



COMMISSION WALLONNE POUR L'ÉNERGIE

LIGNE DIRECTRICE *(révision de la ligne directrice CD-11b14-CWaPE du 14 février 2011)*

CD-14b06-CWaPE

à propos des

‘Missions de surveillance et de contrôle de l'exécution des obligations de service public par les gestionnaires de réseau de distribution d'électricité et de gaz’

établie en application de l'article 43 bis du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité

Le 5 février 2014

Ligne directrice de la CWaPE à propos des contrôles et évaluations de l'exécution des obligations de service public par les gestionnaires de réseau d'électricité et de gaz

1. Introduction

L'article 43 §2 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité – ci-après dénommé « décret électricité » – stipule que *« La CWaPE est investie d'une mission de conseil auprès des autorités publiques et d'une mission générale de surveillance et de contrôle. Elle exerce ses missions tant en ce qui concerne l'organisation et le fonctionnement du marché régional de l'électricité qu'en ce qui concerne l'application du présent décret et de ses arrêtés d'exécution »*.

L'article 43 bis §2 du décret électricité stipule également que *« La CWaPE exerce sa mission de surveillance et de contrôle, soit d'initiative, soit à la demande du Ministre, soit à la demande de tiers dans les cas spécialement prévus par le présent décret, soit sur injonction du Gouvernement, en application de l'article 47ter, §3bis. Pour l'accomplissement de cette mission et dans les conditions prévues par le présent décret, la CWaPE arrête des règlements, notamment les règlements techniques visés à l'article 13, et des lignes directrices, prend des décisions et injonctions, et émet des recommandations et des avis.*

...

Les lignes directrices donnent, de manière générale, des indications sur la manière dont la CWaPE entend exercer, sur des points précis, ses missions de surveillance et de contrôle. Elles ne sont obligatoires ni pour les tiers, ni pour la CWaPE, qui peut s'en écarter moyennant une motivation adéquate. Elles sont publiées sur le site internet de la CWaPE dans les dix jours ouvrables de leur adoption. »

Depuis 2009, la CWaPE a réalisé à deux reprises des missions de surveillance et de contrôle de l'exécution des obligations de service public par les gestionnaires de réseau d'électricité et de gaz.

La méthode suivie par la CWaPE pour la réalisation de ces missions a été mise au point d'une manière qui s'est voulue non discriminatoire et respectueuse vis-à-vis de tous les gestionnaires de réseau de distribution.

L'objet de la présente ligne directrice est de dresser et publier les principes généraux et modalités de ces missions de surveillance et de contrôle.

La présente ligne directrice annule et remplace la ligne directrice CD-11b14-CWaPE du 14 février 2011. Elle entre en vigueur dès sa publication et prévaudra aussi longtemps que le législateur wallon ne modifie pas la réglementation applicable dans un sens qui ne serait plus totalement conciliable avec celle-ci.

2. Périmètre des missions de surveillance et de contrôle

L'article 34 du décret électricité et l'article 32 du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz – ci-après dénommé « décret gaz », énoncent les obligations de service public imposées par le Gouvernement wallon aux gestionnaires de réseau de distribution.

Obligations imposées par le décret électricité :

1° assurer la sécurité, la régularité et la qualité des fournitures d'électricité;

2° en matière de service aux utilisateurs:

a) assurer le raccordement au réseau à tout client final qui en fait la demande, aux tarifs publiés conformément à l'article 14;

b) collecter les données relatives aux consommations d'électricité transitant sur le réseau;

c) assurer un service efficace de gestion des plaintes;

d) respecter les objectifs de performance définis par la CWaPE en concertation avec les gestionnaires de réseaux, à tout le moins en matière d'échange de données avec les fournisseurs, de demande de raccordement ou de modification du raccordement;

e) respecter les objectifs de performance définis par la CWaPE en concertation avec les gestionnaires de réseaux, en matière de gestion des plaintes des utilisateurs du réseau et de gestion des demandes d'indemnisation et de procédure donnant droit à celle-ci, la CWaPE publie annuellement sur son site internet les performances respectives de chaque GRD au regard de ces objectifs;

f) assurer la communication des données de comptage permettant à tout client d'exercer les droits associés à son éligibilité;

g) assumer la charge liée à la garantie financière imposée par l'article 25septies, §2, à l'exception de la charge liée à la garantie constituée pour assurer les indemnisations en cas de faute lourde, ainsi que les frais de gestion qu'impliquent les mécanismes d'indemnisation énoncés à la section III du chapitre IV;

h) assurer l'information de tout client final raccordé au réseau de distribution de la basse tension disposant d'un compteur bihoraire, de l'horaire précis de basculement des heures pleines en heures creuses, à tout le moins lors du relevé d'index ou de la demande du relevé d'index et via une publication actualisée et adéquate de ces données sur le site internet du gestionnaire de réseau de distribution;

