

Vous êtes sur

[Présentation](#)[Introduire une plainte](#)[Publications](#)[Info](#)[Liens](#)[Exemples](#)[Contact](#)**Avis 10.000** Concernant « la création et le fonctionnement du service de médiation de l'énergie ».

rendu en application de l'article 27,§1, deuxième alinéa, 4°, de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité

20 octobre 2009

I. Introduction

Le fonctionnement du service de médiation est régi par l'A.R. du 18 janvier 2008 (MB 12 février 2008). L'article 1er, 2° de cet A.R. fait référence à la définition du service de médiation visée à l'article 27 de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité.

Cet article 27 dispose en particulier que :

- « Le service de médiation de l'énergie agit en tant que collège. Néanmoins, les membres peuvent s'accorder des délégations par décision collégiale, approuvée par le Ministre. » – art. 27, §3, cinquième alinéa de la loi relative à l'organisation du marché de l'électricité;
- « Les membres du service de médiation de l'énergie établissent ensemble un règlement d'ordre intérieur, subordonné à l'approbation du Ministre. » – art. 27, §6, deuxième alinéa de la loi relative à l'organisation du marché de l'électricité ;
- « Le montant des frais de fonctionnement du service de médiation de l'énergie est fixé, annuellement, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, sur base d'une proposition de budget établie par les membres du service de médiation de l'énergie. » – art. 27, §7 de la loi relative à l'organisation du marché de l'électricité.

Aussi longtemps qu'il n'a pas été désigné de médiateur de l'énergie du rôle linguistique français, les questions juridiques et matérielles suivantes se posent au sujet de la création et du fonctionnement du service de médiation, et requièrent une décision dans les meilleurs délais.

1) Création du service de médiation

A ce jour, les actes suivants ont déjà été posés en vue de la création effective du service de médiation :

- ouverture d'un compte chèque postal avec (provisoirement) comme unique mandant et mandataire le médiateur néerlandophone de l'énergie ;
- versement de la réserve CREG de 832.054 euros sur le compte chèque postal susmentionné ;
- sous-location d'espaces de bureaux et achat/location de bureaux au 7e étage du n° 47 de la Rue Royale à 1000 Bruxelles ;
- demande et attribution d'un numéro d'entreprise par l'intermédiaire d'un guichet d'entreprises ;
- projet de protocole avec FEDICT pour l'infrastructure de TIC;
- protocole avec le SCDF pour le paiement des salaires et allocations;
- prise de contact avec le SELOR pour le recrutement de personnel ;
- développement de l'infrastructure pour la téléphonie, un site Internet/logo, helpdesk... ;
- achat de fournitures de bureau ;
-

2) Fonctionnement du service de médiation

- établissement d'un règlement d'ordre intérieur ;
- intégration dans le règlement d'ordre intérieur précité des conventions avec le service de médiation/régulateurs/administrations à l'échelle régionale ;
- conclusion d'accords de collaboration ou de protocoles avec des fournisseurs, régulateurs, gestionnaires de réseaux de transport et/ou de distribution, administrations concernées, DG Contrôle et Médiation et DG Energie ;
- dépôt du budget par le biais d'une proposition soumise à l'approbation du Conseil des Ministres;
- établissement du rapport annuel, soumission des comptes à la Cour des Comptes, fourniture d'avis, ...

Les questions qui se posent ont donc trait tant à la création effective, à l'organisation et au fonctionnement du service qu'aux décisions juridiques, contractuelles, financières et budgétaires que doit prendre le service de médiation.

II. Examen et avis dans l'attente d'un médiateur francophone de l'énergie :

1) Examen de la problématique

Vu les dispositions légales et réglementaires susmentionnées et la nomination du médiateur néerlandophone de l'énergie à dater du 1er septembre '09 (MB 15 juin 2009 – MB 1er juillet 2009), un service de médiation fédéral de l'énergie, ou du moins sa création, constitue un acquis au sein du service public.

Partant du principe administratif et judiciaire de la continuité du service public, on peut considérer que le fonctionnement de ce service de médiation ne peut pas non plus poser de problèmes, si ce n'est un certain nombre de restrictions légales qui ont été énumérées au début de cette note, comme les exigences imposant des décisions collégiales et l'établissement conjoint d'un règlement d'ordre intérieur et d'une proposition de budget.

