



*Donner aux régulateurs méditerranéens les moyens d'assurer un avenir énergétique commun.*

**Groupe de travail de MEDREG sur les questions relatives aux consommateurs**

**Groupe de travail sur les clients et les marchés de détail de l'ECRB  
(Conseil des régulateurs de la Communauté de l'énergie)**

# **GESTION DES PLAINTES ET RÈGLEMENT DES LITIGES PROCÉDURES À LA DISPOSITION DES CLIENTS RÉSIDENTIELS**

**ANALYSE DU STATUT**

**MED18-26GA-4.2.1  
VERSION FINALE  
ISTANBUL, 19-11-2018**



MEDREG est cofinancé par l'Union européenne

## PAGE D'INFORMATION

### Résumé

Le présent document est intitulé « Procédures de gestion des plaintes et de règlement des litiges à la disposition des clients résidentiels - Analyse conjointe ECRB-MEDREG du statut des pratiques appliquées ». L'objectif de ce rapport est de comprendre le statut actuel et la nature de la gestion des plaintes, du règlement des litiges et de la sensibilisation des consommateurs parmi les membres de l'ECRB et de MEDREG, dans le but d'aboutir à des recommandations qui pourraient s'appliquer dans tous les cas de litige entre les consommateurs et leurs fournisseurs et pas uniquement dans les cas de règlement des litiges concernant l'accès aux réseaux électrique et de gaz et leur utilisation.

### À propos de MEDREG

MEDREG est l'association des Régulateurs méditerranéens de l'énergie, regroupant 25 régulateurs provenant de 21 pays de l'Union européenne, des Balkans et d'Afrique du Nord.

Les régulateurs méditerranéens collaborent pour promouvoir une harmonisation accrue des législations et des marchés régionaux de l'énergie, en recherchant une intégration progressive des marchés dans le bassin euro-méditerranéen.

Grâce à une coopération et à un échange constant d'informations entre ses membres, MEDREG vise à promouvoir les droits des consommateurs, l'efficacité énergétique, les investissements dans les infrastructures et le développement, sur la base de systèmes énergétiques fiables, sûrs, rentables et durables du point de vue environnemental.

MEDREG constitue une plate-forme d'échange d'informations et d'assistance pour ses membres et leur propose des de renforcement des capacités à travers des webinaires, des sessions de formation et des ateliers.

Le secrétariat de MEDREG est situé à Milan, en Italie.

MEDREG tient à remercier tout particulièrement les experts en réglementation suivants pour leur contribution à la préparation du présent rapport : Insérer les membres du Groupe de travail sur les questions relatives aux consommateurs de MEDREG et du Groupe de travail sur les clients et les marchés de détail de l'ECRB (Conseil des régulateurs de la Communauté de l'énergie)

Pour en savoir plus, rendez-vous sur [www.medreg-regulators.org](http://www.medreg-regulators.org).

Si vous avez des questions au sujet du présent document, veuillez contacter :  
Secrétariat de MEDREG

Téléphone : +39 02 65565 524  
E-mail : [vlenzi@medreg-regulators.org](mailto:vlenzi@medreg-regulators.org)

## À propos de l'ECRB

Le Conseil des régulateurs de la Communauté de l'énergie (ECRB) opère sur la base du traité instituant la Communauté de l'énergie.

L'ECRB est l'organisme régional indépendant des régulateurs de l'énergie dans la Communauté de l'énergie et au-delà. Il réunit les autorités de régulation des neuf parties contractantes et pays observateurs de la Communauté de l'énergie et les partenaires réglementaires de l'UE. L'ECRB est présidé par un Président et par la Commission européenne, qui en assure la vice-présidence avec le soutien de l'Agence de coopération des régulateurs de l'énergie.

La mission de l'ECRB repose sur trois piliers : nourrir les débats sur la politique énergétique en fournissant des orientations réglementaires coordonnées, harmoniser les réglementations au-delà des frontières et partager les connaissances et l'expérience en matière de réglementation. L'ECRB promeut le développement d'un marché régional de l'énergie compétitif, efficace et durable, qui travaille dans l'intérêt public en jetant un pont entre les besoins techniques de l'industrie réglementée et l'intérêt des clients. En tant qu'institution de la Communauté de l'énergie,<sup>1</sup> l'ECRB conseille le conseil ministériel de la Communauté de l'énergie et le groupe permanent à haut niveau de la Communauté de l'énergie sur les détails des règles statutaires, techniques et réglementaires, formule des recommandations en cas de litiges transfrontaliers entre régulateurs et émet des avis sur les décisions préliminaires de certification et l'adoption des codes de réseau. L'ECRB comprend en outre que sa mission consiste à fournir une contribution réglementaire coordonnée aux questions de développement stratégique du marché régional de l'énergie. Les activités de l'ECRB couvrent le gaz, l'électricité et la protection des consommateurs.

L'ECRB tient à remercier tout particulièrement les membres du Groupe de travail sur les clients et les marchés de détail de l'ECRB pour leur contribution à la préparation du présent rapport.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur [www.energy-community.org](http://www.energy-community.org).

Si vous avez des questions au sujet du présent document, veuillez contacter :  
Secrétariat de la Communauté de l'énergie

Téléphone : +43 1 5352222 27

E-mail : [nina.grall@energy-community.org](mailto:nina.grall@energy-community.org)

---

<sup>1</sup> [www.energy-community.org](http://www.energy-community.org).

## Table des matières

<b>ABOUT MEDREG</b> .....	<b>2</b>
<b>EXECUTIVE SUMMARY</b> .....	<b>6</b>
<b>1 INTRODUCTION</b> .....	<b>7</b>
<b>2 REGULATORY ASPECTS</b> .....	<b>8</b>
2.1 Competency of the national regulatory authority for resolving disputes by means of dispute settlement or complaint handling procedures in the case of household customers in the energy market.....	8
2.2 Schematic descriptions of the dispute settlement and/or complaint handling procedure(s) .....	10
2.3 The legal effect of the settlement outcome .....	16
2.4 The areas for which NRA is competent for dispute settlement and/or complaint handling of household customers.....	17
2.5 Other institutions dealing with energy related customer complaints and formal dispute settlement procedures.....	18
2.6 Ways to inform customers about their right to complain .....	18
2.7 Customers' obligation .....	20
2.8 The regulatory authority's action as a dispute settlement authority .....	21
2.9 Ways to submit customer's complaints to the regulator .....	22
<b>3 COMPLAINT HANDLING AND DISPUTE SETTLEMENT PROCEDURES</b> .....	<b>23</b>
3.1 Procedures to turn complaint handling into a formal dispute settlement procedure.....	23
3.2 The regulator's access to complaint related data and types of complaints .....	23
3.3 NRAs deadline to issue a decision after receiving a complaint .....	24
3.4 Schemes of compensation from the service provider.....	27
3.5 Customers' obligation on submission fee.....	28
3.6 Consumer's reimbursement of costs regarding the engagement .....	29
3.7 The regulator's reporting procedures .....	29
3.8 The regulator's duty on data collection.....	30
3.9 NRAs interim measures while acting as a dispute settlement authority.....	30
<b>4 FINAL DECISIONS PROCEDURES</b> .....	<b>30</b>
4.1 Possibilities of appealing the NRAs decision .....	31
4.2 The regulator obligation to motivate its decisions.....	31
4.3 NRA notification to the involved parties.....	32
4.4 Timelines for the determination of a dispute by the regulator .....	33
4.5 NRAs procedure in case of service providers' delay .....	34

4.6	The regulator’s procedure in case service providers do not apply the regulator’s decision related to a complaint / dispute settlement .....	35
4.7	Relevant information provided by the energy service provider .....	37
<b>5</b>	<b>CONCLUSIONS .....</b>	<b>38</b>
<b>6</b>	<b>NEXT STEPS .....</b>	<b>41</b>
	<b>ANNEX – LIST OF ABBREVIATIONS.....</b>	<b>42</b>

## RÉSUMÉ ANALYTIQUE

Le présent rapport met en avant les procédures de gestion des plaintes et de règlement des litiges mises à la disposition des clients résidentiels sur le marché de l'énergie, du point de vue des droits des consommateurs sur le marché, mais aussi en tenant compte des spécificités du marché de l'énergie. La mise à la disposition des clients résidentiels de moyens efficaces pour gérer leurs plaintes et avoir accès à des outils de règlement des litiges efficaces et peu coûteux est une caractéristique essentielle et incontestable d'un marché de l'énergie qui fonctionne. Un tel accès renforce en outre la confiance des clients dans la possibilité d'exercer leurs droits légitimes.

Au contraire, l'absence de tels mécanismes et la méconnaissance qu'ont les clients de leurs droits constitueraient les indicateurs inquiétants d'un équilibre inefficace et inégal entre les droits et obligations des clients et ceux de leurs fournisseurs de services.

Les clients résidentiels risquent d'être désavantagés par rapport aux fournisseurs auxquels ils ont à faire, en raison de l'inégalité des moyens disponibles et de la situation économique. Par conséquent, les institutions publiques jouent un rôle capital pour assurer la sécurité et l'équité de la situation des clients. Le présent document met l'accent sur le rôle de l'ANR à cet égard, mais fournit également des informations sur d'autres institutions administratives et judiciaires qui complètent le rôle de l'ANR dans la protection des droits des clients.

Le document vise à contribuer à renforcer et à améliorer l'impact des fonctions de gestion des plaintes et de règlement des litiges en général, notamment lorsque celles-ci relèvent de la responsabilité de l'autorité de régulation. Le document donne également un éclairage sur les processus actuels utilisés lorsque de telles fonctions sont exercées par des entités autonomes par rapport au régulateur, comme les organismes spécialisés dans le règlement extrajudiciaire des litiges (REL). En tout état de cause, les organismes chargés de gérer les mécanismes de règlement extrajudiciaire ou autres mécanismes comparables doivent garantir l'impartialité et l'objectivité, tant dans le cadre de leur mission légale que dans leurs pratiques de fonctionnement.

La mise à la disposition des clients de moyens efficaces et abordables, tout comme la sensibilisation aux procédures et leur transparence, sont à la fois importantes et nécessaires. Ce document les souligne dans une tentative d'introduire certains critères minimaux à respecter pour garantir l'accès des clients à la justice. Cela est d'autant plus important que la plupart des clients résidentiels ont moins d'expérience en matière juridique que le fournisseur auquel ils ont à faire, qu'ils sont financièrement plus faibles et que parfois, la valeur en jeu ne justifie pas économiquement les coûts d'une procédure de plainte. Par conséquent, les procédures extrajudiciaires devraient être conçues de manière à faciliter l'accès des clients à la justice et à les encourager à exercer dûment leurs droits.

Le contenu du document est le suivant :

- Brève introduction exposant le contexte et le contenu du présent document
- Chapitres distincts, chacun rassemblant les informations émanant du questionnaire
- Une conclusion résumant et commentant les principales conclusions ressortant du questionnaire telles qu'elles ont été compilées dans la présente analyse de statut.

## 1 Introduction

La protection efficace des consommateurs est l'un des principaux objectifs énoncés dans la Stratégie 2020-2030 approuvée de MEDREG (réf : Med14-24SC-3.1).

La protection des consommateurs est perçue comme une responsabilité primordiale des régulateurs. Cela inclut la mise à la disposition des clients d'instruments de gestion des plaintes et de règlement des litiges qui leur permettent de défendre leurs intérêts et leurs droits sur le marché de l'électricité. Conformément au Plan d'action de MEDREG pour la période 2018-2019<sup>2</sup>, son Groupe de travail sur les questions relatives aux consommateurs s'est engagé à collaborer avec l'ECRB pour mettre en place une plate-forme complète sur les mécanismes de gestion des plaintes et de règlement des litiges, dans le but d'améliorer la situation des clients résidentiels sur le marché de l'énergie.

Le programme de travail 2018 de l'ECRB prévoit que le Groupe de travail sur les clients et les marchés de détail, par le biais des activités d'un comité de réflexion sur la gestion des plaintes, le règlement des litiges et la sensibilisation des clients (TF3), préparera une analyse conjointe ECRB-MEDREG du statut de la gestion des plaintes et du règlement des litiges.<sup>3</sup>

Le Groupe de travail sur les questions relatives aux consommateurs de MEDREG et le Groupe de travail sur les clients et les marchés de détail de l'ECRB ont déjà :

1. Réalisé une enquête sur les procédures de gestion des plaintes et de règlement des litiges auprès de la Communauté de l'énergie et des pays membres de MEDREG ;
2. Évalué les résultats de l'enquête et préparé une analyse du statut des pratiques de gestion des plaintes et de règlement des litiges appliquées dans la Communauté de l'énergie et dans les pays membres de MEDREG.

L'enquête et le présent rapport sont axés sur les plaintes et les litiges concernant les clients/consommateurs **résidentiels**. Aux fins du présent document commun aux pays membres de l'ECRB et de MEDREG, les plaintes sont considérées comme des procédures extrajudiciaires impliquant la gestion des réclamations adressées par les clients résidentiels aux organismes compétents, tels que le régulateur de l'énergie, le gestionnaire du réseau ou le médiateur de l'énergie. D'autre part, le règlement des litiges est considéré comme une procédure officielle, ce qui signifie qu'elle aboutit à une décision administrative finale contraignante pour les parties concernées. Toutefois, la comparution devant un tribunal est toujours possible pour chacune des parties, l'accès aux tribunaux étant un droit fondamental qui ne souffre aucune exception.

Le questionnaire et cette analyse de statut ont également permis de recueillir des informations sur la connaissance qu'ont les clients de leurs droits et obligations vis-à-vis de leur fournisseur de services.

---

<sup>2</sup>Programme de travail du GT Consommateurs de MEDREG disponible sur : <http://www.medreg-regulators.org/Activities/Consumers.aspx>

<sup>3</sup>Programme de travail de l'ECRB 2018 disponible sur : <https://www.energy-community.org/dam/jcr:85a2a302-6cbe-47b0-bb04-772914026ac4/ECRB%20WP2018.pdf>.



## 2 Aspects réglementaires

### 2.1 Compétence de l'autorité nationale de régulation en matière de règlement des litiges par le biais de procédures de règlement des litiges ou de gestion des plaintes dans le cas des clients résidentiels sur le marché de l'énergie

Il est très important qu'un organisme facilement identifiable, généralement une tierce partie qui propose ou impose une solution, soit en charge de la gestion des plaintes et du règlement des litiges des clients résidentiels.

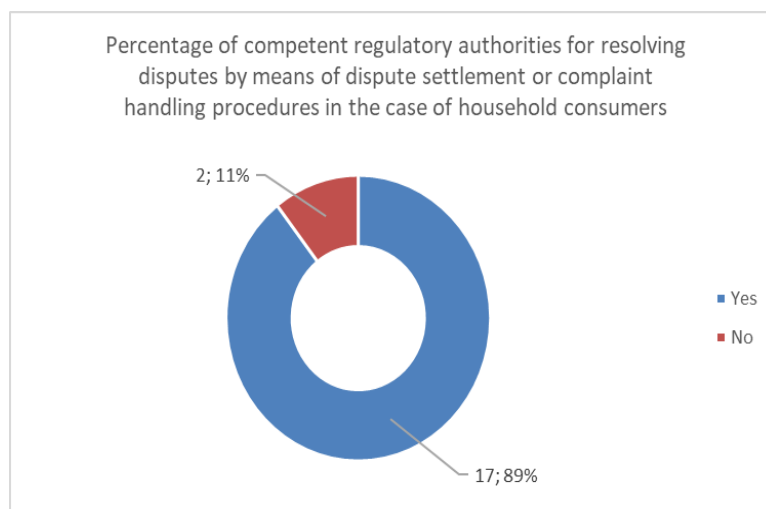


Figure 1. Pourcentage des autorités de régulation compétentes dans la résolution des litiges au moyen de procédures de règlement des litiges ou de gestion des plaintes dans le cas des consommateurs résidentiels.

