

## INTERACTIONS ENTRE LE SERVICE DE MEDIATION ET LES SERVICES FEDERAUX ET REGIONAUX COMPETENTS POUR L'ENERGIE

Chapitre I <sup>er</sup> :	Le Service de Médiation en tant que point de contact unique
Chapitre II :	Traitement des plaintes selon leur objet
Chapitre III :	Procédure d'urgence
Chapitre IV :	Traitement des demandes d'informations ou de renseignements
Chapitre V :	Echange d'informations et de renseignements
Chapitre VI :	Création d'un groupe de concertation permanent
Chapitre VII :	Formalisation et modification des présents accords

### Chapitre I<sup>er</sup> : Le Service de Médiation en tant que point de contact unique

#### Article 1<sup>er</sup>.

§ 1<sup>er</sup> Comme visé dans l'article 3, point 13 des directives européennes 2009/72/CE et 2009/73/CE du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et du gaz naturel, et dans le respect de la répartition de compétences dans le traitement des demandes d'information et des plaintes, le Service de médiation fonctionne en tant que point de contact unique en matière de réception et de traitement des plaintes, sans préjudice de la possibilité de saisir directement les services régionaux de médiation pour l'énergie conformément aux dispositions régionales qui les organisent.

Les services fédéraux et régionaux compétents pour l'Energie sont :

- Pour l'autorité fédérale :
  - le Service de Médiation ;
  - le SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie et en particulier :
    - la Direction générale de l'Inspection économique ;
    - la Direction générale Energie
  - la Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz (CREG)
- Pour la Région flamande : le régulateur flamand du marché de l'Electricité et du Gaz (VREG) ;
- Pour la Région de Bruxelles-Capitale : la Commission de Régulation bruxelloise du Gaz et de l'Electricité (BRUGEL) ;
- Pour la Région wallonne : le Service régional de médiation pour l'énergie (SRME), créé au sein de la CWaPE (Commission Wallonne pour l'Energie).

§ 2. Le Service de médiation traite des plaintes des clients finals ayant trait aux activités d'une **entreprise d'électricité ou de gaz naturel**<sup>1</sup> et au fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz naturel.

Dans ce cadre, le Service de médiation traite principalement des **plaintes** relatives aux factures d'énergie électrique et de gaz naturel des fournisseurs commerciaux et sociaux, notamment relatives:

---

<sup>1</sup> Art. 27, § 1<sup>er</sup>, al. 2, 1<sup>o</sup> de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité, et à l'art. 15/16bis de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations.

- à la **qualité de la fourniture de service** du fournisseur (réponse inexistante ou insatisfaisante à une plainte, etc.) ;
- au **paiement des factures** (acomptes, factures de régularisation et de clôture, etc.) ;
- au **manque de clarté de la facturation** (transparence des prix, tarifs, cotisations, taxes, etc.);
- à une **contestation du montant de la facture ou du contrat tarifaire** (client professionnel, tarif social, etc.), y compris de l'opportunité de suspendre ou d'annuler les **sanctions** (menaces de coupures, compteurs à budget, ...) **qui sont la conséquence d'une facturation contestée** à moins que, et sans préjudice de l'application de l'article 2, la solution au problème de facturation relève exclusivement de la compétence du gestionnaire de réseau (correction d'index...).

§ 3. Les plaintes sont adressées au Service de Médiation de l'Énergie par :

- courrier postal : Rue Royale, 47 à 1000 BRUXELLES ou
- fax : 02/211 10 69 ou
- courriel : [plainte@mediateurenergie.be](mailto:plainte@mediateurenergie.be) ou
- le formulaire de plaintes électronique sur le site : [www.mediateurenergie.be](http://www.mediateurenergie.be)

## **Chapitre II : Traitement des plaintes selon leur objet**

### **Section Ière : Plaintes relevant soit de la compétence fédérale exclusive, soit de la compétence mixte**

#### **Article 2**

Le Service de médiation traite les plaintes écrites des clients finals à l'égard d'entreprises d'électricité et de gaz naturel (producteurs, importateurs, transporteurs, distributeurs, fournisseurs) portant sur des questions relevant soit de la compétence fédérale soit des compétences fédérale ET régionale (appelée ci-après « compétence mixte »).

