

## SERVICE PUBLIC DE WALLONIE

F. 2009 — 272

[2009/200206]

## 8 JANVIER 2009. — Arrêté du Gouvernement wallon relatif au Service régional de médiation pour l'énergie

Le Gouvernement wallon,

Vu la loi spéciale de réformes institutionnelles du 8 août 1980 et, notamment, l'article 20;

Vu le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, notamment l'article 48, § 2, alinéa 4, et § 3, alinéa 2, remplacé par le décret du 17 juillet 2008;

Vu le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz, notamment l'article 37 modifié par le décret du 17 juillet 2008;

Vu l'arrêté du Gouvernement wallon du 11 décembre 2003 déterminant le règlement du service de conciliation et d'arbitrage de la Commission wallonne pour l'énergie;

Vu l'avis de l'Inspection des Finances, donné le 8 octobre 2008;

Vu l'accord du Ministre du Budget, donné le 15 octobre 2008;

Vu l'avis CD-8k12- CWaPE-219 de la CWaPE, donné le 14 novembre 2008;

Vu l'avis 45.565/4 du Conseil d'état, donné le 16 décembre 2008, en application de l'article 84, alinéa 1<sup>er</sup>, 1<sup>o</sup>, des lois sur le Conseil d'Etat, coordonnées le 12 janvier 1973;

Sur la proposition du Ministre du Logement, des Transports et du Développement territorial;

Après délibération,

Arrête :

Chapitre I<sup>er</sup>. — Dispositions générales**Article 1<sup>er</sup>.** Pour l'application du présent arrêté, on entend par :1<sup>o</sup> "service régional de médiation pour l'énergie" : le service régional de médiation visé à l'article 48 du décret électricité;2<sup>o</sup> "question" : toute interrogation ou réclamation portant sur le fonctionnement des marchés régionaux de l'électricité ou du gaz ou ayant trait aux activités d'un fournisseur ou d'un gestionnaire de réseau, introduite auprès du service régional de médiation pour l'énergie et qui ne prend pas la forme d'une plainte;3<sup>o</sup> "plainte" : toute réclamation liée au fonctionnement des marchés régionaux de l'électricité ou du gaz, formulée contre les activités d'un gestionnaire de réseau ou d'un fournisseur, et adressée au service régional de médiation pour l'énergie sous la forme requise par l'article 12;4<sup>o</sup> "demandeur" : toute personne physique ou morale qui introduit une question ou une plainte auprès du service régional de médiation pour l'énergie;5<sup>o</sup> "partie adverse" : toute personne physique ou morale contre laquelle une plainte a été introduite dans le cadre d'une procédure en médiation ou en conciliation;6<sup>o</sup> "directeur" : le directeur de la Direction des services aux consommateurs et services juridiques de la CWaPE.**Art. 2.** En conformité avec le règlement d'ordre intérieur de la CWaPE et sur proposition du directeur, la CWaPE organise le service régional de médiation pour l'énergie et son secrétariat.

La CWaPE prend toutes les mesures utiles en vue d'assurer l'accessibilité, la transparence, l'efficacité et l'indépendance d'action du service régional de médiation pour l'énergie.

Le directeur est chargé de la répartition des dossiers entre ses collaborateurs.

**Art. 3.** En accord avec le Comité de direction de la CWaPE, le directeur établit la liste des membres du personnel affectés au Service régional de médiation pour l'énergie.

## Chapitre II. — Traitement des questions

**Art. 4. § 1<sup>er</sup>.** Toute question est adressée au Service régional de médiation pour l'énergie par courrier, télécopie ou courrier électronique.

§ 2. La question contient au moins les éléments suivants :

1<sup>o</sup> les nom, prénom et adresse du demandeur ou, si le demandeur est une personne morale, sa dénomination ou raison sociale, sa forme juridique et l'adresse de son siège social;2<sup>o</sup> un exposé clair de la question et des éléments de fait qui la fondent;3<sup>o</sup> dans l'hypothèse où la question concerne une ou plusieurs tierces personnes, les nom, prénom et adresse de ces dernières ou, s'il s'agit de personnes morales, leur dénomination ou raison sociale, leur forme juridique et l'adresse de leur siège social.

Dans la mesure du possible, le demandeur joint à sa question toute pièce utile au traitement de son dossier.

§ 3. La question ne contenant pas les éléments visés au paragraphe 2 n'est déclarée irrecevable que lorsque le Service régional de médiation pour l'énergie n'est pas en mesure, au vu des éléments dont il dispose, de la traiter utilement.

§ 4. Le cas échéant, le service régional de médiation peut solliciter des informations complémentaires auprès du demandeur.

**Art. 5.** Le Service régional de médiation pour l'énergie correspond avec le demandeur en utilisant le courrier postal ou électronique, selon le mode utilisé par celui-ci.

Si le demandeur utilise la télécopie, le Service régional de médiation pour l'énergie lui répond par courrier postal.

**Art. 6.** Dans les trente jours suivant la réception de la question, le Service régional de médiation pour l'énergie adresse au demandeur un accusé de réception contenant les éléments suivants :1<sup>o</sup> le nom de l'agent traitant;2<sup>o</sup> le caractère recevable ou non de la question;3<sup>o</sup> une première indication sur le point de savoir si la question relève ou non de la compétence de la Région wallonne;4<sup>o</sup> une réponse immédiate à la question ou une indication quant au délai maximal de traitement.

La décision d'irrecevabilité est motivée.

**Art. 7.** Si le service régional de médiation pour l'énergie constate que la question ne relève pas, en tout ou en partie, de la compétence de la Région wallonne, il transmet la question et le dossier y relatif au service de médiation fédéral ou régional compétent dans les meilleurs délais.

Le service régional de médiation pour l'énergie en informe le demandeur.

**Art. 8.** Si, lors de l'examen de la question, le service régional de médiation pour l'énergie relève une situation de nature conflictuelle, il propose au demandeur d'introduire une plainte.

**Art. 9.** Le service régional de médiation pour l'énergie adresse sa réponse au demandeur dans un délai raisonnable ne pouvant excéder soixante jours à dater de la réception de la question.

**Art. 10.** Lors du traitement d'une question, le service régional de médiation pour l'énergie peut prendre tout contact utile avec les personnes concernées ou affectées par la question.

**Art. 11.** Si, à l'occasion de l'examen de la question, le service régional de médiation pour l'énergie relève qu'un fournisseur ou un gestionnaire de réseau a méconnu des dispositions déterminées du décret électricité ou du décret gaz, ou de leurs arrêtés d'exécution, il peut en informer le Comité de direction de la CWaPE.

### Chapitre III. — *Traitement des plaintes*

#### *Section 1<sup>re</sup>. — Introduction des plaintes*

**Art. 12.** § 1<sup>er</sup>. Sauf disposition décrétable particulière, toute plainte est rédigée sur un formulaire prévu à cet effet, et adressé au service régional de médiation pour l'énergie par courrier, télécopie ou courrier électronique.

La CWaPE met à disposition, notamment sur son site internet, un formulaire de plainte répondant aux spécifications du présent article.

§ 2. La plainte contient les éléments suivants :

1° les nom, prénom et adresse du demandeur ou, si le demandeur est une personne morale, sa dénomination ou raison sociale, sa forme juridique et l'adresse de son siège social;

2° les nom, prénom et adresse de la partie adverse ou, si celle-ci est une personne morale, sa dénomination ou raison sociale, sa forme juridique et l'adresse de son siège social;

3° le cas échéant, la référence client ou le code EAN;

4° un exposé clair du comportement dénoncé, des éléments de fait et, le cas échéant, des éléments de droit qui fondent la plainte;

5° tout élément démontrant que le comportement dénoncé n'a pas pris fin plus d'un an avant le dépôt de la plainte;

6° tout élément démontrant que le demandeur a entamé une démarche amiable écrite auprès de la partie adverse identifiée; si la plainte porte sur une absence de réponse de la partie adverse, elle ne peut être introduite qu'après l'écoulement d'un délai de vingt jours suivant l'envoi du courrier adressé à l'opérateur concerné;

7° le cas échéant, toute autre pièce qui s'y rapporte.

§ 3. La plainte est irrecevable si elle ne contient pas les éléments visés au paragraphe 2, 2°, 5° et 6°, ou si le service de médiation pour l'Energie n'est pas en mesure, au vu des éléments dont il dispose, de la traiter utilement.