La majorité des répondants de MEDREG (80 %) ont répondu positivement à la question de savoir si l'autorité nationale de régulation était chargée de traiter et de résoudre les plaintes des clients résidentiels. Dans le cas de la **Grèce**, l'autorité de régulation de l'énergie (RAE) enquête sur les plaintes des consommateurs uniquement par rapport aux « questions de surveillance réglementaire » mentionnées dans la loi 4001/2011. De même, l'autorité de régulation **espagnole** (CNMC) n'est pas compétente pour les litiges émanant d'un consommateur individuel ou initiés par lui, même si elle est compétente pour les litiges entre agents du marché de l'énergie (par ex. entre fournisseurs et GRT ou GRD). Ainsi, sur dix pays répondants, huit disposent d'une autorité nationale de régulation compétente pour gérer et résoudre les litiges initiés par les consommateurs résidentiels ou les concernant ; dans un pays, l'autorité nationale de régulation est partiellement compétente et dans un autre, elle ne l'est pas du tout.



Toutes les autorités de régulation des pays des parties contractantes de la Communauté de l'énergie (PCCE) sont compétentes pour résoudre les litiges ou les plaintes des clients résidentiels. Ces compétences sont clairement définies dans leur législation principale relative à l'énergie et/ou à la protection des consommateurs. Cependant, dans seulement trois PCCE (Bosnie-Herzégovine<sup>4</sup>, ARY de Macédoine et Kosovo<sup>5</sup>), les définitions de « règlement des litiges » et/ou de « gestion des plaintes » sont incluses dans les lois concernées.

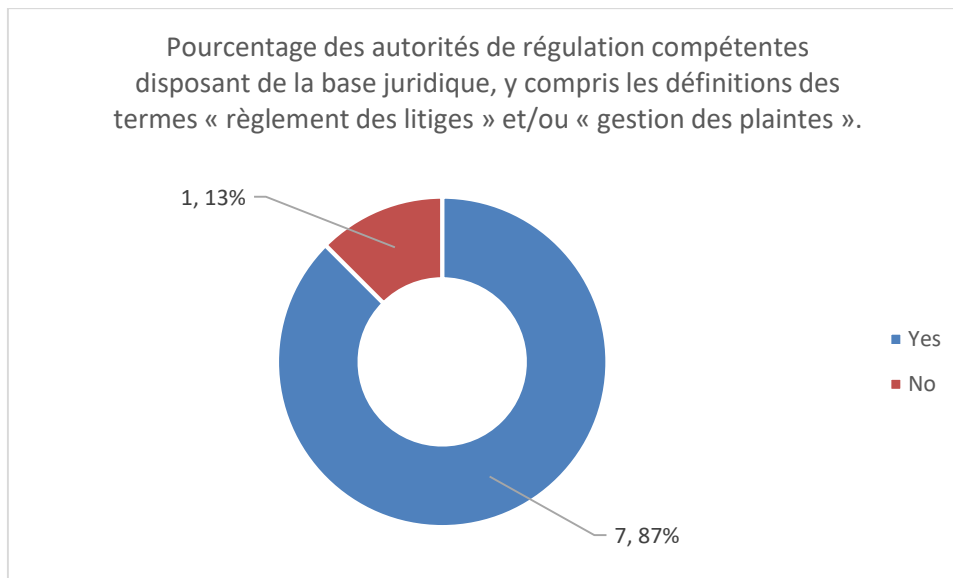


Figure 2. Pourcentage des autorités de régulation compétentes disposant de la base juridique, y compris les définitions des termes « règlement des litiges » et/ou « gestion des plaintes ».

D'après les réponses fournies par huit pays répondants, deux d'entre eux (**Italie, Jordanie**) disposent d'une base juridique pour les procédures de gestion des plaintes et de règlement des litiges, tout en ayant également des définitions juridiques des termes « règlement des litiges » et/ou « gestion des plaintes ».

<sup>4</sup> En ce qui concerne le secteur de l'électricité, où les résultats pour la Bosnie-Herzégovine diffèrent de ceux de la Fédération de Bosnie-Herzégovine (FBiH), la République serbe (RS) et le District de Brčko, ils sont affichés séparément. En ce qui concerne le secteur du gaz, les résultats ne sont donnés que pour la RS.

<sup>5</sup> Tout au long du présent document, cette désignation est sans préjudice des positions sur le statut et est conforme à la résolution 1244 du Conseil de sécurité des Nations Unies et à l'avis consultatif de la Cour internationale de justice sur la déclaration d'indépendance du Kosovo\*.

Dans le cas de l'ARERA (**Italie**), la résolution ARERA 209/2016/E/com du 5 mai 2016 définit les règles relatives à l'exécution des procédures de REL dans les secteurs réglementés, qui couvrent le service de conciliation et tous les organes de conciliation inscrits au registre des REL. L'ARERA peut résoudre dans une certaine mesure les plaintes/litiges émanant des clients résidentiels en vérifiant le fondement des plaintes des consommateurs et, le cas échéant, en demandant au fournisseur de résoudre le problème. L'intervention de l'autorité de régulation cesse dès lors que le fournisseur verse une compensation automatique à l'acheteur dans le délai maximum indiqué. Les procédures concernées, appelées Smart Help Services, sont gérées, pour le compte de l'ARERA, par le guichet unique des consommateurs. La gestion des plaintes relève de la responsabilité exclusive des fournisseurs et implique l'envoi d'une réponse écrite, motivée et documentée à la plainte écrite d'un client. Une « plainte écrite » est définie par la réglementation établie par l'ARERA comme toute communication écrite envoyée au fournisseur de services (fournisseur ou GRD le cas échéant), y compris par voie électronique. Par cette plainte écrite, le client résidentiel, son représentant légal ou une association de consommateurs exprime des plaintes concernant la non-conformité du service avec une ou plusieurs exigences définies par des dispositions législatives ou réglementaires, par le contrat de fourniture ou par tout autre acte régissant la relation entre le fournisseur et le client.

Pour quatre pays répondants (**Algérie, Égypte, Malte, Portugal**), il existe une base juridique qui ne fournit toutefois aucune définition des termes « règlement des litiges » et/ou « gestion des plaintes ». Deux pays membres (**Palestine, Turquie**) n'ont pas fourni de réponse à cet égard. Deux autres pays membres (**Grèce, Espagne**) n'ont pas été pris en compte pour cette question, leur autorité de régulation n'étant pas compétente pour résoudre de tels litiges.

## 2.2 Description schématique de la (des) procédure(s) de règlement des litiges et/ou de gestion des plaintes

Une information claire et conviviale ainsi que la transparence des procédures et de l'activité des autorités chargées de gérer les plaintes et de résoudre les litiges sont essentielles pour assurer l'efficacité des procédures extrajudiciaires et garantir l'accès des consommateurs à la justice. Il est tout aussi important de veiller à ce que le client résidentiel ait accès aux procédures sans avoir besoin d'un conseil juridique spécialisé et/ou d'un représentant légal, que les procédures de plainte soient d'un coût abordable voire gratuites et que la durée des procédures soit raisonnable jusqu'à la décision administrative finale.

Six des huit pays répondants de MEDREG (**Algérie, Égypte, Italie, Jordanie, Malte, Portugal et Turquie**) disposent de procédures claires. La **Palestine** n'a pas répondu. La **Grèce** et l'**Espagne** n'ont pas été prises en compte dans cette analyse, car elles ne sont pas compétentes pour résoudre les litiges.

Dans les pays des **PCCE**, la procédure de résolution des plaintes et de recours est essentiellement la même ; la plainte doit être déposée auprès du régulateur, qui demande ensuite l'avis de l'organe de première instance (le fournisseur). Le délai de gestion des plaintes passe de 30 jours (**Moldavie**) à 60 jours (**Bosnie-Herzégovine, Géorgie, Kosovo\*\***, **ARY de Macédoine et Serbie**), et tous ont évoqué la possibilité de prolonger ce délai de 30 ou 60 jours supplémentaires pour les recherches et la collecte de preuves. Par conséquent, la procédure peut durer jusqu'à 120 jours au maximum jusqu'à ce qu'une décision soit prise. C'est notamment le cas pour la **Bosnie-Herzégovine** et l'**Albanie**. En **Serbie**, bien qu'il n'existe pas de disposition légale sur la possibilité de prolonger le délai fixé, celui-ci peut en pratique être prolongé en raison du manque d'informations au cours du processus de collecte des preuves et de la documentation. De plus amples informations sur les procédures mises en place dans les différents pays sont fournies par les ANR (voir ci-dessous).

En **Albanie**, conformément à la loi sur le secteur de l'électricité (*Law on Power Sector*), l'ERE est compétente pour le règlement des litiges conformément à la réglementation sur le règlement des litiges et la gestion des plaintes. Toute partie concernée ayant une plainte à formuler contre le gestionnaire du réseau de transport ou de distribution et tout détenteur de licence concernant la mise en œuvre de ses obligations au titre des définitions de cette loi ou d'autres règlements sur le secteur de l'électricité peut soumettre ces plaintes à l'ERE en vue de leur résolution. L'ERE statue sur le litige dans un délai de 30 jours à compter de la date d'enregistrement de la plainte. Si toutefois l'ERE a besoin d'informations complémentaires sur le cas, ce délai peut être prolongé de 30 jours. Si l'ERE s'avère non compétente, elle peut décider de ne pas accepter la plainte conformément à la loi en vigueur. Conformément à la loi sur le secteur du gaz (*Law on Gas Sector*), l'ERE est tenue de déterminer la procédure de gestion des plaintes.

Dans le cas de l'**Algérie** (CREG), la procédure se déroule comme suit :

Le plaignant doit d'abord contacter son distributeur pour l'informer de son mécontentement en respectant les trois niveaux de recours suivants : agence commerciale pour le premier niveau, service de distribution pour le deuxième niveau et direction générale de la société de distribution concernée pour le troisième niveau. Si le plaignant n'est pas satisfait du traitement de sa demande ou s'il n'a pas reçu de réponse de la société de distribution dans un délai maximum de trois (3) mois, il peut déposer un recours auprès de la CREG en joignant les pièces justificatives nécessaires.

La CREG commence par recueillir les informations nécessaires sur la demande, afin de l'analyser et de décider de la recevabilité du cas et de sa compétence pour le traiter. Selon la CREG, les cas irrecevables sont les suivants : le plaignant n'a pas utilisé tous les recours internes du distributeur, le dossier de recours est incomplet et/ou le litige est examiné par un tribunal compétent ou décidé par ce dernier. Dans tous les cas, la CREG dispose d'un maximum de trois (3) jours ouvrables pour revenir vers le plaignant et l'informer des conséquences de son recours sous forme d'accusé de réception. Dans tous les cas, la CREG peut, le cas échéant, réunir les parties concernées pour tenter de parvenir à une solution amiable. Si l'une des deux parties n'est pas satisfaite de la position de la CREG par rapport au recours déposé auprès d'elle, elle pourra toujours porter le litige devant les tribunaux compétents.

En **Bosnie-Herzégovine**, il existe deux autorités (la FERK et la RERS) qui ont mis en place des procédures différentes :

1. FERK<sup>6</sup> :

- **PRL** : Selon le règlement de la FERK sur les auditions publiques et le règlement des demandes, des litiges et des plaintes, la FERK règle les litiges à la demande de la partie concernant le droit à la fourniture d'électricité, l'obligation de fourniture d'électricité, les tarifs/prix auxquels l'électricité est fournie, les retards ou refus de fournir l'électricité et la qualité de la fourniture de cette électricité. Il s'agit d'une forme de procédure de médiation. L'indemnisation des dommages éventuels n'est pas prise en considération.
- **PGPC** : Conformément à la loi sur l'électricité dans la Fédération de Bosnie-Herzégovine, la FERK est autorisée à résoudre la plainte selon la décision du GRD en deuxième instance concernant le refus d'accès au réseau de distribution de la tierce partie et les conditions d'accès au réseau de distribution.

---

<sup>6</sup> Pratique de règlement des litiges et procédures de traitement des plaintes dans les pays de l'ARRE - Analyse comparative : [https://erranet.org/wp-content/uploads/2016/03/BA\\_Dispute-Settlement-and-Complaint-Handling-Procedures\\_2016\\_FINAL\\_eng.pdf](https://erranet.org/wp-content/uploads/2016/03/BA_Dispute-Settlement-and-Complaint-Handling-Procedures_2016_FINAL_eng.pdf)

- Différence entre les deux procédures : Dans la procédure de règlement des litiges, la FERK a un rôle d'organe qui permet aux parties de parvenir à un compromis. Si tel n'est pas le cas, la FERK leur recommande de lancer une procédure judiciaire. Dans le cadre de la procédure de gestion des plaintes des clients, la FERK prononce une résolution par le biais d'un acte final en tant qu'organe de deuxième instance.
2. RERS<sup>7</sup> :
- PRL : La RERS est chargée, à la demande de la partie, de régler les litiges sur le marché de l'énergie électrique concernant : (a) le droit à la fourniture d'électricité, (b) le droit d'accès au réseau de distribution, (c) l'obligation de livraison d'électricité, (d) les tarifs auxquels l'électricité est livrée, (e) les interruptions dans la fourniture d'électricité, (f) le refus de livrer l'électricité, (g) la qualité de l'approvisionnement électrique.
  - PGPC : La définition est prescrite par la législation nationale. La RERS est compétente pour résoudre la plainte selon la décision du distributeur en deuxième instance concernant : (a) le refus d'accès au réseau de distribution au producteur d'électricité, c'est-à-dire à l'acheteur éligible ; (b) les conditions d'accès au réseau de distribution au producteur d'électricité, c'est-à-dire à l'acheteur éligible ; (c) le refus de la demande de l'acheteur final d'obtenir le consentement pour le raccordement au réseau de distribution d'électricité.
  - Différence entre les deux procédures : La RERS est compétente pour résoudre uniquement la plainte selon la décision du distributeur en deuxième instance. Le Règlement sur l'audition publique et le règlement des litiges et des plaintes déposées par la RERS prescrit la procédure de règlement des litiges et des plaintes des participants au marché de l'électricité et la procédure de règlement des plaintes sur le marché du pétrole et des dérivés du pétrole conformément aux dispositions des lois relatives à l'énergie.

