



AVIS 13.005

Portant sur **“le règlement d’ordre intérieur du Service de Médiation de l’Énergie”**

rédigé en application de l’article 27, §2, troisième paragraphe et §6, deuxième paragraphe, de la Loi du 29 avril 1999 relative à l’organisation du marché de l’électricité

31 décembre 2013

RÈGLEMENT D’ORDRE INTÉRIEUR DU SERVICE DE MEDIATION DE L’ÉNERGIE

rédigé en application de l’article 27, §2, troisième paragraphe et §6, deuxième paragraphe, de la Loi du 29 avril 1999 relative à l’organisation du marché de l’électricité.

Le règlement d’ordre intérieur du Service de Médiation de l’Énergie est défini comme suit :

CHAPITRE I. – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Section 1.- Définitions et domaines d’application

Article 1.- Pour l’application de ce règlement, il est compris sous :

- 1° “Service de Médiation de l’Énergie” : un service fédéral autonome qui est compétent pour la répartition des questions et des plaintes relatives au fonctionnement du marché de l’électricité et du gaz et pour le traitement de tout différend entre le client final et l’entreprise d’électricité et de gaz naturel et relatif à des affaires qui relèvent de la compétence de l’autorité fédérale en vertu de 6,§1,VI quatrième et cinquième alinéa et VII de la loi spéciale du 08 août 1980 pour la réforme des institutions.
- 2° la “loi électricité” : la loi du 29 avril 1999 relative à l’organisation du marché de l’électricité.
- 3° la “loi gaz” : la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux en autres au moyen de canalisations.
- 4° l’“arrêté” : l’arrêté du 18 janvier 2008 relatif au Service de Médiation pour l’énergie.
- 5° le “jour ouvrable” : chaque jour calendrier à l’exception des samedis, dimanches et jours fériés légaux.
- 6° le “client final” : chaque personne physique ou morale qui achète de l’électricité ou du gaz naturel pour usage personnel.
- 7° la “plainte” : le différend entre une entreprise d’électricité et/ou de gaz naturel et un client final qui s’adresse au Service de Médiation de l’Énergie
- 8° l’entreprise d’énergie : l’entreprise d’électricité et/ou de gaz naturel.

Section 2.- Missions Service de Médiation de l'Énergie.

Article 2.- Le Service de Médiation de l'Énergie a comme missions :

- 1° apprécier et analyser toutes les plaintes des clients finals qui ont un rapport avec les activités d'une entreprise d'énergie et au fonctionnement du marché de l'électricité et la répartition des questions aux institutions aptes à y répondre.
- 2° négocier entre le client final et l'entreprise d'énergie en vue de faciliter un accord à l'amiable.
- 3° formuler des recommandations à l'égard de l'entreprise d'énergie au cas où un accord à l'amiable ne peut être atteint.
- 4° de sa propre initiative ou à la demande du Ministre, publier des avis politiques dans le cadre des missions du Service de Médiation.
- 5° rédiger un rapport d'activités et le transmettre pour le 1er mai au Ministre/Secrétaire d'Etat compétent pour l'Énergie

Le Service de Médiation remet également à la Chambre des représentants un rapport annuel sur l'exercice de ses missions. Dans ce cadre, le service peut faire des propositions pour améliorer la procédure de traitement des litiges.

CHAPITRE II.- Les relations du Service de Médiation avec les plaignants.

Section 1.- Principes généraux

Sous-Section 1. L'introduction d'une plainte auprès du Service de Médiation

Article 3 § 1.- Chaque client final résidentiel ou professionnel peut introduire une plainte pour lui-même ou au nom de quelqu'un qui a donné procuration pour le faire en son nom.

§ 2.- Une organisation ou une association peut aussi s'adresser au Service de Médiation avec une plainte comme client final ou comme représentant d'un ou plusieurs clients finals résidentiels ou professionnels.

En cas d'intervention pour un ou plusieurs clients finals, le Service de Médiation traitera la plainte et émettra un avis par client final individuel et une procuration sera demandée par client final individuel excepté lorsqu'il s'agit d'interventions par une personne (morale) qui a pouvoir de défendre ses clients (comme un avocat ou bureau d'avocats, un CPAS...).

