

# COMMISSION DE REGULATION DE L'ENERGIE EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

## Décision d'approbation

**(BRUGEL-Décision-20180419-65)**

Du protocole d'accord entre le **Service fédéral de Médiation  
de l'Energie** et le **Service des litiges de BRUGEL**

**19 04 2018**

Le Conseil d'administration de BRUGEL approuve le protocole d'accord repris en annexe ayant pour objet de déterminer les modalités de collaboration entre le Service fédéral de Médiation de l'Énergie et le Service des litiges de BRUGEL.

<i>PROTOCOLE D'ACCORD</i>
---------------------------

**Entre :**

Le Service des litiges de BRUGEL, ci-après dénommé « **le Service des litiges** », établi à 1000 Bruxelles, avenue des Arts 46.

Représenté par Monsieur Marc Deprez, Président et Monsieur Jan De Keye, Administrateur.

**Et**

Le Service fédéral de Médiation de l'Énergie, ci-après dénommé « **Service de Médiation de l'Énergie** », établi à 1000 Bruxelles, Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 6.

Représenté par Monsieur Philippe Devuyst, Médiateur francophone  
et  
Monsieur Eric Houtman, Médiateur néerlandophone.

## PREAMBULE

Le Service des litiges et le Service de Médiation de l'Énergie ont le souhait commun de conclure un Protocole d'accord visant à établir une collaboration future entre leur deux Services.

La nouvelle directive portant sur le règlement extrajudiciaire des litiges (ci-après : « *la directive 2013/11/UE* ») établit des exigences de qualité harmonisées pour les entités de règlement extrajudiciaire des litiges (ci-après: « *REL* ») et les procédures de REL, qui doivent garantir que les consommateurs au sein de toute l'Union européenne aient accès à des procédures extrajudiciaires transparentes, efficaces, équitables et de grande qualité.

En effet, les activités du Service des litiges de BRUGEL (ci-après: « *le Service des litiges* ») relèvent du traitement extrajudiciaire des litiges et le Service fédéral de Médiation de l'Énergie (ci-après: « *le Service de Médiation de l'Énergie* ») est reconnu par l'SPF économie comme étant une entité qualifiée de règlement extrajudiciaire de litiges de consommation, conformément au livre XVI du Code du droit économique. Les Services précitée sont dès lors dans l'obligation de se conformer à la directive précitée ainsi qu'aux lois et réglementation spécifique dans le domaine de l'électricité et du gaz, telle que prévu pour le Service de Médiation par les dispositions suivantes :

- l'article 27 de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité et l'article 15/16bis de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations ;
- l'arrêté royal du 18 janvier 2008 relatif au service de médiation pour l'énergie.

Le Service de médiation fonctionne par ailleurs en tant que point de contact unique en matière de réception et de traitement des plaintes, sans préjudice de la possibilité du client final de saisir directement le service des litiges de BRUGEL conformément aux dispositions régionales qui l'organisent.

En outre, sur base des expériences acquises, le Service des litiges et le Service de Médiation de l'Énergie ont jugé nécessaire de clarifier leurs procédures de collaboration.

Dans ce cadre, le présent Protocole d'accord est établi et complète le précédent intitulé « *Interactions entre le Service de Médiation de l'Énergie et les services fédéraux et régionaux compétents pour l'énergie* » qui fait partie en tant qu'annexe du règlement de procédure du Service de Médiation de l'Énergie, qui a été approuvé par l'arrêté ministériel du 25 janvier 2018 (Moniteur Belge du 8 février 2018).

**Il est convenu ce qui suit :**

## **CHAPITRE I : Objet du Protocole**

### **Article 1. Objet**

Le présent Protocole a pour objet de déterminer les modalités de collaboration entre le Service de Médiation de l'Énergie et le Service des litiges afin d'améliorer la collaboration entre leur deux Services et de garantir l'accès gratuit aux consommateurs à des procédures extrajudiciaires transparentes, efficaces, équitables et de grande qualité.

## **CHAPITRE II : Compétence**

### **Article 2. Les litiges qui peuvent être soumis au Service de Médiation de l'Énergie**

Le Service de médiation traite des plaintes des clients finals ayant trait aux activités et au fonctionnement du marché de gaz et d'électricité et en particulier les litiges entre les clients finals et les sociétés d'électricité et de gaz qui relèvent de la compétence du gouvernement fédérale concernant l'économie et l'énergie.