En **Italie**, la procédure ne peut être suivie auprès de l'autorité de régulation qu'après que le client a d'abord déposé une plainte auprès du fournisseur. En l'absence de réponse à cette dernière, dans les 50 jours suivant l'envoi de la plainte, ou si la réponse n'est pas satisfaisante, le client peut suivre ces procédures :

- Le client active la procédure de conciliation en s'inscrivant sur la plate-forme en ligne du Service, en remplissant le formulaire de demande et en joignant tous les documents requis. Les clients non représentés par un délégué ou une association de consommateurs peuvent également faire une demande hors ligne. Les fournisseurs ont l'obligation de participer à la procédure.
- Le processus de conciliation comprend des réunions virtuelles (en ligne) en présence d'un tiers conciliateur impartial doté d'une expertise spécifique en matière de médiation et d'énergie.
- La première réunion de conciliation doit avoir lieu dans les 30 jours suivant le dépôt de la demande et de tous les documents requis.
- La procédure doit être achevée sous 90 jours maximum à compter du dépôt de la demande ; le délai peut être prolongé de 30 jours maximum sur demande du conciliateur en cas de litiges complexes, ou sur demande conjointe et justifiée des deux parties.
- Si les parties trouvent une solution au litige, elles signent un accord écrit et daté qui est réputé exécutoire ou qui peut être invoqué devant la juridiction compétente par la contrepartie en cas d'insatisfaction quant à son contenu.
- En l'absence d'accord, le conciliateur établit un rapport indiquant que la tentative de conciliation a échoué. Le cas échéant, la tentative de conciliation, en tant que condition

---

<sup>7</sup> Pratique de règlement des litiges et procédures de traitement des plaintes dans les pays de l'ARRE - Analyse comparative : [https://erranet.org/wp-content/uploads/2016/03/BA\\_Dispute-Settlement-and-Complaint-Handling-Procédures\\_2016\\_FINAL\\_eng.pdf](https://erranet.org/wp-content/uploads/2016/03/BA_Dispute-Settlement-and-Complaint-Handling-Procédures_2016_FINAL_eng.pdf)

d'éligibilité à une action judiciaire, est considérée comme épuisée et le client peut saisir le tribunal pour résoudre le litige.

Dans le cas de l'**Égypte** (EgyptERA), les procédures de gestion des plaintes se déroulent de la manière suivante :

1. Le régulateur appose le numéro de protocole d'entrée sur la plainte.
2. La plainte est présentée au PDG du régulateur afin qu'il l'envoie aux spécialistes de la protection des consommateurs et à d'autres divisions connexes, dans la mesure où la plainte peut nécessiter une analyse technique ou financière.
3. Immédiatement, la division de la protection des consommateurs prépare deux lettres :
  - Première lettre : du régulateur au plaignant, lui indiquant le numéro de la plainte et l'informant que le régulateur est en train de procéder aux investigations.
  - Deuxième lettre : du régulateur à la société détenant la licence, l'informant du résultat de l'étude et de l'analyse du groupe de travail.

Si la plainte est reçue par téléphone, le représentant de l'agence fait un bref résumé de la plainte, incluant ce qui suit :

- Nom, adresse, numéro de téléphone et coordonnées de tout autre contact cité dans la plainte, si cela est facultatif.
- Informations sur l'autre partie (nom de la société détentrice de la licence).
- Principaux points de la plainte.
- Autres procédures internes relatives à l'ensemble de la plainte.

Le régulateur doit vérifier si le consommateur a d'abord communiqué avec la société pour résoudre le problème. Si la société n'a pas répondu ou n'a pas résolu la plainte, la division de la protection des consommateurs envoie trois rappels dans les dix jours ouvrables. À l'issue de ces étapes de la procédure seulement, EgyptERA prend sa décision et la communique à la société aux fins d'exécution. Dans le cas où la société ne prend pas les mesures nécessaires pour résoudre la plainte conformément à la décision, l'EgyptERA soumet le cas à son conseil d'administration.

En **Géorgie**, les règles procédurales de règlement des litiges sont définies par la résolution n°54 de la GNERC relative aux règles procédurales de règlement des litiges, adoptée le 29 décembre 2017. Le Règlement définit deux types de demandes : une **plainte administrative** qui peut être une demande écrite présentée par la partie intéressée à la Commission, demandant l'annulation, la modification ou le remplacement de la résolution du détenteur de la licence et par laquelle la sanction administrative a été imposée à la suite d'un vol présumé d'électricité ou de gaz naturel et **une demande** en cas de violation possible des droits, d'application des droits ou de règlement des litiges.

Conformément aux règles procédurales de règlement des litiges, dès qu'une plainte/demande administrative est déposée par la partie intéressée auprès de la Commission, elle est enregistrée par la Chancellerie le jour même et transférée à l'unité structurelle compétente au plus tard le jour suivant. L'unité structurelle compétente est chargée de mener des investigations sur le problème et de préparer tous les faits et informations pertinents pour l'examen par la Commission. La Commission examine la plainte et adopte une décision après une audience orale. La décision doit être prise dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Si plus d'un mois est nécessaire pour déterminer les circonstances substantielles entourant la plainte administrative, le délai peut être prolongé d'un ou deux mois supplémentaires, sur demande.



Une fois la plainte/demande administrative reçue, la Commission la transmet à la société détenant la licence/ réglementée concernée, en demandant des éclaircissements et une documentation complète sur le problème en question. La Commission adopte la décision relative à la plainte/demande administrative sur la base d'une audience orale et de l'examen des documents et autres pièces présentés par les parties. Les parties intéressées sont informées de l'heure de l'audience au moins sept jours à l'avance. La Commission est autorisée à examiner la plainte administrative si la partie n'assiste pas à l'audience et que la décision est adoptée par un vote majoritaire des Commissaires. La décision de la Commission est juridiquement contraignante et la Commission est autorisée à demander l'exécution immédiate de tout ou partie de celle-ci. Si la décision n'est pas exécutée comme demandé, les procédures prévues par la loi géorgienne sur les procédures d'exécution s'appliquent.

En **Jordanie**, après que le plaignant a contacté le régulateur, l'EMRC vérifie par écrit les informations relatives à la plainte auprès du détenteur de la licence, après quoi le responsable de l'autorité de régulation donne son avis et toutes les informations relatives à la plainte à son gestionnaire, qui à son tour donne son avis. Sur la base des informations ci-dessus, le conseil d'administration de l'EMRC rend une décision et informe le plaignant.

Au **Kosovo\***, la procédure suivante s'applique : (i) la première instance de plainte sera le fournisseur ou le GRD si la plainte concerne le raccordement au réseau. Après que la plainte du client ou du demandeur a été déposée auprès de l'un des détenteurs de licence mentionnés, celui-ci est tenu de rendre une décision écrite. (ii) La deuxième instance sera le régulateur, auprès duquel le client pourra déposer une plainte. Le département de la protection des clients (CPD) examinera la demande et rendra une décision écrite. Si le client ou le détenteur de licence n'est pas satisfait de la décision du CPD, il a le droit de déposer une plainte auprès du conseil d'administration de l'ERO concernant ladite décision. Certaines plaintes sont également examinées par le CPD, auquel cas le département ne prendra pas de décision mais émettra plutôt une recommandation écrite auprès du conseil d'administration de l'ERO.

Dans l'**ARY de Macédoine**, une procédure de règlement des litiges commence par la demande du client, qui sera transmise à l'organe de première instance. S'ensuit l'organisation d'une réunion une fois la réponse de l'organe de première instance reçue par l'ERC, à l'issue de laquelle l'ERC peut soit rendre une décision contraignante, soit poursuivre la procédure afin d'analyser et de collecter des preuves supplémentaires auprès d'autres institutions, soit conclure un règlement à l'amiable lors de la réunion. La procédure de gestion des plaintes est similaire, mais dans ce cas, elle peut se poursuivre directement par une décision contraignante. L'ERC n'est pas tenue d'organiser une réunion.

À **Malte**, la procédure de règlement des litiges se déroule selon les étapes suivantes :

1. Réception de la plainte d'un consommateur concernant un litige contre un fournisseur autorisé.
2. Recevabilité de la plainte par le régulateur, sous réserve de la confirmation que le consommateur a épuisé tous les recours possibles pour régler le litige avec le fournisseur autorisé.
3. Plainte renvoyée par le PDG à l'équipe technique de la direction, le cas échéant, pour examen. L'avis de plainte reçu est soumis à un fournisseur autorisé, s'il y a lieu, accompagné de la demande de présentation de la documentation et de la version des événements, ainsi que d'autres considérations relatives au litige. Le délai de présentation de la documentation est d'une semaine, sauf décision contraire du régulateur.

4. Examen initial de la documentation. Le rapport et la recevabilité ou non de la plainte sont renvoyés au PDG. Le rapport initial est approuvé ou modifié au besoin par le PDG, qui décide de procéder ou non aux investigations relatives à la plainte ou autres actions.
5. Dans les 3 semaines suivant la réception de la plainte, information des parties quant à la recevabilité ou l'irrecevabilité du litige, avec une explication documentée des raisons pour lesquelles une plainte ne peut être examinée plus avant. Si un litige ne peut être examiné par le REWS, les parties en sont informées et le dossier est clos. Si un litige doit être examiné par le REWS, le consommateur est invité à soumettre des éclaircissements supplémentaires et/ou des pièces justificatives en plus de celles reçues du fournisseur autorisé.
6. Examen technique détaillé de la plainte par l'équipe de direction. Toute information manquante ou tout éclaircissement requis est demandé(e) et toute documentation complémentaire ou tout éclaircissement est pris(e) en compte à cette étape du processus. Les parties au litige sont informées en permanence de la prolongation du délai de décision ; si, à un stade quelconque, la décision n'est pas prise dans un délai de 90 jours, un délai indicatif sera fixé pour la prise de cette décision.
7. Ébauche du rapport transmis au consommateur, à qui il est demandé s'il souhaite obtenir une décision officielle de la part du conseil d'administration du REWS concernant le cas ou non.
8. (i) Le consommateur demande une décision du conseil d'administration du REWS ou (ii) le consommateur demande qu'aucune décision ne soit rendue par le conseil d'administration du REWS, auquel cas la procédure prend fin et l'affaire est close.
9. Rapport renvoyé au conseil d'administration du REWS accompagné de recommandations en vue d'une décision contraignante.
10. Décision du conseil d'administration du REWS.
11. Décision communiquée au consommateur et au fournisseur autorisé pour mise en œuvre.
12. Les parties ont le droit de faire appel des décisions de la Commission devant le Tribunal administratif.
13. Décision et/ou décision d'appel mise en œuvre par le fournisseur de services.
14. Si la décision n'est pas mise en œuvre, des mesures d'exécution seront prises par le régulateur.

Au **Monténégro**, si une plainte est déposée, elle est envoyée à l'organe auquel elle doit être soumise et le plaignant en est informé. Si la plainte ne peut être résolue sur la base de la documentation soumise, une demande d'informations complémentaires, de documentation complémentaire ou de discussion orale sera émise afin de résoudre correctement la plainte. Lorsque tous les éléments de preuve sont recueillis et que tous les faits nécessaires à une prise de décision appropriée sont connus, la décision sur l'appel est soumise à l'adoption du conseil d'administration. Après son adoption, la décision est communiquée au plaignant et au fournisseur d'énergie contre lequel la plainte est déposée.

Dans le cas du **Portugal**, l'ERSE, après avoir procédé à une analyse de la plainte, peut adopter l'une des mesures suivantes : (i) demande d'informations complémentaires au consommateur et/ou au fournisseur/GRD ; (ii) information du consommateur quant à la solution juridique ; (iii) recommandation de certaines pratiques au fournisseur/GRD, notamment pour la résolution du litige.



En **Serbie**, la procédure de règlement des litiges est régie par la loi sur l'énergie et la loi sur la procédure administrative. Conformément à la loi sur l'énergie, le GRD doit statuer sur la demande de raccordement de l'installation d'un client dans les 15 jours suivant la date de réception de la demande écrite. Dans le cas d'une demande de raccordement de l'installation d'un producteur, il doit statuer dans les 45 jours suivant la date de réception de la demande écrite. La décision du GRD peut faire l'objet d'un appel auprès de l'Agence dans les 15 jours suivant la date à laquelle la décision a été rendue. L'Agence doit rendre sa décision en appel dans les 60 jours. La décision en appel de l'Agence est définitive au niveau administratif et peut faire l'objet d'une procédure devant le tribunal administratif.

En cas de plainte relative à d'autres problèmes, la procédure est décrite par la loi sur l'énergie et la loi sur l'administration de l'État, qui indique que la plainte doit être examinée dans les 30 jours à compter de la date de réception de la plainte écrite.

En **Turquie**, le régulateur reçoit la plainte, l'examine, obtient tous les documents de la société dans un délai de 15 jours ouvrables et rend ensuite une décision finale.

L'Agence nationale de régulation de l'énergie de la République de **Moldavie** (ANRE) est chargée de d'examiner les litiges dans un délai de 30 jours ouvrables à compter de la date d'enregistrement de la requête. Le délai d'examen peut être prolongé de 30 jours ouvrables supplémentaires, après notification au consommateur final, à l'utilisateur du réseau ou à l'utilisateur du réseau de distribution fermé. L'examen du litige par l'ANRE n'est pas une procédure obligatoire, les clients et les sociétés ayant également la possibilité de régler le problème directement devant le tribunal.

En **Ukraine**, la gestion des plaintes et le règlement des litiges font l'objet de procédures distinctes, comme le prévoit le projet de règles de gestion des plaintes<sup>8</sup> :

1. Gestion des plaintes : La NEURC doit examiner les plaintes des consommateurs dans un délai d'un mois. Ce délai peut être prolongé de 45 jours maximum s'il s'avère nécessaire de vérifier les données mentionnées dans la plainte ou d'obtenir des renseignements complémentaires auprès du fournisseur de services. La NEURC informe par écrit le consommateur et le fournisseur de services des résultats de l'examen de la demande, sous forme de lettre contenant des recommandations.
2. Résolution des litiges : La NEURC règlera les litiges si : a) le consommateur demande de résoudre le problème via une procédure de règlement des litiges, b) le consommateur a fait appel auprès du fournisseur de services et a obtenu une décision de sa part au plus tard un an avant de s'adresser à la NEURC. Au cours du processus de règlement des litiges, la NEURC peut, si besoin, organiser une audience préliminaire avec les parties ou effectuer une inspection non planifiée du fournisseur de services. Les litiges sont réglés par la décision de la NEURC acceptée en réunion publique. La décision peut inclure l'obligation pour le fournisseur de services de mettre fin à la violation, lui imposer une amende ou mettre fin à l'examen de l'appel du consommateur pour le règlement du litige.

## 2.3 L'effet juridique de l'issue du règlement

Lorsque nous parlons des effets juridiques de l'issue du litige ou de la plainte, nous entendons par là que les décisions prises par les organes responsables extrajudiciaires sont contraignantes pour les parties concernées. Même dans le cas où la décision est exprimée sous forme de recommandations, celles-ci doivent constituer des propositions de règlement, qui doivent être acceptées par les parties.

---

<sup>8</sup> Les Règles de gestion des plaintes ne sont pas définitivement approuvées. Par conséquent, la NEURC ne règle pas encore les litiges, mais examine seulement les plaintes.

En réponse à la question concernant l'effet juridique de l'issue du règlement, pour deux pays répondants de MEDREG (**Algérie, Portugal**), le régulateur n'a pas le pouvoir d'imposer une issue juridiquement contraignante au règlement. Pour trois membres (**Égypte, Italie, Malte**), le régulateur a le pouvoir d'imposer un règlement juridiquement contraignant.

Les décisions des autorités de régulation de toutes les **PCCE** sont contraignantes, à l'exception de l'ARY de Macédoine et de la Serbie, où la décision sur la gestion des plaintes est rendue sous forme de recommandation ou d'avis. L'autorité de régulation serbe rend une décision contraignante sur le règlement des litiges uniquement en ce qui concerne les raccordements.

Trois pays membres n'ont pas répondu à cette question (**Jordanie, Palestine, Turquie**). Deux pays répondants (**Grèce, Espagne**), n'étaient pas concernés par cette question puisque leur autorité de régulation n'est pas compétente pour résoudre les litiges.

## 2.4 Les domaines pour lesquels l'ANR est compétente pour le règlement des litiges et/ou la gestion des plaintes des clients résidentiels

Sur huit pays membres de MEDREG ayant répondu, six ont énuméré les domaines dans lesquels l'ANR est compétente. La **Palestine** et la **Turquie** n'ont pas répondu. La **Grèce** et l'**Espagne** ne sont pas prises en considération, car leur ANR n'est pas compétente pour résoudre les litiges.

