

**Commission de l'Economie, de la Politique scientifique, de l'Education, des Institutions scientifiques et culturelles nationales, des Classes moyennes et de l'Agriculture**

**A la Présidente, Madame Liesbeth Van der Auwera**  
**Chambre des Représentants**  
**1008 Bruxelles**

**Votre référence : G/C/MP/mvh/3127-2011**

**Objet : propositions jointes :**

- **proposition de loi (Renaat Landuyt, Ann Vanheste) modifiant la législation en vue d'étendre la protection des clients finaux du gaz et de l'électricité, n° 692/1 ;**
- **proposition de résolution (Karine Lalieux et consorts) visant à renforcer la protection des consommateurs dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz, n° 245/1 ;**
- **proposition de loi (Liesbeth Van der Auwera, Nathalie Muylle, Jef Van den Bergh) modifiant la législation en ce qui concerne les compétences du Service de Médiation et l'instauration d'un modèle de facture pour la fourniture d'électricité et de gaz aux utilisateurs finaux, n° 1086/1 ;**
- **proposition de loi (Joseph George) modifiant l'arrêté royal du 3 avril 2003 relatif aux factures de fourniture d'électricité et de gaz, n° 266/1.**

Madame la Présidente,

En réponse à votre lettre du 10 février 2011, j'ai l'honneur de vous informer que le Service de Médiation de l'Energie a pris avec grand intérêt connaissance des propositions susmentionnées.

Le Service de Médiation souhaite tout d'abord remercier les déposants des propositions de loi pour l'engagement bienveillant dont ils témoignent à travers ces propositions en matière de protection des consommateurs sur le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel.

Avant de formuler un avis, le Service de Médiation souhaite porter à l'attention des membres de la commission de la Chambre l'avis stratégique n° 10.002 relatif à la transposition des Directives 2009/72/CE et 2009/73/CE du 13 juillet 2009 en matière de protection du consommateur que le

Service de Médiation a rendu le 24 janvier 2011 au Ministre fédéral en charge de l'Energie en application de l'article 27, § 1, alinéa 2, 4°, de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité.

Un exemplaire de cet avis est joint en annexe et présente d'une part un aperçu de toutes les dispositions en matière de protection du consommateur et d'autre part une proposition de dispositions légales que le Service de Médiation juge utiles et qui ont trait à l'amélioration et à la précision :

- de la suspension de la procédure d'encaissement et de recouvrement des montants contestés ;
- du fonctionnement du Service de Médiation (procédure de traitement des plaintes, guichet unique, concertation permanente avec les services fédéraux et régionaux, accès au Registre National et aux données de consommation) ;
- de la protection du consommateur par le biais de l'introduction d'une réglementation au sujet de l'accord intitulé « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz », des indemnités ou des compensations pour les clients finaux et du contenu et de la forme de factures d'énergie uniformes ;
- de la sécurité juridique à l'égard de l'établissement des factures d'acompte, de la prescription des dettes en matière d'énergie et de la rectification de la facturation erronée.

Si les mesures et initiatives proposées dans lesdites propositions ont une finalité identique ou similaire à celle reprise dans ledit avis stratégique n° 10.002 du Service de Médiation, il en sera fait mention dans l'exposé qui suit.

---

**Proposition de loi (Renaat Landuyt, Ann Vanheste) modifiant la législation en vue d'étendre la protection des clients finaux du gaz et de l'électricité, n° 692/1.**

***Cette proposition de loi englobe les mesures et initiatives suivantes :***

- ***le renforcement de l'accord intitulé « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » en reprenant cet accord en annexe de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité ;***
- ***la régulation des formules d'indexation qui s'appliquent aux contrats de fourniture de gaz naturel et d'électricité en :***
  - o ***fixant les formules d'indexation par voie d'arrêté royal après avis de la Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz (CREG) et en les publiant sur le site Internet de la CREG ;***
  - o ***n'appliquant l'indexation qu'une seule fois par an, et ce au plus tôt à la date anniversaire de l'entrée en vigueur des contrats et en prévoyant la possibilité pour le client final de résilier sans frais les contrats dans le mois qui suit la notification par le fournisseur de l'augmentation du prix ;***
- ***la limitation de l'indemnité de rupture ou de préavis à une indemnité de maximum 50 ou 75 euros lorsque le client final n'a conclu qu'un seul contrat pour la fourniture d'électricité et de gaz naturel ;***
- ***la résiliation sans frais du contrat de fourniture d'énergie dans un délai de maximum deux mois après la reconduction tacite du contrat à durée déterminée ;***