Au vu de ce qui précède, la poursuite de la création et de l'organisation matérielle du service de médiation ne semble pas constituer un problème insurmontable, de sorte que des marchés publics peuvent continuer à être lancés et attribués, que des contrats peuvent être conclus, etc. Le montant mis à disposition sur le compte chèque postal sert en effet notamment à payer ces dépenses d'investissement et de fonctionnement.

En ce qui concerne le recrutement de personnel pour les besoins en termes de secrétariat, de services de support (TIC, gestion du personnel, communication interne et externe), de front-office (questions de première ligne et appréciation de la recevabilité des plaintes) et de back-office (gestion et traitement des plaintes), un certain nombre de questions se posent néanmoins vu l'absence d'un règlement d'ordre intérieur et/ou d'un budget (voir ci-après).

En ce qui concerne le fonctionnement quotidien et la mission du service de médiation, un certain nombre de problèmes se posent. Vu que le service de médiation agit en tant que collège et que les médiateurs établissent ensemble un règlement d'ordre intérieur, la mise en place du service de gestion et de traitement de plaintes néerlandophones, francophones et germanophones semble tout sauf évidente. Un certain nombre de questions se posent aussi longtemps qu'il n'a pas été procédé à la nomination d'un médiateur francophone.

Le médiateur néerlandophone peut-il engager formellement le service de médiation dans le cadre des aspects suivants ?

- traitement des plaintes, ou des plaintes néerlandophones et/ou francophones et/ou germanophones ;
- conventions avec les différents opérateurs (fournisseurs, gestionnaires de réseaux, régulateurs, administrations, ...) ;
- conventions avec les autorités régionales ;
- recommandations en cas d'échec d'une tentative de médiation ;
- dépôt d'une proposition de budget, etc.

Afin de ne pas laisser les décisions à l'égard de la mission d'un service de médiation faire l'objet d'un recours administratif ou judiciaire et de ne pas hypothéquer le fonctionnement du service de médiation, il est indiqué d'appliquer ici le principe de précaution.

2) Avis

Pour une entrée en action urgente et effective du service de médiation en termes de création, d'organisation et de fonctionnement, une certaine mesure de sécurité juridique est requise aussi longtemps que le médiateur de l'énergie du rôle linguistique français n'a pas été nommé ou que l'un des médiateurs est temporairement absent ou dans l'impossibilité d'exercer ses fonctions.

C'est pourquoi un avant-projet de loi avec exposé des motifs est envoyé au Ministre compétent en matière d'Énergie et prie Monsieur le Ministre de bien vouloir faire examiner la proposition d'avant-projet annexée et, le cas échéant, de la faire intégrer dans le prochain avant-projet de loi portant des dispositions diverses urgentes.

Ces dispositions sont indispensables pour assurer au plus tard à partir du 1er janvier 2010 la base juridique pour la création et le fonctionnement du service de médiation de l'énergie.

TITEL – ENERGIE**Hoofdstuk X - Wijziging van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt**

Art.Y1. In artikel 27, § 8, van dezelfde wet, vervangen door de wet van 16 maart 2007, worden de woorden "Voor het eerste werkingsjaar 2007" vervangen door de woorden "Voor het eerste werkingsjaar 2010".

Art.Y2. In artikel 27 van dezelfde wet, vervangen door de wet van 16 maart 2007, wordt een paragraaf 16 ingevoegd die luidt als volgt :

« § 16. In afwijking van §3, vijfde lid, §6, tweede lid en §7, blijven de bepalingen vervat in de §§ 1 tot 15 van toepassing in het geval en voor de periode dat een lid van de ombudsdienst niet is aangeduid of in de onmogelijkheid verkeert zijn functie uit te oefenen.

TOELICHTING**Hoofdstuk X – Wijziging van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt**Art. Y1

Dit artikel betreft een aanpassing van het eerste werkingsjaar van de ombudsdienst voor Energie. Aangezien de ombudsman

TITRE – ENERGIE**Chapitre X - Modification de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité**

Art.Y1. Dans l'article 27, §8, de la même loi, remplacé par la loi du 16 mars 2007, les mots « Pour la première année de fonctionnement 2007 » sont remplacés par les mots «Pour la première année de fonctionnement 2010».

Art.Y2. Dans l'article 27 de la même loi, remplacé par la loi du 16 mars 2007, un § 16 est inséré, libellé comme suit :

« § 16. Par dérogation du §3, 5ième alinéa, §6, 2ième alinéa et §7, les dispositions des §§ 1 à 15 restent d'application dans le cas où, et pendant la période dans laquelle, un membre du service de médiation n'est pas désigné ou se trouve dans l'impossibilité d'exécuter sa fonction.