Tous les régulateurs des **PCCE** ont des compétences clairement définies pour statuer sur les plaintes relatives aux raccordements et aux conditions de raccordement. Le domaine pour lequel les régulateurs sont compétents pour statuer sur les plaintes et les recours concerne la qualité de l'approvisionnement. Les régulateurs de six pays (**Bosnie-Herzégovine, Géorgie, Moldavie, Monténégro, Serbie, Ukraine**) sont compétents pour statuer sur les plaintes relatives à la qualité de l'approvisionnement.

Les consommateurs de **Bosnie-Herzégovine** (entité de la République serbe) et du **Monténégro** ont le droit de s'adresser au régulateur en cas de rupture d'approvisionnement.

En **Géorgie**, le régulateur ne résout que les litiges relatifs au vol d'électricité, lorsqu'une plainte est déposée. Les catégories de plaintes suivantes (liste non exhaustive) peuvent être adressées par le fournisseur de services et soumises au régulateur pour règlement des litiges :

- Raccordements au service : retard de réception d'un devis pour un raccordement non standard, retard d'obtention d'un rendez-vous pour un service standard, obstacles au raccordement, délai pour fournir un service non standard, retard dans le raccordement des générateurs de SER.
- Qualité et continuité de l'approvisionnement : niveau de fréquence, fluctuation de tension, basse tension, haute tension, harmoniques, continuité de l'approvisionnement (coupures).
- Comptage : relevé des compteurs, fonctionnement des compteurs, relevés incorrects, changement de compteur, pratiques commerciales déloyales, informations précontractuelles, clauses contractuelles, clauses et conditions abusives, modification des clauses contractuelles.
- Activation : emménagement, remise en service après une coupure, coupure après impayé ou retard de paiement.
- Problèmes de facturation : facture opaque, facture incorrecte, facture en double, facture non émise ou accès difficile à la facture du relevé mensuel, estimation élevée de la consommation et fréquence de facturation irrégulière par rapport aux relevés réels.
- Autres : informations sur le prix du tarif, le changement de tarif, le tarif social, le service à la clientèle médiocre ou déficient.

Dans le cas de l'**Italie**, le service de conciliation est compétent pour tout litige relatif à la fourniture de services, à l'exception des questions fiscales.

Dans le cas de la **Jordanie**, l'ANR est compétente pour entendre/accepter toute plainte des clients.

Dans le cas de **Malte**, les domaines couverts sont les suivants : raccordements au service, défaut de fourniture d'électricité au client, violations du contrat client, coupure de la ligne des consommateurs et problèmes de facturation.

Les compétences du régulateur sont plus étendues en **Moldavie** et en **Ukraine** où, par définition, il est également compétent pour d'autres problèmes.

Dans le cas du **Portugal**, l'ANR est compétente pour examiner et régler les plaintes liées aux problèmes de raccordement aux réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel, les problèmes de contrats de fourniture, de comptage, de facturation et les ruptures d'approvisionnement.

Dans le cas de la **Turquie**, le consommateur peut s'adresser à l'ANR pour toutes les questions relatives au marché de l'électricité s'il existe un mandat législatif à cet effet.

## 2.5 Autres institutions s'occupant des plaintes des clients liées à l'énergie et procédures officielles de règlement des litiges

À l'exception de l'**Algérie**, de la **Jordanie**, de **Malte** et de la **Turquie**, tous les autres pays membres de MEDREG ayant répondu disposent d'autres institutions qui traitent les plaintes des clients en matière d'énergie et/ou des procédures officielles de règlement des litiges.

Deux pays des PCCE, la **Moldavie** et l'**ARY de Macédoine**, ne disposent d'aucune autre institution chargée d'examiner les plaintes et les recours. Toutefois, dans la pratique de l'ARY de Macédoine, les clients peuvent déposer une plainte auprès du Médiateur, qui la transmet toujours au régulateur. Après avoir reçu une réponse de l'ERC sur le statut de la plainte, le Médiateur envoie la réponse au client. Le Médiateur est un organe qui a compétence pour examiner la plainte dans trois pays des PCCE : **Albanie**, **Bosnie-Herzégovine** (dans la Fédération et en République serbe) et **Ukraine**<sup>9</sup>, tandis qu'en **Géorgie**, au **Kosovo\***, au **Monténégro** et en **Serbie**, les consommateurs peuvent également contacter le tribunal pour protéger leurs droits dans le domaine énergétique. La médiation est une forme possible de protection des consommateurs au Kosovo\* et en Serbie, dans le cas où les consommateurs souhaitent tenter de résoudre le litige avant de saisir le tribunal, tandis que les inspecteurs sont compétents en Bosnie-Herzégovine (DERK) et en Ukraine (mais uniquement dans le domaine de l'électricité). L'arbitrage est également une option pour la résolution des litiges devant un tribunal, et cette option est utilisée en Serbie (arbitre ou tribunal arbitral). En Géorgie, les consommateurs ont la possibilité de soumettre leur demande au Défenseur public des intérêts des consommateurs (Défenseur public). Le Défenseur public enquête sur la plainte et représente les consommateurs devant la Commission, qui adopte la décision après une audience publique.

## 2.6 Moyens d'informer les clients sur leur droit de porter plainte

Informer les clients sur le droit de porter plainte fait partie du principe de transparence. Cela comprend des informations sur l'autorité auprès de laquelle déposer la plainte, les procédures et les délais et éventuellement les coûts de la procédure.

<sup>9</sup> En Ukraine, un organe de médiation est prévu par la loi mais n'a pas encore été créé.

Les sites Web, les factures d'énergie et les brochures sont les moyens les plus courants d'informer les clients. Toutefois, le recours à des conférences en **Algérie** et à des entretiens en **Palestine** semble être l'unique moyen d'informer les clients. Le tableau suivant résume les moyens utilisés dans les différents pays membres de MEDREG et des PCCE pour informer les clients sur leur droit de soumettre leur plainte aux fins de résolution par le biais de procédures de règlement des litiges, et auprès de qui la déposer.

Pays	Moyens d'informer les clients									
	Site Web	Brochure	Téléphone	E-mail	Annonces (TV, radio)	Entretiens	Guide pratique	Conférences	Contrat	Facture
Algérie	X	X					X	X		
Égypte	X		X	X		X				
Grèce	X		X	X	X					
Italie	X	X	X							
Jordanie	X		X							
Malte	X	X								
Palestine		X			X	X				
Portugal	X	X		X						
Espagne	X	X	X	X						
Turquie										
Albanie	X	X								
Bosnie-Herzégovine	X	X			X				X	
ARY de Macédoine	X								X	
Géorgie					X					X
Kosovo*										
Moldavie	X								X	X
Monténégro	X									X
Serbie	X								X	X
Ukraine	X									X
<b>TOTAL</b>	15	8	5	4	4	2	1	1	4	5

Dans les pays des PCCE, la loi sur l'énergie fournit une base juridique pour informer les clients de leurs droits de porter plainte au **Monténégro**, dans l'**ARY de Macédoine**, au **Kosovo\***, en **Moldavie** et en **Serbie**. En outre, les règles en matière d'approvisionnement comprennent des dispositions relatives à l'obligation d'information en **Bosnie-Herzégovine**, en **Géorgie**, en **Serbie** et en **Ukraine**. Enfin, dans l'**ARY de Macédoine** et en **Géorgie**, les règles prescrites par les ANR en matière de règlement des litiges comprennent également de telles dispositions.

En **Égypte**, les bases juridiques sont la loi sur l'électricité et ses règles d'application, le code de distribution de l'électricité et certaines circulaires.

À **Malte**, la base juridique découle de la législation subsidiaire émise en vertu de la Loi relative au régulateur, à savoir les réglementations du marché de l'électricité.

Au **Portugal**, la loi n° 144/2015 du 8 septembre, qui est une transposition de la Directive européenne sur les procédures de REL des consommateurs, a établi que les fournisseurs de services (fournisseurs et GRD) doivent informer les consommateurs, notamment via leurs sites Web et leurs contrats, des institutions de REL applicables. D'autres moyens peuvent être utilisés à cette fin.

La **Turquie** fait état de lacunes en ce qui concerne l'information des clients sur leur droit de porter plainte, étant donné qu'il n'existe aucune base juridique pour l'application de cette pratique.

En ce qui concerne les normes de gestion des plaintes pour les fournisseurs de services et/ou d'autres institutions de règlement des litiges, tous les répondants disposent de normes de gestion des plaintes pour les fournisseurs de services et d'autres institutions de règlement des litiges dotées d'une base juridique à cette fin.

## 2.7 Obligation du client

En **Albanie**, en **Bosnie-Herzégovine**, dans l'**ARY de Macédoine**, au **Kosovo\***, en **Moldavie**, au **Monténégro**, en **Serbie** et en **Ukraine**<sup>10</sup>, les consommateurs doivent d'abord déposer une plainte auprès du fournisseur de services. La Géorgie n'oblige pas les consommateurs à suivre ces étapes dans l'ordre : dans cette PC, le consommateur peut contacter en premier lieu le fournisseur de services ou le tribunal.

Les informations sur la base juridique concernant les particuliers des pays des PCCE sont fournies ci-dessous :

- **Albanie** : loi n°43/2015 « relative au secteur de l'électricité » et dans le contrat des « Conditions générales du service universel de fourniture d'électricité aux clients finaux ».
- **Bosnie-Herzégovine (Fédération de B-H)** : conditions générales de fourniture d'électricité.
- **Kosovo\*** : règle sur la résolution des plaintes et des litiges dans le secteur de l'énergie.
- **ARY de Macédoine** : loi sur l'énergie, loi sur les procédures administratives et guide pratique sur la manière, les conditions et la procédure de résolution des litiges, ainsi que sur le niveau des remboursements justifiés des frais encourus dans le cadre de la procédure.
- **Monténégro** : loi sur la procédure administrative.
- **Serbie** : en cas de problèmes de raccordement et d'AT, la base juridique est la Loi sur la procédure administrative. Pour certains autres problèmes liés à la facturation ou à la coupure de la ligne, la base juridique est la loi sur l'énergie et la loi sur l'administration publique, concernant les délais.
- **Ukraine** : projet de règles de gestion des plaintes.

En **Algérie**, en **Égypte**, en **Italie**, à **Malte**, en **Palestine** et au **Portugal**, les clients sont tenus de déposer leur plainte auprès du fournisseur de services avant d'avoir le droit de déposer une plainte auprès du régulateur et/ou d'engager une procédure officielle de règlement des litiges.

- **Algérie** : Le plaignant doit d'abord contacter son distributeur pour l'informer de son mécontentement en respectant les trois niveaux de recours suivants :
  - 1er niveau : l'agence commerciale,
  - 2e niveau : le service de distribution,

---

<sup>10</sup> Ne concerne que la procédure de règlement des litiges



- 3e niveau : la direction générale de la société de distribution concernée.  
Si le plaignant n'est pas satisfait du traitement/de l'issue de sa demande après avoir utilisé tous les recours du distributeur interne, ou s'il n'a pas reçu de réponse de la part de la société de distribution dans un délai maximum de trois (3) mois, il pourra faire appel à la (CREG) avec les pièces justificatives nécessaires, notamment des copies de toutes les lettres adressées au distributeur et éventuellement les réponses correspondantes.
- **Italie** : les procédures de REL ne peuvent être activées par un client qu'après l'absence de réponse en temps et en heure (dans les 50 jours suivant l'envoi de la plainte) à une plainte envoyée au fournisseur, ou si le client a reçu une réponse insatisfaisante de la part du fournisseur. La base juridique est la résolution ARERA 209/2016/E/com du 5 mai 2016 sur les procédures de REL.
- **Malte** la base juridique est le règlement 5(1) alinéa a) du Règlement sur les procédures de règlement des litiges de 2016, qui stipule que le régulateur peut refuser de traiter un litige donné au motif que le consommateur n'a pas tenté de contacter le fournisseur autorisé concerné pour discuter de sa plainte et chercher, dans un premier temps, à régler la question directement avec lui.
- **Palestine** : le consommateur doit :
  - D'abord déposer une plainte par écrit auprès de n'importe quelle succursale des DisCos.
  - Les DisCos doivent fournir aux consommateurs les éclaircissements, les informations et les conseils nécessaires sur la façon de soumettre leur plainte.
  - Les DisCos répondent directement au consommateur par voie écrite dans un délai maximum de 3 jours.
  - Puis elles envoient un avis au PERC pour l'informer de la réception d'une plainte.
  - Les DisCos doivent répondre par écrit au consommateur sous 14 jours.
  - Dans le cas où les DisCos ont besoin de mener une discussion, les consommateurs doivent en être informés dans les 5 jours.
- **Portugal** : le consommateur doit d'abord attendre une réponse de son fournisseur de services (maximum 15 jours ouvrables) et en l'absence de réponse ou en cas de réponse non satisfaisante, il peut alors déposer un recours devant le régulateur.

En **Grèce**, en **Jordanie** et en **Turquie**, les clients peuvent déposer leur plainte directement auprès de l'autorité de régulation sans aucune condition préalable. En **Espagne**, les consommateurs peuvent saisir directement le tribunal, mais il est jugé préférable de s'adresser en premier lieu au fournisseur de services, puis à l'autorité régionale compétente.

## 2.8 L'action de l'autorité de régulation en tant qu'autorité de règlement des litiges

En **Albanie**, en **Égypte**, en **Géorgie**, en **Jordanie**, dans l'**ARY de Macédoine**, à **Malte**, en **Moldavie**, au **Monténégro**, au **Portugal** et en **Turquie**, l'autorité de régulation peut agir en tant qu'autorité de règlement des litiges si les parties ont également à leur disposition d'autres moyens de résolution ponctuelle des litiges. Toutefois, au **Portugal**, l'autorité de régulation peut agir après qu'une plainte a été déposée auprès du fournisseur de services. En **Turquie**, les clients peuvent faire directement appel au régulateur. La particularité du **Monténégro** est que les parties peuvent s'adresser à l'autorité de régulation plutôt que de saisir le tribunal dans le cadre d'une procédure d'arbitrage, pour laquelle l'autorité de régulation est compétente.

En outre, en **Algérie**, l'ANR peut agir dans des cas particuliers. En **Grèce**, elle peut agir dans le cadre réglementaire. En revanche, elle ne peut pas agir en **Italie**, en **Palestine** et en **Espagne**.

En **Bosnie-Herzégovine**, au **Kosovo\***, en **Serbie** et en **Ukraine**, l'autorité de régulation ne peut pas agir en tant d'autorité de règlement des litiges si les parties ont également à leur disposition d'autres moyens de résolution ponctuelle des litiges. Toutefois, en **Serbie**, le régulateur est le seul organe compétent pour résoudre les litiges en cas de problème de raccordement ou d'AT.

Entre-temps, lorsque l'une des parties au litige a engagé la procédure judiciaire relative au litige, on constate qu'en **Égypte** et en **Turquie**, l'autorité de régulation peut agir en tant qu'autorité de règlement des litiges dans le cadre des procédures judiciaires relatives au litige. En **Égypte**, l'autorité peut décider de ne pas agir.

Dans les autres pays membres de MEDREG et les pays des **PCCE**, on constate que l'autorité de régulation ne peut agir en tant qu'autorité de règlement des litiges si des procédures judiciaires liées au litige ont été engagées.