§ 3.- Une plainte peut être introduite suivant les modes suivants:

- 1° Via le formulaire de plainte disponible sur le site Internet du Service de Médiation.
- 2° Par simple lettre à l'attention du Service de Médiation de l'Énergie, rue Royale 47, 100 Bruxelles;
- 3° Par Fax au numéro 02/211.10.69
- 4° Sur place aux bureaux du Service de Médiation durant les heures d'ouverture officielles des jours ouvrables (de 9 heures à 12 heures et de 13 heures 30 à 16 heures).
- 5° Via la plateforme BELMED conformément au protocole entre le Service de Médiation et la Direction Contrôle et Médiation du SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie, Direction générale Contrôle et Médiation.

Les plaignants peuvent aussi s'adresser au Services de Médiation (sur place ou via le numéro de téléphone 02/211.10.60) afin d'être informés de la procédure de plainte.

Sous-section 2.- La recevabilité des plaintes.

Article 4 § 1.- Les plaintes sont seulement recevables lorsque le client final a déjà entrepris des démarches auprès de l'entreprise d'énergie.

Le Service de Médiation doit être compris comme une instance d'appel à laquelle les clients finals ont accès si aucune solution satisfaisante n'a pu être trouvée lors d'un premier contact avec l'entreprise

§ 2.- La plainte doit être accompagnée des données d'identité et d'adresse du client final.

§ 3.- Si la plainte est déclarée recevable, la procédure de perception est suspendue par l'entreprise d'énergie pour la partie électricité ou gaz naturel de la facture contestée jusqu'à ce que le Service de Médiation ait formulé une recommandation ou jusqu'à ce qu'un accord à l'amiable soit atteint. Seules

les plaintes écrites sont acceptées et doivent comporter une description de la nature du différend et les pièces et documents que le plaignant estime nécessaire.

Sous-section 3.- Le caractère gratuit du traitement des plaintes et demande d'informations.

Article 5.- Le plaignant a droit à l'intervention gratuite du Service de Médiation. Le plaignant est simplement tenu d'envoyer sa plainte ou les compléments d'information demandés par écrit à ses propres frais ainsi que d'y ajouter les documents probants y afférents de sorte que le Service de Médiation puisse juger de la recevabilité de la plainte ou qu'il puisse traiter, exercer sa médiation ou clôturer la plainte en connaissance de cause.

Sous-section 4.- L'indépendance du Service de Médiation

Article 6 § 1.- Le Service de Médiation fonctionne de manière totalement indépendante car le client final a droit à une analyse impartiale et objective de la plainte.

§ 2.- Cette indépendance comporte 3 aspects :

- 1° l'Ombudsman est indépendant des autorités qui le nomment et des autorités européennes, fédérales, régionales et locales, des services publics et des régulateurs qui sont compétents pour le fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz naturel ;
- 2° il est indépendant des entreprises d'énergie dont il traite et analyse les plaintes ;
- 3° il est indépendant des citoyens, des consommateurs, des groupes de pression, et des clients finals pour qui il traite les plaintes.

L'Ombudsman ne reçoit donc de directive de personne et organise lui-même son travail.

L'Ombudsman intervient donc toujours comme tiers entre le client final et l'entreprise d'énergie concernée.

Sous-section 5.- Secret professionnel

Article 7 § 1.- Le Service de Médiation de l'Energie est lié au secret professionnel. Les informations et les documents du client final sont traités de manière transparente et confidentielle afin d'aboutir à un bon règlement extrajudiciaire et dans les rapports d'activités, il n'est fait mention d'aucune donnée d'identité ou d'adresse du client final.

§ 2.- Pour le traitement d'une plainte recevable, les données d'identité et d'adresse du client final sont cependant exigées.

§ 3.- En principe, les plaintes anonymes ou les plaintes vis-à-vis d'autres clients finals ne sont pas analysées mais elles peuvent toutefois être transmises au service public ou au régulateur compétent pour la problématique.

§ 4.- Le Service de Médiation peut, dans le cadre d'une plainte introduite chez lui, prendre connaissance sur place des livres, correspondances, rapports et, en général, de tous les documents et écrits de l'entreprise ou des entreprises concernées qui ont affaire directement avec le sujet de la plainte. Le Service de Médiation peut réquisitionner de la part des administrateurs, agents et employés de l'entreprise toutes les explications et informations nécessaires et procéder à toutes vérifications nécessaires pour son examen.