§ 4. Le cas échéant, le service régional de médiation pour l'énergie s'adresse au demandeur en vue d'obtenir un complément d'information.

#### *Section 2. — Procédure de médiation*

**Art. 13.** Dans les trente jours suivant la réception de la plainte, le service régional de médiation pour l'énergie fait parvenir au demandeur un accusé de réception contenant les éléments suivants :

1° le nom de l'agent traitant;

2° le caractère recevable ou non de la plainte;

3° une première indication portant sur le caractère manifestement fondé ou non de la plainte;

4° une première indication sur le point de savoir si la plainte relève ou non de la compétence de la Région wallonne.

**Art. 14.** Le service régional de médiation pour l'énergie informe sans délai la partie adverse de l'objet de la plainte et lui transmet, le cas échéant, une copie des pièces déposées à l'appui de celle-ci.

Le courrier de transmis mentionne le nom de l'agent traitant.

**Art. 15.** La partie adverse adresse au service régional de médiation pour l'énergie ses observations sur la plainte, ainsi que, le cas échéant toute pièce qui s'y rapporte. La partie adverse dispose pour ce faire d'un délai de quarante jours.

Le service régional de médiation pour l'énergie peut prendre des informations complémentaires auprès de toute personne, partie ou non à la médiation.

**Art. 16.** Le service régional de médiation pour l'énergie adresse sa ou ses recommandations aux parties dans un délai raisonnable ne pouvant excéder nonante jours, prenant cours à partir de la date de réception de la plainte.

Les recommandations sont motivées et accompagnées de toute pièce utile.

**Art. 17.** § 1<sup>er</sup>. Lors de l'introduction de la plainte, le demandeur peut solliciter le traitement en urgence de la plainte par le service régional de médiation pour l'énergie.

Outre les éléments requis par l'article 12, § 2, la plainte contient un exposé clair des motifs qui justifient le traitement en urgence.

§ 2. Si le service régional de médiation pour l'énergie considère que l'urgence invoquée est fondée, il mène la procédure de la manière qu'il juge appropriée tout en respectant les principes de bonne administration, d'impartialité et de contradiction des débats, afin de traiter la plainte dans un délai n'excédant pas 15 jours à dater de la réception de la plainte.

Si le service régional de médiation pour l'énergie considère que l'urgence invoquée n'est pas fondée, la procédure normale s'applique. Il motive sa décision et en informe le demandeur.

## Section 3. — Procédure de conciliation

Sous-section 1<sup>re</sup>. — Généralités

**Art. 18.** Le directeur, ou son délégué, tient le rôle de conciliateur.

**Art. 19.** Le conciliateur mène la procédure de conciliation de la manière qu'il juge appropriée, compte tenu des dispositions de la présente section et dans le respect des principes d'impartialité et de contradiction des débats.

**Art. 20.** Les parties coopèrent de bonne foi avec le conciliateur et respectent tous les délais convenus ou fixés par ce dernier.

**Art. 21.** A la demande du service régional de médiation pour l'énergie, les parties fournissent tous documents, informations et explications utiles et prennent toutes dispositions pour permettre au conciliateur d'entendre les témoins que le service souhaite convoquer.

Dans le cadre de la procédure de conciliation, les parties peuvent se faire assister d'un expert de leur choix. Le coût des prestations des experts est à charge de la partie qui en propose l'audition. Si les parties s'accordent sur le ou les experts à auditionner, le coût de leurs prestations est réparti d'un commun accord. Si le conciliateur impose l'audition d'un expert, le coût de ces prestations est à charge du service de médiation pour l'énergie.

**Art. 22.** Tous les documents, informations et explications transmis par une partie au service régional de médiation pour l'énergie sont communiqués par celle-ci à l'autre partie, sauf lorsque la partie qui les a fournis a expressément indiqué qu'ils devaient faire l'objet d'un traitement confidentiel et que le service régional de médiation pour l'énergie estime que tel est effectivement le cas.

Le service régional de médiation est tenu de se prononcer sur toute demande de confidentialité visée à l'alinéa précédent sur base d'une décision motivée et après avoir laissé la possibilité à la partie qui a demandé le traitement confidentiel de certains documents de faire valoir ses observations à ce sujet.

**Art. 23.** Dans le cadre de la procédure en conciliation, les parties peuvent se faire assister par une ou des personnes de leur choix.

**Art. 24.** Le service régional de médiation pour l'énergie établit un procès-verbal de chaque réunion qui se tient dans le cadre de la procédure de conciliation.

Ce procès-verbal est transmis sans délai aux parties.

**Art. 25.** A tout moment, les parties peuvent mettre fin à la procédure de conciliation, soit unilatéralement soit de commun accord.

Dans cette hypothèse, la plainte initiale est, le cas échéant, traitée selon la procédure de médiation à la demande d'une des parties.

## Sous-section 2. — Procédure

**Art. 26.** Lors de l'introduction d'une plainte, le demandeur peut demander que la plainte soit traitée selon la procédure de conciliation.

**Art. 27.** Dans les trente jours suivant la réception de la plainte, le service régional de médiation pour l'énergie fait parvenir au demandeur un accusé de réception contenant les éléments suivants :

1° le nom de l'agent traitant;

2° le caractère recevable ou non de la plainte;

3° une première indication portant sur le caractère manifestement fondé ou non de la plainte;

4° une première indication sur le point de savoir si la plainte relève ou non de la compétence de la Région wallonne.

L'accusé de réception mentionne en outre que la partie adverse est interrogée sur sa volonté de recourir à la procédure de conciliation.

**Art. 28.** Le service régional de médiation pour l'énergie informe sans délai la partie adverse de l'objet de la plainte et lui transmet, le cas échéant, une copie des pièces déposées à l'appui de la plainte.

Il informe également la partie adverse de la volonté du demandeur de recourir à la conciliation. A cette occasion, il formule un avis sur la pertinence de recourir à cette procédure sur la base des éléments du dossier.

Le courrier de transmis mentionne le nom de l'agent traitant.

**Art. 29.** La partie adverse dispose d'un délai de vingt jours à compter de la réception du courrier visé à l'article précédent pour signifier au service régional de médiation pour l'énergie son accord de recourir également à la procédure de conciliation.

En cas de refus exprès ou de dépassement du délai, la plainte est traitée selon la procédure de médiation.

**Art. 30.** Dans les quinze jours à compter du jour où il est informé de l'accord des parties sur le recours à la procédure de conciliation, le conciliateur fixe en concertation avec les parties, la date et l'heure de la réunion d'installation de la conciliation et invite à cette occasion les parties à se communiquer toutes les observations et pièces qu'elles jugent utiles à la cause.

Préalablement à la tenue de cette réunion, les parties communiquent au service régional de médiation le nom de la personne ou des personnes qui les y assisteront, ainsi que, s'il s'agit de personnes morales, l'identité et la qualité des personnes qui les y représenteront.

**Art. 31.** La réunion d'installation permet au conciliateur :

1° d'entendre les parties dans leurs observations;

2° dans la mesure du possible, d'ébaucher des propositions en vue d'un accord à l'amiable;

3° de fixer, si nécessaire, un calendrier de réunions, notamment en vue de permettre l'audition d'experts ou de témoins dont l'intervention est jugée utile.

**Art. 32.** A l'issue de la ou des réunions de conciliation, le conciliateur formule une ou plusieurs propositions de conciliation qu'il soumet aux parties.

**Art. 33.** Dans les trente jours de la transmission des propositions de conciliation, une réunion finale de conciliation est organisée.

Les représentants des parties à cette réunion finale doivent disposer des pouvoirs suffisants pour engager utilement la partie qu'ils représentent.

**Art. 34.** Si les parties parviennent à concilier leur point de vue, le service régional de médiation pour l'énergie dresse un procès-verbal de conciliation en autant d'exemplaires qu'il y a de parties.

Le conciliateur contresigne, avec les parties, chacun de ces exemplaires.

Le procès-verbal de conciliation reprend la proposition de conciliation sur laquelle les parties se sont entendues.

Les parties peuvent, le cas échéant, prévoir que leur accord au terme de la procédure de conciliation, est assimilé à une transaction conformément aux articles 2044 et suivants du Code civil.

