



COMMISSION WALLONNE POUR L'ÉNERGIE

AVIS

CD-8k12-CWaPE-219

concernant

*' l'avant-projet d'arrêté
du Gouvernement wallon relatif
au service de médiation pour l'énergie'*

rendu en application de l'article 43bis, § 1^{er} du décret du 12 avril 2001
relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité.

Le 14 novembre 2008

Avis de la CWaPE concernant l'avant-projet d'arrêté du Gouvernement wallon relatif au service de médiation pour l'énergie

I. Objet

Par courrier du 27 octobre 2008, le Ministre du Logement, des Transports et du Développement territorial, a sollicité l'avis de la CWaPE au sujet d'un avant projet d'arrêté relatif au service de médiation pour l'énergie, adopté en première lecture par le Gouvernement wallon en date du 15 octobre 2008. Cet avant-projet d'arrêté exécute l'article 48 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité visant, d'une part, à arrêter les modalités d'instruction des dossiers par le Service régional de médiation et, d'autre part, à arrêter le règlement de la procédure de conciliation.

II. Avis de la CWaPE au sujet du texte proposé

1) Dénomination du service de médiation

La CWaPE constate que l'intitulé de l'avant-projet d'arrêté et tout le contenu de celui-ci font référence à un « service de médiation pour l'énergie ». Cette dénomination n'est pas celle prévue dans le décret du 17 juillet 2008 qui a institué un « service régional de médiation ». Outre sa non-conformité par rapport au prescrit du décret, cette nouvelle dénomination est susceptible de créer une confusion dommageable dans l'esprit des consommateurs wallons qui pourraient confondre ce service avec celui en préparation à l'échelon fédéral. Les fournisseurs et GRD ne pourront pas non plus se référer à un « service de médiation pour l'énergie » dans leur documents sous peine d'induire aussi en erreur leurs clients situés en dehors de la Région wallonne.

2) Article 1er§ 1, 4°

La « question », pouvant être posée au Service régional de médiation, est définie dans l'AGW en projet comme étant « *toute interrogation ou réclamation portant sur l'organisation des marchés régionaux de l'électricité ou du gaz, introduite auprès du Service de médiation pour l'Energie et qui ne prend pas la forme d'une plainte.* »

Il ne nous apparaît pas approprié de considérer qu'une réclamation « qui ne prend pas la forme d'une plainte » est à considérer comme une « question » devant être traitée aussi par le service régional de médiation. A notre sens le service régional de médiation ne devrait pouvoir être saisi que pour traiter, soit des questions au sens strict, soit des plaintes au sens strict. Ces dernières seront tantôt recevables, tantôt irrecevables en ce qu'elles ne répondraient pas aux exigences formelles imposées (démarches amiables préalables...) ou qu'elles échapperaient à la compétence régionale. Etendre la définition des questions au sens strict pour permettre à des réclamations qui ne pourraient pas suivre le canal normal des plaintes d'être quand même traitées dénaturerait les procédures prévues au préjudice du bon fonctionnement du Service régional de médiation. La CWaPE est donc d'avis que les mots « ou réclamation » doivent être supprimés.

3) Article 2

Cet article prévoit que le Service régional de médiation doit être joignable par téléphone tous les jours ouvrables, au moins pendant les heures de service. Il conviendrait de remplacer « *jours ouvrables* » par « *jours d'ouverture des bureaux tels que publiés sur son site* », dans la mesure où il existe des jours de fermetures en dehors des jours fériés, tels des « ponts » entre deux jours fériés ou entre un week-end et un jour férié.

4) Article 11

Cet article dispose que si à l'occasion de l'examen de la question le Service régional de médiation « *relève qu'un fournisseur ou un gestionnaire de réseau a méconnu des dispositions déterminées du décret électricité ou du décret gaz, ou de leurs arrêtés d'exécution, il en informe le comité de direction de la CWaPE* ».

Cette transmission systématique au comité de direction n'est pas conforme au décret qui réserve un pouvoir d'appréciation au Service régional de médiation pour ce qui concerne la transmission de ces dossiers : « *Si dans le cadre de l'instruction du dossier, le Service régional de médiation constate (...) 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.* » (Article 49 § 4 du décret électricité tel qu'introduit par le décret du 17 juillet 2008). La CWaPE propose que la formulation du décret ne soit pas modifiée sur ce point.

5) Article 12

Selon le paragraphe 2, 6° de cet article, la plainte doit, pour être recevable, contenir la preuve « *que le demandeur a entamé une démarche amiable auprès de la partie adverse identifiée.* » Il conviendrait de préciser que la démarche amiable préalable doit être écrite et que si la plainte porte sur une absence de réponse, un délai de quinze jours ouvrables au moins (soit un peu plus que le délai de 10 jours ouvrables prévu dans l'AGW OSP) doit s'être écoulé entre l'envoi du courrier au fournisseur ou au GRD et la date d'introduction de la plainte au Service régional de médiation. Il importe en effet que la démarche amiable ait été menée jusqu'à son terme ou qu'elle ait au moins été initiée depuis suffisamment longtemps. La CWaPE doit en outre pouvoir contrôler le respect, par les fournisseurs, du délai de dix jours ouvrables prévu dans la réglementation wallonne.

6) Article 13

Selon l'arrêté en projet, outre une indication sur le caractère recevable ou non de la plainte et sur la compétence de la Région wallonne, l'accusé de réception de la plainte devrait se prononcer sur le caractère fondé ou non de celle-ci. La CWaPE considère qu'au stade d'un accusé de réception elle ne peut pas se prononcer sur le caractère fondé de la plainte. Cette appréciation supposerait un examen du fond du dossier et, dans le respect du principe de contradiction, la prise de connaissance des arguments de la partie adverse. Cette mention doit dès lors être supprimée.

7) Article 27

Même remarque que la précédente à propos du caractère fondé ou non de la plainte au stade de l'accusé de réception.

8) Article 37

Cette disposition précise que le service de médiation « *correspond avec la partie adverse par courrier postal. Il peut utiliser le courrier électronique à la demande de la partie adverse.* » Il serait plus opportun d'indiquer en lieu et place de cette dernière phrase « *Il peut utiliser le courrier électronique en accord avec la partie adverse.* »

9) Article 40

La CWaPE formule la même remarque que *supra* à propos de l'article 11, le décret ne prévoyant pas de transmission systématique des dossiers comportant une infraction au comité de direction de la CWaPE.

10) Dispositions abrogatoires et finales

Pour le bon ordre, il conviendrait sans doute d'abroger également l'Arrêté ministériel du 21 juin 2004 déterminant la liste des experts conciliateurs et experts arbitres pour le service de conciliation et d'arbitrage de la CWaPE.