- **la fixation par voie d'arrêté royal d'une facture d'énergie uniforme et compréhensible ;**
- **l'obligation pour les fournisseurs de proposer une fois par an aux clients finaux le plan tarifaire le plus favorable selon leur schéma de consommation.**

### Avis du Service de Médiation

Dans son avis stratégique n° 10.002, le Service de Médiation propose également de modifier la législation en matière d'électricité et de gaz aux fins :

- de reprendre les engagements existants pris par les fournisseurs d'énergie dans l'accord intitulé « *Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz* » ainsi que les pratiques commerciales nouvelles ou à réévaluer dans un arrêté royal et d'y fixer également les indemnités ou compensations adéquates pour les consommateurs au cas où les entreprises d'électricité (gestionnaires de réseau et fournisseurs) ne respectent pas les règles ; il sera ainsi possible, dans le même temps, de répondre au niveau fédéral au besoin de fixer un régime d'indemnités et/ou de compensations financières tel qu'il a également fait l'objet de la mise en demeure n° 2009/2211 du 24 juin 2010 à l'encontre des autorités belges ;
- de fixer par voie d'arrêté royal une facture d'énergie uniforme et lisible, de manière à ce que les consommateurs puissent obtenir des informations fiables et claires au sujet de leur facture d'énergie ; de cette manière, ils pourront également aisément comparer les factures d'énergie des autres fournisseurs, ce qui devra naturellement améliorer le fonctionnement du marché, conformément à l'objectif de la troisième directive électricité ;
- d'obliger les fournisseurs à communiquer, une fois par an ou à la demande du consommateur, le plan tarifaire le plus favorable en tenant compte du dernier schéma de consommation connu ou du schéma de consommation communiqué par le consommateur au fournisseur. Ce règlement est en effet également prévu dans la troisième directive électricité et gaz naturel et contribue donc à la compatibilité des processus pour l'échange des données nécessaires au changement de fournisseur.

En ce qui concerne les autres mesures contenues dans ladite proposition de loi, le Service de Médiation formule l'avis suivant.

- Régulation des formules d'indexation.

Le Service de Médiation constate que les formules d'indexation indiquées dans les contrats à durée déterminée à prix variables sont très difficiles à comprendre pour les clients finaux. Depuis la libéralisation du marché, ces formules sont en outre très peu transparentes, et ce manque de transparence est encore aggravé par la décision de la CREG de ne plus publier sur son site Internet les paramètres d'indexation tels qu'ils existaient avant la libéralisation du marché de l'énergie.

Ces paramètres revêtaient une valeur indicative importante pour l'évolution des coûts des carburants et combustibles et des autres frais (d'exploitation) qui étaient inclus dans ces paramètres, même si le Service de Médiation a constaté que certains fournisseurs se servaient de la publication des paramètres en communiquant à tort aux clients finaux que les paramètres d'indexation appliqués avaient été « approuvés » ou « validés » par la CREG, ce qui constituait évidemment une information trompeuse. Le Service de Médiation a à cet égard agi dans les limites de ses compétences en attirant l'attention des fournisseurs sur ces informations pour le moins imprudentes et en insistant, avec succès, pour que les hausses de prix induites par l'application des formules d'indexation soient correctement communiquées aux consommateurs.

Pour le reste, le Service de Médiation est d'avis qu'il est indiqué de consulter également la CREG à ce sujet, étant donné que cette dernière formule également des propositions dans son étude [\(F\)101105-CDC-986](#) relative aux modifications à apporter à la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité en vue de l'amélioration du fonctionnement et du suivi du marché de l'électricité et conformément à la directive 2009/72/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et abrogeant la directive 2003/54/CE : un système de contrôle des prix aux consommateurs finaux (méthode du filet de sécurité comme aux Pays-Bas et possibilité de fixer des prix maximums).

