

# Avis

Energie.24.09.AV

---

**Projet d'arrêté du Gouvernement wallon modifiant l'AGW du 8 janvier 2009 relatif au Service Régional de médiation pour l'énergie**

Approuvé le 27 mars 2024

## **DONNEES INTRODUCTIVES**

*Demandeur :* Philippe Henry, Vice-Président, Ministre du Climat, de l’Energie et de la Mobilité

*Date de réception de la demande :* 15 février 2024

*Délai de remise d’avis :* 45 jours

*Brève description du dossier :* Cet AGW vise à :

- actualiser certaines modalités au regard des évolutions en termes de moyens de communication ;
- faciliter le traitement des plaintes ;
- accélérer le délai de traitement de celles-ci.

Le Pôle accueille positivement la mise à niveau de la procédure avec les nouveaux moyens de communication dans la logique du processus de digitalisation des procédures administratives, ainsi que la possibilité de mettre en place des démarches plus aisées en cas de difficultés particulières rencontrées par le demandeur. Cette dernière disposition est particulièrement utile pour les publics fragilisés.

Pour le Pôle, il convient de garantir une charge de travail équilibrée pour le SRMe, voire pour le médiateur wallon s'il devait être sollicité pour des questions sortant du périmètre de la CWaPE.

Vu l'augmentation des plaintes constatée ces derniers mois, le traitement des plaintes par le SRMe rencontre des difficultés dans un certain nombre de cas. Le Pôle insiste dès lors pour que tout soit mis en œuvre pour respecter le délai global de 90 jours prévu pour le traitement d'une plainte tout en s'assurant que le SRMe dispose d'un temps de médiation suffisant pour répondre aux consommateurs.

Il estime que la proposition de réduction de 40 à 21 jours du délai laissé à la partie adverse pour adresser au SRMe ses observations et informations relatives à la plainte (article 6) pourrait poser des difficultés dans certains cas. Pour lever ce risque, il propose de prévoir plutôt un délai de 30 jours, avec une possibilité pour le SRMe d'accorder un délai supplémentaire au gestionnaire de réseau ou au fournisseur en raison de circonstances exceptionnelles. Cette contre-proposition ne remet aucunement en cause le délai global de 90 jours à respecter autant que possible pour le traitement des médiations, et vient confirmer juridiquement le *gentlemen agreement* en vigueur au niveau du délai de 30 jours donné aux acteurs pour transmettre leurs informations.

Le projet d'arrêté prévoit en son article 7 modifiant l'article 16 de l'AGW du 8 janvier 2009 qu'en cas de prolongation du délai de 90 jours pour émettre ses recommandations, le SRMe en informe le plaignant et lui propose (...) de reporter la clôture du dossier. Dans la même logique d'inscrire la pratique dans la réglementation, l'arrêté pourrait également stipuler que toutes les parties soient également informées des raisons justifiant cette prolongation, comme c'est le cas actuellement dans le courrier de « retard de recommandation » adressé par le SRMe au plaignant et, en copie, aux acteurs de marché.

Enfin, certains membres du Pôle (AB-REOC, CANOPEA, CSC, la Fédération des CPAS, FGTB, RWADE) profitent de cette demande d'avis pour demander l'inscription dans la réglementation de la suspension automatique de la procédure de recouvrement en cas de reconnaissance de la recevabilité de la plainte.

---