

*Date du document : 27/04/2023*

## **PROPOSITION**

CD-23d27-CWaPE-0929

### **MODIFICATION**

### **DE L'ARRÊTÉ DU GOUVERNEMENT WALLON DU 8 JANVIER 2009 RELATIF AU SERVICE RÉGIONAL DE MÉDIATION POUR L'ÉNERGIE**

*Rendue en application de l'article 43 bis, § 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

1.	OBJET .....	3
2.	RAPPEL DU CADRE LÉGISLATIF.....	3
3.	PROPOSITION DE MODIFICATIONS .....	4
3.1.	<i>Adaptation des moyens de communication .....</i>	4
3.2.	<i>Evolution de la condition de recevabilité.....</i>	4
3.3.	<i>Adaptation des éléments devant figurer dans l'accusé de réception.....</i>	4
3.4.	<i>Adaptation des délais de traitement.....</i>	5
3.5.	<i>Adaptation de la procédure traitant des urgences.....</i>	6
4.	ANNEXE 1 : PROJET D'ARRÊTÉ MODIFICATIF RÉSULTANT DE LA PRÉSENTE PROPOSITION .....	7
5.	ANNEXE 2 : PROJET D'ARRÊTÉ CONSOLIDÉ RÉSULTANT DE LA PRÉSENTE PROPOSITION .....	9

## 1. OBJET

La présente proposition vise à proposer des modifications de l'arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2008 relatif au Service Régional de Médiation pour l'Énergie (ci-après, « AGW SRME »).

D'une part, les modifications proposées visent à mettre en concordance certains articles avec une pratique qui a évolué. D'autre part, elles visent à faciliter le traitement des plaintes et à accélérer autant que possible le délai de traitement.

Le projet coordonné officieusement et tel que modifié est annexé au présent avis pour faciliter la lecture de ce dernier.

## 2. RAPPEL DU CADRE LÉGISLATIF

L'article 48 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité organise comme suit, le Service Régional de Médiation pour l'Énergie (ci-après, « SRME ») :

*« § 1<sup>er</sup>. La CWaPE organise au sein de la direction des services aux consommateurs et des services juridiques un Service régional de médiation, compétent pour l'examen et le traitement des questions et plaintes concernant le fonctionnement du marché régional du gaz et de l'électricité ou ayant trait aux activités d'un acteur du marché ou d'un gestionnaire de réseau ou d'un gestionnaire de réseau fermé professionnel sans préjudice de l'article 48bis, ou d'un gestionnaire de réseau privé dans la mesure où cette demande ou cette plainte relève de la compétence régionale.*

*§ 2. Le Service régional de médiation est valablement saisi par tout client final, acteur du marché, gestionnaire de réseau, gestionnaire de réseau fermé professionnel ou gestionnaire de réseau privé, ainsi que par les centres publics d'action sociale et les organisations représentatives des consommateurs.*

*Sans préjudice d'autres modalités prévues par le présent décret, les questions et plaintes sont soumises au Service régional de médiation par courrier, télécopie ou courrier électronique. Les plaintes ne sont recevables que lorsque le demandeur démontre qu'il a entamé au préalable une démarche amiable auprès de l'acteur du marché, du gestionnaire de réseau, du gestionnaire de réseau fermé professionnel ou du gestionnaire de réseau privé concerné et si les dernières démarches du plaignant vis-à-vis de l'acteur avec lequel il est en litige ne remontent pas à plus d'un an avant la date de dépôt de la plainte.*

*Le Service régional de médiation traite également des plaintes et des questions transmises par le Service de médiation de l'énergie visé à l'article 27 de la loi électricité. S'il s'avère que la question ou la plainte ne relève pas de la compétence de la Région wallonne, le Service régional de médiation transmet celle-ci au service de médiation fédéral ou régional compétent.*

*Le Gouvernement arrête les modalités d'instruction des dossiers par le Service régional de médiation.*

*§ 3. De l'accord des parties concernées, le Service régional de médiation tente de concilier le point de vue des parties, afin de faciliter un compromis amiable entre celles-ci.*

