



AVIS 17.010

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

13 juin 2017

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

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’Energie”: 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° le « consommateur » : tout acheteur final qui achète de l’électricité ou du gaz naturel à des fins autres qu’une activité commerciale, d’entreprise, artisanale ou professionnelle

8° 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;

9° « l’entreprise d’énergie » : l’entreprise d’électricité et/ou de gaz naturel.

Section 2.- Missions du 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.- RÈGLEMENT DE PROCÉDURE

Section 1.- Cadre réglementaire

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, Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 6, 1000 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 - Plateforme pour l'arbitrage extrajudiciaire en ligne des litiges de consommateurs (www.belmed.fgov.be).

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.

§ 4.- Les demandes ou les plaintes peuvent être présentées en néerlandais, en français, en allemand ou en anglais. La procédure peut être exécutée en néerlandais, en français ou en allemand.

Sous-section 2.- Introduction d'une demande complète et recevable.

Article 4 § 1.- Les plaintes sont seulement complètes et 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 et a apporté la preuve de ce contact dans sa demande. L'acheteur final peut prouver que ces démarches préalables ont été entreprises par tous les moyens de droit commun. Si nécessaire, le consommateur est invité à le faire par le biais d'un support de données durable.

Le Service de Médiation doit, en effet, 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.- Pour être complète et recevable la plainte doit être accompagnée des données d'identité et d'adresse du client final.

§ 3.- Seules les plaintes écrites et comprenant une description du litige sont acceptées. Elles peuvent être accompagnées de pièces ou de documents jugé(e)s nécessaires par l'acheteur final. Les pièces ou informations supplémentaires peuvent également être transmises par le biais d'un autre support durable, même après que la plainte ait déjà été déclarée complète et recevable.

§ 4.- Si la plainte est déclarée complète et 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 que le dossier soit clôturé par le Service de Médiation ou jusqu'à ce qu'un règlement ou 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.

§ 5.- Pour les plaintes complètes et recevables de consommateurs, les délais de prescription de droit commun sont suspendus jusqu'à ce que le Service de Médiation ait formulé une recommandation ou jusqu'à ce que le dossier soit clôturé par le Service de Médiation ou jusqu'à ce qu'un règlement ou un accord amiable soit atteint .

§ 6.- Pour les plaintes complètes et recevables de consommateurs, les délais de prescription de droit commun sont suspendus jusqu'à ce que le Service de Médiation ait formulé une recommandation ou jusqu'à ce que le dossier soit clôturé par le Service de Médiation ou jusqu'à ce qu'un règlement ou un accord amiable soit atteint .

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

Article 5.- Le traitement d'une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige par le Service de médiation est gratuit pour le client final.

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.- Impartialité du Service de Médiation.

Article 7.- Les membres du Service de Médiation ne peuvent pas prendre part à la délibération dans un différend dans lequel ils ont ou ont eu des intérêts, directement ou indirectement. Ils s'informent mutuellement sans attendre de toute circonstance qui influence ou peut influencer leur impartialité ou qui peut entraîner un conflit d'intérêts avec l'une des parties à une procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige dont ils sont chargés.

De même, les membres du personnel qui sont impliqués dans les procédures de règlement extrajudiciaire de litiges avec des consommateurs informent sans attendre le collège des médiateurs de toute circonstance qui influence ou peut influencer leur indépendance ou leur impartialité ou qui peut influencer ou donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une des parties à la procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige avec des consommateurs dans lequel ils sont impliqués.

Le cas échéant, serait désignée une autre personne (membre du Service de Médiation ou membre du personnel) pour traiter le litige. Au cas où cela s'avèrerait également impossible, le litige serait transféré à une autre entité qualifiée ou à un autre service de médiation et si cela est à nouveau impossible, les parties concernées sont informées qu'elles peuvent remettre en cause la continuation de la procédure par un membre (du personnel) du Service de Médiation.

Sous-section 6.-Secret professionnel

Article 8 § 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, en cas de violation de son obligation de confidentialité à l'égard de tiers à la procédure si l'information leur

est communiquée. Dans ce cas, les informations de l'autre partie ne peuvent être également retenues que si cette obligation de confidentialité est violée.

Sous-section 7.-.- Appel à un expert

Article 9 Si la complexité du litige l'exige, le Service de Médiation peut se faire assister par des experts.

Sous-section 8.- Cadre légal et réglementaire du règlement de litiges

Article 10.- Dans le cadre de sa mission, le Service de Médiation s'appuie sur toutes les dispositions légales et réglementaires européennes, fédérales et régionales applicables au cas spécifique qui est traité. Sans que cette liste soit limitative, le Service de Médiation peut se baser sur des directives ou des règlements européens, la législation belge (Code civil, Code de Droit économique, législation et réglementation en matière d'organisation du marché de l'électricité et du gaz naturel, ...) et les codes de conduite tels que l'accord consommateurs « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel ».

Section 2. - Traitement d'une plainte

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

Article 11.- 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 12.- Le Service de Médiation informe le client final par courrier ou par un autre moyen sur support durable de la recevabilité et du traitement de sa plainte dans les 3 semaines à dater de la réception de celle-ci, ainsi que de la possibilité à chaque stade de la procédure de se retirer du règlement extrajudiciaire des litiges.

Article 13.- L'Ombudsman veille à ce que les parties bénéficient d'un délai raisonnable pour prendre connaissance de tous les documents, arguments et faits avancés par l'autre partie.