L'information ainsi récoltée est traitée de manière confidentielle par le Service de Médiation lorsque la révélation de celle-ci pourrait nuire à l'entreprise de manière générale.

§ 5.- Durant l'analyse d'une plainte, il existe un droit de vue sur le dossier par le plaignant, après accord du Médiateur, ou par l'entreprise d'électricité ou de gaz naturel concernée. Si ce dossier contient des informations confidentielles, elles sont enlevées au préalable.

Sous-section 6.- Les fonctions d'un Service de Médiation

Article 8.- En résumé, les Ombudsmans en Belgique s'engagent à appliquer les 10 règles suivantes:

- 1° un ombudsman traite la réclamation d'une personne à l'égard d'un service ou d'une entreprise lorsque celui-ci n'est pas parvenu à trouver une solution ;
- 2° un ombudsman est indépendant ;
- 3° un ombudsman travaille gratuitement ;
- 4° un ombudsman se base sur les textes légaux et réglementaires, mais il tient compte également de l'égalité entre les citoyens ;
- 5° un ombudsman est tenu au secret professionnel ;
- 6° un ombudsman dispose de larges pouvoirs pour examiner la plainte ;
- 7° un ombudsman entend toutes les parties ;
- 8° un ombudsman examine en toute impartialité si la réclamation est valable ou non ;
- 9° un ombudsman formule des recommandations à partir des réclamations ;
- 10° un ombudsman publie un rapport annuel à la disposition de tous.

Article 9.- L'Ombudsman ne peut forcer une décision comme un juge, ni imposer de décision aux services et entreprises d'énergie en quelque compétence que ce soit. Il persuade et joue son rôle d'intermédiaire en s'appuyant sur son autorité morale.

Section 2. - Traitement d'une plainte

Sous-section 1.- Traitement d'une plainte recevable.

Article 10.- Le Service de Médiation traite les plaintes qui lui sont présentées selon des procédures transparentes, simples et bon marché qui rendent possible un règlement ou un accord rapide et équitable du litige.

Article 11.- Le Service de Médiation informe le client final de la recevabilité et du traitement de sa plainte dans les 20 jours ouvrables à dater de la réception de celle-ci et si elle est donc traitée.

Article 12.- En principe, chaque plainte doit être clôturée dans un délai de 40 jours ouvrables à partir de la date où la plainte a été déclarée recevable. Ce délai de traitement peut être prolongé une seule fois pour la même période et les parties doivent en être informées avant l'expiration de ce délai.

Article 13 § 1.- La durée de traitement d'une plainte est fonction de sa complexité. Le client final peut s'attendre à des délais de plusieurs mois si sa plainte fait intervenir plusieurs acteurs et opérateurs.

§ 2.- En tout cas, le Service de Médiation tient régulièrement le client final au courant de l'évolution du dossier.

Le client final a droit à un traitement orienté client et respectueux.

§ 3.- Le Service de Médiation peut refuser de (continuer à) traiter une plainte si celle-ci est blessante ou injurieuse ou si le client final adopte une attitude blessante ou injurieuse durant le traitement de la plainte.

§ 4.- Après médiation par le Service de Médiation, une procédure judiciaire, du fait du client final ou de l'entreprise d'énergie, reste toujours possible. Le cas échéant, une recommandation formulée par le Service de Médiation peut utilement être employée dans le cadre d'une procédure judiciaire.

Sous-section 2.- Traitement d'une plainte non recevable

Article 14 § 1.- Le Service de Médiation peut refuser de traiter une plainte comme recevable lorsque :

- le client final ne démontre pas ou pas suffisamment qu'il a déjà entrepris des démarches préalables auprès de l'entreprise d'énergie ;
- le client final informe le Service de Médiation d'une plainte de première ligne à l'encontre de l'entreprise d'énergie;
- la plainte est retirée par le client final et devient donc sans objet ;
- la plainte a été introduite il y a plus d'un an auprès de l'entreprise d'énergie ;
- une procédure judiciaire ou d'arbitrage est instaurée au sujet de la plainte.

§ 2.- Chaque plainte déclarée irrecevable par le Service de Médiation est néanmoins transmise pour traitement à l'entreprise d'énergie.