**Art. 35.** Le service régional de médiation pour l'énergie dresse un procès-verbal de carence, en autant d'exemplaires qu'il y a de parties, dans les hypothèses suivantes :

1° en cas d'échec de la procédure de conciliation;

2° lorsque la procédure de conciliation est interrompue par au moins une des parties;

3° lorsqu'une des parties décide de porter le règlement du différend devant une juridiction civile ou administrative, ou que les parties décident de recourir à l'arbitrage pour trancher le différend qui les oppose.

#### *Section 4. — Dispositions communes*

**Art. 36.** Dans le cadre de sa mission, le service régional de médiation pour l'énergie peut se faire assister par des experts.

**Art. 37.** Le service régional de médiation pour l'énergie correspond avec le demandeur par courrier postal. Il peut utiliser le courrier électronique en accord avec la partie adverse.

**Art. 38.** Une copie des procès-verbaux dressés par le service régional de médiation pour l'énergie ainsi que les dossiers y relatifs sont conservés cinq ans à dater de la clôture du dossier.

**Art. 39.** Si, dans le courant de la procédure de médiation ou de conciliation, l'une des parties décide d'engager une procédure devant une juridiction civile ou administrative, ou si, conjointement, les parties en cause décident de recourir à l'arbitrage, en vue de régler le différend sur lequel porte la plainte, le service régional de médiation pour l'énergie constate, à la demande d'une ou des parties, ou même d'office, la fin de la mission de médiation ou de conciliation.

**Art. 40.** Si, à l'occasion de l'examen de la plainte, le service régional de médiation pour l'énergie relève qu'un fournisseur ou un gestionnaire de réseau a méconnu des dispositions déterminées du décret électricité ou du décret gaz, ou de leurs arrêtés d'exécution, il peut en informer le Comité de direction de la CWaPE.

**Art. 41.** Toute partie ayant obtenu la preuve que l'identité ou la conduite de la personne en charge, au sein du service régional de médiation de l'énergie, d'une procédure de médiation ou de conciliation, n'est pas compatible avec un déroulement indépendant ou impartial de la procédure, en informe immédiatement le directeur s'il s'agit d'un agent du service régional de médiation, ou le Comité de direction de la CWaPE si la personne en cause est le directeur lui-même, en vue de demander la récusation de l'intéressé.

Dans ce cas, les délais prévus dans le présent arrêté ou convenus d'un commun accord sont suspendus.

La personne en cause et les autres parties à la procédure sont informées de la demande de récusation et des motifs qui la fondent, et sont invitées à faire valoir leurs observations.

Le directeur ou le Comité de direction de la CWaPE prend une décision à propos de la demande de récusation dans les plus brefs délais. Sa décision est transmise aux parties à la procédure. En cas de récusation, le directeur ou le comité de direction de la CWaPE désigne une nouvelle personne en charge du dossier. Les délais de la procédure reprennent leur cours à dater de cette décision.

#### *CHAPITRE IV. — Dispositions abrogatoires et finales*

**Art. 42.** L'arrêté du Gouvernement wallon du 11 décembre 2003 déterminant le règlement du service de conciliation et d'arbitrage de la Commission wallonne pour l'énergie, est abrogé.

**Art. 43.** Le présent arrêté produit ses effets le 1<sup>er</sup> janvier 2009.

**Art. 44.** Le Ministre qui a l'Energie dans ses attributions est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Namur, le 8 janvier 2009.

Le Ministre-Président,  
R. DEMOTTE

Le Ministre du Logement, des Transports et du Développement territorial,  
A. ANTOINE

## ÜBERSETZUNG

## ÖFFENTLICHER DIENST DER WALLONIE

D. 2009 — 272

[2009/200206]

**8. JANUAR 2009 — Erlass der Wallonischen Regierung über den regionalen Mediationsdienst für Energie**

Die Wallonische Regierung,

Aufgrund des Sondergesetzes vom 8. August 1980 über institutionelle Reformen, insbesondere des Artikels 20;  
 Aufgrund des Dekrets vom 12. April 2001 über die Organisation des regionalen Elektrizitätsmarktes, insbesondere des Artikels 48, § 2, Abs. 4, und § 3, Abs. 2, ersetzt durch das Dekret vom 17. Juli 2008;

Aufgrund des Dekrets vom 19. Dezember 2002 über die Organisation des regionalen Gasmarktes, insbesondere des Artikels 37, geändert durch das Dekret vom 17. Juli 2008;

Aufgrund des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 11. Dezember 2003 zur Bestimmung der Regelung der Schlichtungs- und Schiedsstelle der Commission wallonne pour l'énergie (Wallonische Kommission für Energie);

Aufgrund der Stellungnahme des Finanzinspektors vom 8. Oktober 2008;

Aufgrund der Zustimmung des Haushaltsministers vom 15. Oktober 2008;

Aufgrund der Stellungnahme CD-8k12-CWaPE-219 der CWaPE vom 14. November 2008;

Aufgrund der Stellungnahme 45.565/4 des Staatsrates vom 16. Dezember 2008 in Anwendung von Artikel 84, Abs. 1. Nr. 1, der koordinierten Gesetze über den Staatsrat vom 12. Januar 1973;

Auf Vorschlag des Ministers des Wohnungswesens, des Verkehrs und der territorialen Entwicklung;

Nach Beratung,

Beschließt:

Kapitel I — *Allgemeine Bestimmungen*

**Artikel 1 -** Für die Anwendung des vorliegenden Erlasses gelten folgende Definitionen:

1. "Regionaler Mediationsdienst für Energie": die in Art. 48 des Energiedekrets erwähnte regionale Dienststelle;  
 2. "Frage": jedwede Anfrage oder Reklamation bezüglich der Funktionsweise der regionalen Strom- oder Gasmärkte oder der Aktivitäten eines Versorgers oder Netzbetreibers, die beim Regionalen Mediationsdienst für Energie eingereicht wird und bei der es sich nicht um eine Beschwerde handelt;

3. "Beschwerde": jedwede Reklamation, die mit der Funktionsweise der regionalen Strom- oder Gasmärkte verbunden ist, sich gegen die Tätigkeiten eines Netzbetreibers oder Versorgers richtet und in der in Art. 12 vorgeschriebenen Form an den Regionalen Mediationsdienst für Energie gerichtet ist;

4. "Antragsteller": jede natürliche oder juristische Person, die eine Frage oder Beschwerde beim Regionalen Mediationsdienst für Energie einreicht;

5. "Gegenpartei": jede natürliche oder juristische Person, gegen die eine Beschwerde im Rahmen eines Mediations- oder Schlichtungsverfahrens eingereicht wurde;

6. "Direktor": der Leiter der Dienststelle für Verbraucherschutz und Rechtsberatung der CWaPE.

**Art. 2.** Gemäß Geschäftsordnung der CWaPE und auf Vorschlag des Direktors organisiert die CWaPE den Regionalen Mediationsdienst für Energie und dessen Sekretariat.

Die CWaPE ergreift alle sinnvollen Maßnahmen in Hinblick auf die Zugänglichkeit, Transparenz, Effizienz und Unabhängigkeit der Handlungen des Regionalen Mediationsdiensts für Energie.

Der Direktor ist für die Aufteilung der Fälle unter seinen Mitarbeitern zuständig.

**Art. 3.** In Abstimmung mit dem Vorstand der CWaPE erstellt der Direktor die Liste derjenigen Mitarbeiter, die dem Regionalen Mediationsdienst für Energie zugeteilt sind.

Kapitel II. — *Bearbeitung von Fragen*

**Art. 4.** § 1. Sämtliche Fragen sind per Post, Fax oder E-Mail an den Regionalen Mediationsdienst für Energie zu richten.

§ 2. Die Frage enthält mindestens die folgenden Angaben:

1. Namen, Vornamen und Adresse des Antragstellers oder, wenn der Antragsteller eine juristische Person ist, den Firmennamen oder Gesellschaftsnamen, die juristische Form und die Adresse des Geschäftssitzes;

2. eine verständliche Darstellung der Frage und der zugrunde liegenden Sachverhalte;

3. Falls die Frage eine oder mehrere dritte Personen betrifft: Name, Vorname und Adresse dieser Personen oder, falls es sich um juristische Personen handelt, Firmenname oder Gesellschaftsname, juristische Form und Adresse des Geschäftssitzes.

Nach Möglichkeit fügt der Antragsteller seiner Frage alle für die Bearbeitung seines Falls zweckmäßigen Schriftstücke bei.