A cette fin, dès qu'une demande est déclarée complète et recevable, les parties n'échangent plus directement de documents, d'arguments ou de faits mais les communiquent au Service de Médiation qui s'assure de la transmission à l'autre partie.

Cette obligation d'échanges ne peut avoir pour effet d'emmener le Service de Médiation à violer ses obligations légales que ce soit en matière de respect du secret professionnel ou du respect des données à caractère personnel de personnes tierces à la procédure.

Article 14 § 1^{er} En principe, chaque plainte doit être clôturée dans un délai de 90 jours calendriers à partir de la date où la plainte a été déclarée complète et 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, et cette prolongation doit être motivée par la complexité du litige.

§ 2.- Les parties disposent d'un délai raisonnable de 30 jours calendriers maximum pour faire connaître leur point de vue. Elles disposent du même délai pour prendre connaissance de tous les documents, arguments et faits que l'autre partie met en avant ou de toute demande du Service de Médiation.

§ 3.- Préalablement à l'acceptation du règlement ou du compromis amiable proposé, les parties sont informées par lettre ou support durable:

- du choix dont elles disposent d'accepter ou de suivre le règlement ou le compromis amiable proposé;
- des conséquences juridiques pour les parties si elles acceptent le règlement ou le compromis amiable proposé;
- du fait que le régime d'arrangement proposé diffère d'une décision judiciaire;
- du fait que la participation à la procédure de médiation mise en place ne supprime pas la possibilité d'intenter une procédure judiciaire.

§ 4.- Lorsque le Service de Médiation est parvenu à un accord amiable, il clôture le dossier et envoie une confirmation à toutes les parties, sur un support durable.

Si aucun accord amiable ne peut être trouvé, le Service de Médiation communique ce fait aux parties sur un support durable et il peut formuler simultanément une recommandation à l'égard de l'entreprise d'électricité ou de gaz concernée, avec copie au demandeur.

Si l'entreprise d'énergie en question ne suit pas cette recommandation, elle dispose d'un délai de trente jours calendrier pour faire connaître son point de vue motivé au Service de Médiation et au client final.

§ 5 - 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 ou si le traitement du litige risque de gravement compromettre le fonctionnement effectif du Service de Médiation.

§ 6.- 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 15 § 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 16 § 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'Energie 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'Energie 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 17.-** Les relations entre le Service de Médiation de l'Energie 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 18.-** 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 régionaux 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 avec le gestionnaire de réseau
- - La Chambre des litiges de la CWaPE (une fois qu'il sera entré 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 19.- 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 20.- 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 européennes, fédérales et régionales en matière d'énergie ;
- les relations avec les instances régionales, fédérales, européennes et internationales en matière de médiation.

Article 21.- 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 22.- Les autres domaines non prévus sont répartis par décision collégiale des médiateurs et transcrits dans les procès-verbaux des réunions de médiateurs.

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

Article 23.- 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 24.- 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 25 §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 26.- Les réunions des médiateurs ne sont pas publiques.

Article 27.- 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 28 §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 29 §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 collègue

Article 30.- Le secrétaire ou son suppléant en cas d'absence rédige le projet de procès-verbal.

Article 31.- Les décisions font l'objet d'un consensus et sont consignées dans les procès-verbaux.

Article 32.- 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 33 § 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 34.- 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 est réalisée par un membre du personnel.

Article 35.- 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 36.- La vérification de la tenue de la comptabilité et du budget et l'établissement des comptes annuels sont assurés par un comptable externe.

Article 37.- 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 38 §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 39 § 1 Le montant des frais de fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie 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'Énergie.

§ 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'Énergie, les entreprises d'énergie payent chaque année une redevance au Service de Médiation de l'Énergie basée sur les coûts pour le financement du Service de Médiation de l'Énergie. 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.

§ 6. Il est institué au sein du Service de Médiation de l'Énergie une réserve dont le montant ne peut dépasser 15 % des frais de fonctionnement annuels visés à l'article 39, § 1er, du présent règlement d'ordre intérieur.

La réserve est alimentée par l'excédent éventuel des recettes budgétées par rapport aux charges liquidées durant le même exercice budgétaire;

La réserve peut être utilisée pour couvrir :

- 1° les besoins de trésorerie du service;
- 2° l'insuffisance éventuelle des recettes des redevances payées par les entreprises d'énergie dont question à l'article 39 § 3 du présent règlement d'ordre intérieur.
- 3° les difficultés temporaires ou imprévues que peut rencontrer le Service de Médiation dans l'exercice de ses missions autonomes.

Section 5.- La continuité du Service de Médiation

Artikel 40 – Lorsqu'un seul des deux membres du Service de Médiation est nommé ou se trouve dans l'impossibilité d'exercer ses fonctions, celui-ci est habilité légalement à exercer seul les attributions suivantes:

- les délégations comme prévues dans les articles 18 à 23 de ce règlement
- l'établissement d'un règlement d'ordre intérieur;
- l'établissement d'une proposition budgétaire.

Dans l'attente de la nomination d'un des deux membres du service de Médiation, les deux membres continueront à exercer les missions, les tâches et les attributions du Service de médiation jusqu'à la nomination ou le renouvellement du mandat du membre du Service de Médiation.

En Annexe : Interactions entre le Service de Médiation de l'Énergie et les Services fédéraux et régionaux compétents pour l'énergie.

Pour le Service de Médiation de l'Énergie

Eric Houtman
Médiateur néerlandophone de l'Énergie

Philippe Devuyst
Médiateur francophone de l'Énergie