

LE RÈGLEMENT DE CONCILIATION DE L'ARSEL

FONDEMENT NORMATIF DE LA MODERNISATION, DE LA
DÉMATÉRIALISATION ET DE LA DIGITALISATION DU TRAITEMENT DES
DIFFÉRENDS

PLAN DE LA PRESENTATION

- 1) Contexte et justification
- 2) Fondement juridique du Règlement de Conciliation
- 3) Objectifs du Règlement de Conciliation
- 4) Économie du Règlement de Conciliation
- 5) Avantages, limite et défis
- 6) Conclusion

Contexte et justification

- Multiplication des litiges entre les opérateurs et les consommateurs
- Nécessité d'un mécanisme rapide, accessible et impartial
- Encadrement de la procédure de conciliation
- Résolution d'un conflit de manière amiable et rapide, grâce à l'intervention d'un tiers neutre (le conciliateur)
- Obligation légale
- Préservation des relations car il favorise la bonne volonté et le respect mutuel entre les parties...

Fondement juridique

- Article 85 alinéa 1 de la Loi régissant le secteur de l'électricité
- Décret portant création et organisation de l'ARSEL
- Textes spécifiques définissant les attributions de l'ARSEL en matière de différends notamment le Règlement du Service et son Annexe II relative aux Conditions générales des contrats d'abonnement basse tension et moyenne tension

Objectifs du Règlement de Conciliation

Le Règlement de Conciliation fixe les modalités de règlement des différends dans le cadre de la procédure de conciliation entre les organisations professionnelles, les usagers et les associations d'usagers d'une part, et les opérateurs d'autre part (cf. Loi de 2011). Spécifique, il vise à:

- offrir une **procédure souple et non contentieuse**;
- favoriser le **dialogue entre les parties**;
- garantir le **respect des droits des consommateurs et des opérateurs**;
- Prévenir **les conflits judiciaires longs et coûteux**;

Objectifs du règlement de conciliation

- **favoriser l'accord mutuel** : le but est de parvenir à un accord sur des conditions acceptables pour toutes les parties concernées
- **Clarifier les questions en litige** : Un tiers neutre (le conciliateur) aide à identifier les points de friction et à organiser le dialogue entre les parties
- **renforcer la confidentialité**: les discussions et les informations échangées restent privées, ce qui est un avantage majeur par rapport à la publicité d'un procès
- **Promouvoir la sécurité juridique**: la signature de l'accord par les créanciers suspend les poursuites et assure une sécurité juridique accrue.

Économie du Règlement de Conciliation

Le Règlement de conciliation est structuré en deux (02) titres, et six (06) chapitres composés de vingt et sept (27) articles.

Innovations

Champ d'application du Règlement

Le présent Règlement de Conciliation s'applique à tout différend né des relations entre les opérateurs du secteur de l'électricité et leurs Usagers ainsi que les tiers et les Grands Comptes, ou entre les opérateurs du secteur de l'électricité et leurs cocontractants. Il leur est obligatoire.

Questions liées à la facturation, à la qualité de service, aux coupures, et à tout autre litige pouvant mettre en jeu la responsabilité contractuelle et/ou délictuelle des parties

Innovations

Etapes de la Procédure de Conciliation

Soumission préalable;

Saisine de l'ARSEL;

Recevabilité de la requête;

Enregistrement et instruction préliminaire du dossier;

Convocation des parties à la séance de conciliation;

Déroulement de la séance : exposé des griefs, échanges contradictoires, recherche de solution amiable;

Rédaction du procès-verbal (PV de conciliation ou de non-conciliation);

Suivi de l'exécution des engagements pris (résolutions de conciliation).

Innovations

7-1 Soumission préalable – Avant de soumettre une demande de conciliation à l'Agence, le demandeur doit tout d'abord porter sa réclamation auprès du défendeur, en vue d'un arrangement direct. Dans ce cas, la requête est jugée recevable à l'Agence. Toutefois, les requêtes n'ayant pas respecté ce préalable sont reçues à l'Agence et transmises au défendeur via la plateforme de traitement partagée et par tout autre moyen laissant trace.

Saisine de l'Agence par une requête rédigée en français ou en anglais et introduite par un usager; un opérateur ; un client de l'opérateur; un mandataire; une association des consommateurs ...

Innovations

La requête ne peut être recevable que si :

le demandeur justifie d'une des qualités rappelées à l'article 6.1 ci-dessus ;

le demandeur justifie de l'existence d'une preuve de déclaration dans les délais contractuels pour les cas de sinistre ;

le motif de la saisine ne fait l'objet d'aucune procédure judiciaire (litispendance).

Les innovations (dématérialisation)

La saisine se fait par les moyens ci-après :

- ❖ la plateforme e-LECTRA;
- ❖ au siège de l'Agence;
- ❖ dans les points de collecte dédiés ou par tout autre moyen laissant trace écrite.

Contre délivrance d'une attestation de dépôt de requête.

Innovations

Recevabilité

La requête ne répondant pas aux conditions mentionnées ci-dessus doit être, à la demande de l'Agence, régularisée dans un délai de vingt (20) jours calendaires au plus à compter de la date d'accusé de réception de la requête.