#### **Article 2bis**

Les plaintes reçues par le Service de médiation et relevant soit de la compétence fédérale soit de la compétence mixte (plaintes mixtes) sont traitées par celui-ci.

Les plaintes fédérales ou mixtes reçues par les services fédéraux ou régionaux compétents pour l'énergie peuvent être transférées au Service de médiation via l'adresse [plainte@mediateurenergie.be](mailto:plainte@mediateurenergie.be).

Le Service de médiation envoie un accusé de réception au plaignant et traite la plainte selon ses propres modalités de traitement.

#### **Article 2ter**

Le Service de médiation peut, selon l'objet de la plainte, faire appel à l'assistance d'experts des services fédéraux et régionaux compétents pour l'énergie.

De même, ces services traitant une plainte mixte, peuvent faire appel à l'assistance du personnel du Service de médiation.

Cette assistance est demandée par courrier postal, par courriel, par téléphone ou sur place.

Les informations obtenues dans le cadre de dossiers de plaintes bénéficient d'un caractère

confidentiel dans la mesure où leur divulgation nuirait aux entreprises d'électricité ou de gaz naturel concernées, et dans le respect de la législation en matière de publicité de l'administration.

#### Article 2quater.

Lorsque, au cours du traitement d'une plainte mixte, la médiation n'a pas abouti à l'égard des aspects de la plainte relevant exclusivement de la compétence régionale, le plaignant est informé du fait que la compétence pour le traitement de ces aspects appartient ultimement au service régional compétent ou est renvoyé selon la région compétente vers :

- Le Service des litiges du VREG conformément à l'article 3.1.4/3 du décret énergie du 8 juillet 2011 (Moniteur belge du 16 août 2011) pour autant que la plainte concerne un gestionnaire de réseau dans le cadre de l'exécution de ses obligations et à condition que la plainte ait été au préalable déposée soit au VREG soit au Service de Médiation ;
- Le Service des litiges de Brugel conformément à l'article 30novies de l'ordonnance du 20 juillet 2011 modifiant l'ordonnance du 19 juillet 2001 concernant l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (Moniteur belge du 10 août 2011) pour autant que la plainte concerne l'application des ordonnances régionales et arrêtés d'exécution dans le cadre d'un conflit avec un fournisseur ou le gestionnaire de réseau ;
- le Service régional de médiation pour l'énergie ou, le cas échéant, la Chambre des litiges de la CWaPE (dans ce dernier cas pour autant que la plainte concerne un gestionnaire de réseau dans le cadre de l'exécution de ses obligations). Une copie de la décision du Service de Médiation sera envoyée au SRME

#### Article 3.

Les plaintes/dénonciations relatives au comportement des fournisseurs dans le cadre de leurs pratiques de marketing et de vente (démarchage abusif, irrégularité à la signature du contrat de fourniture, clauses abusives, etc.) ou toute autre infraction éventuelle à « l'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » ainsi qu'au « Code de conduite pour la vente en dehors de l'entreprise et la vente à distance », sont traitées par le SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie, Direction générale de l'Inspection économique.

#### Article 3bis.

Les plaintes visées à l'article 3 sont transférées soit directement, soit indirectement par le biais du Service de Médiation, au :

SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie  
**Direction générale de l'Inspection économique**

Northgate III  
Boulevard Roi Albert II 16  
1000 Bruxelles  
Tél. : 02/277 54 85 (F) 02/277 54 84 (N)  
Fax : 02/277 54 52  
Courriel : eco.inspec.fo@economie.fgov.be.

#### Article 4

Les plaintes reçues par le Service de médiation et qui concernent les compétences de la Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz (CREG), son fonctionnement ou la

réglementation qu'elle applique, lui sont transférées pour suite utile par :

- courriel : info@creg.be;
- courrier postal : Direction Affaires générales, Service juridique (Info@creg), Rue de l'Industrie, 26-38 à 1040 Bruxelles ;
- fax : 02/289 76 19.

