

07 juil 2006 -17:50

Appartient à [Conseil des Ministres du 7 juillet 2006](#)

## Gaz et électricité

### Création du service de médiation de l'énergie

#### Création du service de médiation de l'énergie

Sur proposition de M. Marc Verwilghen, Ministre de l'Energie, le Conseil des Ministres a approuvé un avant-projet de loi qui prévoit la création d'un service de médiation fédéral pour l'énergie et définit son financement ainsi que la procédure de sélection et de recrutement de son personnel. Dans l'intérêt de tous les clients du marché libéralisé de l'électricité et du gaz, le Ministre de l'Energie a toujours préconisé la création d'un service de médiation chargé de traiter les plaintes, et d'un service d'information chargé de renseigner les consommateurs sur les questions liées à la fourniture d'énergie. Le service de médiation de l'énergie traitera les litiges qui opposent les clients finals aux producteurs, distributeurs, fournisseurs ou intermédiaires. Il est important que le service de médiation assume son rôle d'instance indépendante, indépendamment du régulateur de l'électricité et du gaz (la CREG). L'avant-projet de loi suivra désormais la procédure légale et devrait donc entrer en vigueur début 2007. Le consommateur ne doit pas seulement pouvoir adresser sa plainte à une instance. Dans un marché libéralisé, il est essentiel que le consommateur, tant résidentiel qu'industriel, soit suffisamment informé sur les prix, les acteurs du marché, les modalités lors du changement de fournisseur, les conditions contractuelles, les coûts de raccordement, etc. C'est dans ce but qu'a été créé en milieu de l'année dernière le service d'information Hermès, qui réceptionne les questions et les demandes d'information sur l'énergie. Le Ministre Verwilghen souligne qu'à cet égard, une collaboration étroite entre les régulateurs et les Régions dans le développement de ce service de médiation est prépondérante et il les invite donc à prendre leurs responsabilités.

Publié par SPF Chancellerie du Premier Ministre - Direction générale Communication externe