Innovations

Frais de conciliation

La procédure de conciliation est gratuite.

La rencontre de conciliation

a lieu par visioconférence, en présentiel au siège de l'Agence ou à un autre lieu choisi par l'Agence.

A la première rencontre, les parties devront signer une fiche les engageant à respecter la procédure et l'exécution des résolutions issues de la conciliation.

les parties comparaissent personnellement ou, se font représenter par leur mandataire ayant tous les pouvoirs nécessaires.

le Conciliateur peut entendre les parties, ainsi que leurs représentants, séparément ou ensemble.

Innovations

Dans le cas où les parties demanderesses ne sont pas accompagnées d'un Conseil, un Représentant d'associations des consommateurs peut être commis par le **Comité Consultatif des Consommateurs d'Electricité** (CCCE), pour assurer sa défense séance tenante.

Durée de la procédure de conciliation : **90 jours**

Innovations

Mesures provisoires

La saisine de la commission de conciliation est matérialisée par l'attestation de dépôt de la requête délivrée par l'Agence, dont le statut sera vérifié systématiquement par les agents de l'Opérateur. **Ceux-ci devront s'abstenir de suspendre la fourniture de l'énergie électrique auprès du client pour les impayés contestés, jusqu'à l'aboutissement de la procédure de conciliation** devant l'Agence, sauf en cas de DIVS (Danger Imminent pour la Vie et la Sécurité des biens et des personnes).

Toutefois, le conciliateur peut, s'il estime nécessaire, et vu l'urgence, après avoir entendu les parties en cause, ordonner le cas échéant les mesures conservatoires nécessaires pour faire face à l'urgence et permettre la continuité du fonctionnement des réseaux ou le rétablissement de la fourniture. La décision précise l'objet visé par la mesure conservatoire.

Effets juridiques et Fin de la conciliation

La procédure de conciliation prend fin :

quand il y 'a arrangement total ou partiel, dans ce cas, le Conciliateur dresse un procès-verbal de conciliation qui est soumis à la signature des parties ;

si une des parties à la conciliation ne communique pas son adhésion dans le délai prévu à l'article 12 ;

si la partie demanderesse est absente à trois conciliations consécutives ;

Effets juridiques et Fin de la conciliation

s'il apparaît au Conciliateur que le processus n'aboutira pas. Dans ce cas, ce dernier constate la non conciliation au travers d'un procès-verbal de non conciliation ;

à l'initiative de toutes les parties ou de l'une d'entre elles, et à tout moment de la procédure de conciliation. Dans ce cas, la partie intéressée doit le notifier à l'Agence qui informe l'autre partie.

Toutefois, l'Agence peut délivrer, le cas échéant, **un avis de clôture** de la procédure qui est généré par la plateforme de traitement partagée e-LECTRA.

A la fin de la mission du Conciliateur, le Secrétariat de la commission de conciliation procède au classement du dossier et s'assure du suivi-évaluation de l'exécution des résolutions de conciliation.

Portée de l'accord de conciliation

le PV de conciliation a force obligatoire pour les parties dès lors qu'il est signé par celles-ci et validé par l'organe compétent.

Les parties sont liées définitivement par l'accord de conciliation qui ne peut être remis en cause, sauf en cas de découverte, postérieurement à l'accord, d'un fait de nature à exercer une influence décisive et qui, avant l'accord intervenu, était inconnu de la partie qui entend remettre en cause celui-ci. Ce fait peut résulter d'une fraude de l'une des parties, ou d'une cause qui ne lui est pas imputable.

Autres moyens de résolution des différends par voie Conciliatoire

La résolution des différends entre opérateurs et usagers peut également, en fonction des circonstances de la cause, se faire en dehors du cadre formel.

Ce mécanisme de résolution consistera en une interpellation faite par l'Agence soit à l'utilisateur, soit à l'opérateur ou aux deux, à se conformer à la réglementation en vigueur.

Mécanisme de résolution des différends par voie conciliatoire

La résolution des différends par d'autres moyens entre l'opérateur et les usagers se fait sous forme d'avis émis par l'Agence à l'endroit de l'opérateur.

Les avis émis par l'Agence emportent engagement pour les parties de s'y soumettre. En cela, ils ont un caractère contraignant à l'égard des parties tout comme le procès-verbal de Conciliation.

Des avantages du règlement de conciliation

- Rapidité et accessibilité
- Coût réduit par rapport aux procédures judiciaires
- Neutralité et impartialité de l'ARSEL
- Préservation des relations entre les parties

Limites et défis

- Non-exécution volontaire par certaines parties
- Lourdeur administrative dans certains cas
- Manque de sensibilisation des consommateurs

Conclusion

- Le Règlement de conciliation constitue un **outil central de la régulation** par l'ARSEL
- Il renforce la confiance entre acteurs du secteur de l'électricité
- Son efficacité dépend de la **collaboration loyale des parties** et du **suivi rigoureux** de l'ARSEL

Merci pour votre aimable attention