Le Service de Médiation avise le plaignant de l'irrecevabilité de la plainte et le Service de Médiation est informé de la réponse fournie au plaignant par l'entreprise.

CHAPITRE III.- Relation avec l'autorité fédérale.

Article 15 § 1.- Dans le cadre de l'exercice de ses compétences, le Service de Médiation ne reçoit d'instruction d'aucune autorité.

§ 2.- Les relations suivantes avec le Ministre fédéral de l'Énergie sont décrites dans la « Loi électricité » :

- Le Service de Médiation peut, de sa propre initiative ou à la requête du Ministre, émettre des avis dans le cadre des missions du Service de Médiation ;
- Le Service de Médiation envoie chaque année une proposition de budget au Ministre qui doit être présentée pour approbation au Conseil des Ministres pour le 30 juin de l'année qui précède l'année budgétaire ;
- D'autres règles relatives au calcul des redevances de médiation peuvent être déterminées par le Roi par arrêté fixé après concertation au Conseil des Ministres ;
- Le Service de Médiation fournit chaque année son rapport d'activités au Ministre pour le 1er mai.

§ 3.- La « Loi électricité » prévoit en outre :

- Le rapport d'activités doit aussi être remis aux Chambres législatives ;
- Le Service de Médiation communique annuellement ses comptes à la Cour des Comptes.

§ 4.- En conséquence de ce qui précède, s'ensuivent annuellement des collaborations et des obligations d'agenda répétitives :

- Rédaction d'un rapport d'activités qui doit être fourni au plus tard le 30 avril au Ministre de l'Énergie et ensuite au Parlement ;
- Envoi des comptes à la Cour des Comptes pour le 31 mai ;
- Fixation d'une proposition de budget qui doit être approuvé par le Conseil des Ministres pour le 30 juin ;
- Rédaction et envoi des réclamations des redevances de médiation des entreprises d'énergie au plus tard pour le 30 août avec requête de paiement pour le 30 septembre au plus tard sur le compte du Service de Médiation.

CHAPITRE IV.- Relation avec les services et régulateurs fédéraux et régionaux.

- **Article 16.-** Les relations entre le Service de Médiation de l'Énergie et les services et les régulateurs fédéraux et régionaux sont réglées par le protocole « Interactions entre le Service de Médiation et les services fédéraux et régionaux compétents pour l'énergie » joint en annexe du présent règlement.

-

- **Article 17.-** Dans le cas d'une plainte clôturée pour laquelle aucune solution n'a été trouvée et si cette plainte concerne les compétences régionales, le Service de Médiation renseigne, en fonction de la situation géographique de la plainte, un des services régional suivants :

- - 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 ;

- - La Chambre 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 règlements dans le cadre d'un conflit avec un fournisseur ou le gestionnaire de réseau ;
- - La Chambre des litiges de la CWaPE (une fois qu'elle sera entrée en fonction) pour autant que la plainte concerne un gestionnaire de réseau dans le cadre de l'exécution de ses obligations et à condition qu'une démarche de médiation ait été au préalable faite soit auprès du Service Régional de Médiation pour l'Energie soit auprès du Service de Médiation de l'Energie.

CHAPITRE V.- Organisation interne du Service de Médiation

Section 1.- La gestion journalière et la répartition des tâches

Article 18.- Le Service de Médiation est composé de deux membres nommés par le Roi par arrêté fixé après concertation au Conseil des Ministres pour un délai renouvelable de 5 ans. Les membres appartiennent à un rôle linguistique différent.

Sous-section 1.- Collégialité et délégation dans le cadre des missions du Service de Médiation.

Article 19.- Sauf en cas d'absence durable d'un des deux médiateurs, la collégialité porte sur :

- les recommandations aux entreprises d'énergie ;
- les avis au Ministre et au Parlement ;
- le rapport annuel ;
- les relations avec d'autres instances publiques ;
- les relations avec les entreprises d'énergie ;
- les relations avec les instances fédérales et régionales en matière d'énergie ;
- les relations avec les instances régionales, fédérales, européennes et internationales en matière de médiation.