3° en matière sociale, notamment:

a) appliquer les mesures définies par le Gouvernement lorsqu'un client final est en défaut de paiement envers son fournisseur;

b) assurer, au tarif social, la fourniture d'électricité des clients protégés;

c) assurer le placement d'un compteur à budget à la demande du client ou dans le cadre d'une procédure de défaut de paiement;

d) assurer, à titre temporaire et dans les cas spécifiquement prévus par le Gouvernement après avis de la CWaPE, la fourniture des clients finals qui se retrouvent provisoirement sans contrat de fourniture ou dans les liens d'un contrat de fourniture qui a été suspendu;

e) tenir, au moins une fois par an, une réunion avec les Commissions locales pour l'énergie actives sur leur territoire, dans le but, notamment, de faire le bilan annuel de leur activité en ce compris les difficultés éventuelles rencontrées dans le cadre de l'activité des Commissions locales pour l'énergie;

4° en matière de protection de l'environnement, notamment:

a) donner la priorité à l'électricité verte;

b) présenter à la CWaPE une quantité annuelle minimale de certificats verts;

c) pour les gestionnaires de réseau de distribution, acheter, au prix du marché et dans les limites de leurs besoins propres, de l'électricité verte produite par des installations établies sur leur territoire et que les producteurs d'électricité verte ne parviennent pas à vendre;

d) pour le gestionnaire du réseau de transport local, octroyer l'aide à la production d'électricité verte, sous la forme d'une obligation d'achat de certificats verts à un prix fixé par le Gouvernement;

5° en matière d'utilisation rationnelle de l'énergie:

a) prendre toute mesure favorable à l'utilisation rationnelle de l'énergie pour toutes les catégories de clients et assurer à cet égard une information complète des utilisateurs du réseau;

b) proposer des formules tarifaires favorisant l'utilisation rationnelle de l'énergie pour la clientèle, à l'exception de la clientèle participant au système d'échange des quotas d'émissions de gaz à effet de serre;

c) au minimum une fois par an, informer le public des primes existantes en matière d'utilisation rationnelle de l'énergie ou d'énergies renouvelables et des réductions fiscales en la matière;

d) proposer des services énergétiques à des prix compétitifs, en particulier à destination de la clientèle résidentielle socialement défavorisée;

6° placer à la demande de tout client final un compteur adapté à son profil de consommation, aux tarifs publiés conformément à l'article 14, le Gouvernement détermine, après avis de la CWaPE et concertation avec les gestionnaires de réseaux, les obligations des gestionnaires de réseaux en ce qui concerne le placement de compteurs intelligents;

7° en matière d'éclairage public, assurer l'entretien et l'amélioration de l'efficacité énergétique des installations d'éclairage public;

8° assurer l'information des utilisateurs du réseau en matière de libéralisation du marché de l'énergie, à travers notamment la diffusion de messages édités par le Ministre;

9° assurer les interventions administratives et techniques liées aux obligations de service public, sauf exception expressément identifiée par le Gouvernement, après avis de la CWaPE

Obligations imposées par le décret gaz :

1° assurer la sécurité, la régularité et la qualité des fournitures de gaz;

