06 juin 2024

Arrêté du Gouvernement wallon modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie et les arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et du gaz

Le Gouvernement wallon,
Vu le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, l'article 48, modifié en dernier lieu par le décret du 5 mai 2022 ;
Vu l'arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie ;
Vu la demande d'avis au Conseil d'Etat dans un délai de 30 jours, en application de l'article 84, § 1er, alinéa 1er, 2°, des lois sur le Conseil d'Etat, coordonnées le 12 janvier 1973 ;
Considérant que la demande d'avis a été inscrite le 26 avril 2024 au rôle de la section de législation du Conseil d'Etat sous le numéro 76.282/4 ;
Vu la décision de la section de législation du 30 avril 2024 de ne pas donner d'avis dans le délai demandé, en application de l'article 84, § 5, des lois sur le Conseil d'Etat, coordonnées le 12 janvier 1973 ;
Considérant l'avis du pôle "Energie", donné le 24 mars 2024 ;
Considérant l'importance de traduire dans les textes les nouvelles réalités numériques et d'accélérer autant que possible le délai de traitement des plaintes et questions au sein du service régional de médiation pour l'énergie ;
Sur la proposition du Ministre de l'Energie;
Après délibération,
Arrête :

Wallex - Le droit en Wallonie

Chapitre 1er
Dispositions modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie

Art. 1er.
A l'article 4, § 1er, de l'arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie, les modifications suivantes sont apportées :

1° le mot « télécopie ou » est remplacé par « formulaire en ligne, » ;

2° le paragraphe est complété par les mots « ou par tout autre moyen proposé par le service régional de médiation pour l'énergie ».

Art. 2.
Dans l'article 5 du même arrêté, l'alinéa 2 est abrogé.

Art. 3.
A l'article 12 du même arrêté, les modifications suivantes sont apportées :

1° au paragraphe 1er, les modifications suivantes sont apportées :

a) les mots « télécopie ou » sont remplacés par les mots « formulaire en ligne, » ;

b) le paragraphe est complété par les mots « ou par tout autre moyen proposé par le service régional de médiation pour l'énergie. » ;

2° le paragraphe 3 est complété par la phrase : « Le service régional de médiation pour l'énergie peut exceptionnellement accepter que toutes les conditions de recevabilité ne soient pas remplies en cas de difficultés particulières subies par le demandeur, dont une situation de vulnérabilité. ».

Art. 4.
Dans l'article 13 du même arrêté, le 3° est remplacé par ce qui suit :

« 3° des informations de base sur le cadre de la procédure de médiation dans l'hypothèse où la plainte est recevable ; ».

Art. 5.
A l'article 14 du même arrêté, les modifications suivantes sont apportées :

1° à l'alinéa 1er, les mots « sans délai » sont abrogés ;

2° à l'alinéa 2, les mots « ou courriel » sont insérés entre les mots « courrier » et les mots « de transmis ».

Art. 6.
Un article 14bis est inséré, rédigé comme suit :

« Art. 14bis. La partie adverse met à disposition du service régional de médiation un point de contact dédié et informe le service régional de médiation de ses coordonnées électroniques et téléphoniques. Il relève de la responsabilité de la partie adverse d'informer le service régional de médiation en cas de changement de ce point de contact ou desdites coordonnées. ».

Art. 7.
Dans l'article 15, alinéa 1er, du même arrêté, les mots « quarante jours » sont remplacés par les mots « vingt-et-un jour ».

Art. 8.
A l'article 16 du même arrêté, les modifications suivantes sont apportées :

1° ses alinéas 1eret 2 constituent un paragraphe 1er ;

2° l'article est complété par un paragraphe 2 rédigé comme suit :

« § 2. Le délai de traitement peut être prolongé une seule fois pour la même période et les parties doivent en être informées avant l'expiration de ce délai, et cette prolongation doit être motivée par la complexité du litige. ».

Art. 9.
A l'article 17, § 2, du même arrêté, les modifications suivantes sont apportées :

1° à l'alinéa 1er, les mots « n'excédant pas 15 jours à dater de la réception de la plainte » sont remplacés par les mots : « adapté à chaque cas d'espèce et ne dépassant pas un délai de 15 jours. » ;

2° à l'alinéa 2°, les mots « Il motive sa décision et en informe le demandeur » sont remplacés par les mots : « Le service régional de médiation pour l'énergie prévient le plaignant, de façon motivée que l'urgence est écartée et l'informe que le dossier sera clôturé officiellement par écrit dans un délai qui n'excède pas les nonante jours qui suivent l'introduction de la plainte. ».