*Le Gouvernement arrête le règlement de la procédure de conciliation.*

*§ 4. Si, dans le cadre de l'instruction du dossier, le Service régional de médiation constate que le fournisseur ou gestionnaire de réseau concerné a méconnu des dispositions déterminées du présent décret ou du décret Gaz ou de leurs arrêtés d'exécution, il peut transmettre le dossier au comité de direction de la CWaPE, en vue de l'application de la procédure visée à l'article 53.*

*§ 5. Le Service régional de médiation rédige, chaque année, un rapport d'activité, intégré de manière distincte au rapport annuel de la CWaPE visé à l'article 43, § 3. ».*

Conformément à l'article 48, §§ 2 et 3, l'AGW SRME organise les modalités d'instruction des dossiers de plaintes par le SRME et arrête la procédure de conciliation.

### 3. PROPOSITION DE MODIFICATIONS

#### 3.1. Adaptation des moyens de communication

Dans le cadre de la procédure d'introduction d'une question ou d'une plainte, la CWaPE est d'avis qu'il conviendrait d'adapter les moyens de saisine du SRME.

Dans la mesure où les moyens de communication ont en effet évolué, notamment avec un recours accru et non exclusif au digital, il est proposé, d'une part, de supprimer toute référence aux télécopies et d'autre part, d'ajouter une référence expresse au formulaire en ligne mis à disposition par le SRME<sup>1</sup>.

En sus, il est suggéré de prévoir que la plainte puisse être introduite par « tout autre moyen proposé par le SRME ». De la sorte, le SRME mettra à disposition les meilleurs outils possibles pour permettre une introduction aisée de la plainte par les plaignants sans devoir nécessairement solliciter une adaptation de l'AGW SRME.

**Ces adaptations sont proposées à l'article 4, § 1<sup>er</sup>, et à l'article 12, § 1<sup>er</sup>.**

Dans le même ordre d'idée, il est proposé que l'envoi de l'interpellation aux acteurs puisse également intervenir par courriel.

**Cette adaptation est proposée à l'article 14.**

#### 3.2. Evolution de la condition de recevabilité

La CWaPE est d'avis qu'il serait utile d'octroyer une marge d'appréciation au SRME au moment de l'examen de la recevabilité d'une plainte. En effet, pour autant que le demandeur motive les difficultés particulières rencontrées, le SRME pourrait accepter des démarches préalables réalisées plus légères. Un tel cas de figure serait de nature exceptionnelle mais constituerait une mesure rapide et efficace pour permettre de lutter efficacement contre le non-recours au droit.

A cet égard, **il est proposé de compléter l'article 12, § 3**, par la phrase suivante : « *Le SRME peut exceptionnellement accepter des démarches plus aisées en cas de difficultés particulières dûment motivées par le demandeur et reconnues par le SRME.* »

#### 3.3. Adaptation des éléments devant figurer dans l'accusé de réception

Dans la pratique le SRME n'est pas en mesure de se prononcer sur le caractère fondé ou non de la plainte au stade de la recevabilité. En effet, une fois le dossier qualifié de raisonnable, le SRME va, après une première analyse, interpellier les acteurs et opérateurs de marché concernés. Ce n'est qu'une fois cette première analyse réalisée et le retour des acteurs et opérateurs de marché sur ledit dossier, que le SRME pourra utilement se prononcer quant au caractère fondé ou non du dossier.

La manière dont sont libellés les articles 13 et 27 de l'AGW SRME, est malheureuse à cet égard puisqu'elle impose au SRME de donner une première indication quant au caractère manifestement fondé ou non de la plainte au stade de la recevabilité. Se prononcer à ce stade du dossier pourrait par ailleurs avoir des effets contreproductifs : l'hypothèse que la première indication soit *in fine* inexacte étant possible. Elle pourrait donc induire les plaignants en erreur et susciter une vive incompréhension qui plus est si l'issue du dossier est défavorable au plaignant.