Article 20.- Moyennant une organisation commune du Service de Médiation dans le cadre de ses missions, la délégation des compétences porte sur :

- Le traitement des plaintes néerlandophones par le médiateur néerlandophone, le traitement des plaintes francophones et germanophones par le médiateur francophone (les plaintes exprimées dans une autre langue que le néerlandais, le français ou l'allemand sont traitées par le médiateur néerlandophone si la plainte de l'habitant est introduite par un habitant de la Région flamande et par le médiateur francophone pour celles introduites par des habitants des autres régions) ;
- La préparation des recommandations en néerlandais par le médiateur néerlandophone et celles en français et en allemand par le médiateur francophone ;
- Les contacts avec les instances régionales, par le médiateur néerlandophone pour la Région flamande et par le médiateur francophone pour la Région wallonne. Les médiateurs s'obligent à une information préalable et postérieure à leurs contacts réciproques ;
- Les contacts avec les instances de la Région de Bruxelles-Capitale, par le médiateur à qui s'adresse l'instance bruxelloise selon la langue choisie par l'instance bruxelloise (médiateur néerlandophone pour la langue néerlandaise, médiateur francophone pour la langue française et autres que le néerlandais.

Article 21.- Les autres domaines non prévus sont répartis par décision collégiale des médiateurs et transcrits dans les procès-verbaux de réunion de médiateur.

Sous-Section 2.- Collégialité et délégation en matière de gestion de l'institution.

Article 22.- La collégialité en matière de gestion de l'institution porte sur :

- l'approbation du projet de budget ;
- l'approbation des comptes ;
- la politique du personnel et entre autre l'organigramme, les méthodes d'évaluation, l'engagement, les promotions, les rémunérations et le licenciement de personnel ;
- la formation du personnel ;
- le règlement de travail ;
- les engagements financiers de 5.500€ (HTVA) et plus ;
- les contrats de location des locaux de l'institution et des charges locatives ;
- la communication externe ;
- la désignation du secrétaire des réunions de médiateurs et son suppléant ;
- la défense en justice ;
- la désignation d'un comptable externe ;
- les opérations bancaires et les ordres de paiement sont signés par trois personnes deux à deux (principe du double regard), soit les deux médiateurs, soit un membre du personnel désigné par le collège des médiateurs et un médiateur ;
- la désignation des personnes concernées par les opérations comptables et budgétaires.
-

Article 23.- Tenant compte d'une gestion commune du service, la délégation porte sur :

- la préparation du budget ;
- la tenue de la comptabilité et du budget, les engagements de moins de 5.500€ HTVA et les liquidations ;
- la gestion journalière du personnel et la préparation et les propositions des actions et communications internes en la matière ;
- l'évaluation du personnel par le médiateur de la langue de la personne concernée ;
- la préparation de la communication externe ;
- la gestion de l'informatique, de la télécommunication, de la reprographie et des techniques diverses.

Article 24 §1.- L'attribution des délégations définies ci-dessus est élaborée et décidée en réunion des médiateurs et actées dans les PVs de réunion.

§ 2.- Les décisions en collégialité sont également actées dans les procès-verbaux des réunions des médiateurs.

§3.- En cas d'absence prolongée, ou en cas de nécessité urgente, chaque médiateur assure les tâches déléguées à l'autre médiateur.

Section 2.- Les réunions du collège des Médiateurs de l'Energie

Sous-section 1.- Les réunions du collège

Article 25.- Les réunions des médiateurs ne sont pas publiques.

Article 26.- Les Médiateurs peuvent demander à l'un ou l'autre membre du personnel ou à une personne externe au Service de participer à tout ou partie d'une réunion.

Sous-section 2.- L'ordre du jour des réunions du collège

Article 27 §1.- Chaque membre du collège peut demander la tenue d'une réunion en proposant l'ordre du jour.

§2.- L'autre médiateur peut compléter cet ordre du jour. **§3.-** Les points à l'ordre du jour concernent les articles 19 à 24 du présent règlement se rapportant à la collégialité.

Article 28 §1.- La réunion se tient dans les quinze jours ouvrables de la demande initiale.

§ 2.- Les dossiers des points à l'ordre du jour sont déposés avec la demande initiale et les dossiers des points ajoutés par le second médiateur dans les cinq jours qui suivent.

§ 3.- En cas d'urgence, les décisions peuvent être prises par procédure écrite électronique. Elles font l'objet d'une ratification lors de la réunion suivante et y sont consignées dans le procès-verbal.