2° en matière de service aux utilisateurs:

a) sans préjudice du 5°, assurer le raccordement au réseau à tout client final qui en fait la demande, aux tarifs publiés conformément à l'article 15 ;

b) collecter les données relatives aux flux de gaz transitant sur le réseau;

c) assurer un service efficace de gestion des plaintes;

d) respecter les objectifs de performance définis par la CWaPE, en concertation avec les gestionnaires de réseaux, à tout le moins en matière d'échange de données avec les fournisseurs, de demande de raccordement ou de modification du raccordement;

e) respecter les objectifs de performance définis par la CWaPE, en concertation avec les gestionnaires de réseaux, en matière de gestion des plaintes des utilisateurs de réseau et de gestion des demandes d'indemnisation et de la procédure donnant droit à celle-ci; la CWaPE publie annuellement sur son site internet les performances respectives de chaque gestionnaire de réseau au regard de ces objectifs;

f) assurer la communication des données de comptage permettant à tout client d'exercer les droits associés à son éligibilité;

g) assumer la charge liée à la garantie financière imposée par l'article 25quinquies, §2 à l'exception de la charge liée à la garantie constituée pour assurer les indemnisations en cas de faute lourde, ainsi que les frais de gestion qu'impliquent les mécanismes d'indemnisation énoncés à la section III du chapitre IV;

3° en matière sociale, notamment:

a) appliquer les mesures définies par le Gouvernement lorsqu'un client final est en défaut de paiement envers son fournisseur;

b) assurer, au tarif social, la fourniture de gaz au profit des clients protégés;

c) assurer le placement d'un compteur à budget à la demande du client ou dans le cadre d'une procédure de défaut de paiement;

d) assurer, à titre temporaire et dans les cas spécifiquement prévus par le Gouvernement, la fourniture des clients finals qui se retrouvent provisoirement sans contrat de fourniture ou dans les liens d'un contrat de fourniture qui a été suspendu;

e) tenir, au moins une fois par an, une réunion avec les Commissions locales pour l'énergie actives sur leur territoire, dans le but notamment de faire le bilan annuel de leur activité, en ce compris les difficultés éventuelles rencontrées dans le cadre de l'activité des Commissions locales pour l'énergie;

4° en matière de protection de l'environnement, notamment:

a) donner la priorité au gaz issu de SER pour autant qu'il soit compatible avec le gaz du réseau;

b) procéder gratuitement au raccordement pour tout client résidentiel dont les installations sont situées à 8 mètres au plus de la canalisation principale du réseau de distribution;

5° intégrer dans le plan d'investissement toute extension du réseau de gaz demandée par un tiers intéressé, tant que cet investissement est économiquement justifié pour le gestionnaire de réseau, sur la base des données transmises par ce tiers ou connues du gestionnaire de réseau; un investissement est considéré comme économiquement justifié lorsque le taux de rentabilité est supérieur ou égal au taux de rémunération nette des capitaux investis accepté par la CREG dans la détermination du coût d'utilisation du réseau;

6° en matière d'utilisation rationnelle de l'énergie:

a) prendre toute mesure favorable à l'utilisation rationnelle de l'énergie pour toutes les catégories de clients et assurer à cet égard une information complète des utilisateurs du réseau;

b) proposer des formules tarifaires favorisant l'utilisation rationnelle de l'énergie pour la clientèle, à l'exception de la clientèle participant au système d'échange de quotas d'émissions de gaz à effet de serre;

c) informer au minimum une fois par an, le public des primes existantes en matière d'utilisation rationnelle de l'énergie ou d'énergies renouvelables et des réductions fiscales en la matière;

d) proposer des services énergétiques à des prix compétitifs, en particulier à destination de la clientèle résidentielle socialement défavorisée;

7° placer à la demande de tout client final un compteur adapté à son profil de consommation, aux tarifs publiés conformément à l'article 15; le Gouvernement détermine, après avis de la CWaPE et concertation avec les gestionnaires de réseaux, les obligations des gestionnaires de réseaux en ce qui concerne le placement de compteurs intelligents;

8° assurer l'information des utilisateurs du réseau en matière de libéralisation du marché de l'énergie, à travers notamment la diffusion de messages édités par le ministre;

9° assurer les interventions administratives et techniques liées aux obligations de service public, sauf exception expressément identifiée par le Gouvernement, après avis de la CWaPE.

§2. S'agissant des demandes d'extension du réseau par des tiers visées au §1^{er}, 5°, les obligations de service public imposées aux gestionnaires de réseaux tiennent compte des dispositions suivantes.

Après avis de la CWaPE, le Gouvernement arrête la forme et les modalités d'introduction de la demande d'extension du réseau, ainsi que le délai et le contenu minimal de la réponse à charge du gestionnaire de réseau concerné par la demande.