---

<sup>1</sup> Cf. le formulaire actuellement mis en ligne ici : <https://www.cwape.be/node/187>

Néanmoins, pour assurer une information utile du plaignant quant à la suite de la procédure, la CWaPE propose d'ajouter une obligation d'information de base du plaignant sur le cadre de la procédure de médiation. A cet égard notamment, il serait rappelé que la médiation constitue une procédure amiable et qu'elle ne s'oppose pas à ce que les Cours et Tribunaux de l'ordre judiciaire soient saisis notamment pour tout demande relevant du droit civil ordinaire. Les délais indicatifs de traitement seraient également mentionnés.

Il est dès lors **proposé de remplacer l'article 13, 3°, et l'article 27, 3°,** 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 ; ».*

### 3.4. Adaptation des délais de traitement

Plusieurs adaptations sont proposées afin de rencontrer au mieux la réalité du service et pour permettre une accélération des délais de traitement des dossiers :

- 1) Tout d'abord, il est **proposé de supprimer les mots « sans délai » de l'article 14, § 1<sup>er</sup>,** de l'AGW SRME. En effet, le « sans délai » n'est dans les faits pas atteignable dans la mesure où d'une part, il convient d'abord de se prononcer sur la recevabilité et attribuer le dossier en interne à un collaborateur et d'autre part, que le dossier est autant que possible transmis avec une première analyse à l'appui. En tout état de cause, la plainte et les pièces y relatives sont transmises dans les meilleurs délais possibles aux acteurs et opérateurs de marché concernés.
- 2) Ensuite, **à l'article 15 de l'AGW SRME,** la CWaPE est d'avis qu'il conviendrait de **réduire le délai** de réaction des acteurs et opérateurs de marché **de 40 jours à 21 jours calendrier.** Dans les faits aujourd'hui, ce délai est généralement de 30 jours conformément à un gentleman agreement entre le SRME et les acteurs et opérateurs de marché.

Toutefois, régulièrement, ce délai est dépassé rendant complexe le suivi des dossiers. Entre la première analyse du dossier et le retour des acteurs s'écoulent en effet plusieurs semaines, rendant ainsi le travail des agents ardu lesquels doivent se replonger pleinement dans les dossiers. Aussi, au terme de ce délai, les réponses fournies par les acteurs et opérateurs sont parfois insuffisantes ou non satisfaisantes, ce qui implique une relance de ces derniers par les agents du SRME. Dans les faits, les délais peuvent donc être particulièrement longs, ce qui ralentit *de facto* le traitement des dossiers de plaintes. Aussi, le délai de 30 jours qui constitue une pratique, n'est pas formalisé ce qui peut rendre complexe son adhésion par des nouveaux acteurs de marché.

Afin de faciliter le travail des agents, de permettre le cas échéant une relance plus rapide des acteurs et opérateurs de marché en cas de réponses non satisfaisante et d'accélérer le traitement des plaintes, la CWaPE suggère de réduire ce délai à 21 jours calendrier.

- 3) Pour rendre compte de la réalité pratique, il est enfin **proposé d'insérer un paragraphe 2 à l'article 16 de l'AGW SRME** afin de prévoir une information du plaignant en cas de non-respect du délai de 90 jours pour clôturer une plainte. Comme relevé *supra*, il n'est pas toujours possible pour le SRME de disposer de l'ensemble des informations nécessaires à la clôture de la plainte dans un délai de 90 jours. Une information du plaignant lui proposant de poursuivre le traitement du dossier et de reporter la clôture du dossier est donc introduite.

### 3.5. Adaptation de la procédure traitant des urgences

Actuellement, l'article 17, §2, de l'AGW SRME prévoit que la clôture du dossier de plainte portant sur une urgence intervient dans les 15 jours par le SRME.

Dans les faits, les situations d'urgence peuvent être multiples et les dossiers introduits diffèrent fortement. Dans certains cas, ceci se cantonneront à une urgence bien délimitée ; dans d'autres, le dossier comportera un volet urgent et un volet non urgent.

C'est notamment pour face à ce second type de dossier que la modification est proposée. En effet, la modification introduite vise à ce que chaque urgence soit traitée dans les délais induits par celle-ci et à ce que le plaignant soit informé quand l'urgence est écartée, à savoir traitée.