§ 3. Fragen, welche die in Paragraph 2 beschriebenen Kriterien nicht enthalten, werden dann als unzulässig erklärt, wenn der Regionale Mediationsdienst für Energie anhand der ihm vorliegenden Angaben nicht in der Lage ist, sie zweckmäßig zu bearbeiten.

§ 4. Gegebenenfalls kann der Regionale Mediationsdienst für Energie beim Antragsteller zusätzliche Informationen anfordern.

**Art. 5.** Für seine Korrespondenz mit dem Antragsteller greift der Regionale Mediationsdienst für Energie auf eine Versendung per Post oder per E-Mail zurück, je nachdem, welchen Modus dieser verwendet.

Wenn der Antragsteller per Fax korrespondiert, antwortet der Regionale Mediationsdienst für Energie ihm auf postalischem Weg.

**Art. 6.** Innerhalb von 30 Tagen nach Eingang der Frage übersendet der Regionale Mediationsdienst für Energie dem Antragsteller eine Empfangsbestätigung, die Folgendes enthält:

1. Den Namen des Sachbearbeiters

2. die Information, ob diese Frage zulässig ist oder nicht;

3. eine erste Angabe dazu, ob die Frage in die Zuständigkeit der Wallonischen Region fällt;

4. eine umgehende Antwort auf die Frage oder eine Angabe zur Höchstbearbeitungsdauer.

Die Entscheidung auf Unzulässigkeit ist zu begründen.

**Art. 7.** Stellt der Regionale Mediationsdienst für Energie fest, dass die Frage gar nicht oder nur teilweise in die Zuständigkeit der Wallonischen Region fällt, leitet er die Frage und die dazugehörige Akte unverzüglich an den zuständigen Föderalen oder Regionalen Mediationsdienst weiter.

Der Regionale Mediationsdienst für Energie informiert den Antragsteller hierüber.

**Art. 8.** Wenn der Regionale Mediationsdienst für Energie bei der Prüfung der Frage auf eine konfliktrichtige Situation stößt, schlägt er dem Antragsteller vor, eine Beschwerde einzureichen.

**Art. 9.** Der Regionale Mediationsdienst für Energie übermittelt dem Antragsteller innerhalb einer angemessenen Frist, die 60 Tage nach Eingang der Frage nicht überschreiten darf, seine Antwort.

**Art. 10.** Bei der Bearbeitung einer Frage kann der Regionale Mediationsdienst für Energie mit den betroffenen oder von der Frage beeinträchtigten Personen Kontakt aufnehmen, sofern er dies für zweckmäßig hält.

**Art. 11.** Falls der Regionale Mediationsdienst für Energie bei der Prüfung der Frage feststellt, dass ein Versorger oder Netzbetreiber die im Elektrizitäts- oder Gasdekret festgelegten Bestimmungen oder ihre Ausführungserlasse missachtet hat, kann er den CWaPE-Vorstand hierüber informieren.

### Kapitel III. — *Bearbeitung von Beschwerden*

#### *Abschnitt 1 — Beschwerdeeinreichung*

**Art. 12.** § 1. Vorbehaltlich einer gesonderten Dekretbestimmung sind sämtliche Beschwerden auf einem für diesen Zweck vorgesehenen Formular festzuhalten und per Post, Fax oder E-Mail an den Regionalen Mediationsdienst für Energie zu senden.

Die CWaPE hält, unter anderem auf ihrer Internetseite, ein Beschwerdeformular bereit, das den Anforderungen dieses Artikels entspricht.

§ 2. Die Beschwerde hat folgende Kriterien zu enthalten:

1. Namen, Vornamen und Adresse des Antragstellers oder, wenn der Antragsteller eine juristische Person ist, Firmennamen oder Gesellschaftsnamen, juristische Form und Adresse des Geschäftssitzes;
2. Namen, Vornamen und Adresse der Gegenpartei oder, wenn es sich hierbei um eine juristische Person handelt, Firmennamen oder Gesellschaftsnamen, juristische Form und Adresse des Geschäftssitzes;
3. Gegebenenfalls die Kundennummer oder den EAN-Code;
4. Eine verständliche Darstellung des angezeigten Verhaltens, der Tatsachen und gegebenenfalls der rechtlichen Sachverhalte, die die Beschwerde begründen;
5. Sämtliche Unterlagen, die belegen, dass das bemängelte Verhalten nicht länger als ein Jahr vor Beschwerdeeinreichung beendet wurde;
6. Alle Unterlagen, die belegen, dass der Antragsteller Schritte für eine gütliche Einigung unternommen hat, die schriftlich an die genannte Gegenpartei gerichtet waren; falls die Beschwerde sich auf eine fehlende Antwort seitens der Gegenpartei bezieht, kann sie erst nach Ablauf einer Frist von 20 Tagen nach Versand des an den betreffenden Betreiber gerichteten Schreibens eingereicht werden;
7. Gegebenenfalls alle darauf verweisenden Schriftstücke.

§ 3. Die Beschwerde gilt dann als unzulässig, wenn sie die unter Paragraf 2, Nr. 5. und 6., beschriebenen Angaben nicht enthält, oder wenn der Regionale Mediationsdienst für Energie anhand der ihm vorliegenden Angaben nicht in der Lage ist, sie zweckmäßig zu bearbeiten.

§ 4. Zur Einholung weiterer Informationen wendet sich der Regionale Mediationsdienst für Energie gegebenenfalls an den Antragsteller.

#### *Abschnitt 2 — Mediationsverfahren*

**Art. 13.** Innerhalb von 30 Tagen nach Eingang der Beschwerde übersendet der Regionale Mediationsdienst für Energie dem Antragsteller eine Empfangsbestätigung, die folgende Kriterien enthält:

1. Den Namen des Sachbearbeiters
2. Die Information, ob diese Beschwerde zulässig ist oder nicht;
3. Eine erste Angabe zur Begründetheit oder Unbegründetheit der Beschwerde;
4. Eine erste Angabe dazu, ob die Frage in die Zuständigkeit der Wallonischen Region fällt.

**Art. 14.** Der Regionale Mediationsdienst für Energie informiert die Gegenpartei unverzüglich über den Beschwerdegegenstand und übermittelt ihr gegebenenfalls eine Kopie der als Beleg dienenden Schriftstücke.

Das Begleitanschreiben enthält den Namen des Sachbearbeiters.

**Art. 15.** Die Gegenpartei sendet ihre Ausführungen zur Beschwerde sowie gegebenenfalls alle dazugehörigen Schriftstücke an den Regionalen Mediationsdienst für Energie. Dafür steht ihr eine Frist von 40 Tagen zur Verfügung.

Der Regionale Mediationsdienst für Energie kann zusätzliche Informationen von sämtlichen Personen einziehen, unabhängig davon, ob sie Partei im Mediationsverfahren sind.

**Art. 16.** Der Regionale Mediationsdienst für Energie übermittelt den Parteien seine Empfehlung(en) innerhalb einer angemessenen Frist, die 90 Tage nicht überschreiten darf und mit dem Tag des Beschwerdeeingangs beginnt.

Die Empfehlungen sind zu begründen und mit sämtlichen sachdienlichen Nachweisen zu versehen.

**Art. 17.** § 1. Bei der Beschwerdeeinreichung kann der Antragsteller die dringliche Bearbeitung der Beschwerde durch den Regionalen Mediationsdienst für Energie beantragen.

Neben den in Artikel 12, § 2 genannten Angaben hat die Beschwerde eine verständliche Darstellung der diese dringliche Bearbeitung rechtfertigenden Gründe zu enthalten.

§ 2. Wenn der Regionale Mediationsdienst für Energie zu dem Ergebnis kommt, dass die vorgebrachte Dringlichkeit gegeben ist, führt er, unter Berücksichtigung der Verfahrensgrundsätze guter Verwaltung, der Unparteilichkeit und der Anhörung der Gegenseite, das Verfahren in der ihm geeignet erscheinenden Weise, damit die Beschwerde innerhalb von höchstens 15 Tagen nach ihrem Eingang bearbeitet werden kann.

Falls der Regionale Mediationsdienst für Energie zu der Auffassung gelangt, dass die Dringlichkeit nicht begründet ist, findet das normale Verfahren Anwendung. Er hat seine Entscheidung zu begründen und den Antragsteller zu informieren.