La CREG examine le dossier de plainte et transmet ses conclusions et toute information utile au Service de médiation qui en informe le plaignant.

#### Article 5

Les plaintes relatives aux compétences, réglementations et fonctionnement des administrations fédérales et régionales compétentes pour l'Energie sont envoyées, en fonction de la répartition des compétences, respectivement :

- au médiateur fédéral :
  - par courriel : contact@mediateurfederal.be ;
  - par courrier postal : Médiateur fédéral, rue Ducale 43, 1000 Bruxelles ;
  - par fax : 02/289 27 28
- aux services de médiation régionaux, à savoir :
  - le Vlaamse Ombudsdienst :
    - par courriel : info@vlaamseombudsdienst.be;
    - par courrier postal : Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg 86, 1000 Brussel ;
    - par fax : 02/552 48 00
  - le Médiateur de la Région wallonne :
    - par courriel : courrier@mediateur.wallonie.be;
    - par courrier postal : rue Lucien Namèche 54, 5000 Namur ;
    - par fax : 081/32 19 00

### **Section II.- Plaintes relevant exclusivement de la compétence régionale**

#### Article 6

Sans préjudice des dispositions du chapitre III, le Service de médiation ne traite aucune plainte relevant exclusivement des compétences régionales.

Relèvent en particulier des compétences régionales:

- waltonnes :
  - les plaintes dirigées contre les gestionnaires de réseau de distribution à propos des obligations qui leur incombent dans le cadre de la législation wallonne, à savoir

particulièrement celles liées aux matières techniques (par ex. les plaintes relatives aux conditions de raccordement) ou celles relatives à la relève et à la validation des données de comptage ;

- les plaintes relatives au respect des obligations de service public régionales imposées aux gestionnaires de réseau et aux fournisseurs ;
  - les contestations suite à l'échec d'une demande d'indemnisation prévue par la législation wallonne adressée par un client final à son fournisseur ou à son gestionnaire de réseau.
  - les plaintes concernant les tarifs de réseau de distribution pour lesquels la compétence est transférée à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2014 du pouvoir fédéral aux régions et pour lesquelles les missions régulatrices sont confiées à la CWaPE en Wallonie.
- bruxelloises :
- les plaintes contre le gestionnaire de réseau de distribution, relatives aux aspects techniques (par ex. les conditions de raccordement) ;
  - les plaintes relatives à l'application des obligations de service public en matière de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, dirigées contre un fournisseur commercial ou contre le fournisseur social.
  - les plaintes concernant les tarifs de réseau de distribution pour lesquels la compétence est transférée à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2014 du pouvoir fédéral aux régions et pour lesquelles les missions régulatrices sont confiées à BRUGEL à Bruxelles.
- flamandes :
- les plaintes relatives aux obligations de service public sociales et environnementales ;
  - les plaintes contre les gestionnaires de réseau de distribution relatives aux aspects techniques, notamment le respect des règlements techniques ;
  - les plaintes qui font l'objet d'une procédure de conciliation et/ou d'une procédure de règlement des différends.
  - les plaintes concernant les tarifs de réseau de distribution pour lesquels la compétence est transférée à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2014 du pouvoir fédéral aux régions et pour lesquelles les missions régulatrices sont confiées au VREG en Flandre.

#### Article 6bis

Les plaintes reçues par le Service de médiation, qui concernent les compétences des services régionaux, leur fonctionnement ou la réglementation qu'ils appliquent, sont transférées pour suite utile au service régional concerné.

#### Article 6ter

Les plaintes que la CREG reçoit en rapport avec les tarifs de réseau de distribution dont la compétence est transférée à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2014 aux régions, sont envoyées pour suite utile au service régional concerné qui pourra en retour obtenir un soutien de la CREG via [info@creg.be](mailto:info@creg.be) pour autant que ces plaintes portent sur des tarifs de réseau de distribution approuvés par la CREG.