### **Article 3. Les litiges qui peuvent être soumis au Service des litiges de BRUGEL**

§ 1er. Le Service des litiges est compétent pour la réception et le traitement de plaintes introduites par les consommateurs finals.

§ 2. Les compétences du Service des litiges sont précisées à l'article 30<sup>novies</sup>, § 1er de l'ordonnance électricité. Notamment, le Service des litiges est compétent pour traiter les plaintes qui :

- 1°. concernent un litige sur le non-respect des ordonnances électricité et gaz ou de leurs arrêtés d'exécution;
- 2°. concernent un litige sur le fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz relevant de la compétence du Service des litiges;
- 3°. concernent un litige ayant trait aux activités d'un fournisseur, d'un gestionnaire de réseau ou d'un intermédiaire;
- 4°. concernent un litige relatif à l'octroi d'une aide financière dans le cadre du programme d'exécution en matière d'utilisation rationnelle de l'énergie.

§ 3. L'introduction d'une plainte auprès du Service des litiges n'empêche pas les parties de porter le litige devant les tribunaux compétents.

### **CHAPITRE III : Fonctionnement et procédure**

#### **Article 4. Les dossiers qui sont transmis par le Service de Médiation de l'Énergie au Service des litiges**

Lorsque le Service de Médiation de l'Énergie est saisi d'une plainte relevant exclusivement de la compétence régionale, celui-ci enverra la plainte au Service des litiges pour traitement. Le Service de Médiation de l'Énergie reçoit du Service des litiges copie des décisions finales des plaintes transmises par ce premier.

#### **Article 5. Les dossiers qui sont transmis par le Service des litiges au Service de Médiation de l'Énergie**

§ 1<sup>er</sup>. Les plaintes mixtes reçues par le Service des litiges ne sont pas poursuivies par le Service des litiges et sont envoyées au Service de Médiation de l'Énergie pour traitement.

§ 2. Lorsque la médiation a échoué dans le cadre du traitement d'une plainte mixte, le Service de Médiation de l'Énergie s'engage à informer le plaignant sur le fait que ce dernier a la possibilité de saisir le Service des litiges afin que ce dernier puisse se prononcer sur les aspects régionaux de la plainte.

#### **Article 6. Les demandes d'avis de la part du Service de Médiation de l'Énergie**

§ 1<sup>er</sup>. Lorsque le Service de Médiation de l'Énergie s'adresse au Service des litiges dans le cadre d'une demande d'avis concernant un cas particulier, le Service de Médiation de l'Énergie accompagne sa demande de questions explicites et d'une copie du dossier complet. Cette demande est formulée par courrier postal ou par courriel.

§ 2. Lorsque le Service de Médiation de l'Énergie souhaite obtenir un avis ayant une portée générale, il formule sa demande par courrier postal à l'attention du Conseil d'administration de BRUGEL. La demande s'accompagne de questions explicites et d'un commentaire contextuel.

§ 3. Le Service des litiges ou BRUGEL formule son avis et/ou sa position, dans un délai de 60 jours calendrier après réception de la demande d'avis accompagnée du dossier complet. Dans des circonstances exceptionnelles, le délai de 60 jours calendrier peut être prolongé d'une même période, à une seule reprise à condition que le Service de Médiation en ait été informé préalablement avant l'expiration du premier délai et que cette prolongation soit motivée par la complexité du litige.

**Article 7. Transfert de la plainte mixte après clôture par le Service de Médiation de l'Énergie**

Lorsque le Service de Médiation clôture le traitement d'une plainte mixte, celui-ci informe le/la plaignant(e) de la possibilité d'introduire une plainte auprès du Service des litiges pour le traitement des aspects régionaux de la plainte. Dans ce cas, le Service des litiges peut demander au Service de Médiation de lui communiquer des éléments du dossier plainte dans un but d'efficacité administrative.

**Article 8. Les recommandations ou les arrangements formulées par le Service de Médiation de l'Énergie**

Les recommandations ou les arrangements formulés par le Service de Médiation de l'Énergie à la suite d'une demande d'avis sont envoyés pour information au Service des litiges ou au Conseil d'administration de BRUGEL au terme de la procédure.

**CHAPITRE IV : Entrée en vigueur****Article 9. Entrée en vigueur du Protocol d'accord entre le Service de Médiation de l'Énergie et le Service des litiges**

Le présent accord entre en vigueur le jour de sa publication sur le site internet de BRUGEL et il complète le protocole « *Interactions entre le Service de Médiation de l'Énergie et les services fédéraux et régionaux compétents pour l'énergie* »

\* \*

\*