal de carence, en autant d'exemplaires qu'il y a de parties, dans les hypothèses suivantes:

1° en cas d'échec de la procédure de conciliation;

2° lorsque la procédure de conciliation est interrompue par au moins une des parties;

3° lorsqu'une des parties décide de porter le règlement du différend devant une juridiction civile ou administrative, ou que les parties décident de recourir à l'arbitrage pour trancher le différend qui les opposent.

Section 4

Dispositions communes

Art. 36.

Dans le cadre de sa mission, le service régional de médiation pour l'énergie peut se faire assister par des experts.

Art. 37.

Le service régional de médiation pour l'énergie correspond avec le demandeur par courrier postal. Il peut utiliser le courrier électronique en accord avec la partie adverse.

Art. 38.

Une copie des procès-verbaux dressés par le service régional de médiation pour l'énergie ainsi que les dossiers y relatifs sont conservés cinq ans à dater de la clôture du dossier.

Art. 39.

Si, dans le courant de la procédure de médiation ou de conciliation, l'une des parties décide d'engager une procédure devant une juridiction civile ou administrative, ou si, conjointement, les parties en cause décident de recourir à l'arbitrage, en vue de régler le différend sur lequel porte la plainte, le service régional de médiation pour l'énergie constate, à la demande d'une ou des parties, ou même d'office, la fin de la mission de médiation ou de conciliation.

Art. 40.

Si, à l'occasion de l'examen de la plainte, le service régional de médiation pour l'énergie relève qu'un fournisseur ", d'un fournisseur de services de flexibilité " (AGW du 28 mars 2019, art. 1er) ou un gestionnaire de réseau a méconnu des dispositions déterminées du décret électricité ou du décret gaz, ou de leurs arrêtés d'exécution, il peut en informer le Comité de direction de la CWaPE.

Art. 41.

Toute partie ayant obtenu la preuve que l'identité ou la conduite de la personne en charge, au sein du service régional de médiation de l'énergie, d'une procédure de médiation ou de conciliation, n'est pas compatible avec un déroulement indépendant ou impartial de la procédure, en informe immédiatement le directeur s'il s'agit d'un agent du service régional de médiation, ou le Comité de direction de la CWaPE si la personne en cause est le directeur lui-même, en vue de demander la récusation de l'intéressé.

Dans ce cas, les délais prévus dans le présent arrêté ou convenus d'un commun accord sont suspendus.

La personne en cause et les autres parties à la procédure sont informées de la demande de récusation et des motifs qui la fondent, et sont invitées à faire valoir leurs observations.

Le directeur ou le Comité de direction de la CWaPE prend une décision à propos de la demande de récusation dans les plus brefs délais. Sa décision est transmise aux parties à la procédure. En cas de récusation, le directeur ou le comité de direction de la CWaPE désigne une nouvelle personne en charge du dossier. Les délais de la procédure reprennent leur cours à dater de cette décision.

Chapitre IV

Dispositions abrogatoires et finales

Art. 42.

L'arrêté du Gouvernement wallon du 11 décembre 2003 déterminant le règlement du service de conciliation et d'arbitrage de la Commission wallonne pour l'énergie, est abrogé.

Art. 43.

Le présent arrêté produit ses effets le 1^{er} janvier 2009.

Art. 44.

Le Ministre qui a l'Énergie dans ses attributions est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Namur, le 08 janvier 2009.

Le Ministre-Président,

R. DEMOTTE

Le Ministre du Logement, des Transports et du Développement territorial,

A. ANTOINE