## 2.9 Moyens de soumission des plaintes des clients au régulateur

Les lettres et les e-mails sont les moyens les plus courants de soumettre les plaintes des clients au régulateur. Cependant, en **Jordanie**, l'utilisation de WhatsApp apparaît comme un moyen unique et moderne de soumettre les plaintes des clients au régulateur. Le tableau suivant montre en détail la manière dont les plaintes des clients peuvent être soumises au régulateur :

Pays	Moyens de soumission des plaintes des clients au régulateur						
	Lettre	E-mail	En main propre	Formulaire en ligne	Téléphone	Fax	WhatsApp
Albanie	X	X	X				
Algérie	X	X	X	X		X	
Bosnie-Herzégovine	X	X	X				
Égypte	X	X	X	X	X	X	
Géorgie	X	X*	X				
Grèce	X	X	X	X	X	X	
Italie	X			X		X	
Jordanie	X	X	X	X	X	X	X
Kosovo*	X	X	X				
ARY de Macédoine	X	X	X				
Malte	X	X	X		X		
Moldavie	X	X	X				
Monténégro	X	X	X				
Palestine							
Portugal	X	X	X			X	
Serbie	X	X	X				
Espagne**							
Turquie	X		X	X	X		
Ukraine	X	X	X		X		
<b>TOTAL</b>	17	15	16	6	6	6	1

\*Conformément aux règles, les plaintes doivent être déposées par lettre ou en personne. L'ANR répond toutefois à toutes les questions connexes par e-mail.  
\*\*Le régulateur espagnol n'est pas compétent pour la gestion des plaintes et le règlement des litiges des clients.



### 3 Procédures de gestion des plaintes et de règlement des litiges

#### 3.1 Procédures visant à transformer la gestion des plaintes en procédure officielle de règlement des litiges

En **Algérie**, si deux parties ne sont pas satisfaites de la position du régulateur, elles peuvent toujours porter le litige devant les tribunaux compétents. Au **Portugal**, les consommateurs doivent demander l'intervention du régulateur dans le conflit concret, généralement par écrit. Concernant les autres répondants, aucune procédure spéciale visant à transformer la gestion des plaintes en procédure officielle de règlement des litiges n'a été rapportée.

Pour les pays des **PCCE**, les réponses peuvent permettre de conclure qu'il n'existe pas de procédure claire visant à transformer la gestion des plaintes en procédure judiciaire de règlement des litiges. Des procédures pour intenter une action en justice ou une demande de règlement des litiges existent dans les règles ou les lois, mais celles-ci prescrivent clairement la procédure à suivre en cas de plaintes ou de litiges et non la transformation de l'une en l'autre.

#### 3.2 L'accès du régulateur aux données relatives aux plaintes et types de plaintes

Tous les régulateurs répondants affirment que leur accès aux données relatives aux plaintes est régi par la loi. Les plaintes les plus courantes reçues par le régulateur concernent les demandes de raccordement, les litiges relatifs aux factures et les chutes de tension en **Algérie** ; les problèmes de facturation et de comptage en **Égypte** ; les vols d'électricité en **Jordanie** ; les problèmes de facturation à **Malte** ; les plaintes liées aux défaillances et à l'éclairage en **Turquie**. D'autres pays n'ont pas répondu à la question sur les plaintes les plus courantes reçues par le régulateur.

En **Grèce**, les données relatives aux plaintes sont fournies par les consommateurs ou les fournisseurs/GRD. Conformément à l'article 27 de la loi 4001/2011, la RAE peut demander tout type de données nécessaires à l'exercice effectif de ses compétences.

En **Italie**, l'ARERA surveille le nombre et l'objet des plaintes reçues par les fournisseurs afin de publier un rapport annuel.

En **Jordanie**, la base juridique est l'article 13 de la « licence de distribution et de fourniture au détail », et en **Palestine**, la base juridique découle de la loi générale sur l'électricité et de la licence du fournisseur.

À **Malte**, la base juridique est fondée sur l'article 5(4) de la loi relative au régulateur des services de l'énergie et de l'eau.

Dans le cas du **Portugal**, en termes de code de qualité du service, chaque année, les fournisseurs de services doivent envoyer au régulateur le nombre et l'objet de toutes les plaintes reçues. En **Espagne**, la CNMC a accès à des informations statistiques sur le nombre et le type des plaintes reçues par les fournisseurs et les GRD. Cette obligation de déclaration des données imposée aux fournisseurs de services est régie par la circulaire 2/2016.

Au cours du processus de règlement des litiges ou des décisions sur les recours, tous les régulateurs des pays des **PCCE** ont le droit de demander des informations complémentaires aux entreprises d'énergie, et la base juridique est contenue dans la loi (**Ukraine, Serbie, Monténégro, Moldavie, Kosovo\***, **Bosnie-Herzégovine, Albanie**) ou le droit dérivé (**ARY de Macédoine, Kosovo\***, **Géorgie, Bosnie-Herzégovine, Albanie**).

À cet égard, la **Géorgie** a fait un cas d'accès à l'information exceptionnel en introduisant en 2016 le « Commercial Quality Program » de l'ANR, qui permet de surveiller en temps réel les services fournis par les entreprises. Lorsqu'un client soumet une requête/demande au fournisseur de services, ce dernier est tenu de télécharger immédiatement la demande dans le programme, ainsi que les mesures qu'il a prises. Ainsi, dans de nombreux cas, le régulateur a la capacité d'accéder immédiatement à toutes les données nécessaires grâce à un accès direct à ce programme.

Les plaintes adressées aux ANR concernent le plus souvent les factures de fourniture d'énergie, la qualité de l'approvisionnement en électricité, la consommation non autorisée, la correction des calculs et des erreurs de comptage.

### 3.3 Délai imparti aux ANR pour rendre une décision après réception d'une plainte

Toutes les ANR disposent de délais précis pour examiner les plaintes, analyser les faits et les documents et rendre une décision. Toutefois, dans le cas de l'**Espagne**, l'ANR n'est pas compétente pour examiner les cas individuels des consommateurs, et en **Turquie**, elle n'a aucun délai imparti pour rendre sa décision.

En **Égypte**, l'EgyptERA doit rendre une décision dans les 50 jours suivant la réception de la plainte, mais dans certains types de plaintes et selon la nature de la plainte, ce délai est insuffisant.

La situation est différente entre la gestion des plaintes et les procédures officielles de règlement des litiges, car la loi n°87/2015 sur l'électricité et ses règlements d'application mentionnent à l'article (22) que : « Si un litige survient entre les parties prenantes d'un service public d'électricité au sujet du flux ou de la régularité du service public, chaque partie prenante pourra demander au régulateur d'examiner la demande et de rendre son verdict. Le verdict est rendu dans un délai de soixante jours à compter de la date de présentation de ladite demande et des pièces justificatives. L'absence de verdict dans le délai prévu sera interprétée comme un rejet de la demande, et le règlement exécutif prévoit les procédures d'examen et de règlement des litiges. »

En **Italie**, l'ARERA signale que les procédures de REL n'impliquent pas une décision, mais la conclusion d'un accord entre les parties. Au titre de la résolution ARERA 209/2016/E/com du 5 mai 2016, qui a défini les règles de mise en œuvre des procédures de REL dans les secteurs réglementés, la durée maximale des procédures de REL est de 90 jours civils. Le délai peut être prolongé de 30 jours maximum sur demande du conciliateur en cas de litiges complexes, ou sur demande conjointe et justifiée des deux parties.

En **Jordanie**, en vertu du code de distribution, il existe deux types de plaintes, mais en général, la procédure d'examen dure entre 15 et 20 jours, comme indiqué à l'article 21 du Code de l'électricité

En **Palestine**, le délai est de 15 jours en vertu de la loi sur les plaintes du PERC.

À **Malte**, le régulateur est légalement tenu d'achever la procédure de résolution des litiges dans les meilleurs délais et dans un délai de quatre-vingt-dix jours civils à compter de la date à laquelle il a reçu le dossier complet de la plainte, y compris toute la documentation pertinente relative à cette plainte, et de la date à laquelle le résultat de la procédure de résolution des litiges est rendu public. Le régulateur est tenu d'informer les parties après avoir reçu tous les documents nécessaires pour mener à bien la procédure de règlement des litiges. Dans certains cas exceptionnels de nature extrêmement complexe, y compris lorsque l'une des parties n'est pas en mesure, pour des raisons justifiées, de participer à la procédure de règlement des litiges, le régulateur peut prolonger le délai afin d'entreprendre un examen du cas en question. Le régulateur est tenu d'informer les parties de toute prolongation de ce délai et du délai approximatif qui sera nécessaire pour la conclusion du litige. La base juridique est la règle 4(9) du règlement (procédures) de résolution des litiges de 2016.

Au **Portugal**, si la plainte parvient à l'ERSE par le biais du registre des plaintes en ligne sous forme de demande, le régulateur disposera de 15 jours ouvrables pour envoyer une réponse au consommateur. Pour le règlement des litiges, la loi n° 144/2015 du 8 septembre recommande de conclure une procédure de règlement des litiges dans un délai de deux mois. Les directives sur l'électricité et le gaz naturel prévoient un délai de trois mois pour un tel règlement.

Dans les pays des **PCCE**, le délai prescrit pour statuer sur les plaintes est généralement de 30 jours (**Albanie, Géorgie, ARY de Macédoine, Moldavie, Monténégro, Serbie et Ukraine**). Toutefois, ce délai peut être prolongé de 15 jours (**Albanie, Monténégro et Ukraine**), voire de 30 jours (Géorgie). La procédure peut durer jusqu'à 60 jours, avec possibilité de prolongation de 30 jours supplémentaires dans le cas du **Kosovo\***.

Pour les procédures de règlement des litiges, certains pays des **PCCE** n'ont pas défini les procédures spécifiques (**Ukraine**), tandis que dans d'autres, cette procédure peut durer 60 jours (**Serbie**), avec possibilité de prolongation de 60 jours supplémentaires (**Bosnie-Herzégovine - Fédération de Bosnie-Herzégovine**), de 3 mois supplémentaires (**Bosnie-Herzégovine - République serbe**) et jusqu'à 6 mois supplémentaires (**Monténégro**).

D'après les renseignements recueillis, comme le montre le tableau ci-dessous, les délais moyens nécessaires au régulateur sont de 9 jours pour traiter le problème, de 53 jours pour rendre une décision et de 90 jours pour parvenir à un accord. Les informations détaillées concernant ces délais sont réunies dans le tableau suivant :

Pays	Délai nécessaire au régulateur pour			Résolution des litiges	Prolongement éventuel	Réponse du distributeur
	traiter le problème	rendre une décision	parvenir à un accord			
Albanie		30		45		
Algérie	3					15
Bosnie-Herzégovine		30-60		120		
Égypte		50		60	∞	
Géorgie		30-60				
Grèce		90			90	
Italie			90		30	
Jordanie		20				
Kosovo*		60			30	
ARY de Macédoine		45				
Malte		90				
Moldavie		30			30	
Monténégro		30			15	

Palestine		15				
Portugal	15			90		
Serbie		30-60				
Espagne*						
Turquie	∞	∞	∞	∞	∞	∞
<b>Ukraine</b>		30			15	
<b>MOYENNE**</b>	9	45	90	80	35	15
**Le régulateur n'est pas compétent pour la gestion des plaintes et le règlement des litiges des clients. **Toutes les données sont indiquées en jours.						

En **Albanie**, le délai de règlement de la plainte est de 30 jours et de 45 jours pour la procédure officielle de règlement des litiges.

En **Bosnie-Herzégovine** (Fédération de Bosnie-Herzégovine), la gestion des plaintes prend en moyenne deux mois, mais le maximum autorisé n'a pas été fixé. Dans le cas du règlement officiel des litiges, la durée moyenne de la procédure est de 120 jours et ce délai est prescrit par le Règlement sur les audiences publiques et la résolution des demandes, des litiges et des plaintes. En République serbe, le délai de gestion des plaintes est de 30 à 60 jours, selon la complexité du cas.

En **Géorgie**, il faut en moyenne 1 à 2 mois à la Commission de l'ANR pour rendre une décision sur une plainte.

En **Grèce**, la période dépend de la complexité de chaque cas et des données à collecter.

En **Italie**, l'ARERA a précisé que les procédures de REL n'impliquent pas une décision, mais la conclusion d'un accord entre les parties. La durée moyenne des procédures de REL exécutées au niveau du service de conciliation était de 40 jours civils en 2017.

Selon le code de distribution de **Jordanie**, il existe deux types de plaintes, mais en général, le délai d'examen est de 15 à 20 jours.

Conformément à la Règle sur le règlement des plaintes et des litiges dans le secteur de l'énergie du **Kosovo\***, dès réception et enregistrement de la plainte ou du litige, le régulateur examine la plainte ou le litige et rend une décision ou une recommandation dans les 60 jours civils. Toutefois, ce délai peut être prolongé de 30 jours si le cas est complexe ou lorsqu'un complément d'information est nécessaire. Dans de tels cas, le service de protection des clients doit immédiatement en aviser toutes les parties et expliquer les motifs de la prolongation.

Dans l'**ARY de Macédoine**, le régulateur rend généralement une décision dans les 45 jours suivant la demande. Conformément à la loi sur les procédures administratives, le régulateur doit rendre une décision dans un délai de 60 jours à compter de la réception de la demande de règlement du litige et, conformément à la loi sur la gestion des plaintes et des suggestions, il doit émettre une réponse dans les 30 jours suivant la demande.

Dans le cas de **Malte**, la plupart des plaintes sont examinées dans un délai de quatre-vingt-dix jours civils. La norme juridique en vigueur pour la période maximale autorisée est de quatre-vingt-dix jours civils à compter de la date à laquelle le régulateur a reçu le dossier complet de la plainte, y compris toute la documentation pertinente relative à cette plainte, et jusqu'à la date à laquelle le résultat de la procédure de règlement des litiges est rendu public. La situation est identique qu'il s'agisse du traitement d'une plainte ou d'une procédure officielle de règlement des litiges. Toutefois, le délai de quatre-vingt-dix jours civils n'est pas explicitement fixé par la loi pour les cas de gestion des plaintes.

En **Moldavie**, le délai général d'examen est prévu par la loi et fixé à 30 jours ouvrables. Le délai d'examen d'une plainte peut être prolongé par l'ANR jusqu'à 30 jours ouvrables, quel que soit le type de plainte.

Normalement, il faut environ 30 jours au régulateur du **Monténégro** pour rendre une décision après avoir reçu une plainte. Le régulateur doit rendre une décision après réception d'une plainte et la transmettre au plus tard au consommateur dans les 45 jours suivant la réception de la plainte, conformément à la loi sur la procédure administrative. Dans les procédures de règlement des litiges, le conseil d'arbitrage dispose de 6 mois pour rendre une décision conformément au Règlement pour le règlement des litiges par arbitrage.

Selon le règlement intérieur du régulateur de **Palestine**, le délai maximum pour résoudre une plainte est de 14 jours ouvrables et le même délai s'applique aux sociétés de distribution. Toutefois, si une procédure officielle de règlement des litiges est en cours, l'affaire est renvoyée à un expert juridique, ce qui prolonge le délai.

Au **Portugal**, l'ERSE recommande uniquement une solution au litige. Le délai de traitement est très variable, entre 15 jours ouvrables minimum et 6 mois maximum, selon la complexité du litige et l'insistance du plaignant. En ce qui concerne le règlement des litiges, la loi n° 144/2015 du 8 septembre recommande deux mois pour conclure une telle procédure.