Dans le cadre de ses compétences, le Service de Médiation souhaite insister sur la transparence en cas de hausses des prix, afin d'au moins permettre au client final de prendre concrètement connaissance des conséquences de ces hausses de prix (en euros) et d'avoir la possibilité, à chaque hausse de prix non transparente, non prévue dans le contrat ou illicite, de résilier le contrat sans frais – voir aussi l'exposé au sujet de la proposition de loi (Joseph George) modifiant l'arrêté royal du 3 avril 2003 relatif aux factures de fourniture d'électricité et de gaz, n° 266/1.

- Une seule indemnité de rupture de maximum 50 ou 75 euros lorsque le client final a conclu un seul contrat pour la fourniture d'électricité et de gaz naturel.

Le Service de Médiation a très récemment été confronté à cette problématique et constate que, en dépit de la discussion juridique à ce sujet et des remarques (économiques) de l'organisation professionnelle FEBEG, les fournisseurs sont tout de même disposés à accepter un règlement à l'amiable. Partant de cette constatation, le Service de Médiation avait également publié un tel dossier sur son site Internet à titre d'exemple, mais pour garantir la sécurité juridique, il est conseillé de tout de même prévoir un régime légal adéquat tel que visé dans la proposition de loi n° 692/1.

- Résiliation sans frais du contrat de fourniture d'énergie dans un délai de maximum deux mois à compter de la reconduction tacite du contrat à durée déterminée.

Comme la proposition de loi le fait remarquer à juste titre, ce règlement est prévu dans la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur d'application sur les contrats de services et il est conseillé de rendre également ce règlement applicable aux contrats de fourniture d'électricité et de gaz naturel.

Cette disposition et la disposition susmentionnée relative aux formules d'indexation contribuent donc à une transparence et à une vigilance accrues dont les fournisseurs devront faire preuve lors de la conclusion de contrats à durée déterminée reposant sur une formule de tarification variable. Elles renforceront en outre la confiance des consommateurs à l'égard du fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz naturel.

**Proposition de résolution (Karine Lalieux et consorts) visant à renforcer la protection des consommateurs dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz, n° 245/1.**

**Cette proposition vise :**

- ***l'exclusion du mécanisme de domiciliation bancaire pour les paiements des factures annuelles de consommation ;***
- ***la création de guichets physiques d'informations et de plaintes des fournisseurs dans chaque province et dans la Région de Bruxelles-Capitale, pour autant que le(s) fournisseur(s) y dispose(nt) de parts de marché.***

**Avis du Service de Médiation**

- **Domiciliations bancaires.**

Le Service de Médiation constate très régulièrement que des problèmes se posent en effet lorsque la facture finale annuelle est débitée du compte bancaire et que le titulaire du compte/client final concerné ne dispose de ce fait plus des ressources financières nécessaires pour pourvoir ce mois-là à sa subsistance. Cette problématique devient encore plus cuisante lorsque la facture de consommation annuelle n'est pas correcte et est par exemple basée sur une consommation qui est contestée par le client final. Dès que la domiciliation bancaire a été exécutée, il est généralement très difficile pour le client final de récupérer ces sommes indûment perçues par le fournisseur avant qu'un verdict n'ait été prononcé au sujet de la facture contestée. De telles situations sont naturellement financièrement beaucoup plus douloureuses pour les ménages moins nantis qui doivent joindre chaque mois les deux bouts avec un salaire, une pension ou un revenu de remplacement modeste. Dans de tels cas, l'intervention financière de quelques euros accordée par le fournisseur en échange de la domiciliation des factures ne fait pas le poids contre la saignée financière éventuelle intervenant au cours du mois du paiement de la facture de consommation.

Dans l'avis stratégique n° 10.002, le Service de Médiation propose pour des raisons similaires de ne pas facturer d'acomptes au cours du mois du paiement de la facture de consommation ou de clôture, de manière à éviter que les consommateurs soient au cours du même mois confrontés à des doubles paiements.

Il est donc également recommandé d'étendre, par analogie à cette proposition, l'exclusion du mécanisme de domiciliation bancaire aux factures dites « de clôture », de sorte qu'en cas de déménagement ou de changement de fournisseur, le fournisseur ne puisse pas non plus faire procéder au paiement de la facture de clôture par le biais de la domiciliation bancaire, pour autant que cette dernière n'ait pas encore été résiliée auprès de l'institution bancaire.

