

*Date du document : 18/03/2024*

## AVIS

CD-24c18-CWaPE-0944

**PROJET D'ARRÊTÉ DU GOUVERNEMENT WALLON MODIFIANT  
L'ARRÊTÉ DU GOUVERNEMENT WALLON DU 8 JANVIER 2009  
RELATIF AU SERVICE RÉGIONAL DE MÉDIATION POUR L'ÉNERGIE,  
ADOPTÉ EN 1<sup>RE</sup> LECTURE LE 25 JANVIER 2024**

*Rendu en application de l'article 43bis, § 1<sup>er</sup>, alinéa 2 du décret du 12 avril 2001  
relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité*

## Table des matières

<b>1. Objet</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Rappel du contexte</b> .....	<b>3</b>
<b>3. Avis</b> .....	<b>3</b>
3.1. CONSIDÉRATIONS GÉNÉRALES .....	3
3.2. OBSERVATIONS ET COMMENTAIRES PARTICULIERS À PROPOS DE CERTAINS ARTICLES DU PROJET .....	4
3.3. PROPOSITIONS COMPLÉMENTAIRES .....	5
<b>4. Mise en œuvre de la « Feuille de route de la CWaPE vers les Objectifs de développement durable »</b> .....	<b>7</b>

## 1. OBJET

Par courrier daté du 12 février 2024, réceptionné le 16 février 2024, le Ministre wallon de l'Énergie a soumis pour avis à la CWaPE le texte d'un projet d'arrêté du Gouvernement wallon modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie, adopté en 1<sup>re</sup> lecture le 25 janvier 2024.

L'avis de la CWaPE a été sollicité dans un délai de 30 jours.

## 2. RAPPEL DU CONTEXTE

La CWaPE et le SRME sont à l'origine de cette proposition de modification de l'AGW du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie (voir la [proposition CD-23d27-CWaPE-0929 du 27 avril 2023](#)).

Les objectifs poursuivis par la proposition initialement formulée sont :

- faire évoluer les procédures du SRME sur la base de plus de 10 années d'expérience et de traduire dans les textes les nouvelles réalités numériques (digitalisation, rapidité de traitement) ;
- renforcer la qualité des procédures de médiation en raccourcissement les délais des réponses par les acteurs et opérateurs de marché aux interpellations du SRME ; continuer à lutter de manière efficace contre le non-recours aux droits.

## 3. AVIS

### 3.1. **Considérations générales**

Considérant le contexte rappelé ci-dessus, la CWaPE est favorable à ce projet de modification de l'AGW du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie.

La CWaPE tient également à préciser que le calendrier choisi pour proposer cette modification de cet AGW n'a pas de lien direct avec le contexte de marché de ces dernières années (crise sanitaires, crise des prix, dysfonctionnements de marché ATRIAS/MIG6) et que ce projet était d'ailleurs déjà en réflexion avant les plus récents chamboulements dans le marché de l'énergie.

Il s'agit donc avant tout d'une volonté d'améliorer des procédures qui avaient été écrites en 2009 préalablement à la mise en place effective du SRME et de les faire évoluer eu égard à l'expérience acquise, aux diverses évolutions des pratiques du service et de la société plus globalement.

Il est également important de souligner que ces propositions ont pour objectifs d'apporter des améliorations, surtout pour les parties concernées par les plaintes, encore plus que pour le SRME lui-même.

### 3.2. Observations et commentaires particuliers à propos de certains articles du projet

« Article. 6. Dans l'article 15, alinéa 1<sup>er</sup>, du même arrêté, les mots « quarante jours » sont remplacés par les mots « vingt et un jours ». »

Avant toute chose, il est important de rappeler que le délai de 40 jours actuellement dans l'AGW SRME n'est plus d'application dans les faits. En effet, par gentlemen's agreement avec les parties prenantes, ce délai a été ramené à 30 jours. C'est pourquoi le SRME a proposé un délai de 21 jours pour répondre à ses interpellations, et non un délai de 30 jours.

En effet, cette proposition de raccourcir les délais de réponse découle du constat que cette première phase de la procédure de médiation ne débouche généralement pas sur une proposition de solution par les acteurs, sauf dans les dossiers les plus simples. Les observations reçues à cette première échéance permettent plutôt de compléter les éléments initialement avancés par le plaignant. Dès lors, raccourcir cette première phase de constitution d'un dossier complet permettrait au SRME de disposer de toutes les informations nécessaires à la seconde phase d'analyse et de recherche d'une solution éventuelle avec les parties, consacrant ainsi davantage de temps de la médiation. C'est en effet cette partie qui est la plus complexe de la procédure.

Le raccourcissement de ce délai de réponse des acteurs concernés par les plaintes ne devrait pas être perçus par ceux-ci comme une volonté de mettre une pression supplémentaire sur eux, par exemple en réaction aux dysfonctionnements de marché évoqués ci-dessus, ou encore comme un risque de sanctions le cas-échéant.