Conformément à la loi sur la procédure administrative de **Serbie**, dans le cas d'un recours, la décision doit être rendue au plus tard 60 jours à compter de la date de réception dudit recours. Conformément à la loi sur l'administration publique, dans le cas d'une plainte, l'ANR est tenue d'émettre une réponse/décision dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de réception de ladite plainte. Le délai habituel de gestion des plaintes dépend de la rapidité de la collecte des données, mais le régulateur respecte toujours les délais légaux.

En **Turquie**, aucun délai n'est fixé pour l'examen d'une plainte. Le temps nécessaire pour rendre une décision dépend du nombre de plaintes et de la charge de travail de l'autorité responsable.

En **Ukraine**, les plaintes sont examinées par la NEURC, généralement dans un délai d'un mois. Conformément à la loi sur les « recours des ménages », la NEURC doit examiner les plaintes des consommateurs dans un délai d'un mois, mais en cas de nécessité pour vérifier les données spécifiées dans la demande ou obtenir un complément d'information auprès du prestataire de services, la NEURC peut prolonger le délai pour un maximum de 45 jours.

### 3.4 Régimes d'indemnisation du prestataire fournisseur de services

En **Algérie**, en **Égypte** et en **Jordanie**, il n'existe aucun régime d'indemnisation. Toutefois, en **Algérie**, la disposition réglementaire est mentionnée dans la loi (Loi 02-01). En **Grèce**, le code de réseau et ses textes dérivés définissent que le montant de l'indemnisation est fixé par l'ANR.



La **Bosnie-Herzégovine**, le **Kosovo\***, l'**ARY de Macédoine**<sup>11</sup> et la **Serbie** ne prescrivent pas de mécanismes de recours pour l'indemnisation par le fournisseur de services, tandis que dans deux cas, l'obligation d'indemnisation par le fournisseur de services est prescrite comme suit :

- En cas de remboursement d'argent collecté en trop pour l'électricité consommée (**Albanie, Monténégro**).
- En cas de non-conformité de la qualité de la fourniture d'électricité et de gaz avec le règlement (**Géorgie, Moldavie, Ukraine**).

En **Italie**, des régimes d'indemnisation automatique, qui varient de 25 € à 75 €, sont en vigueur et appliqués dans différents cas de défaillance du fournisseur. L'ARERA a précisé que l'indemnisation automatique d'un montant de 25 € est due au client en cas de retard du fournisseur dans l'envoi d'une réponse écrite, motivée et documentée à une plainte écrite du client, et en cas de demande d'ajustement de facturation ou d'ajustement de double facturation. Le montant de l'indemnité peut atteindre 75 € si le délai de réponse au client dépasse des délais spécifiques.

À **Malte**, il existe également des régimes d'indemnisation automatique en vigueur, qui peuvent atteindre 3 500 €. Le REWS a précisé que le fournisseur de services dispose d'un mécanisme de recours lancé par une « demande de dommages-intérêts ». Le fournisseur procède alors à une investigation sur la demande et examine tous les faits du cas et toutes les réglementations associées. Si la responsabilité des dommages est admise, une offre d'indemnisation appropriée sera adressée au consommateur. Si le consommateur n'accepte pas l'offre, une demande de révision/appeal pourra être présentée à un comité appelé « conseil consultatif ». Cette commission peut examiner les demandes d'indemnisation d'un montant maximum de 3 500 €. La base juridique est une procédure interne fondée sur la pratique administrative.

En **Espagne**, le montant de l'indemnisation dépend de la durée de la défaillance du fournisseur. La **Palestine** et la **Turquie** n'ont pas répondu à cette question.

### 3.5 Obligation du client de payer les frais de soumission

Dans tous les pays répondants membres de **MEDREG**, les clients ne sont pas tenus de payer des frais pour soumettre une plainte ou instituer une procédure officielle de règlement des litiges avec le régulateur. Dans le cas de l'**Espagne**, l'ANR n'a aucune compétence pour résoudre les plaintes et régler les litiges.

Dans tous les pays des **PCCE**, le dépôt d'une plainte est gratuit. Toutefois, au **Monténégro** et en **Serbie**, il existe une obligation de payer des frais/indemnités uniquement pour la procédure de règlement des litiges :

- Au **Monténégro**, les clients sont tenus de payer des frais comme condition préalable à l'instauration d'une procédure officielle de règlement des litiges avec le régulateur, dont le montant est fixé à 200 € par le Règlement pour la résolution des litiges par arbitrage. Quoi qu'il en soit, le dépôt d'une plainte auprès du régulateur est gratuit.
- En **Serbie**, le client est tenu de payer les frais administratifs fixés par la Loi sur les frais administratifs de la République (montant inférieur à 5 euros, destiné au budget de l'État) pour l'introduction d'un recours, tandis que le dépôt des plaintes est gratuit.

---

<sup>11</sup>Dans l'ARY de Macédoine, toutefois, un nouveau règlement permettant de déterminer l'indemnisation des dommages causés aux producteurs et aux clients d'électricité est en phase finale d'adoption et devrait aboutir en décembre 2018.

### 3.6 Remboursement par le consommateur des frais relatifs à l'engagement

Dans le cas de **Malte**, le consommateur peut obtenir un remboursement des frais, y compris tout ou partie des frais liés à l'engagement d'un avocat et/ou d'un conseiller technique concernant toute demande relative au litige. En **Algérie** et en **Égypte**, il n'existe pas de dispositions légales sur cette question. En **Grèce**, seul le tribunal peut décider du remboursement. La **Jordanie** n'a pas répondu. Dans les pays restants, le consommateur ne peut pas obtenir de remboursement des frais, chaque partie étant responsable de couvrir ses propres frais relatifs au litige.

### 3.7 Les procédures d'établissement des rapports du régulateur

La plupart des répondants préfèrent publier leurs rapports chaque année. Toutefois, l'**Algérie** et le **Portugal** les publient deux fois par an. Au **Portugal**, tous les six mois, l'ERSE confirme auprès du service gouvernemental chargé de la politique des consommateurs le nombre, les sujets et les sociétés ayant fait l'objet d'une plainte dans le registre des plaintes (papier et formulaire en ligne), envoyé directement par le système de traitement des plaintes dans la base de données nationale du registre des plaintes. Au moins une fois par an, le régulateur publie, notamment sur le site Web, le nombre et les résultats de la gestion des plaintes. En **Algérie**, la CREG produit des rapports semestriels et un rapport annuel sur les recours qui lui ont été soumis. Le rapport annuel est envoyé au Ministre de l'Énergie et aux sociétés de distribution pour information.

Dans le cas de l'**Égypte**, ces rapports sont publiés tous les mois. L'EgyptERA rend compte au Ministère de l'Électricité du nombre et de la nature des plaintes reçues et résolues, mais pas de la procédure de règlement des litiges. La manière d'établir les rapports consiste à imprimer les rapports à partir du système électronique d'enregistrement des plaintes du régulateur. Ce système permet en outre d'effectuer le suivi des procédures et le traitement mensuel desdits rapports.

En **Italie**, l'ARERA a répondu que les données relatives à l'activité du service de conciliation et des organismes de REL inscrits dans le registre des REL sont publiées par l'ARERA dans un rapport annuel.

En **Jordanie**, le rapport est utilisé pour le contrôle interne et n'est pas rendu public.

À **Malte**, le régulateur rend compte chaque année du nombre et de la nature des plaintes reçues et résolues/des procédures de règlement des litiges. Le rapport annuel doit être soumis par le régulateur au ministre responsable du régulateur et au ministre des Finances, dans les six semaines suivant la fin de chaque exercice financier. Le ministre responsable du régulateur est tenu par la loi de le soumettre ensuite à la Chambre des représentants du Parlement maltais, dans les meilleurs délais, mais au plus tard huit (8) semaines après avoir reçu une copie dudit rapport. Si, à ce moment-là, la Chambre des représentants n'est pas en session, le rapport devra être soumis dans les huit (8) semaines suivant le début de la session suivante. La base juridique est l'article 30 de la Loi relative au régulateur, qui s'applique aussi bien à la gestion des plaintes qu'aux procédures officielles de règlement des litiges. Les informations relatives aux plaintes sont soumises à la CEER et utilisées dans le cadre des indicateurs nationaux soumis chaque année.

En **Espagne**, le régulateur n'est pas compétent pour la gestion des plaintes et le règlement des litiges des clients. Aucun rapport n'est donc publié.

En **Turquie**, la publication d'un rapport officiel n'est pas obligatoire.



Toutes les autorités de régulation des pays des **PCCE** sont légalement tenues de soumettre des rapports annuels au Parlement, de sorte que, entre autres sujets, ces rapports contiennent également des données sur le nombre de plaintes déposées et réglées. En outre, l'autorité de régulation de l'**ARY de Macédoine** est tenue de soumettre au Ministère de la Société, de l'Information et de l'Administration des informations détaillées sur le nombre, la nature et les modalités de règlement des plaintes/procédures de règlement des litiges.

### 3.8 Le devoir du régulateur en matière de collecte de données

Dans les cas de l'**Algérie**, de l'**Égypte**, de **Malte** et de la **Turquie**, le régulateur ne recueille pas de données sur les plaintes/procédures de règlement des litiges des clients relatifs à l'énergie auprès d'autres institutions. En **Grèce**, le régulateur recueille des informations auprès d'institutions connexes, même en l'absence de disposition spécifique. La **Jordanie** dispose d'une unité gouvernementale de gestion des plaintes pour la collecte de données. En **Palestine**, le régulateur recueille des données générales concernant la loi et la licence sur l'électricité. Au **Portugal**, le régulateur ne recueille des données qu'auprès des fournisseurs de services, en fonction du code de qualité du service. En **Espagne**, le régulateur recueille le nombre et la nature des plaintes reçues et résolues par les GRD et les fournisseurs.

Aucune des autorités de régulation des pays des **PCCE** n'a l'obligation réglementaire de rechercher et de recueillir des données auprès d'autres institutions, telles que des organismes spécialisés dans les questions de consommation ou des entités fournissant des modes alternatifs de règlement des litiges.

### 3.9 Les mesures provisoires prises par les ANR agissant en tant qu'autorité de règlement des litiges

Ceci ne s'applique pas à l'**Algérie**, à l'**Italie** et à l'**Espagne**. En **Grèce**, en **Jordanie** et en **Turquie**, une base juridique permet au régulateur de prendre des mesures provisoires à l'encontre des parties en litige. En **Grèce**, le RAE a répondu que selon l'art. 35 de la loi 4001/2015, elle peut prendre les mesures provisoires appropriées avant de rendre une décision définitive et imposer une sanction financière. Ces mesures prennent la forme d'une décision réglementaire et ont des conséquences juridiques équivalentes.

En **Égypte** et à **Malte**, le régulateur peut également prendre des mesures provisoires à l'encontre des fournisseurs de services ; en **Palestine**, à l'encontre du cabinet du Premier ministre. Au **Portugal**, le régulateur peut uniquement prendre des mesures provisoires sous la forme de recommandations et de suggestions.

Lorsqu'il rend sa décision, le régulateur peut envisager que la demande de mesure provisoire soit justifiée et que l'adoption de la décision provisoire permette d'éviter des dommages qui ne pourront être corrigés ultérieurement. En **Albanie**, en **Géorgie**, au **Kosovo\***, en **Moldavie**, au **Monténégro** et en **Ukraine**, le régulateur est habilité à décider de telles mesures provisoires. D'un autre côté, certains pays disposent de lois qui ne permettent pas au régulateur de le faire, comme dans le cas de la **Bosnie-Herzégovine**, de l'**ARY de Macédoine** et de la Serbie.

## 4 Procédures relatives aux décisions finales

#### 4.1 Possibilités de faire appel des décisions des ANR

En **Algérie**, en **Grèce**, en **Jordanie**, à **Malte**, au **Portugal** et en **Turquie**, il est possible de faire appel de la décision du régulateur devant un tribunal. Dans ce cas, l'appel doit être envoyé devant une haute autorité, par exemple la Cour administrative d'appel d'Athènes, la Haute Cour de justice, le tribunal de révision administrative, les tribunaux administratifs et les tribunaux spéciaux pour la concurrence, la réglementation et la supervision. En **Égypte**, il n'est pas possible de faire appel de la décision du régulateur, qui est contraignante. Dans le cas de l'**Italie** et de l'**Espagne**, cela ne s'applique pas.

À **Malte**, le REWS a répondu qu'il était possible de faire appel de la décision du régulateur. L'appel est porté devant le tribunal de révision administrative. Un tel appel n'a pas d'effet suspensif sur la décision du régulateur, à moins que le tribunal de révision administrative ne décide de suspendre cette décision en attendant la décision finale du tribunal. La base juridique est l'article 4(3) du règlement (procédures) de règlement des litiges de 2016 et l'article 32(5) de la Loi relative au régulateur. La décision du tribunal administratif ne peut être contestée sur des questions de droit que devant la cour d'appel maltaise. La compétence du tribunal de révision administrative est établie par l'article 7 du règlement relatif aux procédures de règlement des litiges (2016).

Au **Portugal**, l'ERSE a précisé que, le cas échéant, toutes les décisions du régulateur peuvent faire l'objet d'un recours devant les tribunaux administratifs ou le tribunal spécialisé en matière de concurrence, de régulation et de supervision.

En **Turquie**, les tribunaux ont la possibilité de prendre des décisions qui ont un effet suspensif sur la décision du conseil du régulateur. La base juridique découle du droit administratif.

Dans les pays des **PCCE**, la décision prise par le régulateur est définitive au niveau administratif, mais toutes les lois prévoient un contrôle judiciaire de ces décisions. D'après l'analyse des réponses, la poursuite engagée contre la décision du régulateur a un effet suspensif dans l'**ARY de Macédoine**, ce qui n'est pas le cas au **Monténégro** où la décision du régulateur prend effet quelle que soit la procédure engagée par la partie insatisfaite.

#### 4.2 L'obligation du régulateur de motiver ses décisions

En **Jordanie** et en **Turquie**, le régulateur n'est pas tenu de motiver leurs décisions. En **Italie** et en **Espagne**, l'ANR n'a aucune compétence pour prendre des décisions sur ces questions. Les ANR des autres pays membres de MEDREG sont tenues de motiver leurs décisions. En **Algérie**, conformément à la décision de la CREG, tout recours qui lui est adressé doit être examiné et une réponse accompagnée des précisions nécessaires doit être fournie au demandeur.

En **Égypte**, l'EgyptERA est tenue de motiver ses décisions. Les décisions du comité de règlement des litiges sont détaillées et motivées, énonçant tous les arguments techniques et juridiques, les données et preuves présentées, ainsi que l'évaluation, l'interprétation, la pondération et les motifs de la décision de la DRC. La base juridique est le règlement d'exécution de la loi n°87/2015 sur l'électricité, article 37, paragraphe 7.

En **Grèce**, toutes les décisions du RAE doivent être motivées conformément à l'art. 32 de la loi 4001/2011.

À **Malte**, le REWS est tenu de motiver ses décisions. Les principes du droit administratif maltais obligent généralement les entités publiques à motiver leurs décisions. La base juridique est l'article 4(7) du règlement relatif aux procédures de règlement des litiges de 2016, qui prévoit ce qui suit : « (7) *Lorsqu'il rend une décision en vertu du présent règlement, le régulateur doit énoncer les motifs sur lesquels elle est fondée et, sous réserve des exigences de confidentialité commerciale qu'il juge appropriées, il avise les parties au litige en leur remettant une copie de la décision.* »

En **Palestine**, le raisonnement des décisions de l'ANR est exigé par la loi générale sur l'électricité et par la licence.