Art. 10.
Dans l'article 27 du même arrêté, le 3° est remplacé par ce qui suit :

« 3° des informations de base sur le cadre de la procédure de médiation dans l'hypothèse où la plainte est recevable ; ».

Wallex - Le droit en Wallonie

Chapitre 2
Dispositions modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité

Art. 11.
A l'article 30ter de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, les modifications suivantes sont apportées :

1° à l'alinéa 1, 3°, les mots « sans préjudice des dispositions prévues à l'article XIX.2 du Code de droit économique. Ces frais doivent être prévus contractuellement. Les frais de rappels et mises en demeure peuvent être appliqués uniquement dans le cas d'un envoi par courrier. Les montants de frais doivent apparaitre distinctement dans les factures d'acompte et décompte et indiquer le numéro de la facture à laquelle ils se rapportent. » sont ajoutés après les mots « pour impayés plafonnés à 7,5 euros pour un courrier de rappel et 15 euros pour une lettre de mise en demeure, »

2° à l'alinéa 1, 3°, les mots « Ces frais, combinés aux éventuels intérêts de retard, ne peuvent pas excéder les montants prévus à l'article XIX. 4, alinéa 1er, du Code de droit économique. » sont ajoutés après les mots « Les frais totaux réclamés pour l'envoi des courriers de rappel et de mise en demeure ou de défaut de paiement, y compris dans la procédure de recouvrement à l'amiable, ne peuvent pas excéder 55 euros par an et par énergie. » ;

3° l'alinéa 2 est remplacé par le nouvel alinéa : « Les frais totaux réclamés pour l'envoi des courriers de rappel et de mise en demeure ou de défaut de paiement, y compris dans la procédure de recouvrement à l'amiable, ne peuvent pas excéder 55 euros par an et par énergie. Ces frais, combinés aux éventuels intérêts de retard, ne peuvent pas excéder les montants prévus à l'article XIX. 4, alinéa 1er, du Code de droit économique. » ;

4° à l'alinéa 4, les mots « que ce soit dans une procédure applicable en cas de non-paiement, de défaut de paiement, ou de recouvrement à l'amiable » sont ajoutés après les mots « Toute clause pénale est interdite, ».

Art. 12.
Dans l'article 37ter de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, les mots « Le Service Régional de médiation pour l'énergie peut suspendre la procédure applicable en cas de non-paiement ou la procédure de défaut de paiement pour permettre l'analyse, le cas échéant, en concertation avec le fournisseur, le gestionnaire de réseau de distribution et le CPAS » sont remplacés par les mots « Lorsque la plainte d'un client final est déclarée recevable par le service régional de médiation pour l'énergie, la procédure de perception est suspendue par le fournisseur ou le gestionnaire de réseau d'électricité de la facture contestée, jusqu'à ce que le service régional de médiation pour l'énergie ait :

1° soit, formulé une recommandation telle que visée à l'article 16 de l'arrêté du Gouvernement du 8 janvier 2009 relatif au Service Régional de médiation pour l'énergie, s

2° soit, dressé un procès-verbal de conciliation prévu à l'article 34 de l'arrêté du Gouvernement du 8 janvier 2009 relatif au Service Régional de médiation pour l'énergie,

3° soit, dressé un procès-verbal de carence prévu à l'article 35 de l'arrêté du Gouvernement du 8 janvier 2009 relatif au Service Régional de médiation pour l'énergie,

4° soit, terminé de traiter la plainte en urgence, soit jusqu'à ce qu'un accord à l'amiable ait été atteint.

En aucun cas, un éventuel dépassement des délais visés à l'article 16 de l'arrêté du Gouvernement du 8 janvier 2009 relatif au Service Régional de médiation pour l'énergie n'autorise le fournisseur ou gestionnaire de réseau de distribution à reprendre la procédure de recouvrement.

Pour les plaintes recevables de consommateurs les délais de prescription de droit commun sont suspendus jusqu'à ce que le service régional de médiation pour l'énergie ait formulé une recommandation, ait rédigé un procès-verbal de conciliation, un procès-verbal de carence, jusqu'à ce que la plainte en urgence ait été traitée ou jusqu'à ce qu'un arrangement à l'amiable ait pu être trouvé.

Wallex - Le droit en Wallonie

Les parties concernées sont informées de ces procédures de suspension par courrier ou par le biais d'un autre support durable ».