Le gestionnaire de réseau est habilité à constituer une provision comptable pour couverture des charges futures liées aux extensions précitées sans compromettre la compétitivité du tarif d'utilisation du réseau de distribution. L'utilisation de cette provision comptable pourra être intégrée comme une diminution de charge dans le calcul du taux de rentabilité précité; le Gouvernement détermine la procédure et les modalités de constitution et d'utilisation de cette provision, ainsi que son plafond.

Lorsque l'investissement n'est pas reconnu comme économiquement justifié, toute partie ayant un intérêt dans cette extension de réseau peut proposer sa contribution financière pour que le projet devienne économiquement justifié.

La CWaPE contrôle l'appréciation du gestionnaire de réseau quant au caractère économiquement justifié d'une extension du réseau.

§3. Après avis de la CWaPE, le Gouvernement détermine celles des obligations définies par ou en vertu du §1^{er} qui s'appliquent au gestionnaire de réseau spécifique. En tout état de cause, l'obligation visée à l'article 32, §1^{er}, 1° est applicable

Les obligations de service public imposées par les décrets électricité et gaz ont pour la plupart été modalisées par les arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et du gaz, ci-après dénommés AGW OSP ELEC et AGW OSP GAZ.

Le périmètre des missions de surveillance et de contrôle comprend ainsi l'entièreté des obligations de service public comprise dans les décrets électricité et gaz, modalisées ou non dans un arrêté du Gouvernement wallon, sans préjudice des autres obligations qui seraient imposées aux gestionnaires de réseau de distribution sans être qualifiées comme telles d'obligations de service public.

3. Méthodes de surveillance et de contrôle

3.1. Généralités

Le décret électricité stipule en son article 47 que :

« § 1er Dans l'accomplissement des missions qui lui sont assignées, la CWaPE peut enjoindre aux gestionnaires de réseaux et, le cas échéant, à la filiale visée à l'article 16, §2, ainsi qu'aux gestionnaires de réseaux privés, producteurs, fournisseurs et intermédiaires intervenant sur le marché régional, de lui fournir, dans un délai qu'elle précise, toutes les informations nécessaires pour l'exécution de ses tâches. Elle motive sa décision.

§2. En l'absence de réaction suite à la décision formulée conformément au §1^{er}, le président ou un directeur de la CWaPE est autorisé à:

1° pénétrer, à tout moment, dans les installations, locaux, terrains et autres lieux sauf s'ils constituent un domicile au sens de l'article 15 de la Constitution;

2° prendre copie des informations demandées, ou les emporter contre récépissé;

3° interroger toute personne sur tout fait en rapport avec le présent article et enregistrer ses réponses.

À cette occasion, le membre du comité de direction de la CWaPE est porteur d'un mandat écrit contenant les motifs du contrôle sur place et qui reproduit les termes du présent article.

Le membre du comité de direction de la CWaPE établit un procès-verbal qui fait foi jusqu'à preuve du contraire.

Les gestionnaires de réseaux et, le cas échéant, leurs filiales, ainsi que les producteurs, fournisseurs et intermédiaires intervenant sur le marché régional sont tenus de se soumettre au contrôle sur place exécuté en vertu du présent paragraphe, sous peine de se voir infliger une amende administrative au sens de l'article 53.

Le Gouvernement peut étendre le champ d'application du présent paragraphe à certaines catégories d'utilisateurs du réseau qu'il détermine.

§3. La CWaPE peut, en tout état de cause, procéder d'office à un contrôle sur place des comptes et des données de comptage des gestionnaires de réseaux, producteurs, fournisseurs, et intermédiaires intervenant sur le marché régional " .

Les AGW OSP ELEC et GAZ stipulent en leurs articles 42 (électricité) et 41 (gaz) que :

« La CWaPE peut requérir des fournisseurs et gestionnaires de réseaux toute information et tout document nécessaires aux fins de procéder au contrôle du respect de leurs obligations de service public. La « CWaPE » peut procéder au contrôle sur place. »

3.2. Catégories d'obligations de service public

Les différentes obligations de service public peuvent, fonctionnellement, être classées en plusieurs catégories distinctes :