Au Portugal, en plus de ses statuts et de la loi-cadre des autorités de régulation, les décisions de l'ERSE et ses procédures sont soumises aux dispositions du code de procédure administrative.

Toutes les autorités de régulation des pays des **PCCE** sont tenues par la loi de motiver leurs décisions.

### 4.3 Information des parties concernées par l'ANR

Dans tous les pays membres de MEDREG, à l'exception de l'**Espagne**, les parties au litige sont informées de la décision du régulateur par écrit et par une décision datée. La CNMC n'a aucune compétence pour prendre des décisions sur ces questions.

En **Albanie**, la décision est publiée au Journal officiel et sur le site Web du régulateur.

En **Algérie**, les parties sont informées par lettre écrite.

Le régulateur de **Bosnie-Herzégovine** informe les parties à un litiges de leurs décisions de la manière suivante :

- FERK - Les parties au litige sont informées par décision écrite. La FERK transmet sa décision avec les dossiers au GRD (en tant qu'autorité de première instance), qui est tenue de communiquer sa décision aux parties dans un délai de cinq jours à compter de la date de réception du dossier.
- RERS - Décision datée envoyée par courrier aux parties au litige En outre, toutes les décisions sont publiées sur le site Web de la Commission de régulation.

En **Égypte**, les parties au litige sont informées de la décision du régulateur après la ratification du conseil d'administration, après quoi les décisions du comité de règlement des litiges entrent en application. Sans délai, le secrétaire technique du comité de règlement des litiges en informe les parties par lettre recommandée avec accusé de réception. La base juridique est le règlement d'exécution de la loi n°87/2015 sur l'électricité (article 36, paragraphe 2).

En **Italie**, la procédure de REL n'implique pas une décision, mais la conclusion d'un accord entre les parties. Dans ce cas, elles signent un accord écrit et daté qui est réputé exécutoire ou peut être porté devant la juridiction compétente par la contrepartie en cas d'insatisfaction quant à son contenu. En l'absence d'accord, le conciliateur établit un rapport écrit indiquant que la tentative de conciliation a échoué.

En **Jordanie** et en **Turquie**, cela se fait au moyen d'une décision écrite et datée, tandis qu'à **Malte**, les parties au litige sont informées de la décision du régulateur par la publication d'un avis qui doit indiquer où l'on peut obtenir des copies de la décision ou des informations la concernant. Ceci est établi par la règle 4(8) du règlement relatif aux procédures de règlement des litiges de 2016 : « (8) *Le régulateur publie l'avis d'une décision rendue en vertu du présent règlement et indique où l'on peut obtenir des copies de la décision ou des informations la concernant. Le régulateur est tenu de fournir une copie de la décision aux parties au litige.* »

Les décisions écrites de l'autorité de régulation du **Kosovo\*** seront envoyées à chaque partie. Habituellement, les clients sont également informés par téléphone. Toutes les décisions prises par le conseil d'administration de l'ANR en ce qui concerne les plaintes ou les litiges, en plus d'être envoyées à toutes les parties, seront également publiées sur le site Web.

Dans l'**ARY de Macédoine**, le régulateur rend une décision écrite, qui est officiellement envoyée par courrier aux deux parties et peut également être envoyée par courrier électronique sur demande.

En **Moldavie**, en **Serbie** et en **Ukraine**, le régulateur informe les parties par lettre officielle.

Au **Monténégro**, la décision arbitrale est soumise aux parties dans les trois jours suivant la date d'adoption.

En **Palestine**, la décision est soumise par écrit, tandis qu'au **Portugal**, les parties sont informées par écrit et, si la loi le permet voire l'exige, la décision est également publiée, notamment sur le site Web de l'ERSE.

#### **4.4 Délais pour le règlement d'un litige par le régulateur**

En **Algérie**, en **Grèce**, en **Italie** et à **Malte**, le droit du consommateur de demander le règlement d'un litige au régulateur est soumis à prescription.

À **Malte**, la base juridique est l'article 5(1) (d) et (f) du règlement relatif aux procédures de règlement des litiges de 2016. En **Italie**, l'ARERA a répondu que le client ne pouvait pas demander le lancement d'une procédure de REL après un an à compter de la réception d'une réponse écrite insatisfaisante à une plainte écrite, ou de l'absence de réponse dans le délai imparti.

Dans le cas de la **Grèce**, conformément à l'article 45 (« règlement des litiges ») du code grec de fourniture d'électricité, en cas de litige entre un client, à savoir un consommateur, et un fournisseur d'électricité, le consommateur peut soumettre une plainte au médiateur grec ou à toute autre autorité compétente conformément à la législation en vigueur. Dans ce cas, les autorités compétentes agissent en tant qu'organe de résolution extrajudiciaire des litiges. La même disposition figure à l'article 44 du nouveau code de fourniture de gaz (arrêté ministériel n°174842/2018), qui mentionne en outre la possibilité pour les parties de recourir à la médiation pour régler les litiges de consommation. Conformément à l'article 24 (« protection des consommateurs ») de la loi n° 4001/2011, le RAE examine les plaintes des consommateurs dans la mesure où elles découlent ou sont à propos des questions de conformité réglementaire stipulées dans ladite loi ou dans les règlements émis conformément à ces dispositions. Les litiges de nature civile ou commerciale ne relèvent pas de la compétence respective du RAE. Ainsi, bien que le droit d'un consommateur de soumettre une plainte au RAE ne soit pas prescrit, il n'englobe pas le règlement des litiges civils ou commerciaux par le régulateur, étant limité uniquement aux questions de conformité réglementaire. En même temps, le RAE peut choisir de ne pas traiter la plainte d'un consommateur, si cette plainte est manifestement irrationnelle, vague et incompréhensible ou répétée de manière abusive (Code de procédure administrative, article 4). À cet égard, un délai excessif ou disproportionné entre la survenance du litige et la soumission de la plainte au RAE est évalué par le régulateur de façon ponctuelle, compte tenu de toutes les considérations pertinentes.

Dans les cas de l'**Égypte** et de la **Jordanie**, un tel droit n'est pas soumis à prescription.

Au **Portugal**, l'ERSE a indiqué qu'elle ne disposait pas de base juridique pour cette question, bien que cela puisse être décisif dans le traitement de la plainte/du litige. En **Espagne**, cela ne s'applique pas puisque l'ANR n'est pas compétente en la matière. En **Turquie**, il n'existe aucun droit du consommateur dans ce cas. La Palestine n'a pas répondu.

Le droit du consommateur de demander au régulateur de statuer sur un litige est soumis à prescription en **Bosnie-Herzégovine** (Fédération de Bosnie-Herzégovine), en **Géorgie**, dans l'**ARY de Macédoine**, au **Monténégro**, en **Serbie** et en **Ukraine**. En **Albanie**, en **Bosnie-Herzégovine** (République serbe) et au **Kosovo\***, le délai n'est pas prescrit.

#### 4.5 Procédure des ANR en cas de retard des fournisseurs de services

Le droit de la partie de porter plainte auprès des régulateurs, en cas de retard des fournisseurs de services à se conformer aux décisions de l'ANR, est connu des consommateurs en **Albanie**, au **Kosovo\***, dans l'**ARY de Macédoine**, en **Moldavie**, au **Monténégro** et en **Serbie**.

En **Algérie**, l'unique moyen de contraindre le distributeur à traiter le recours est de lui rappeler les dispositions légales à chaque fois.

En **Bosnie-Herzégovine**, il n'existe pas de procédure prescrite, mais le régulateur peut, après avoir reçu l'information, envoyer une demande urgente au fournisseur de services.

Dans le cas de l'**Égypte**, des rappels sont envoyés au fournisseur de services (généralement pas plus de deux), suivis de réunions avec la personne responsable de la résolution des plaintes dans les sociétés de distribution. La procédure utilisée est une procédure interne fondée sur la pratique administrative.

La **Géorgie** a prévu une solution très efficace de sorte que si les prestataires de services ne répondent pas dans le délai prescrit, une indemnité forfaitaire pour retard est appliquée.



Dans le cas de la **Grèce**, conformément à l'ANNEXE III du « Code de fourniture d'énergie électrique aux clients » (G.G. 832/9.04.2013), les fournisseurs doivent répondre « rapidement et efficacement ». La procédure suivie comporte les étapes suivantes : une fois le retard constaté, une nouvelle lettre est envoyée au fournisseur de services, dans laquelle est fixé un court délai de réponse. Suite à cela, si le fournisseur ne répond pas dans le délai imparti, la procédure de sanction prévue par la Loi 4001/2011 s'appliquera.

En **Italie**, la procédure d'indemnisation automatique s'applique, en vertu de laquelle une indemnisation automatique (25 €) est due au client. Le montant de l'indemnité est majoré (jusqu'à 75 €) si le délai de réponse au client dépasse des délais spécifiés.

En **Jordanie**, l'EMRC envisage d'imposer des pénalités dans de tels cas, tandis qu'à **Malte**, des rappels sont envoyés au fournisseur de services (généralement pas plus de trois). Cette mesure peut être suivie d'une mesure d'exécution donnant lieu à l'imposition d'une amende administrative. La procédure utilisée est une procédure interne fondée sur la pratique administrative. En **Palestine**, le PERC a répondu que de tels cas sont traités par leur soumission au cabinet du Premier ministre.

Au **Portugal**, le règlement des litiges repose sur la volonté des parties, mais le régulateur peut exiger l'envoi d'informations et rappeler la norme donnée qui prévoit qu'il s'agit d'une violation susceptible d'être sanctionnée.

Dans le cas de l'**Espagne**, la CNMC peut imposer des sanctions aux agents du marché qui ne respectent pas le délai de réponse défini par la loi, tandis qu'en **Turquie**, les fournisseurs paient des frais pour chaque retard, conformément au Règlement de distribution.

#### **4.6 La procédure du régulateur lorsque les fournisseurs de services n'appliquent pas la décision du régulateur relative à une plainte ou au règlement d'un litige**

Il ressort de la plupart des réponses qu'il est rare que les fournisseurs de services n'appliquent pas la décision du **régulateur** relative à une plainte. Dans tous les cas, le fournisseur de services est tenu d'appliquer la décision du régulateur. Des pénalités et des sanctions peuvent s'appliquer selon le cas.

En **Algérie**, la CREG a répondu que l'unique moyen de contraindre le distributeur à appliquer la décision est de lui rappeler les dispositions légales à chaque fois.

En **Égypte**, il est rare que les fournisseurs de services n'appliquent pas la décision du régulateur relative à une plainte et, dans ce cas, le fournisseur de services doit fournir au régulateur son avis fondé sur la base juridique, mais dans tous les cas, il est tenu d'appliquer la décision du régulateur. En cas de règlement d'un litige, la décision finale est prise par le conseil d'administration du régulateur et est contraignante pour toutes les parties au litige.

En **Grèce**, le RAE a répondu qu'en vertu de l'article 36 de la loi 4001/2011, en cas de violation des dispositions de la loi ou des actes adoptés sous son autorité, le régulateur, après avoir entendu les parties intéressées, pouvait imposer des amendes pouvant atteindre 10 % de leur chiffre d'affaires annuel.

En **Italie**, la procédure de REL n'implique pas une décision, mais la conclusion d'un accord entre les parties. L'accord de conciliation est réputé exécutoire et peut être porté devant la juridiction compétente par la contrepartie en cas d'insatisfaction quant à son contenu.

En **Jordanie**, l'application des sanctions serait effectuée (article 20 - respect des termes de la licence).

À **Malte**, le régulateur prend des mesures coercitives à l'encontre du fournisseur de services, ce qui peut conduire à l'imposition d'une amende administrative. La procédure d'imposition d'une amende administrative est la suivante :

- Étape 1 : le régulateur envoie une lettre officielle appelée « lettre judiciaire » par l'intermédiaire des services du Tribunal, qui avertit la partie qui ne respecte pas ses engagements de l'amende administrative qu'elle peut imposer, de la raison précise pour laquelle cette amende peut être imposée et de son montant précis, et lui demande également de rectifier ses actes ou omissions et/ou de soumettre les résultats au régulateur dans un délai précis.
- Étape 2 : si la partie concernée remédie à l'infraction dans le délai fixé par le régulateur et accepte par écrit de se conformer à toutes les conditions qu'il peut lui imposer, le régulateur devra stopper la procédure. Si la partie concernée, après avoir été informée par écrit comme indiqué ci-dessus, ne remédie pas à l'infraction dans le délai fixé par le régulateur ou ne respecte pas les conditions convenues par écrit, ce dernier imposera à ladite partie une sanction administrative pour ce manquement, en plus de la sanction administrative imposée pour l'infraction elle-même.

La base juridique est l'article 13 de la Loi relative au régulateur. La situation est identique qu'il s'agisse du traitement d'une plainte ou d'une procédure officielle de règlement des litiges.

En **Palestine**, la situation est traitée par sa soumission au cabinet du Premier ministre et au gouvernement.

Au **Portugal**, le règlement des litiges repose sur la volonté des parties, mais le régulateur peut exiger des informations et rappeler que la violation de la norme est susceptible d'être sanctionnée.

Dans le cas de l'**Espagne**, cela ne s'applique pas puisque la CNMC n'a pas de telles compétences.

En **Turquie**, en vertu de la loi relative au marché de l'électricité (article 16), dans les cas où le fournisseur de services n'applique pas la décision du régulateur, ce dernier lance les investigations. La situation est identique qu'il s'agisse du traitement d'une plainte ou d'une procédure officielle de règlement des litiges.

Dans les cas où les fournisseurs de services n'appliquent pas la décision du régulateur relative au règlement d'une plainte ou d'un litige, tous les régulateurs des pays des **PCCE** disposent d'un mécanisme visant à sanctionner ceux qui enfreignent une obligation légale, à cet égard.

Les régulateurs ont la possibilité d'imposer des sanctions sous forme d'amendes aux fournisseurs de services (**Albanie, Géorgie, Kosovo\*** et **Ukraine**). Les régulateurs des pays des PCCE peuvent signaler à une autre autorité ou à une inspection compétente la violation des obligations du fournisseur de services (**ARY de Macédoine, Monténégro et Serbie**).

La **Moldavie** a la capacité juridique d'engager la procédure devant un tribunal compétent et de proposer une sanction pour le contrevenant.



#### 4.7 Informations pertinentes fournies par le fournisseur de services énergétiques

Dans le cas de tous les pays répondants membres de **MEDREG**, à l'exception de la **Jordanie**, le fournisseur de services énergétiques fournit aux consommateurs toutes les informations pertinentes concernant le prix, les règles et frais de raccordement et de coupure de la ligne, les conditions de paiement des factures, les règles relatives aux litiges, etc. De même, dans tous les pays des **PCCE**, les consommateurs sont correctement informés des produits/services, des prix, des conditions générales, etc. Les informations sont le plus souvent fournies dans les contrats. Les sites Web officiels sont le deuxième moyen le plus courant pour les fournisseurs de services énergétiques de fournir des informations aux consommateurs.

Pays	Moyens de fournir des informations pertinentes aux consommateurs							
	Contrat	Site Web	Factures	Agences des GRD ou fournisseurs	Lettre	Dépliant/Brochure	Réunions/Panels	Campagnes
Albanie	X							
Algérie		X				X	X	X
Bosnie-Herzégovine	X	X	X	X		X		
Égypte	X	X		X				
Géorgie	X							
Grèce	X	X	X	X	X	X		X
Italie	X			X				
Jordanie	X	X	X	X	X			
Kosovo*	X	X	X	X				
ARY de Macédoine	X	X	X					
Malte	X							
Moldavie	X							
Monténégro	X	X						
Palestine								
Portugal	X	X	X		X			
Serbie	X	X	X	X				
Espagne	X	X	X					
Turquie	X							
Ukraine	X	X	X	X				
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

Dans le cas de l'**Algérie**, le fournisseur utilise différents canaux de communication pour informer ses clients, tels que son site Web, des brochures et dépliants, des réunions et des campagnes de sensibilisation et d'information. Cette obligation est fixée par règlement (décret exécutif 08-114 fixant les modalités d'attribution et de retrait des concessions d'électricité et de gaz).