Sous-section 3.- Les procès-verbaux et le secrétariat des réunions du collège

Article 29.- Le secrétaire ou son suppléant en cas d'absence rédige le projet de procès-verbal.

Article 30.- Les décisions font l'objet d'un consensus et sont consignées dans les procès-verbaux.

Article 31.- Les Médiateurs peuvent décider que le secrétaire assistant à la réunion, dans certain cas et pour la durée qu'ils déterminent, se retire de la réunion.

Section 3.- La comptabilité et le budget du Service de Médiation

Article 32 § 1.- Le Service de Médiation de l'énergie tient une comptabilité patrimoniale qui suit les règles de la comptabilité en partie double ainsi qu'une comptabilité budgétaire permettant le suivi de l'utilisation du budget annuel.

La comptabilité en partie double doit permettre de suivre les dettes et créances vis-à-vis des tiers, ainsi que l'établissement du bilan annuel et du compte de résultat.

§ 2.- L'organisation de la comptabilité et du budget repose sur une division des fonctions nécessaire pour son organisation. Cette division vise à assurer l'intégrité et l'exactitude des imputations en comptabilité et au budget ainsi que des paiements et la correspondance avec les bons de commande ou les contrats.

Article 33.- La préparation des commandes et de la passation des marchés publics, la réception des biens et services livrés et l'adéquation avec le bon de commande ou le contrat, l'établissement des notes de créances à l'intention des entreprises d'énergie sont réalisés par un membre du personnel.

Article 34.- La vérification de la disponibilité budgétaire, l'inscription en comptabilité et au budget des bons de commande et leur imputation, l'encodage des factures de dépenses et autres notes de créances en dépenses, ainsi que l'encodage des notes de créance à l'intention des entreprises et la vérification de l'adéquation avec les bons de commande et autres contrats sont réalisés par un deuxième membre du personnel.

Article 35.- La vérification de la tenue de la comptabilité et du budget et l'établissement des comptes annuels sont assurés par un comptable externe.

Article 36.- L'autorisation de commande est assurée conformément à l'art.6 §2 par les deux médiateurs ou un seul suivant que la commande dépasse ou non 5.500€ HTVA.

Article 37 §1.- A la suite de la réception des factures, l'autorisation de mise en paiement est assurée par un médiateur.

§2.- Les paiements sont effectués par trois personnes signant deux à deux les ordres de paiement (principe du double regard). Ces personnes ne peuvent être désignées pour tenir la comptabilité.

§ 3.- La désignation des personnes concernées par les opérations comptables et budgétaires est faite en réunion des médiateurs et consignées dans les procès-verbaux.

Section 4.- Le financement du Service de Médiation

Article 38 § 1 Le montant des frais de fonctionnement du Service de Médiation de l'Energie est fixé annuellement par un Arrêté Royal après concertation en Conseil des Ministres, sur base d'une proposition de budget rédigée par les membres du Service de Médiation de l'Energie.

§ 2.- La proposition de budget est présentée par le Ministre ou Secrétaire d'Etat compétent pour approbation au Conseil des Ministres.

§ 3.- Pour couvrir les frais de fonctionnement du Service de Médiation de l'Energie, les entreprises d'énergie payent chaque année une redevance au Service de Médiation de l'Energie basée sur les coûts pour le financement du Service de Médiation de l'Energie. Le Service de Médiation détermine chaque année le montant de la redevance de médiation due par l'entreprise d'énergie.

§ 4.- Pour la deuxième et troisième année de fonctionnement, la redevance de médiation par entreprise d'énergie a été basée sur le nombre moyen de clients de l'année précédant la fixation de la redevance de médiation.

Pour la quatrième année de fonctionnement et les suivantes, la redevance de médiation par entreprise d'énergie est basée sur, d'une part, le nombre moyen de clients de l'année écoulée précédant la fixation de la redevance de médiation, la redevance de médiation dite fixe ; et d'autre part, sur le nombre de plaintes introduites dans l'année de fonctionnement écoulée, la redevance de médiation dite variable.

§ 5.- Le Service de Médiation communique ses comptes chaque année à la Cour des Comptes pour contrôle.

Pour le Service de Médiation de l'Énergie

Eric Houtman
Médiateur néerlandophone de l'Énergie

Philippe Devuyst
Médiateur francophone de l'Énergie