- **Guichets physiques d'informations et de plaintes des fournisseurs**

Le Service de Médiation se réjouit de l'intention de cette proposition de concrétiser les prescriptions du point 1, f) de l'Annexe 1 à la directive 2009/72/CE, à savoir que les clients finaux doivent bénéficier « de procédures transparentes, simples et peu onéreuses pour traiter leurs plaintes. En particulier, tous les consommateurs ont droit à un bon niveau de service et à un traitement des plaintes de la part de leur fournisseur d'électricité et de gaz ? ». ».

Un certain nombre de problèmes relatifs au fonctionnement du marché libéralisé de l'électricité et du gaz sont décrits dans l'exposé des motifs de la proposition proprement dite. Ces problèmes compliquent l'ouverture du marché et l'élimination des monopoles sur le marché de l'énergie.

Il convient donc de veiller à ce qu'une telle obligation de créer des guichets ne renforce ni n'aggrave les déséquilibres existants entre les opérateurs actifs sur le marché de l'énergie (notamment en termes de capacité et de moyens d'investissement).

Bien que le Service de Médiation soit favorable à la prise, dans le cadre des compétences fédérales en matière de protection des consommateurs, de mesures adéquates et uniformes en vue d'accroître la confiance du consommateur à l'égard du marché de l'énergie, il est recommandé d'examiner et éventuellement de réaliser cette initiative en concertation avec les services et responsables régionaux compétents pour la politique en matière d'énergie. En effet, les Régions sont compétentes pour l'organisation des marchés régionaux de l'énergie, et certaines Régions ont déjà instauré un système de compensation financière sanctionnant le manque de service à la clientèle de la part des fournisseurs et des gestionnaires de réseau (notamment par voie de décret en Région wallonne, dont la mise en œuvre est assurée par le Service de Médiation de l'Energie régional créé dans le giron du régulateur régional, la CWAPE) ou se préparent à le faire (comme il ressort des informations recueillies auprès du régulateur bruxellois Brugel : pour la Région de Bruxelles-Capitale, cette mesure serait prise par le biais d'une modification ou d'une révision des ordonnances du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et du 1<sup>er</sup> avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz naturel en Région de Bruxelles-Capitale). La création de tels guichets pourrait être incluse dans les obligations de service en matière de fourniture d'électricité ou de gaz naturel qui sont imposées aux fournisseurs commerciaux et/ou sociaux. Plus précisément, on pourrait envisager, éventuellement pendant une période de transition jusqu'à la libéralisation effective du marché de l'énergie en fonction des parts de marché des différents opérateurs, de créer de tels guichets au sein des agences existantes des gestionnaires des réseaux de distribution, sans qu'une telle opération ne puisse entraver l'objectif visant une dissociation totale de la gestion des réseaux de distribution et des activités de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel.

---

**Proposition de loi (Liesbeth Van der Auwera, Nathalie Muylle, Jef Van den Bergh) modifiant la législation en ce qui concerne les compétences du Service de Médiation et l'instauration d'un modèle de facture pour la fourniture d'électricité et de gaz aux utilisateurs finaux, n° 1086/1.**

**Cette proposition de loi vise :**

- **l'instauration d'un modèle de facture pour la fourniture d'électricité et de gaz naturel faisant mention des coordonnées du Service de Médiation ;**
- **l'élargissement des compétences du Service de Médiation par le biais d'un système de remboursement et d'indemnisation.**

**Avis du Service de Médiation**

- **Instauration d'un modèle de facture.**

Le Service de Médiation renvoie pour son avis aux remarques formulées plus haut dans l'examen de la proposition de loi n° 692/1 au sujet de la facture d'énergie uniforme et lisible, ainsi qu'à son avis stratégique n° 10.002, qui propose de déterminer par voie d'arrêté royal le contenu et la forme des factures d'énergie uniformes que les entreprises d'électricité et de gaz ? devront appliquer.

En ce qui concerne la mention des coordonnées du Service de Médiation sur le modèle de facture, le Service de Médiation peut confirmer que cette mention a été prévue dans les accords que le Service de Médiation a lui-même conclus avec les différents fournisseurs.