Aussi, plus les échanges entre les personnes en charge du traitement de ces plaintes sont rapides, plus le traitement global des dossiers est efficace.

La CWaPE tient à souligner qu'une telle modification, qui paraît *a priori* plus contraignante pour les GRD et les fournisseurs d'énergie, serait *in fine* profitable à toutes les parties. En effet, au plus vite un litige est clôturé, au plus les inconvénients d'un litige sont réduits pour les parties (écourte les impayés/accélère les remboursements, limite les problèmes en cascade, limite les ressources diverses pour tous les services, ...).

En limitant le temps donné aux acteurs pour répondre aux interpellations du SRME, cela permettrait à ce dernier également de mieux respecter le délai de traitement d'une plainte (90 jours) ou de limiter la prolongation de ce délai (dans l'intérêt de la médiation en cours) en raison d'informations insuffisantes disponibles ou d'une médiation complexe nécessitant davantage d'échanges.

Enfin, cela permettrait aux agents de traiter plus efficacement leurs dossiers, sans devoir systématiquement reprendre connaissance de tous les tenants et aboutissements de chaque demande grâce à des délais plus courts de traitement.

Pour le surplus, la CWaPE rappelle également qu'elle comprend parfaitement les difficultés qu'ont certains acteurs à transmettre des informations lorsque celles-ci sont interdépendantes avec celles d'autres acteurs, en l'absence de réaction de ces derniers. La CWaPE est d'avis qu'il est tout à fait possible dans les cas où cela se présente pour l'acteur concerné, de pointer son impossibilité à fournir l'information sollicité pour autant qu'il en expose les motifs, comme cela est d'ores et déjà le cas aujourd'hui.

### 3.3. Propositions complémentaires

En complément aux propositions formulées dans sa proposition initiale, la CWaPE est d'avis qu'il serait utile d'insérer dans le projet d'AGW une obligation à charge des acteurs et opérateurs de marché de mettre à disposition un point de contact adapté dans le cadre de la collaboration avec le SRME. Le SRME est régulièrement confronté à la difficulté - que ce soit chez les GRD ou chez les fournisseurs - de ne pas disposer d'un point de contact défini, ce qui est de nature à complexifier le parcours de traitement de plaintes. Aussi, en cas de changement au sein des équipes desdits GRD/fournisseurs, régulièrement, cette importance d'un relais dédié est omise. Insérer une telle obligation réglementaire serait une manière de rendre contraignant une pratique déjà majoritairement installée mais parfois omise.

Il est donc proposé d'insérer un article 14*bis* rédigé comme suit :

*« 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. ».*

A l'occasion des échanges au sein du pôle énergie, la CWaPE a pu prendre connaissance de certains positionnements en sa qualité d'observateurs. Trois d'entre eux émanant du RWADE et de la FEBEG méritent certains éclairages eu égard au fonctionnement du SRME.

**Concernant le respect du délai de 90 jours pour communiquer sa recommandation au terme d'une médiation [RWADE]**, le SRME précise que la proposition initiale de l'AGW modificatif proposée par la CWaPE prévoit l'insertion en l'article 16 d'un paragraphe 2 rédigé comme suit :

*« § 2. Si le SRME constate qu'il ne pourra pas émettre des recommandations dans ce délai, il en informe le plaignant et lui propose de poursuivre le traitement du dossier et de reporter la clôture du dossier. »*

Cet ajout est repris dans l'arrêté en projet soumis pour avis.

Ce paragraphe vise à insérer dans la réglementation le principe de la possible prolongation en cas d'impossibilité de finaliser la médiation dans le délai initial de 90 jours. Cette proposition vise aussi à transposer formellement les obligations européennes découlant de la directive européenne 2013/11/UE, et notamment l'obligation d'information et de motivation liée.

Il convient toutefois de savoir qu'en pratique, le SRME respecte déjà ces principes, comme suit :

- le plaignant dispose d'une date de réception de sa plainte et donc d'un point de départ de l'écoulement du délai de 90 jours dans l'accusé de réception personnalisé qui lui est communiqué ;
- le SRME met tout en œuvre pour parvenir au traitement dans ce délai de 90 jours. Toutefois, dans certains cas, le SRME ne dispose pas des informations permettant de conclure sa médiation. L'on peut notamment citer la complexité de la plainte, la surcharge de nos services ou des services des acteurs de marché comme nous l'avons connu au cours de la crise énergétique et continuons à le connaître à la suite des problèmes ATRIAS, ou encore simplement en l'absence d'un retour probant sur le dossier de la part des acteurs concernés dans les délais et enfin, l'absence du retour du plaignant lui-même à la suite d'une demande d'un complément d'information ;

- dans l'ensemble de ces cas, le SRME examine au cas par cas les éléments du dossier et lorsqu'il l'estime nécessaire prolonge le délai de traitement du dossier. Cette prolongation s'accompagne d'un courrier de « retard de recommandation » lequel expose les motifs du dépassement du délai auprès du plaignant et copie de ce courrier est communiquée aux acteurs de marché. Le SRME prolonge les procédures pour permettre au processus de se poursuivre et ce, dans l'intérêt du plaignant.