MOTIVATION**Chapitre X - Modification de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité**Art. Y1

Le présent article concerne une adaptation de la première année de fonctionnement du service de médiation de l'énergie. Étant donné que le médiateur de l'énergie du rôle

voor energie van de Nederlandstalige taalrol op 1 september 2009 is aangeduid, dient het eerste werkingsjaar eveneens te worden aangepast.

Art. Y2

De werking van de ombudsdienst is geregeld bij KB van 18 januari 2008 (BS 12 februari 2008). In artikel 1, 2° van dit KB wordt verwezen naar de definitie van ombudsdienst bedoeld in artikel 27 van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt (hierna elektriciteitswet).

Dit artikel 27 bepaalt in het bijzonder dat:

- "de ombudsdienst voor energie handelt als college. Niettemin mogen de leden elkaar onderling delegaties verlenen via een collegiale beslissing, goedgekeurd door de minister" – art. 27, §3, vijfde lid van de elektriciteitswet;
- « de leden van de ombudsdienst voor energie stellen gezamenlijk een huishoudelijk reglement op dat aan de goedkeuring van de minister is onderworpen » – art. 27, §6, tweede lid van de elektriciteitswet;
- « het bedrag van de werkingskosten van de ombudsdienst voor energie wordt jaarlijks bij een besluit vastgelegd na overleg in de Ministerraad, op basis van een begrotingsvoorstel opgesteld door de leden van de ombudsdienst voor energie ». – art. 27, §7 van elektriciteitswet.

Ten einde juridische zekerheid te verschaffen aan de oprichting en de werking van de ombudsdienst voor energie, stelt dit artikel dat de collegiale voorwaarden geen beletsel vormen in het geval en zolang dat er slechts een ombudsman in functie is, hetzij omwille van het feit dat de andere ombudsman nog niet is benoemd, hetzij om andere redenen van tijdelijke afwezigheid van een van de ombudsmannen.

Op die manier kunnen de noodzakelijke administratieve handelingen en rechtshandelingen gesteld worden voor de feitelijke organisatie en dagelijkse werking van de ombudsdienst, zoals de toewijzing van overheidsopdrachten, de aankoop van materiaal, de aanwerving van personeel, het opstellen van een huishoudelijk reglement, het formaliseren van afspraken met de verschillende operatoren en diensten, het opmaken van een jaarlijks begrotingsvoorstel, ...

linguistique néerlandaise a été désigné le 1er septembre 2009, la première année de fonctionnement doit également être adaptée.

Art. Y2

Le fonctionnement du service de médiation est réglé par l'A.R. du 18 janvier 2008 (MB 12 février 2008). L'article 1er, 2°, de cet A.R. renvoie à la définition du service de médiation visée à l'article 27 de la loi relative à l'organisation du marché de l'électricité (ci-après loi électricité).

Cet article 27 prévoit notamment que :

- « le service de médiation de l'énergie agit en tant que collège. Néanmoins, les membres peuvent s'accorder des délégations par décision collégiale, approuvée par le ministre » - art. 27, § 3, alinéa 5 de la loi relative à l'organisation du marché de l'électricité ;
- « les membres du service de médiation de l'énergie établissent ensemble un règlement d'ordre intérieur, subordonné à l'approbation du ministre » - art. 27, § 6, alinéa 2 de la loi électricité ;
- « le montant des frais de fonctionnement du service de médiation de l'énergie est fixé, annuellement, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, sur base d'une proposition de budget établie par les membres du service de médiation de l'énergie » - art. 27, § 7 de la loi électricité ;

Afin de conférer une sécurité juridique à la création et au fonctionnement du service de médiation de l'énergie, le présent article prévoit que les conditions de collégialité ne constituent pas une entrave au cas où et aussi longtemps qu'un seul médiateur est en fonction, soit en raison du fait que l'autre médiateur n'a pas encore été nommé, soit pour d'autres raisons d'absence temporaire de l'un des médiateurs.

De cette manière, les actes administratifs et juridiques nécessaires peuvent être posés en vue de l'organisation matérielle et du fonctionnement quotidien du service de médiation, tels que l'attribution de marchés publics, l'achat de matériel, le recrutement de personnel, l'établissement d'un règlement d'ordre intérieur, la formalisation des accords avec les différents opérateurs et services, l'élaboration d'une proposition de budget annuel, ...

Introduire une plainte