*Abschnitt 3 — Schlichtungsverfahren**Unterabschnitt 1 — Allgemeines*

**Art. 18.** Der Direktor oder sein Stellvertreter übernimmt die Rolle des Schlichters.

**Art. 19.** Der Schlichter führt unter Berücksichtigung dieses Abschnitts und der Verfahrensgrundsätze der Unparteilichkeit und der Anhörung der Gegenseite das Schlichtungsverfahren in der ihm geeignet erscheinenden Weise.

**Art. 20.** Die Parteien arbeiten nach dem Grundsatz von Treu und Glauben mit dem Schlichter zusammen und halten sämtliche vereinbarten oder von diesem festgelegten Fristen ein.

**Art. 21.** Auf Anforderung des Regionalen Mediationsdienstes für Energie stellen die Parteien sämtliche sachdienlichen Dokumente, Informationen und Erklärungen bereit und treffen alle Vorkehrungen, die es dem Schlichter ermöglicht, die Zeugen, die der Dienst vorzuladen beabsichtigt, zu befragen.

Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens können die Parteien sich von einem Sachverständigen ihrer Wahl beraten lassen. Die Kosten für die Sachverständigenleistungen gehen zu Lasten der Partei, die seine Anhörung vorschlägt. Wenn die Parteien sich auf den oder die anzuhörenden Sachverständigen geeinigt haben, werden die Kosten einvernehmlich geteilt. Wenn der Schlichter die Anhörung eines Sachverständigen bestimmt, gehen die Kosten für seine Leistungen zu Lasten des Mediationsdienstes für Energie.

**Art. 22.** Sämtliche Dokumente, Informationen und Erläuterungen, die eine Partei dem Regionalen Mediationsdienst für Energie übermittelt, werden von diesem an die andere Partei weitergeleitet, es sei denn, die übermittelnde Partei hat ausdrücklich angegeben, dass die Unterlagen vertraulich zu behandeln sind und der Regionale Mediationsdienst für Energie diese Einschätzung teilt.

Der Regionale Mediationsdienst ist verpflichtet, zu allen im vorherigen Absatz beschriebenen Anträgen auf vertrauliche Behandlung in Form einer begründeten Entscheidung Stellung zu nehmen, nachdem er der Partei, welche die vertrauliche Behandlung bestimmter Dokumente beantragt hat, die Möglichkeit gegeben hat, zu diesem Thema Stellung zu nehmen.

**Art. 23.** Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens können die Parteien sich von einer oder mehreren Personen ihrer Wahl unterstützen lassen.

**Art. 24.** Der Regionale Mediationsdienst für Energie erstellt ein Protokoll jeder Sitzung, die im Rahmen des Schlichtungsverfahrens stattfindet.

Dieses Protokoll wird unverzüglich an die Parteien übermittelt.

**Art. 25.** Die Parteien können das Schlichtungsverfahren jederzeit beenden, entweder einseitig oder in gegenseitigem Einvernehmen.

In diesem Fall wird die ursprüngliche Beschwerde gegebenenfalls gemäß dem von einer der Parteien beantragten Mediationsverfahren bearbeitet.

*Unterabschnitt 2 — Verfahren*

**Art. 26.** Bei der Einreichung einer Beschwerde kann der Antragsteller beantragen, dass diese nach dem Schlichtungsverfahren behandelt wird.

**Art. 27.** Innerhalb von 30 Tagen nach Eingang der Beschwerde übersendet der Regionale Mediationsdienst für Energie dem Antragsteller eine Empfangsbestätigung, die folgende Kriterien enthält:

1. Den Namen des Sachbearbeiters
2. Die Information, ob die Beschwerde zulässig ist oder nicht;
3. Eine erste Angabe zur Begründetheit oder Unbegründetheit der Beschwerde;
4. Eine erste Angabe dazu, ob die Frage in die Zuständigkeit der Wallonischen Region fällt.

Außerdem enthält die Empfangsbestätigung den Vermerk, dass die Gegenpartei befragt wird, ob sie das Schlichtungsverfahren einleiten möchte.

**Art. 28.** Der Regionale Mediationsdienst für Energie informiert die Gegenpartei unverzüglich über den Beschwerdegegenstand und übermittelt ihr gegebenenfalls eine Kopie der als Beleg für die Beschwerde dienenden Schriftstücke.

Darüber hinaus setzt er die Gegenpartei über die Absicht des Antragstellers, ein Schlichtungsverfahren anzustrengen, in Kenntnis. Bei dieser Gelegenheit gibt er anhand der Aktenlage eine Stellungnahme zur Angemessenheit dieses Verfahrens ab.

Das Begleitanschreiben enthält den Namen des Sachbearbeiters.

**Art. 29.** Der Gegenpartei steht eine Frist von 20 Tagen ab Erhalt des in Art. 28 beschriebenen Schriftstücks zu, um dem Regionalen Mediationsdienst für Energie sein Einverständnis zur Einleitung eines Schlichtungsverfahrens mitzuteilen.

Im Falle einer ausdrücklichen Ablehnung oder einer Fristüberschreitung wird die Beschwerde nach dem Mediationsverfahren behandelt.

**Art. 30.** Innerhalb von 15 Tagen ab dem Tag, an dem er von der Zustimmung der Parteien zur Einleitung des Schlichtungsverfahrens in Kenntnis gesetzt wurde, legt der Schlichter in Abstimmung mit den Parteien Datum und Uhrzeit der Sitzung zur Aufnahme des Schlichtungsverfahrens fest und fordert sie bei dieser Gelegenheit auf, alle von ihnen als sachdienlich erachteten Ausführungen und Schriftstücke auszutauschen.

Die Parteien teilen dem Regionalen Mediationsdienst für Energie im Vorfeld der Sitzung den Namen der Person oder Personen mit, die sie beraten, und die Tatsache, ob es sich bei diesen um juristische Personen handelt, sowie die Identität und die Eigenschaft der sie vertretenden Personen.

**Art. 31.** Die Einleitungssitzung ermöglicht es dem Schlichter:

1. Die Ausführungen der Parteien zu hören;
2. Im Rahmen des Möglichen Vorschläge in Hinblick auf eine gütliche Einigung zu erarbeiten;
3. Erforderlichenfalls einen Zeitplan für die anzuberaumenden Sitzungen zu erstellen, insbesondere, um Sachverständige oder Zeugen zu hören, deren Beitrag als sinnvoll erachtet wird.

**Art. 32.** Im Anschluss an die Schlichtungssitzung(en) formuliert der Schlichter eine oder mehrere Schlichtungsvorschläge, die er den Parteien vorlegt.

**Art. 33.** Innerhalb von 30 Tagen nach Zusendung der Schlichtungsvorschläge ist eine abschließende Schlichtungssitzung abzuhalten.

Die Vertreter der Parteien bei dieser abschließenden Sitzung müssen ausreichende Vollmachten haben, um die vertretene Partei rechtlich bindend zu verpflichten.

**Art. 34.** Wenn es den Parteien gelingt, sich auf einen gemeinsamen Standpunkt zu einigen, verfasst der Regionale Mediationsdienst für Energie ein Schlichtungsprotokoll, wobei jede Partei ein Exemplar erhält. Gemeinsam mit den Parteien zeichnet der Schlichter jedes Exemplar gegen.

Das Schlichtungsprotokoll enthält den Schlichtungsvorschlag, auf den die Parteien sich geeinigt haben.

Gegebenenfalls können die Parteien bestimmen, dass ihre Einigung am Ende des Schlichtungsverfahrens einem Vergleich gemäß Artikel 2044 ff. des Zivilgesetzbuchs gleichgestellt wird.

**Art. 35.** In folgenden Fällen erstellt der Regionale Mediationsdienst für Energie ein Protokoll, in dem die fehlende Einigung vermerkt ist und von dem für jede beteiligte Partei ein Exemplar auszufertigen ist:

1. Im Falle eines Scheiterns des Schlichtungsverfahrens;
2. Wenn das Schlichtungsverfahren von mindestens eine der Parteien unterbrochen wird;
3. Wenn eine der Parteien sich entschließt, die Streitsache vor ein Zivil- oder Verwaltungsgericht zu bringen oder wenn die Parteien beschließen, die Schiedsgerichtsbarkeit anzurufen, um die Streitsache beizulegen;

#### *Abschnitt 4 — Gemeinsame Bestimmungen*

**Art. 36.** Im Rahmen seiner Aufgabe kann der Regionale Mediationsdienst für Energie sich von Sachverständigen unterstützen lassen.