1. OSP relatives au fonctionnement du marché, dont l'objet est de garantir un fonctionnement des marchés au point de vue commercial, technique, et organisationnel qui soit cohérent, compatible avec le fonctionnement des marchés dans les autres Etats membres, et conforme aux règles de l'art en la matière :
exemples : régularité et qualité des fournitures, déménagements problématiques, fins de contrat, etc ;
2. OSP en matière de service aux utilisateurs :
exemples : raccordements, relevés des index, facturation, gestion des plaintes, gestion des indemnités (en ce y compris la constitution de garanties financières), objectifs de performance, bureaux d'accueil ;
3. OSP à caractère social, dont l'objet principal est la protection des clients vulnérables :
exemples : placement d'un compteur à budget, fourniture aux clients protégés, gestion des rechargements, fourniture minimale garantie, CLE, etc. ;
4. OSP relatives à la promotion des énergies renouvelables ;
5. OSP relatives à l'information et la sensibilisation à l'utilisation rationnelle de l'énergie ;
6. OSP relatives au rôle particulier des GRD, telles que l'entretien de l'éclairage public communal, le raccordement gaz standard gratuit, les extensions de réseau gaz économiquement justifiées, etc.

Les OSP de type 1 à 5 à charge des GRD comprennent également celles relatives à leur rôle de fournisseur pour la clientèle résidentielle qu'ils alimentent, soit la fourniture aux clients protégés et la fourniture X.

Les missions de surveillance et de contrôle que le décret électricité a confiées à la CWaPE requièrent des méthodes qui peuvent varier en fonction de la catégorie d'OSP considérée.

3.3. Missions de contrôle sur place

La nature des obligations des GRD, et notamment des OSP à caractère social, des OSP en matière de service aux utilisateurs, et de certaines OSP relatives au fonctionnement du marché, requiert que certains contrôles doivent être réalisés dans les installations des gestionnaires de réseau : il en va ainsi pour le contrôle de la bonne mise en œuvre des procédures de déclaration de défaut de paiement, de placement de compteur à budget, de traitement des dossiers des clients protégés, de déménagement, de traitement des demandes de la clientèle, du traitement des plaintes et des indemnisations, , etc.

En effet, la mise en œuvre des différentes obligations de service public imposées par les décrets électricité et gaz, nécessite pour chaque GRD de tenir compte simultanément :

- du prescrit légal régional wallon,
- des contraintes apportées par le prescrit légal fédéral dans les matières y relatives,
- des contraintes apportées par les procédures de communication entre les fournisseurs et les GRD,
- de dispositions et contraintes propres à chaque gestionnaire de réseau dans la mesure où elles ne contraignent pas les prescrits légaux. Exemples : intégration dans les processus d'obligations relatives à d'autres régions, règles internes en matière organisationnelle, en matière de gestion de risques financiers, en matière de contrôle des coûts, etc.

La vérification de la mise en œuvre de ces procédures nécessite de pouvoir se mettre dans la situation d'un opérateur qui consulte les procédures dans le cadre de la gestion des dossiers de clientèle en utilisant les moyens informatisés ou non mis à sa disposition par le GRD.

La mission de surveillance et de contrôle implique ainsi de pouvoir vérifier que le prescrit légal régional wallon est correctement mis en œuvre dans les processus informatiques et organisationnels des gestionnaires de réseau de distribution compte tenu de toutes les contraintes mentionnées.

Pour ce faire, et sur la base de l'expérience acquise depuis 2009 en la matière, la CWaPE effectue des missions de surveillance et de contrôle avec le programme suivant:

1. Connaître et comprendre l'évolution des grandes lignes de l'organisation interne du GRD : organigramme, localisation des services, formation du personnel, objectifs généraux, modifications éventuelles importantes introduites par rapport à la visite de contrôle précédente, etc.