#### Article 7

Le traitement des plaintes relevant exclusivement de la compétence régionale ne s'inscrit pas dans le cadre des modalités et délais du traitement des plaintes par le Service de médiation.

Le Service de médiation accuse réception de la plainte et indique en même temps au plaignant quel est le service régional compétent pour le traitement de sa plainte.,

Ensuite, sans préjudice de l'article 7bis, la plainte est transférée au service régional compétent, avec la demande de communiquer les résultats de l'examen de la plainte non seulement au plaignant mais aussi au Service de médiation.

#### Article 7bis

Les plaintes reçues par le Service de médiation et qui relèvent de la compétence du VREG ou de BRUGEL (plaintes adressées en outre au gestionnaire de réseau de distribution et/ou au fournisseur), sont transférées par le Service de médiation au gestionnaire de réseau de distribution et/ou au fournisseur. Pour les plaintes qui relèvent de la compétence du VREG ou de BRUGEL, une copie est envoyée à l'adresse électronique [klachten@vreg.be](mailto:klachten@vreg.be) ou [info@brugel.be](mailto:info@brugel.be).

Dès que le Service de médiation reçoit le point de vue du gestionnaire de réseau de distribution concerné ou du fournisseur, il sera, si nécessaire, demandé par courriel à la VREG ou à BRUGEL si ce point de vue correspond à la réglementation applicable. Cette demande est accompagnée d'une copie du dossier de plainte.

Si aucune solution satisfaisante ne peut être trouvée au litige entre le plaignant et le gestionnaire de réseau de distribution ou le fournisseur, il sera communiqué au plaignant que l'autorité ultime pour le traitement de ces aspects appartient au service régional compétent, soit le VREG soit BRUGEL.

### **Chapitre III : Procédure d'urgence**

#### Article 8

Cette procédure a pour objectif de clarifier rapidement la situation du client pour éviter une coupure injustifiée ou l'absence de la mise en service du raccordement dans les trois jours ouvrables.

#### Article 9

Le service qui reçoit la demande de procédure d'urgence la traite de manière autonome, quel que soit le domaine de compétence concerné par la demande de procédure d'urgence ou sa cause.

Le cas échéant, un soutien relatif au cadre légal, réglementaire ou administratif de la procédure d'urgence sera demandé au service fédéral ou régional compétent.

Les éventuelles autres plaintes liées à un dossier dans le cadre d'une procédure d'urgence sont traitées conformément aux dispositions du chapitre II.

### **Chapitre IV : Traitement des demandes d'informations ou de renseignements**

#### Article 10

Le Service de médiation ne traite en règle générale aucune demande d'informations ou de renseignements orale ou écrite, sauf si les demandes se rapportent :

- à la procédure de traitement des plaintes ;
- aux dossiers de plaintes individuelles nécessitant quelques explications afin de pouvoir

clôturer le dossier.

### Article 11

Le Service de médiation envoie les demandes :

- à l'entreprise énergétique concernée, pour autant que les demandes se rapportent à la transparence de la facture énergétique ou à son contenu ;
- au Ministre ou au Secrétaire d'Etat compétent pour l'Energie, pour autant que les demandes se rapportent à la politique énergétique menée ou à mener ;
- au service fédéral ou régional compétent, selon que la demande relève d'un domaine de compétences fédérales ou régionales en matière d'énergie.

### Article 12

Les demandes relatives aux domaines de compétence fédérale suivants en matière d'énergie sont envoyées au **SPF Economie** : Contact center (tél. (n° gratuit) : 0800 120 33, fax (n° gratuit) : 0800 120 57, e-mail : [info.eco@economie.fgov.be](mailto:info.eco@economie.fgov.be) :

- ❖ prix énergétiques et tarifs (sociaux)/primes de chauffage
- ❖ réseau haute tension
- ❖ stockage et importation gaz naturel/production d'électricité
- ❖ énergie nucléaire
- ❖ énergie éolienne en mer
- ❖ protection des consommateurs (code de conduite)
- ❖ droit économique (concurrence, droit contractuel)

