

# Energie : le médiateur arrive... enfin

LB 17-02-2007

► Il y a quelques jours, la Chambre a voté le projet de loi qui instaure un service de médiation.

► Si tout va bien, tout sera bouclé pour les élections.

► En attendant, les questions liées à la libéralisation s'accumulent...

**E**ncore un peu de patience. Le tant attendu médiateur en énergie arrive. Le jeudi 8 février, la Chambre a, en effet, voté en séance plénière le projet de loi qui instaure un service de médiation. Si le Sénat n'exerce pas son droit d'évocation, le texte pourra rapidement paraître au "Moniteur". Tout sera-t-il bouclé pour les élections en juin ? "On espère", répond-on au cabinet de Marc Verwilghen (VLD), ministre de l'Énergie. Où l'on précise que les arrêtés royaux qui fixent les conditions de nomination sont prêts.

Cela fait des années que l'on attend ce médiateur. Et ils sont nombreux à penser qu'il arrivera trop tard, c'est-à-dire plusieurs mois après l'entrée en vigueur de la libéralisation du marché du

gaz et de l'électricité à Bruxelles et Wallonie pour les particuliers.

"On a raté une occasion d'avoir rendu un service à la population", estime un expert.

Les raisons de ce retard ? Au cabinet de Verwilghen, on explique que la loi de 1999 prévoyait que ce soit la Creg, le régulateur fédéral, assure ce service. Mais celui-ci avait estimé que cela ne faisait pas partie de ses compétences. Marc Verwilghen a repris le dossier en main en concertation avec les Régions. Ce qui du reste n'a pas été toujours facile.

Un accord est ainsi intervenu avec les Régions pour que le service de médiation devienne une instance commune à l'ensemble du pays. Dans un premier temps, les plaintes qui relèvent de la compétence des Régions (problèmes d'accès au réseau,...) seront envoyées au service régional. Par la suite, les fonctionnaires régionaux seront intégrés dans le service de médiation unique.

## Plaintes fréquentes

En attendant, que faire ? Le SPF Economie est le premier point de contact pour tous ceux qui ont des problèmes ou des questions. "Depuis novembre 2005, le SPF Economie a enregistré 32 000 demandes, dont un tiers porte sur des questions d'énergie", explique Chantal De Pauw, porte-parole.

Les questions les plus fréquentes concernent la facturation (montants différents d'un mois à l'autre,...), sur des méthodes de vente jugées trop agressives, sur des éléments peu clairs dans le contrat (l'échéance, la durée,...). Si le consommateur veut porter plainte, il doit s'adresser à

la Direction générale de contrôle.

## Deux factures

Beaucoup de consommateurs

s'adressent également aux régulateurs régionaux qui ont été assaillis de questions en décembre et en janvier. "Les plaintes les plus fréquentes concernent les contrats qui ne sont pas transférés à temps", souligne Francis Ghigny, le directeur général de la CWaPE, le régulateur wallon. Mais selon lui, tout est en train de rentrer dans l'ordre. Et cela en raison d'une meilleure compréhension des gens et de certaines mesures prises. Le fournisseur

doit indiquer la date effective d'entrée en vigueur du contrat. Et si elle n'est pas respectée, il

doit le notifier au client. Si le client s'interroge sur son fournisseur, il peut poser des questions à son GRD (intercommunale).

"Ce qui touche aux factures pose encore problème", poursuit Francis Ghigny. Pas mal de consommateurs s'étonnent d'avoir reçu en début d'année deux factures, celle de leur GRD (cela vise uniquement les intercommunales pures) et la première facture d'acompte du fournisseur désigné.

Il y a de quoi, il est vrai, être perdu...

Ariane van Caloen