**Art. 37.** Der Regionale Mediationsdienst für Energie korrespondiert mit dem Antragsteller per Post. In Abstimmung mit der Gegenpartei kann er auch die elektronische Post verwenden.

**Art. 38.** Eine Kopie der vom Regionalen Mediationsdienst für Energie erstellten Protokolle sowie die dazugehörigen Akten sind nach Abschluss der Akte fünf Jahre lang aufzubewahren.

**Art. 39.** Wenn im Laufe des Mediations- oder Schlichtungsverfahrens eine der Parteien beschließt, ein Verfahren vor einem Zivil- oder Verwaltungsgericht einzuleiten, oder wenn beide Parteien gemeinsam beschließen, sich an die Schiedsgerichtsbarkeit zu wenden, um die Streitigkeit beizulegen, auf die sich die Beschwerde bezieht, stellt der Regionale Mediationsdienst für Energie auf Antrag einer Partei oder beider Parteien oder auch von Amts wegen das Ende der Mediations- oder Schlichtungsaufgabe fest.

**Art. 40.** Falls der Regionale Mediationsdienst für Energie bei der Prüfung der Beschwerde feststellt, dass ein Versorger oder Netzbetreiber die im Elektrizitäts- oder Gasdekret festgelegten Bestimmungen oder ihre Ausführungserlasse missachtet hat, kann er den CWaPE-Vorstand hierüber informieren.

**Art. 41.** Jede Partei, der der Beweis vorliegt, dass die Identität oder das Verhalten einer beim Regionalen Mediationsdienst für Energie mit einem Mediations- oder Schlichtungsverfahren beauftragten Person nicht mit einer unabhängigen oder unparteiischen Abwicklung des Verfahrens vereinbar ist, informiert hierüber umgehend den Direktor, sofern es sich um einen Beschäftigten des regionalen Mediationsdienstes handelt, oder, falls diese Person der Direktor selbst sein sollte, den CWaPE-Vorstand, um die Ablehnung des Betroffenen zu beantragen.

In diesem Fall sind die im vorliegenden Erlass vorgeschriebenen oder einvernehmlich vereinbarten Fristen aufgehoben.

Die betreffende Person und die anderen Verfahrensparteien werden über den Ablehnungsantrag und dessen Gründe informiert und aufgefordert, hierzu Stellung zu nehmen.

Der Direktor bzw. der CWaPE-Vorstand trifft unverzüglich eine Entscheidung bezüglich des Ablehnungsantrags. Seine Entscheidung wird den Verfahrensparteien übermittelt. Im Falle einer Ablehnung benennen der Direktor oder der CWaPE-Vorstand eine neue, mit dem Fall beauftragte Person. Die Verfahrensfristen laufen nach dieser Entscheidung weiter.

#### *Kapitel IV — Aufhebungs- und Schlussbestimmungen*

**Art. 42.** Der Erlass der Wallonischen Regierung vom 11. Dezember 2003 zur Bestimmung der Regelung der Schlichtungs- und Schiedsstelle der Wallonischen Kommission für Energie ist aufgehoben.

**Art. 43.** Der vorliegende Erlass wird am 1. Januar 2009 wirksam.

**Art. 44.** Der Minister für Energie wird mit der Durchführung des vorliegenden Erlasses beauftragt.

Namur, den 8. Januar 2009

Der Minister-Präsident,  
R. DEMOTTE

Der Minister des Wohnungswesens, des Transportwesens und der territorialen Entwicklung,  
A. ANTOINE



## VERTALING

## WAALSE OVERHEIDSDIENST

N. 2009 — 272

[2009/200206]

**8 JANUARI 2009. — Besluit van de Waalse Regering betreffende de gewestelijke bemiddelingsdienst van de Waalse Energiecommissie**

De Waalse Regering,

Gelet op de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen en inzonderheid, op artikel 20;

Gelet op het decreet van 12 april 2001 betreffende de organisatie van de gewestelijke elektriciteitsmarkt, inzonderheid op artikel 48, § 2, lid 4, en § 3, lid 2, vervangen door het decreet van 17 juli 2008;

Gelet op het decreet van 19 december 2002 betreffende de organisatie van de gewestelijke gasmarkt, inzonderheid op artikel 37, gewijzigd door het decreet van 17 juli 2008;

Gelet op het besluit van de Waalse Regering van 11 december 2003 tot vastlegging van het reglement van de arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energiecommissie;

Gelet op het advies van de Inspecteur der Financiën, gegeven op 8 oktober 2008;

Gelet op het akkoord van de Minister van Begroting, gegeven op 15 oktober 2008;

Gelet op het advies CD-8k12-CWaPE-219 van de Waalse energiecommissie (CWaPE), gegeven op 14 november 2008;

Gelet op het advies 45.565/4 van de Raad van State, gegeven op 16 december 2008, met toepassing van artikel 84, eerste lid, 1<sup>b</sup>, van de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973;

Op voorstel van de Minister van Huisvesting, Vervoer en Ruimtelijke Ontwikkeling;

Na beraadslaging,

Besluit :

Hoofdstuk 1. — *Algemene bepalingen***Artikel 1.** Voor de toepassing van dit besluit, wordt verstaan onder :

1° "Arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energiecommissie" : de arbitrage- en bemiddelingsdienst bedoeld in artikel 48 van het elektriciteitsdecreet;

2° "vraag" : elke vraag of bezwaar met betrekking tot de werking van de gewestelijke elektriciteits- of gasmarkten of met betrekking tot activiteiten van een leverancier of een netbeheerder, ingediend bij de Arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energiecommissie en die niet de vorm heeft van een klacht;

3° "klacht" : elk bezwaar betreffende de werking van de gewestelijke elektriciteits- of gasmarkten, geformuleerd tegen de activiteiten van een netbeheerder of van een leverancier, en gericht tot de arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energiecommissie onder de vorm die artikel 12 oplegt;

4° "eiser" : elke natuurlijke of rechtspersoon die een vraag of klacht neerlegt bij de arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energiecommissie;

5° "tegenpartij" : elke natuurlijke of rechtspersoon tegen wie een klacht werd ingediend in het kader van een arbitrage- en verzoeningsprocedure;

6° "directeur" : de directeur van de Directie consumentenzaken en juridische zaken van de CWaPE.

**Art. 2.** In overeenstemming met het huishoudelijke reglement van de CWaPE en, op voorstel van de directeur, organiseert de CWaPE de arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energiecommissie en zijn secretariaat.

De CWaPE treft alle maatregelen om de toegankelijkheid, de transparantie, de doeltreffendheid en de onafhankelijke werking van de arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energiecommissie te verzekeren.

De directeur is belast met de verdeling van de dossiers onder zijn medewerkers.

**Art. 3.** In overleg met het Directiecomité van de CWaPE maakt de directeur de lijst op van de personeelsleden die voor de arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energiecommissie worden aangeduid.Hoofdstuk II. — *Behandeling van de vragen***Art. 4.** § 1. Elke vraag wordt per post, fax of elektronische post aan de arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energiecommissie overgemaakt.

§ 2. De vraag bevat op zijn minst volgende gegevens :

1° de naam, voornaam en het adres van de eiser of, indien de eiser een rechtspersoon is, zijn naam of firmanaam, zijn juridische vorm en het adres van zijn maatschappelijke zetel;

2° een duidelijke uiteenzetting van de vraag en de feitelijke gegevens waarop deze steunt;

3° indien de vraag betrekking heeft op een of meerdere derde personen, de naam, voornaam en het adres van deze laatsten of, indien het om rechtspersonen gaat, hun naam of firmanaam, hun juridische vorm en het adres van hun maatschappelijke zetel.

In de mate van het mogelijke vult de eiser zijn vraag aan met documenten die nuttig zijn voor de behandeling van zijn dossier.

§ 3. De vraag die de gegevens onder paragraaf 2 niet vermeldt, wordt pas onontvankelijk verklaard wanneer de arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energiecommissie niet in staat is om deze correct te behandelen, gelet op de gegevens waarover hij beschikt.

§ 4. Desgevallend kan de arbitrage- en bemiddelingsdienst aanvullende informatie vragen aan de eiser.

**Art. 5.** De arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energiecommissie correspondeert met de eiser via de post of elektronische post, op dezelfde manier als de eiser.

Indien de eiser per fax werkt, antwoordt de arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energiecommissie via de post.