2. Connaître et comprendre les changements éventuels de l'architecture informatique dans laquelle les procédures OSP sont mises en œuvre : Customer Relationship Management (CRM), Registre d'accès, Database Talexus, Gestion de la clientèle protégée, Facturation, Changement de fournisseur, Recouvrement, MOZA, etc.
3. Apprécier la qualité du service de gestion de la clientèle (utilisateurs de réseau) au travers des différents canaux de communication que sont la gestion et le traitement des courriers entrants et sortants, la gestion et le traitement des appels téléphoniques et informatiques (en ce y compris l'objectivation quantitative des volumes traités et de leur évolution), la gestion des bureaux d'accueil, la formation des utilisateurs des compteurs à budget.
4. Apprécier la qualité du rôle du GRD en tant que facilitateur de marché, en matière d'accompagnement des clients vulnérables, et en matière de maîtrise des coûts des OSP.
5. Vérifier la bonne mise en œuvre de la législation et/ou réglementation en matière d'OSP, et, en particulier :
 - comment les procédures concernées sont libellées et inscrites en interne au sein de l'entreprise (logigrammes, textes, présentations,...) ?
 - comment les procédures concernées sont-elles transmises et/ou mises à disposition des agents en charge des dossiers des utilisateurs de réseau?
 - comment les modifications à ces procédures sont-elles mises en œuvre et portées à la connaissance du personnel concerné ?
 - le respect des obligations formelles imposées aux GRD en matière d'indemnisation et ainsi que l'appréciation des critères légaux (recevabilité et fondement) dans le traitement des demandes d'indemnisation.

Lors de chaque campagne de contrôle, la CWaPE détermine la liste des OSP qui seront examinées de manière approfondie en tenant notamment compte de l'évolution récente de la législation en matière d'obligations de service public ainsi que d'éventuels problèmes soulevés et/ou situations particulières ayant fait l'objet de plaintes / questions auprès des différents services de la CWaPE. Une réévaluation des points à contrôler est effectuée lors de chaque campagne.

A l'avenir la CWaPE pourra intégrer d'autres points à son programme de contrôle en tenant compte notamment des modifications législatives à venir.

3.4. Confidentialité

Les informations recueillies par la CWaPE au cours des missions de contrôle dans les locaux des gestionnaires de réseau de distribution sont exclusivement utilisées à des fins de surveillance et de contrôle en conformité avec le décret électricité.

Ces informations peuvent être consignées dans le rapport de contrôle qui est rédigé après chaque mission, rapport qui est réservé au Comité de direction de la CWaPE.

Conformément à l'article 47 bis du décret électricité « *Les membres et le personnel de la CWaPE sont soumis au secret professionnel; ils ne peuvent divulguer à quelque personne que ce soit les informations confidentielles dont ils ont eu connaissance en raison de leurs fonctions auprès de la CWaPE, hormis le cas où ils sont appelés à rendre témoignage en justice (et sans préjudice des cas dans lesquels la CWaPE est tenue de communiquer des informations, en vertu d'une disposition de droit européen ou national ou régional.*

Toute infraction au premier alinéa est punie des peines prévues par l'article 458 du Code pénal. La CWaPE peut communiquer, au ministre et aux régulateurs du marché de l'électricité, les informations qui sont nécessaires à l'accomplissement de leurs missions respectives. »

4. Modalités des contrôles in situ

4.1. Fréquence des contrôles

La CWaPE peut à tout moment prendre l'initiative d'un contrôle in situ.
Une fréquence d'un contrôle tous les deux ans est actuellement prévue.

4.2. Programme des contrôles

La CWaPE envoie un courrier au GRD l'avertissant de la survenance prochaine d'une mission de contrôle. Ce courrier précise l'objet, le programme visé, ainsi que la durée prévue pour le contrôle, et invite le GRD à remettre par retour une proposition de dates et d'organisation des différentes plages horaires permettant de réaliser l'entièreté du programme demandé.

La durée des prestations de contrôle in situ est fixée par la CWaPE en fonction du programme établi et de la taille du GRD.

4.3. Composition de la délégation de la CWaPE

La mission de contrôle est effectuée par une délégation de la CWaPE qui comprend plusieurs contrôleurs dont un responsable dûment mandaté à cet effet par le Comité de Direction de la CWaPE.

Les contrôleurs sont tous membres du personnel de la CWaPE.

La composition de la délégation est fixée par la CWaPE et communiquée au GRD avant le début du contrôle.

4.4. Documents présentés et/ou mis à disposition au cours du contrôle

Lorsque le programme prévoit une ou plusieurs présentations à réaliser par le GRD, celui-ci met à disposition des contrôleurs une copie de tous les documents présentés sur support papier et/ou informatique.