Ces accords définissent – dans les limites du cadre légal donné – des conventions pratiques entre l'entreprise d'énergie et le Service de Médiation de manière à permettre en toute transparence un examen adéquat des plaintes introduites par le client final auprès du Service de Médiation, et prévoient notamment que les entreprises d'énergie s'engagent à mentionner, sur les factures annuelles de décompte des clients résidentiels et sur le site Internet pour tous les clients finaux, l'adresse, l'adresse électronique et le numéro de fax du Service de Médiation. Les protocoles similaires qui ont été conclus entre le Service de Médiation et les gestionnaires individuels des réseaux de distribution prévoient également la mention des coordonnées du Service de Médiation sur le site Internet.

- Elargissement des compétences du Service de Médiation par le biais d'un système de remboursement et d'indemnisation.

Le Service de Médiation constate que cette disposition est identique à celle formulée par la CREG dans son étude (F) 101105 – CDC – 986.

Dans son avis stratégique n° 10.002, le Service de Médiation estime que cette même disposition de la CREG manque de précision et ne met pas suffisamment en œuvre les objectifs et dispositions de la directive. L'étude de la CREG se borne en effet à lancer une « injonction à l'entreprise d'électricité, accompagnée, si cela se justifie, d'un remboursement et/ou d'une indemnisation, si l'entreprise d'électricité ne formule pas de motivation adéquate à une recommandation du Service de Médiation. »

L'étude de la CREG n'indique toutefois pas comment une telle injonction doit être concrétisée, ni ce qu'il faut entendre par « motivation adéquate ». Elle ne prévoit pas non plus une procédure administrative et/ou judiciaire pour les systèmes de « remboursement et/ou indemnisation » qu'elle souhaite instaurer (recours organisé).

C'est pourquoi le Service de Médiation propose dans son avis stratégique de définir par voie d'arrêté royal les éléments suivants :

- les règles de conduite et usages honnêtes que les entreprises d'électricité doivent respecter au sens du Chapitre IV, Section 2 de la loi précitée du 6 avril 2010 et la mention du respect de ces règles de conduite ou usages sur les factures d'énergie et les autres moyens de communication (électroniques) ;
- les indemnisations ou compensations s'appliquant pour les clients finaux en cas de non-respect par les entreprises d'électricité et de gaz ? des règles ou usages honnêtes.

Pour répondre au besoin d'indemnisation financière et/ou de compensation, qui a également fait l'objet de la mise en demeure n° 2009/2211 du 24 juin 2010 à l'encontre des autorités belges, le Service de Médiation constate que les indemnisations ou compensations peuvent également être implémentées au niveau fédéral.

Au niveau fédéral, il est en effet possible d'intégrer dans un arrêté royal les engagements existants de l'accord intitulé « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz », mais également les usages nouveaux ou à réévaluer, et d'y prévoir les indemnisations ou compensations adéquates au cas où les entreprises d'énergie (gestionnaires de réseau et fournisseurs) ne respectent pas les règles.

La procédure d'encaissement de ces indemnisations ou compensations et les possibilités de recours sur les plans administratif et judiciaire (recours organisé, protection juridique) doivent également être fixées par voie d'arrêté royal.

---

**Proposition de loi (Joseph George) modifiant l'arrêté royal du 3 avril 2003 relatif aux factures de fourniture d'électricité et de gaz, n° 266/1.**

**Cette proposition de loi vise l'amélioration de la transparence de la modification des formules tarifaires pour le gaz et l'électricité.**

**Avis du Service de Médiation**

Comme déjà indiqué plus haut dans l'avis au sujet de la proposition de loi n° 692/1, le Service de Médiation est, sans préjudice des propositions visant un meilleur contrôle ou la régulation des formules d'indexation, partisan d'une telle transparence au niveau des prix (en euros), mais nuance ce propos en ce sens que cette proposition ne peut néanmoins avoir trait qu'aux révisions de prix convenues contractuellement étant donné que la proposition ne prévoit pas de résiliation du contrat si le consommateur n'est pas d'accord avec la hausse du prix.