En Égypte, ces informations sont fournies aux consommateurs par le fournisseur de services énergétiques dans le contrat client. Le fournisseur de services énergétiques est tenu de fournir au client un contrat conforme aux conditions de la licence qui lui a été délivrée par le régulateur. De plus, il existe des instructions et des guides contenant ces informations, disponibles dans les bureaux des succursales des sociétés de distribution.

En **Grèce**, toutes les informations doivent être mentionnées dans le contrat d'énergie conformément à l'article 18, paragraphe 2 du « code de fourniture d'énergie électrique aux clients » (G.G. 832/9.04.2013). Il est également obligatoire de publier les informations susmentionnées sur le site Web.

En **Italie**, en vertu du règlement de l'ARERA (code de conduite pour la fourniture d'électricité et de gaz), toutes les informations pertinentes concernant le prix, les règles et frais de raccordement et de coupure de la ligne, les conditions de paiement des factures, les règles relatives aux litiges, etc. doivent être fournies dans des documents précontractuels et dans les contrats de fourniture. Des informations générales sur la fourniture des services énergétiques et sur les droits des consommateurs sont fournies par le guichet unique des consommateurs établi par l'ARERA.

À **Malte**, les informations sont fournies aux consommateurs par le fournisseur de services énergétiques dans le contrat client. Le fournisseur de services énergétiques est tenu de fournir le contrat client conformément aux conditions de la licence qui lui a été délivrée par le régulateur.

Au **Portugal**, les informations sont données par lettre, sur le site Web, dans les conditions contractuelles et dans la facture envoyée aux consommateurs. Cela résulte des lois-cadres nationales pour les secteurs de l'électricité et du gaz naturel, ainsi que des codes des relations commerciales.

En **Espagne**, les informations figurent sur les factures des consommateurs et sont accessibles au public sur la page Web des fournisseurs de services.

En **Turquie**, une partie des informations est donnée au client dans le contrat de vente au détail ou l'accord bilatéral. La base juridique est le règlement relatif aux services aux consommateurs.

Dans tous les pays répondants membres de **MEDREG**, à l'exception de la **Jordanie**, le consommateur reçoit des informations relatives à la politique tarifaire, au niveau approprié de service à la clientèle, ainsi qu'à la facturation, aux options de paiement, à la procédure de dépôt des plaintes auprès du fournisseur d'énergie, à la possibilité de recourir au régulateur comme organe de gestion des plaintes et de règlement des litiges et à la possibilité de recourir à l'aide d'une association de consommateurs. Les informations sont le plus souvent fournies dans les contrats. Les sites Web officiels sont le deuxième moyen le plus courant pour les fournisseurs de services énergétiques de fournir des informations aux consommateurs.

## 5 Conclusions

Quel que soit le niveau de protection des consommateurs, il est évident que la question de la protection des consommateurs suscite de plus en plus d'intérêt. Les enquêtes et rapports de cette nature servent à fournir des informations sur la situation dans les différents pays membres de MEDREG et des PCCE, mais aussi à partager les meilleures pratiques.

Tous les pays répondants disposent de politiques de protection des consommateurs d'énergie pour leurs consommateurs résidentiels, lesquelles comprennent des règles conformes au cadre législatif relatif à l'énergie, au gaz et aux conditions de licence ou dans le cadre de la protection des consommateurs et/ou de la législation administrative. Ces règlements prévoient également, pour les autorités responsables de la gestion des plaintes et du règlement des litiges, les effets juridiques des décisions et recommandations émises par ces autorités et les autres possibilités juridiques offertes aux clients. L'autorité responsable de l'examen des plaintes et du règlement des litiges dans tous les pays des PCCE est l'ANR. L'ANR a le même périmètre d'autorité et la même compétence dans la majorité des pays membres de MEDREG.

Dans les autres cas où l'autorité de régulation n'est pas compétente pour régler les litiges, d'autres entités sont responsables du traitement/règlement des litiges. À l'avenir, le rôle des entités de REL (règlement extrajudiciaire des litiges) spécifiques compétentes pour gérer les plaintes liées à l'électricité et au gaz devrait s'accroître en raison du développement de cette forme de règlement des litiges, qui devrait se développer dans les pays de la rive nord conformément aux exigences législatives européennes.

La majorité des répondants disposent d'une base juridique sur laquelle fonder leurs actions en cas de litige. Lorsque l'on estime que la base juridique peut être sujette à une interprétation fautive ou subjective, il serait souhaitable de la renforcer, de préférence par des moyens législatifs. D'autre part, en l'absence de définition des termes « règlement des litiges » et/ou « gestion des plaintes » dans le système juridique concerné, ceux-ci devraient être définis lorsque des problèmes d'interprétation juridique se posent.

Il est également évident que la majorité des autorités de régulation ont mis en place des procédures claires pour le règlement des litiges et/ou la gestion des plaintes, ou qu'il existe des procédures claires pour le traitement approprié des plaintes des consommateurs résidentiels et le règlement des litiges dans les cas où le régulateur n'est pas responsable de ces fonctions. L'existence de telles procédures est vivement recommandée pour garantir la sécurité juridique des procédures et assurer une approche structurelle de la gestion des plaintes des clients résidentiels et du règlement des litiges.

Les effets juridiques de l'issue du règlement varient d'un pays à l'autre, car il est possible pour le régulateur d'imposer une issue juridiquement contraignante dans seulement trois pays, alors qu'un tel pouvoir n'existe pas dans deux autres pays. Cet écart dépend bien entendu des solutions nationales particulières auxquelles on peut avoir recours dans chaque contexte national, cette différence étant probablement le résultat de besoins différents. Dans tous les cas applicables, l'ANR doit notifier sa décision aux parties par écrit et par une décision datée.

Dans la majorité des cas où l'organisme de régulation est responsable du règlement des litiges ou de la gestion des plaintes, les régulateurs peuvent traiter la plupart des plaintes des clients, les problèmes de facturation, de comptage et d'interruption de l'approvisionnement étant quelques-uns de ceux mentionnés dans les réponses reçues. De manière générale, on observe que les autorités de régulation sont en mesure de traiter les cas qui concernent les fonctions essentielles d'une autorité nationale de régulation dans le secteur de l'énergie.

Dans la plupart des cas, seules les institutions judiciaires, hormis le régulateur, peuvent traiter les plaintes des clients du secteur de l'énergie ou les procédures de règlement des litiges. Si, dans certains cas, cette réalité a l'avantage d'assurer une approche totalement distincte du règlement des litiges, elle peut avoir l'inconvénient, selon le contexte national, de disperser le **savoir-faire spécialisé** nécessaire pour traiter de tels cas en utilisant l'expertise nécessaire, dont les autorités réglementaires sont un dépositaire important, mais qui entraîne aussi certains coûts supplémentaires.

Les contrats sont le moyen le plus courant d'informer les clients de leur droit de porter plainte et les sites Web, les factures d'énergie et les brochures sont les moyens les plus courants d'informer les clients. Toutefois, les conférences et les entretiens sont de nouveaux moyens indiqués par les régulateurs pour informer les clients de leur droit de porter plainte.

La base juridique la plus courante qui sous-tend le droit des clients de porter plainte est fondée sur des instruments législatifs et réglementaires. Cela est louable et recommandé dans les cas où de tels instruments législatifs, qui confèrent une force d'action légale à l'ANR, sont absents.

Dans tous les cas ayant fait l'objet d'une réponse, il a été constaté qu'il existe des normes de gestion des plaintes pour les fournisseurs de services et d'autres institutions de règlement des litiges ainsi qu'une base juridique à cette fin. Il s'agit d'une conclusion importante, car il est confirmé qu'il existe des exigences de base garantissant la protection des droits du client et qu'elles sont en vigueur.

Dans une majorité des pays répondants, il apparaît que le consommateur doit d'abord avoir recours aux mécanismes de gestion des plaintes du fournisseur avant de s'adresser au régulateur, alors que dans une petite minorité de cas, le client peut s'adresser directement au régulateur.

Divers moyens sont à la disposition des clients pour communiquer avec le régulateur et traiter leurs plaintes. Le moyen le plus innovant utilisé à ces fins est l'application WhatsApp. L'utilisation accrue des technologies de l'information et des réseaux sociaux doit être recommandée, sous réserve que des mesures de protection adéquates soient en place eu égard à la protection de la vie privée. Les modes de communication traditionnels doivent en outre rester pertinents pour répondre aux plaintes et préoccupations des clients.

Dans la majorité des cas, il n'existe aucune procédure spéciale pour transformer la gestion des plaintes en procédure officielle de règlement des litiges. Cela aurait le net avantage d'accroître l'efficacité du traitement adéquat de la plainte du client.

Tous les pays répondants ont indiqué que les ANR ont accès aux données relatives aux plaintes et que cet accès est garanti par la loi. Les problèmes de facturation et de comptage ont été mentionnés comme le type de plaintes le plus courant.

Il est intéressant de noter que toutes les ANR sont contraintes de respecter des délais spécifiques pour traiter les plaintes. Cela garantit que les clients pourront obtenir réparation ou que leur plainte sera traitée par les ANR dans un délai donné. On note également qu'une prolongation de la procédure n'est généralement autorisée que dans les cas complexes, dont le traitement adéquat nécessite davantage de temps.

Le temps pris par le régulateur pour traiter ou régler un problème est considéré comme généralement suffisant. Il est à noter que des systèmes d'indemnisation du fournisseur de services existent dans plusieurs pays répondants. Il s'agit d'une pratique conseillée, car elle garantit des moyens directs et adéquats de traiter les plaintes et les litiges en temps opportun et à peu de frais, et il a été noté avec satisfaction que, dans tous les pays répondants, les clients ne sont pas tenus de payer des frais pour soumettre une plainte.

Dans presque tous les cas, le consommateur ne peut pas prétendre au remboursement des frais engagés dans le cadre du processus de règlement des plaintes et des litiges. À cet égard, si les procédures en place étaient gratuites/peu coûteuses et efficaces, cela ne serait pas indiqué dans le cadre de la protection des consommateurs. Toutefois, si un processus implique des coûts importants pour le consommateur afin de faire avancer sa demande de réparation, la question du remboursement des coûts devrait être soumise à discussion. Par conséquent, les régulateurs rendent régulièrement compte du nombre et de la nature des procédures reçues et résolues dans les cas où ils sont compétents pour de tels processus, quelle que soit la fréquence des rapports.

Presque toujours, même en cas de recours à des procédures de REL volontaires, le règlement final déterminé par le régulateur ou obtenu par les parties est contraignant et, dans le cas d'une décision réglementaire, il donne lieu à des amendes et à des mesures coercitives en cas de non-respect par le fournisseur de services. Il s'agit d'une caractéristique commune et décisive que l'on retrouve dans les scénarios de règlement des litiges examinés dans le questionnaire, car l'absence d'un caractère contraignant dans la décision finale prise à l'issue de la procédure d'examen rendrait l'ensemble du processus inefficace.

Une conclusion très positive tirée du questionnaire est que dans presque tous les pays répondants, le fournisseur de services énergétiques fournit aux consommateurs toutes les informations pertinentes concernant le prix, les règles et frais de raccordement et de coupure de la ligne, les conditions de paiement des factures, les règles relatives aux litiges, etc. On constate également que divers moyens sont utilisés pour atteindre les clients, allant des informations fournies dans les contrats client aux informations affichées sur le site Web du fournisseur de services et sur les factures envoyées aux consommateurs.

## **6 Prochaines étapes**

Cette série d'enquêtes a mis en lumière certains aspects très importants liés aux politiques de protection des clients résidentiels, appliquées dans différents pays membres de MEDREG et des PCCE. Tout d'abord, la réactivité des pays concernés et la qualité des informations fournies ont permis une analyse comparative exhaustive des différents aspects de la protection des consommateurs appliqués dans les différents pays. Bien que le présent rapport présente différents scénarios de régimes de protection des consommateurs, qui s'intègrent mieux au cadre juridique et institutionnel national, son objectif est de mettre en lumière les meilleures expériences pouvant facilement être adoptées par d'autres pays.

Cela étant dit, il convient de discuter des conclusions de ce rapport avec les ANR et les autres parties prenantes, ce qui permettra de mieux comprendre la question de la protection des droits des consommateurs et d'obtenir des réponses plus responsables de la part des autorités.

Il est également important de réaliser, auprès des clients résidentiels, des enquêtes de suivi sur la gestion des plaintes et les procédures de règlement des litiges afin de suivre l'amélioration de la situation en vue de pratiques plus efficaces et de normes plus élevées en matière de protection des consommateurs/clients. Sachant que les changements de politiques et de procédures nécessitent des modifications législatives dans la quasi-totalité des cas, il est recommandé de publier les rapports périodiques deux fois par an.

## Annexe – Liste des abréviations

Terme	Définition
REL	Règlement extrajudiciaire des litiges
ANRE	Agentia Națională pentru Reglementare în Energetică (Moldavie)
ARERA	Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (Italie)
BH	Bosnie-Herzégovine
PGPC	Procédure de gestion des plaintes des clients
PDG	Président-directeur général
CNMC	Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (Espagne)
CPD	Formation professionnelle continue (Kosovo*)
CREG	Commission de régulation de l'électricité et du gaz (Algérie)
DERK	Commission de régulation de l'électricité d'état (Bosnie-Herzégovine)
DisCos	Sociétés de distribution
GRD	Gestionnaire de réseau de distribution
PRL	Procédure de règlement des litiges
ECRB	Conseil des régulateurs de la Communauté de l'énergie
EgyptERA	Agence égyptienne de régulation et de protection des services publics et consommateurs d'électricité (Égypte)
EMRA	Autorité de régulation du marché de l'énergie (Turquie)
EMRC	Commission de régulation de l'énergie et des minéraux (Jordanie)
PCCE	Parties contractantes de la Communauté de l'énergie
ERC	Commission de régulation de l'énergie (ARY de Macédoine)
ERE	Enti Rregullator i Energjisë (Albanie)
ERO	Bureau de régulation de l'énergie (Kosovo*)
ARRE	Association régionale des régulateurs de l'énergie
ERSE	Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (Portugal)
FERK	Commission de régulation de l'électricité dans la fédération (Bosnie-Herzégovine)
ARY	Ancienne république yougoslave
GNERC	Commission géorgienne nationale de régulation de l'approvisionnement en énergie et en eau (Géorgie)
MEDREG	Régulateurs méditerranéens de l'énergie
NEURC	Commission nationale de régulation de l'énergie et des services publics (Géorgie)
ANR	Autorité nationale de régulation
PERC	Conseil palestinien des régulateurs de l'énergie (Palestine)
QA	Qualité de l'approvisionnement
RAE	Régulateur de l'énergie (Grèce)
RERS	Commission de régulation de l'électricité de la République Serbe (Bosnie-Herzégovine)
SER	Sources d'énergies renouvelables
REWS	Régulateur des services d'eau et d'énergie (Malte)
AT	Accès par des tiers
GRT	Gestionnaire de réseau de transport
GT	Groupe de travail