La clôture quant à elle interviendra au plus tard dans un délai n'excédant pas 90 jours, ce qui permettra le cas échéant d'envoyer un seul courrier de clôture au plaignant, le cas échéant, pour les deux volets – urgent et non urgent – de la plainte.

Cette proposition est davantage en concordance avec la réalité de terrain rencontrée par le SRME.

Il est dès lors **proposé de modifier l'article 17, § 2, de l'AGW SRME** pour adapter la procédure.

\* \*  
\*

## 4. ANNEXE 1 : PROJET D'ARRÊTÉ MODIFICATIF RÉSULTANT DE LA PRÉSENTE PROPOSITION

### PROJET D'ARRÊTÉ PORTANT MODIFICATIONS DE L'ARRÊTÉ DU GOUVERNEMENT WALLON DU 8 JANVIER 2008 RELATIF AU SERVICE RÉGIONAL DE MÉDIATION POUR L'ÉNERGIE

Le Gouvernement wallon,

Vu l'article 48 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité ;

Vu la proposition de la CWaPE du XX XX XXXX visant à modifier l'arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2008 relatif au Service Régional de Médiation pour l'Énergie ;

Vu l'avis xxxxx/x du Conseil d'État, donné le... (date), en application de l'article 84, § 1<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup>, 2<sup>o</sup>, des lois sur le Conseil d'État, coordonnées le 12 janvier 1973 ;

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 SRME ;

Sur la proposition du Ministre ayant l'Énergie dans ses attributions ;

Après délibération,

ARRÊTE :

A l'article 4, § 1<sup>er</sup>, de l'arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2008 relatif au Service Régional de Médiation pour l'Énergie, les modifications suivantes sont apportées :

1<sup>o</sup> le mot « *télécopie ou* » est remplacé par « *formulaire en ligne* » ;

2<sup>o</sup> le paragraphe 1<sup>er</sup> est complété par les mots « *ou par tout autre moyen proposé par le SRME.* ».

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

1<sup>o</sup> au paragraphe 1<sup>er</sup>, le mot « *télécopie ou* » est remplacé par « *formulaire en ligne* » ;

2<sup>o</sup> le paragraphe 1<sup>er</sup> est complété par les mots « *ou par tout autre moyen proposé par le SRME.* » ;

3<sup>o</sup> le paragraphe 3 est complété par la phrase : « *Le SRME peut exceptionnellement accepter des démarches plus aisées en cas de difficultés particulières dûment motivées par le demandeur et reconnues par le SRME.* »

A l'article 13 du même arrêté, le 3<sup>o</sup> est remplacé par ce qui suit : « *3<sup>o</sup> des informations de base sur le cadre de la procédure de médiation dans l'hypothèse où la plainte est recevable ;* ».

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

1<sup>o</sup> à l'alinéa 1<sup>er</sup>, les mots « *sans délais* » sont supprimés ;

2<sup>o</sup> à l'alinéa 2, les mots « *ou courriel* » sont ajoutés entre les mots « *courrier* » et « *de transmis* ».

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

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

1<sup>o</sup> ses alinéas 1<sup>er</sup> et 2 constituent un paragraphe 1<sup>er</sup> ;

2<sup>o</sup> l'article 16 est complété par 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.* »

A l'article 17, § 2, du même arrêté, les mots « *n'excédant pas 15 jours à dater de la réception de la plainte* » sont remplacés par ce qui suit : « *adapté à chaque cas d'espèce. Le SRME prévient le plaignant que l'urgence est écartée et l'informe que le dossier sera clôturé officiellement par écrit dans un délai n'excédant pas les nonante jours qui suivent l'introduction de la plainte.* ».

A 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 ;* ».



## **5. ANNEXE 2 : PROJET D'ARRÊTÉ CONSOLIDÉ RÉSULTANT DE LA PRÉSENTE PROPOSITION**

JUSTEL - Législation consolidée

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2009/01/08/2009200206/justel>

Dossier numéro : 2009-01-08/30

Titre

8 JANVIER 2009. - Arrêté du Gouvernement wallon relatif au Service régional de médiation pour l'énergie Situation : Intégration des modifications en vigueur publiées jusqu'au 20-05-2019 inclus.