Chapitre 3
Dispositions modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006

Art. 13.
A l'article 33ter de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de gaz, les modifications suivantes sont apportées :

1° à l'alinéa 1, 3°, les mots « sans préjudice des dispositions prévues à l'article XIX.2 du Code de droit économique. Ces frais doivent être prévus contractuellement. Les frais de rappels et mises en demeure peuvent être appliqués uniquement dans le cas d'un envoi par courrier. Les montants de frais doivent apparaitre distinctement dans les factures d'acompte et décompte et indiquer le numéro de la facture à laquelle il se rapporte. » sont ajoutés après les mots « pour impayés plafonnés à 7,5 euros pour un courrier de rappel et 15 euros pour une lettre de mise en demeure, » ;

2° à l'alinéa 1, 3°, les mots « Ces frais, combinés aux éventuels intérêts de retard, ne peuvent pas excéder les montants prévus à l'article XIX. 4, alinéa 1er, du Code de droit économique » sont ajoutés après les mots « Les frais totaux réclamés pour l'envoi des courriers de rappel et de mise en demeure ou de défaut de paiement, y compris dans la procédure de recouvrement à l'amiable, ne peuvent pas excéder 55 euros par an et par énergie. » ;

3° l'alinéa 2 est remplacé par le nouvel alinéa : « Les frais totaux réclamés pour l'envoi des courriers de rappel et de mise en demeure ou de défaut de paiement, y compris dans la procédure de recouvrement à l'amiable, ne peuvent pas excéder 55 euros par an et par énergie. Ces frais, combinés aux éventuels intérêts de retard, ne peuvent pas excéder les montants prévus à l'article XIX. 4, alinéa 1er, du Code de droit économique. » ;

4° à l'alinéa 4, les mots « que ce soit dans une procédure applicable en cas de non-paiement, de défaut de paiement, ou de recouvrement à l'amiable » sont ajoutés après les mots « Toute clause pénale est interdite, ».

Art. 14.
Dans l'article 40bis/2 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz, les mots « Le Service Régional de médiation pour l'énergie peut suspendre la procédure applicable en cas de non-paiement ou la procédure de défaut de paiement pour permettre l'analyse, le cas échéant, en concertation avec le fournisseur, le gestionnaire de réseau de distribution et le CPAS » sont remplacés par les mots « Si la plainte d'un client final est déclarée recevable par le service régional de médiation pour l'énergie, la procédure de perception est suspendue par le fournisseur ou le gestionnaire de réseau d'électricité de la facture contestée, jusqu'à ce que le service régional de médiation pour l'énergie ait :

1° soit, formulé une recommandation telle que visée à l'article 16 de l'arrêté du Gouvernement du 8 janvier 2009 relatif au Service Régional de médiation pour l'énergie, ;

2° soit, dressé un procès-verbal de conciliation prévu à l'article 34 de l'arrêté du Gouvernement du 8 janvier 2009 relatif au Service Régional de médiation pour l'énergie ;

3° soit, dressé un procès-verbal de carence prévu à l'article 35 de l'arrêté du Gouvernement du 8 janvier 2009 relatif au Service Régional de médiation pour l'énergie ;

4° soit, terminé de traiter la plainte en urgence ;

5° soit, jusqu'à ce qu'un accord à l'amiable ait été atteint.

En aucun cas, un éventuel dépassement des délais visés à l'article 16 de l'arrêté du Gouvernement du 8 janvier 2009 relatif au Service Régional de médiation pour l'énergie n'autorise le fournisseur ou gestionnaire de réseau de distribution à reprendre la procédure de recouvrement.

Wallex - Le droit en Wallonie

Pour les plaintes recevables de consommateurs les délais de prescription de droit commun sont suspendus jusqu'à ce que le service régional de médiation pour l'énergie ait formulé une recommandation, ait rédigé un procès-verbal de conciliation, un procès-verbal de carence, jusqu'à ce que la plainte en urgence ait été traitée ou jusqu'à ce qu'un arrangement à l'amiable ait pu être trouvé.

Les parties concernées sont informées de ces procédures de suspension par courrier ou par le biais d'un autre support durable.

Art. 15.
Le Ministre qui a l'énergie dans ses attributions est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Namur, le 06 juin 2024.

Pour le Gouvernement :

Le Ministre-Président

E. DI RUPO

Le Ministre du Climat, de l'Energie, de la Mobilité et des Infrastructures

Ph. HENRY

Wallex - Le droit en Wallonie