Pendant le contrôle, le GRD met à disposition de la délégation de la CWaPE les différents documents requis par le programme de la mission de contrôle, tels que les descriptifs et logigrammes relatifs aux différentes procédures à contrôler. Dans le cas où ces documents sont à disposition des opérateurs du GRD au moyen d'un terminal informatique de type PC ou autre, le GRD prévoit de mettre à disposition des contrôleurs un opérateur muni de son terminal pour la consultation desdits documents.

4.5. Représentation du GRD

Le GRD délègue au minimum un représentant de sa direction qui soit présent pendant toute la durée du contrôle.

Ce représentant est mandaté par sa direction et habilité à répondre aux différentes questions posées par les contrôleurs de la CWaPE.

4.6. Rencontre avec les opérateurs

Lorsque le programme prévoit un entretien entre des contrôleurs de la CWaPE et des opérateurs en charge des dossiers des utilisateurs du réseau du GRD, celui-ci est tenu de prévenir ses opérateurs que la mission de contrôle concerne la méthode de formation et d'utilisation des outils - informatisés ou non - mis à disposition des opérateurs par l'entreprise, et ne porte en aucun cas sur les capacités et qualités de l'opérateur lui-même.

Certains entretiens peuvent porter sur les méthodes de gestion de problèmes posés ONLINE via le call-center. A l'exception des cas où les utilisateurs de réseau ont été dûment prévenus de la possibilité d'une écoute de leur dossier par un tiers (et invités à manifester leur éventuelle opposition), les contrôleurs de la CWaPE ne sont pas habilités à directement écouter les utilisateurs du réseau. Il est alors demandé au GRD de permettre à l'opérateur de commenter auprès du contrôleur, en mode OFFLINE après avoir terminé son entretien avec l'utilisateur de réseau, le problème qui a été traité.

4.7. Debriefing

A la fin de la mission de contrôle un debriefing a lieu au cours duquel le responsable de la délégation de la CWaPE fait part des observations et/ou remarques qui pourraient, à première vue, être intégrées dans le rapport de contrôle.

4.8. Analyse des documents remis

Après les prestations de contrôle in situ, la CWaPE analyse les documents reçus.

La CWaPE peut également demander la production de documents et informations complémentaires aux fins de rédiger son rapport de contrôle.

A cette fin elle communique sans tarder ses éventuelles demandes complémentaires au représentant du GRD.

4.9. Rapport de contrôle

Après le contrôle, la CWaPE rédige un rapport de contrôle en dressant une liste des éventuelles remarques selon la grille suivante :

- Remarque de type A : Remarque qui met en évidence des faits pouvant être qualifiés d'infraction aux dispositions des décrets gaz et électricité et des arrêtés qui en découlent, et susceptibles d'entraîner l'application de l'article 53 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et/ou de l'article 48 du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz ou susceptibles d'entraîner l'application de l'article 28 de l'Arrêté du Gouvernement Wallon du 21 mars 2002 relatif aux gestionnaires de réseaux/article 19 de l'AGW du 16 octobre 2003 relatif aux gestionnaires de réseaux gaziers ;
- Remarque de type B : Remarque qui met en évidence une ou plusieurs non-conformités, ou une ou plusieurs anomalies au regard des dispositions des décrets gaz et électricité et des arrêtés qui en découlent, et nécessite de mettre en œuvre une action corrective des procédures endéans un délai fixé ;
- Remarque de type C : Observation et/ou suggestion d'amélioration des procédures.

Pour chaque remarque de type A et B, la CWaPE indiquera un délai de mise en conformité exprimé en nombre de mois.

Ce projet de rapport sera alors communiqué au GRD pour observations éventuelles à présenter à la CWaPE endéans un délai de 3 semaines.

Après examen, le cas échéant, de la recevabilité des observations reçues, la CWaPE notifiera le rapport final au GRD. Les différents délais de mise en conformité prendront cours à cette date.

4.10. Suivi des remarques

La CWaPE vérifiera à l'échéance de chaque délai si le GRD s'est conformé aux remarques A et B.

4.11. Divers

Dans le cas où la mission de contrôle s'étend sur une ou plusieurs journées complètes et où un temps est alors prévu pour une pause repas, la plage horaire dévolue pour cette pause ne doit pas dépasser une heure.

Hormis une éventuelle simple collation sur les lieux mêmes de la prestation de contrôle, aucune invitation à un repas au restaurant n'est admise pour le repas.

* *
*