Source : SERVICE PUBLIC DE WALLONIE

Publication : Moniteur belge du 27-01-2009 page : 5269 Entrée en vigueur : 01-01-2009

### **Table des matières**

[CHAPITRE Ier.](#) - Dispositions générales.

Art. 1-3

[CHAPITRE II.](#) - Traitement des questions.

Art. 4-11

[CHAPITRE III.](#) - Traitement des plaintes.

[Section 1re.](#) - Introduction des plaintes.

Art. 12

[Section 2.](#) - Procédure de médiation. Art. 13-17

[Section 3.](#) - Procédure de conciliation.

[Sous-section 1re.](#) - Généralités.

Art. 18-25

[Sous-section 2.](#) - Procédure.

Art. 26-35

[Section 4.](#) - Dispositions communes. Art. 36-41

[CHAPITRE IV.](#) - Dispositions abrogatoires et finales. Art. 42-44

## CHAPITRE Ier. - Dispositions générales.

Article 1. Pour l'application du présent arrêté, on entend par :

- 1° "service régional de médiation pour l'énergie" : le service régional de médiation visé à l'article 48 du décret électricité ;
- 2° "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 [1 , d'un fournisseur de services de flexibilité]1 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° "plainte" : toute réclamation liée au fonctionnement des marchés régionaux de l'électricité ou du gaz, formulée contre les activités d'un gestionnaire de réseau [1 , d'un fournisseur de services de flexibilité]1 ou d'un fournisseur, et adressée au service régional de médiation pour l'énergie sous la forme requise par l'article 12;
- 4° "demandeur" : toute personne physique ou morale qui introduit une question ou une plainte auprès du service régional de médiation pour l'énergie;
- 5° "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° "directeur" : le directeur de la Direction des services aux consommateurs et services juridiques de la CWaPE.

-----  
(1)<ARW 2019-03-28/31, art. 1, 002; En vigueur : 30-05-2019>

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. § 1er. Toute question est adressée au Service régional de médiation pour l'énergie par courrier, formulaire en ligne, courrier électronique ou par tout autre moyen proposé par le SRME.

§ 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 [<sup>1</sup>, un fournisseur de services de flexibilité]<sup>1</sup> 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.

-----

(1)<ARW 2019-03-28/31, art. 2, 002; En vigueur : 30-05-2019>

[CHAPITRE III.](#) - Traitement des plaintes.

[Section 1re.](#) - Introduction des plaintes.

[Art. 12.](#) § 1er. 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, formulaire en ligne, courrier électronique ou par tout autre moyen proposé par le SRME.

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 démarche 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'Energie n'est pas en mesure, au vu des éléments dont il dispose, de la traiter utilement. Le SRME peut exceptionnellement accepter des démarches plus aisées en cas de difficultés particulières dûment motivées par le demandeur et reconnues par le SRME.

§ 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° des informations de base sur le cadre de la procédure de médiation dans l'hypothèse où la plainte est recevable ;
- 3° 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 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 ou le courriel 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 vingt-et-un jours calendrier.

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. § 1er. 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.

§ 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.

[Art. 17.](#) § 1er. 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 adapté à chaque cas d'espèce. Le SRME prévient le plaignant que l'urgence est écartée et l'informe que le dossier sera clôturé officiellement par écrit dans un délai n'excédant pas les nonante jours qui suivent l'introduction 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 1re.](#) - 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.](#) A 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° des informations de base sur le cadre de la procédure de conciliation dans l'hypothèse où la plainte est recevable ; 3° 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. A 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.](#) A 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 oppose.

[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 [<sup>1</sup>, un fournisseur de services de flexibilité]<sup>1</sup> 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.

-----  
(1)<ARW 2019-03-28/31, art. 3, 002; En vigueur : 30-05-2019>

[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 1er janvier 2009.

[Art. 44.](#) Le Ministre qui a l'Energie dans ses attributions est chargé de l'exécution du présent arrêté.