### Article 13

Les demandes relatives aux compétences régionales suivantes en matière d'énergie sont envoyées en fonction de la Région :

- pour la Wallonie : à la CWaPE (en particulier le SRME) : 081/33 08 10 ou [srm@cwape.be](mailto:srm@cwape.be) et 078/15 00 06 (ligne d'info énergie de la Région wallonne) ;
  - pour Bruxelles : à Brugel : 0800/97 198 ou [info@brugel.be](mailto:info@brugel.be) ;
  - pour la Flandre : au n° 1700 ou [info@vreg.be](mailto:info@vreg.be)
- 
- ❖ organisation du marché régional de l'énergie
  - ❖ réseau de distribution et les tarifs de réseau de distribution dont la compétence est transférée aux régions à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2014
  - ❖ énergie renouvelable et cogénération
  - ❖ URE (primes, subventions, ...)
  - ❖ obligations de service public sociales et environnementales
  - ❖ Les questions écrites concernant les tarifs de distribution dont la compétence est transférée à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2014 aux régions, seront envoyées selon la région :
    - en Wallonie à la CWaPE via [srm@cwape.be](mailto:srm@cwape.be)
    - à Bruxelles à BRUGEL via [info@brugel.be](mailto:info@brugel.be)
    - en Flandre au VREG via [klachten@vreg.be](mailto:klachten@vreg.be)

## **Chapitre V : Echange d'informations et de renseignements**

### **Article 14**

Les services fédéraux et régionaux transmettent au Service de médiation, sous la forme d'un fichier électronique, dans les 2 premiers mois de chaque année civile, des informations et des renseignements concernant :

- le nombre de plaintes reçues et traitées concernant le marché de l'électricité et du gaz naturel, classées par :
  - entreprise d'électricité ou de gaz naturel avec répartition entre plaintes recevables et non recevables et entre plaintes fondées, non fondées et partiellement fondées ;
  - domaine de compétences (fédéral, régional, mixte) ;
  - nature (facturation, enregistrement de compteur, raccordements, affaires contractuelles ...)
- les résultats des plaintes reçues et traitées (conciliation, plaintes retirées, recommandations suivies ou non,...).

Le rapport utilise un système de classification des plaintes des consommateurs basé sur la classification de plaintes des consommateurs recommandée par le European Regulators Group for Electricity & Gas (EREG) qui constitue un complément à la méthode harmonisée de classification des réclamations et des demandes des consommateurs recommandée par la Commission européenne (cf. Recommandation de la Commission du 12.05.2010 relative à l'utilisation d'une méthode harmonisée pour classer les réclamations et demandes des consommateurs et communiquer les données y afférentes - C(2010)3021 final).

### **Article 15**

Les modifications de législation, des réglementations ou directives administratives relatives au marché de l'électricité et du gaz naturel sont échangées dès que la décision est prise par le gouvernement ou le service public compétent.

## **Chapitre VI : Création d'un groupe de concertation permanent**

### **Article 16**

Le Service de médiation et les services fédéraux et régionaux s'engagent à respecter les accords qui précèdent, à les mettre en oeuvre et à les évaluer dans une concertation permanente.

Cette concertation sera formalisée au moins 4 fois par an dans un groupe de travail. Le lieu, le moment et la présidence du groupe de travail feront l'objet d'un consensus entre services compétents.

Si nécessaire, un projet de protocole de coopération sera élaboré par les services concernés pour le fonctionnement de la concertation permanente.



## **Chapitre VII : Formalisation et modification des présents accords**

### **Article 17**

Pour le Service de médiation, les présents accords font partie du règlement d'ordre intérieur du Service de médiation, comme le prévoit l'article 27, §2, de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité.

### **Article 18**

Les accords peuvent être adaptés à la demande d'un des services concernés. Pour l'approbation des adaptations, un consensus entre les services concernés est requis après concertation au sein du groupe de travail mentionné au chapitre VI.