**Art. 6.** De arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energiecommissie stuurt binnen de dertig dagen na de ontvangst van de vraag een ontvangstbewijs met onderstaande gegevens naar de eiser :

- 1° de naam van de ambtenaar die het dossier behandelt;
- 2° het al dan niet ontvankelijke karakter van de vraag;
- 3° een eerste aanwijzing betreffende de eventuele bevoegdheid van het Waalse Gewest;
- 4° een onmiddellijk antwoord op de vraag of een aanwijzing betreffende de maximale behandelingstermijn.

De beslissing van onontvankelijkheid wordt met redenen omkleed.

**Art. 7.** Indien de arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energiecommissie vaststelt dat het Waalse Gewest helemaal niet of slechts gedeeltelijk bevoegd is voor de vraag, dan maakt hij de vraag en het bijhorende dossier zo snel mogelijk over aan de bevoegde federale of gewestelijke bemiddelingsdienst.

De arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energiecommissie licht de eiser hierover in.

**Art. 8.** Indien de arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energiecommissie bij het onderzoeken van een vraag vaststelt dat het om een conflictsituatie gaat, stelt hij de eiser voor om een klacht neer te leggen.

**Art. 9.** De arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energiecommissie stuurt zijn antwoord binnen een redelijke termijn die niet langer mag zijn dan zestig dagen vanaf de ontvangst van de vraag naar de eiser.

**Art. 10.** Bij de behandeling van een vraag kan de arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energiecommissie contact opnemen met de personen die bij de vraag betrokken zijn.

**Art. 11.** Indien de arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energiecommissie bij het onderzoeken van een vraag vaststelt dat een leverancier of een netbeheerder bepaalde bepalingen van het elektriciteitsdecreet of van het gasdecreet of van hun uitvoeringsbesluiten heeft miskend, kan hij het directiecomité van de CWaPE hierover inlichten.

### Hoofdstuk III. — *Behandeling van de klachten*

#### *Afdeling 1. — Indiening van de klachten*

**Art. 12.** § 1. Behoudens bijzondere decreetbepaling wordt elke klacht op een hiervoor voorzien formulier opgesteld en per post, fax of elektronische post naar de arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energiecommissie gestuurd.

De CWaPE stelt een klachtenformulier dat overeenstemt met de specificaties van onderhavig artikel ter beschikking, meer bepaald op zijn website.

§ 2. De klacht bevat volgende gegevens :

1° de naam, voornaam en het adres van de eiser of, indien de eiser een rechtspersoon is, zijn naam of firmanaam, zijn juridische vorm en het adres van zijn maatschappelijke zetel;

2° de naam, voornaam en het adres van de tegenpartij of, indien de tegenpartij een rechtspersoon is, zijn naam of firmanaam, zijn juridische vorm en het adres van zijn maatschappelijke zetel;

3° desgevallend, de klantenreferentie of de EAN-code;

4° een duidelijke uiteenzetting van het aangeklaagde gedrag, feitelijke gegevens en, desgevallend, de gegevens naar rechte waarop de klacht steunt;

5° elk gegeven dat aantoonst dat het aangeklaagde gedrag niet langer dan een jaar voor het indienen van de klacht is gestopt;

6° elk gegeven dat aantoonst dat de eiser een schriftelijke beminnelijke procedure bij de geïdentificeerde tegenpartij heeft opgestart; klachten betreffende het gebrek aan antwoord van de tegenpartij, kunnen pas worden ingediend na afloop van een termijn van twintig dagen volgend op de verzending van de brief aan de betrokken operator;

7° desgevallend, elk ander relevant document.

§ 3. De klacht is onontvankelijk indien ze niet alle gegevens bevat die worden bedoeld in paragraaf 2°, 5° en 6°, of indien de arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energiecommissie niet in staat is om deze correct te behandelen, gelet op de gegevens waarover hij beschikt.

§ 4. Desgevallend kan de arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energiecommissie aanvullende informatie vragen aan de eiser.

#### *Afdeling 2. — Bemiddelingsprocedure*

**Art. 13.** De arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energiecommissie stuurt binnen de dertig dagen na de ontvangst van de vraag een ontvangstbewijs met onderstaande gegevens naar de eiser :

1° de naam van de ambtenaar die het dossier behandelt;

2° de al dan niet duidelijke ontvankelijkheid van de vraag;

3° een eerste aanwijzing betreffende de al dan niet duidelijke gegrondheid van de vraag;

4° een eerste aanwijzing betreffende de eventuele bevoegdheid van het Waalse Gewest;

**Art. 14.** De arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energiecommissie licht de tegenpartij onmiddellijk in over het voorwerp van de klacht en maakt hem, desgevallend, een afschrift over van de stukken waarmee de klacht wordt gestaafd.

De informatiebrief vermeldt de naam van de ambtenaar die het dossier behandelt.

**Art. 15.** De tegenpartij stuurt zijn opmerkingen betreffende de klacht, desgevallend samen met alle relevante stukken naar de arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energiecommissie. De tegenpartij beschikt hiervoor over een termijn van veertig dagen.

De arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energiecommissie kan aanvullende informatie inwinnen bij elke persoon, al dan niet partij in de bemiddeling.

**Art. 16.** De arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energiecommissie stuurt zijn aanbeveling(en) binnen een redelijke termijn die niet langer mag zijn dan negentig dagen vanaf de ontvangstdatum van de klacht naar de partijen.

De aanbevelingen worden met redenen omkleed en aangevuld met de nodige stukken.

**Art. 17.** § 1. Bij de indiening van de klacht kan de eiser de spoedbehandeling van de klacht door de arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energiecommissie vragen.

Naast de gegevens vereist door artikel 12, § 2, bevat de klacht een duidelijke uiteenzetting van de redenen die de spoedbehandeling rechtvaardigen.

§ 2. Indien de arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energielcommissie oordeelt dat de ingeroepen dringendheid gegrond is, voert hij de procedure op de wijze die hij gepast acht en met naleving van de principes van goed bestuur, onpartijdigheid en tegensprekelijkheid van de debatten om de klacht te behandelen binnen een termijn van ten hoogste 15 dagen vanaf de ontvangst van de klacht.

Indien de arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energielcommissie oordeelt dat de ingeroepen dringendheid ongegrond is, geldt de normale procedure. Hij geeft de redenen van zijn beslissing en licht de eiser in.

### Afdeling 3. — Verzoeningsprocedure

#### Subafdeling 1. — Algemeen

**Art. 18.** De directeur, of zijn afgevaardigde, speelt de rol van bemiddelaar.

**Art. 19.** De verzoener leidt de verzoeningsprocedure op de manier die hij gepast acht, rekening houdend met de bepalingen van onderhavige afdeling en met respect voor de principes van onpartijdigheid en tegensprekelijkheid.

**Art. 20.** De partijen werken te goeder trouw met de bemiddelaar en respecteren alle overeengekomen of door deze laatste vastgelegde termijnen.

**Art. 21.** Op verzoek van de arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energielcommissie overhandigen de partijen alle documenten, informatie en nuttige uitleg en nemen alle maatregelen om de bemiddelaar toe te laten de getuigen te horen die de dienst wil oproepen.

De partijen kunnen zich in het kader van de verzoeningsprocedure laten bijstaan door een deskundige van hun keuze. De kostprijs van de prestaties van de deskundigen is ten laste van de partij die hun onderhoud voorstelt. Indien de partijen het eens zijn over de deskundige(n) die moet(en) worden gehoord, wordt de kostprijs van hun prestaties in overleg verdeeld. Indien de bemiddelaar het onderhoud van een deskundige voorstelt, dan is de kostprijs van de prestaties ten laste van de arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energielcommissie.

**Art. 22.** De arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energielcommissie deelt alle documenten, informatie en uitleg die hij van de ene partij ontvangt, aan de andere partij mee, behalve indien de partij die deze meedeelt, uitdrukkelijk heeft aangegeven dat deze vertrouwelijk zijn en de arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energielcommissie oordeelt dat dit daadwerkelijk het geval is.

De arbitrage- en bemiddelingsdienst moet zich over elk verzoek inzake vertrouwelijkheid van voorgaand lid uitspreken op basis van een gemotiveerde beslissing en nadat hij de partij die de vertrouwelijke behandeling van bepaalde documenten heeft gevraagd, de kans heeft gegeven om zijn opmerkingen terzake te doen gelden.