Le Service de Médiation est dès lors d'avis qu'il doit être (demeurer) possible de résilier sans frais le contrat dans un délai de 1 mois à compter de la notification des révisions ou hausses de prix :

- si la révision de prix convenue contractuellement ne se fait pas de manière transparente (voir l'analyse de la présente proposition de loi n° 266/1) ;
- s'il s'agit d'une révision de prix qui ne découle pas d'une clause de révision des prix convenue contractuellement (et qui n'a pas été communiquée de manière effective et individuelle au consommateur sur la base de paramètres objectifs suffisamment précisés) – voir l'accord susmentionné intitulé « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » ;
- ou même si la révision de prix venait à être imposée dans la loi (voir l'examen de la proposition de loi n° 692/1).



## **Conclusions**

A l'issue de l'examen des propositions jointes, le Service de Médiation constate que les finalités d'un certain nombre de dispositions étaient déjà intégrées dans son avis stratégique n° 10.002.

Il s'agit des propositions concernant :

- la fixation par voie légale de l'accord intitulé « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » ;
  
- l'instauration d'un système fédéral d'indemnisation ou de compensation, pour lequel le Service de Médiation propose de tenir compte des régimes de compensation financière qui existent déjà ou sont en cours de préparation au niveau des Régions.  
Sans se prononcer sur l'organisation d'un tel régime de compensation (instance compétente, procédures, moyens budgétaires, ...), le Service de Médiation estime qu'il pourrait être utile, également pour le confort du consommateur, de tenir compte, lors de la mise au point de ce régime, des compétences fédérales et régionales en la matière.  
Au niveau fédéral, des compensations financières pourraient ainsi être prévues à l'égard des fournisseurs (sociaux) pour les cas où ils ne respectent pas les règles de l'accord intitulé « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » (par exemple en cas de déménagement, en cas de changement de fournisseur, dans les communications au consommateur).  
Quant aux services régionaux, ils pourraient alors se concentrer principalement sur les activités de distribution, comme les raccordements, la qualité de la fourniture d'énergie et le respect des règlements techniques en matière de gestion des réseaux de distribution ;
  
- l'imposition d'un modèle de facture uniforme et lisible ;
  
- l'obligation pour les fournisseurs de proposer une fois par an aux clients finaux le plan tarifaire le plus favorable selon leur schéma de consommation.

Un certain nombre d'autres dispositions méritent, selon le Service de Médiation, d'être jointes aux propositions contenues dans l'avis stratégique n° 10.002, comme en particulier les propositions concernant :

- la transparence des formules tarifaires et d'indexation, sans que le Service de Médiation ne souhaite se prononcer au sujet de la régulation de ces formules ; en effet, l'examen de cet aspect relève des compétences de la CREG.  
Le Service de Médiation est toutefois d'avis qu'en cas de non-respect de la transparence des formules tarifaires et d'indexation (régulées), le client final doit toujours avoir l'opportunité de résilier sans frais le contrat d'énergie ;
  
- l'assurance juridique de l'application d'une seule indemnité de rupture de maximum 50 ou 75 euros si le client final a conclu un seul contrat pour la fourniture d'électricité et de gaz naturel ;
  
- la résiliation sans frais du contrat d'énergie dans un délai de maximum deux mois après la

reconduction tacite du contrat à durée déterminée ;

- l'exclusion du mécanisme de domiciliation bancaire pour les paiements des factures annuelles de consommation, que le Service de Médiation propose d'étendre également aux factures de clôture.

Enfin, le Service de Médiation est favorable à la création de guichets physiques d'informations et de plaintes, telle que visée également par la troisième directive électricité.

Le Service de Médiation se demande toutefois s'il est indiqué d'imposer dès à présent cette obligation aux fournisseurs étant donné que la libéralisation du marché de l'énergie n'est à ce stade pas encore terminée.

Le Service de Médiation propose donc d'impliquer ici les responsables régionaux de l'organisation des marchés de l'énergie régionaux, et éventuellement d'organiser dans une phase de lancement et de transition, en collaboration avec les fournisseurs, cette obligation de service public de « consumer empowering » au sein des agences des gestionnaires des réseaux de distribution.

Dans l'espoir que cet avis vous sera utile et demeurant à votre disposition pour tout renseignement complémentaire, je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'expression de ma considération distinguée.

***Le Médiateur,***

***Eric Houtman***