La CWaPE est d'avis que formaliser outre mesure, et donc au-delà de la pratique du service actuel, la procédure de dépassement d'un délai d'ordre serait contre-productive, alourdissant *de facto* la charge de travail du SRME et l'obligeant parfois à clôturer des médiations prématurément si par exemple le caractère complexe de la plainte n'était pas démontré, alors qu'aujourd'hui, la marge d'appréciation du SRME est plus large pour permettre une résolution des cas portés à sa connaissance et respecte la philosophie de la directive en assurant un traitement autant que possible dans les 90 jours et en motivant ce dépassement auprès du plaignant.

Il est important pour la CWaPE, et plus particulièrement le SRME, que la médiation reste un processus de règlement alternatif aisément accessible permettant de traiter dans les meilleurs délais possibles les plaintes déposées sans contraindre la clôture des dossiers lorsque ces derniers ne revêtiraient pas une dimension complexe, en cas du dépassement du délai d'ordre actuellement prévu pour le règlement des litiges. Pointons aussi qu'au vu de la masse actuelle des dossiers entrants et en traitement, les conséquences d'une telle adaptation sur le fonctionnement du SRME devront être analysées, si le délai de 90 jours devait devenir un délai de rigueur.

Au vu de l'ensemble de ce qui précède, travailler au raccourcissement des délais d'interpellation nous paraît être un outil plus efficace pour rencontrer une efficacité dans la médiation et respecter le délai de 90 jours autant que possible.

**Concernant l'éventuelle « suspension de la procédure de recouvrement, y compris la procédure de non-paiement et de défaut de paiement, en cas de reconnaissance du caractère recevable de la plainte par le SRME » [RWADE], le SRME souhaite partager les éléments suivants :**

- il convient de préciser que les acteurs suspendent dans les faits la facturation contestée, les frais de rappel et de mise en demeure pour les plaintes recevables. Le SRME ne rencontre pas de difficulté à cet égard ;
- la CWaPE souhaite éviter que la saisine du SRME soit une manière de contourner d'autres obligations, et donc soit source de manœuvre dilatoire. Le fait de s'assurer du caractère recevable de la plainte est un préalable important, de même que le fait de maintenir l'appréciation par le SRME comme actuellement, dans la mesure où cela constitue une manière d'éviter ce type de comportement ;
- A supposer qu'une obligation soit insérée dans le cadre légal, il semble important :
  - o de prévoir la nécessité que la plainte ait un lien avec la facturation pour solliciter la suspension ;
  - o de rappeler qu'il existe un cadre réglementaire applicable pour les cas de non-paiement et de défaut de paiement encadré par 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 précise déjà que :

« Au cours de la procédure applicable en cas de non-paiement et de la procédure de défaut de paiement, le client peut contester lesdites procédures, telles que la procédure d'activation de la fonction de prépaiement, et saisir le Service régional de médiation pour l'énergie.




La demande est introduite et instruite conformément aux dispositions de l'arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie.

**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. ».** (Nous surlignons).

**Concernant la volonté de proposer un délai supérieur à 21 jours [FEBEG]**, la CWaPE rappelle les difficultés rencontrées par le SRME dans le cadre actuel (gentlemen's agreement et délai de 30 jours applicables) lesquelles portent atteinte à son délai de 90 jours d'examen et de traitement de la plainte. Si le délai de 21 jours pourra être prolongé, cela se fera néanmoins à l'appréciation du SRME qui pourra apprécier le sérieux et le caractère fondé de la demande par les acteurs. La CWaPE n'est pas d'avis d'étendre le délai ou de prévoir les prolongations éventuelles dans l'AGW, ceci donnant le signal que ce délai complémentaire pourrait d'office être activé au détriment des délais de traitement du SRME.

#### **4. MISE EN ŒUVRE DE LA « FEUILLE DE ROUTE DE LA CWAPE VERS LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE »**

Conformément à ses engagements en matière de développement durable, la CWaPE mentionne désormais dans ses avis les Objectifs de développement durable (ODD) impactés.

<b>Référence des Objectifs</b>	<b>Descriptif des Objectifs de développement durables tels que définis par les Nations Unies</b>
 <p><b>1 PAS DE PAUVRETÉ</b></p>	<i>Éliminer la pauvreté sous toutes ses formes et partout dans le monde</i>
 <p><b>7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN COÛT ABORDABLE</b></p>	<i>Garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables, durables et modernes, à un coût abordable</i>
 <p><b>16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES</b></p>	<i>Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et inclusives aux fins du développement durable, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous</i>

\* \*  
\*