**Art. 23.** De partijen kunnen zich in het kader van de verzoeningsprocedure laten bijstaan door een of meerdere personen van hun keuze.

**Art. 24.** De arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energielcommissie stelt een proces-verbaal op van elke vergadering die wordt gehouden in het kader van de verzoeningsprocedure.

Dit proces-verbaal wordt onmiddellijk aan de partijen overgemaakt.

**Art. 25.** De partijen kunnen op elk moment een einde maken aan de verzoeningsprocedure, hetzij eenzijdig, hetzij in overleg.

In dit geval wordt de oorspronkelijke klacht desgevallend op verzoek van een van de partijen volgens de bemiddelingsprocedure behandeld.

#### Subafdeling 2. — Procedure

**Art. 26.** Bij de indiening van een klacht kan de eiser vragen dat de klacht volgens de verzoeningsprocedure wordt behandeld.

**Art. 27.** De arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energielcommissie stuurt binnen de dertig dagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbewijs met onderstaande gegevens naar de eiser :

1° de naam van de ambtenaar die het dossier behandelt;

2° de al dan niet ontvankelijkheid van de vraag;

3° een eerste aanwijzing betreffende de al dan niet duidelijke gegrondheid van de vraag;

4° een eerste aanwijzing betreffende de eventuele bevoegdheid van het Waalse Gewest;

Het ontvangstbewijs vermeldt verder dat de tegenpartij wordt ondervraagd over zijn wens om gebruik te maken van de verzoeningsprocedure.

**Art. 28.** De arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energielcommissie licht de tegenpartij onmiddellijk in over het voorwerp van de klacht en maakt hem, desgevallend, een afschrift over van de stukken waarmee de klacht wordt gestaafd.

Hij licht de tegenpartij eveneens in over de wens van de eiser om gebruik te maken van de verzoeningsprocedure. Hij formuleert bij deze gelegenheid een advies over de relevantie van deze procedure op basis van de gegevens van het dossier.

De informatiebrief vermeldt de naam van de ambtenaar die het dossier behandelt

**Art. 29.** De tegenpartij beschikt over een termijn van twintig dagen vanaf de ontvangst van de in vorig artikel bedoelde brief, om zijn akkoord om gebruik te maken van de verzoeningsprocedure aan de arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energielcommissie te betekenen.

Bij uitdrukkelijke weigering of overschrijding van de termijn wordt de klacht behandeld volgens de bemiddelingsprocedure.

**Art. 30.** Binnen de 15 dagen vanaf de dag waarop hij het akkoord van de partijen met de verzoeningsprocedure ontvangt, legt de bemiddelaar de datum en het uur van de installatievergadering van de verzoening vast in overleg met de partijen en nodigt de partijen bij deze gelegenheid uit om alle opmerkingen en stukken mee te delen die ze nuttig achten voor de zaak.

Voorafgaand aan deze vergadering delen de partijen de naam van de persoon of personen die hen zullen bijstaan mee aan de arbitrage- en bemiddelingsdienst, alsook de identiteit en de hoedanigheid van de personen die eventuele rechtspersonen zullen vertegenwoordigen.

**Art. 31.** De installatievergadering laat de bemiddelaar toe :

1° om de partijen te horen in hun opmerkingen;

2° in de mate van het mogelijke, voorstellen te schetsen om een minnelijk akkoord te treffen;

3° indien nodig een kalender voor de vergaderingen te bepalen, in het bijzonder voor het onderhoud met de deskundigen of de getuigen van wie de tussenkomst relevant wordt geacht.

**Art. 32.** Na afloop van de verzoeningsvergadering(en), formuleert de bemiddelaar een of meerdere verzoeningsvoorstellen die hij aan de partijen voorlegt.

**Art. 33.** Binnen de dertig dagen na de overhandiging van de verzoeningsvoorstellen wordt een laatste verzoeningsvergadering georganiseerd.

De vertegenwoordigers van de partijen op deze laatste vergadering moeten voldoende bevoegdheden hebben om de partij die ze vertegenwoordigen, te binden.

**Art. 34.** Indien de partijen hun standpunten kunnen verzoenen, stelt de arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energiec ommissie een proces-verbaal van verzoening op in evenveel exemplaren als er partijen zijn. De bemiddelaar tekent elk van deze exemplaren, samen met de partijen.

Het proces-verbaal van verzoening bevat het verzoeningsvoorstel waarover de partijen het eens geworden zijn.

De partijen kunnen desgevallend bepalen dat hun akkoord na afloop van de verzoeningsprocedure, wordt gelijkgesteld met een dading in overeenstemming met de artikelen 2044 en volgende van het Burgerlijk Wetboek.

**Art. 35.** In de volgende gevallen stelt de arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energiec ommissie een proces-verbaal van niet-bevinding op in evenveel exemplaren als er partijen zijn :

1° bij mislukking van de verzoeningsprocedure;

2° wanneer ten minste een van de partijen de verzoeningsprocedure onderbreekt;

3° wanneer een van de partijen het geschil voor een burgerlijke of administratieve rechtbank aanhangig maakt of wanneer de partijen besluiten om beroep te doen op arbitrage om het geschil tussen hen te beslechten;

#### *Afdeling 4. — Gemeenschappelijke bepalingen*

**Art. 36.** De arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energiec ommissie kan zich in het kader van zijn taak laten bijstaan door deskundigen.

**Art. 37.** De arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energiec ommissie correspondeert per post met de eiser. In overleg met de tegenpartij kan hij de elektronische post gebruiken.

**Art. 38.** Een afschrift van de processen-verbaal die de arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energiec ommissie opstelt en de dossiers terzake worden bewaard gedurende een periode van vijf jaar vanaf de afsluiting van het dossier.

**Art. 39.** Indien een van de partijen in de loop van de bemiddelings- of verzoeningsprocedure besluit om een rechtszaak aanhangig te maken bij een burgerlijke of administratieve rechtbank of, indien de partijen samen beslissen om beroep te doen op arbitrage om het geschil te regelen waarop de klacht betrekking heeft, maakt de arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energiec ommissie op vraag van een van de partijen of zelfs automatisch een einde aan de bemiddelings- of verzoeningsopdracht.

**Art. 40.** Indien de arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energiec ommissie bij het onderzoeken van de klacht vaststelt dat een leverancier of een netbeheerder bepaalde bepalingen van het elektriciteitsdecreet of van het gasdecreet of van hun uitvoeringsbesluiten heeft miskend, kan hij het directiecomité van de CWaPE hierover inlichten.

**Art. 41.** Elke partij die het bewijs heeft dat de identiteit of het gedrag van de persoon die bij de arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energiec ommissie belast is met een bemiddelings- of verzoeningsprocedure, niet verzoenbaar is met het onafhankelijke of onpartijdige verloop van de procedure, deelt dit onmiddellijk mee aan de directeur indien het om een ambtenaar van de gewestelijke bemiddelingsdienst gaat of aan het directiecomité van de CWaPE indien de persoon in kwestie de directeur zelf is, om de wraking van de betrokkene te vragen.

In dat geval worden de termijnen die onderhavig besluit voorziet of die in overleg werden overeengekomen, opgeschort.

De persoon in kwestie en de andere partijen in de procedure worden ingelicht over het verzoek tot wraking en de redenen waarop dit steunt en worden uitgenodigd om hun opmerkingen te doen gelden.

De directeur of het directiecomité van de CWaPE neemt zo snel mogelijk een beslissing over het verzoek tot wraking. De beslissing wordt meegedeeld aan de partijen in de procedure. Bij wraking duidt de directeur of het directiecomité van de CWaPE een nieuwe persoon aan die belast wordt met het dossier. De termijnen van de procedure beginnen opnieuw te lopen vanaf deze beslissing.

#### *HOOFDSTUK IV. — Opheffingsbepalingen en eindbepalingen*

**Art. 42.** Het besluit van het Waalse regering van 11 december 2003 tot vastlegging van het reglement van de arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energiec ommissie, wordt opgeheven.

**Art. 43.** Dit besluit heeft uitwerking op 1 januari 2009.

**Art. 44.** De Minister, bevoegd voor Energie, is belast met de uitvoering van dit besluit.

Namen, 8 januari 2009.

De Minister-President

R. DEMOTTE

De Minister van Huisvesting, Vervoer en Ruimtelijke Ontwikkeling

A. ANTOINE