

## AVIS D'INFORMATION

# TRAITEMENT PAR LE SRME DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Le présent avis d'information présente les finalités et les modalités de traitement des données à caractère personnel des personnes qui s'adressent au Service régional de médiation pour l'énergie (SRME) de la Commission wallonne pour l'Energie (CWaPE).

La CWaPE traite de manière transparente et prudente les données à caractère personnel reçues.

Pour toute question ou commentaire, vous pouvez toujours contacter notre délégué à la protection des données (DPO) par e-mail : [privacy@cwape.be](mailto:privacy@cwape.be).

### 1. Informations générales

Vos données à caractère personnel sont traitées par la CWaPE.

Nos coordonnées sont les suivantes :

- Commission wallonne pour l'Energie (CWaPE)
- Route de Louvain-la-Neuve 4 bte 12
- T : +32 (0) 81 33 08 10

Le DPO peut être contacté de la manière suivante :

- Par courrier : Route de Louvain-la-Neuve 4 bte 12
- Par e-mail : [privacy@cwape.be](mailto:privacy@cwape.be)

Les termes de cet avis d'information sont compris comme étant ceux mentionnés dans le Règlement général sur la protection des données (règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE, ci-après dénommé par « RGPD »).

Lorsque la présente déclaration fait référence à la législation, aux conventions collectives ou à d'autres réglementations, les éventuelles modifications ultérieures de ces réglementations sont réputées être incluses dans la référence.

Nous nous réservons le droit d'actualiser le présent avis de notre propre initiative. Nous communiquerons ces changements de manière appropriée.

## 2. Données à caractère personnel traitées - Finalités et bases juridiques

Dans le cadre du traitement d'une question ou d'un dossier de plainte, nous sommes tenus de traiter certaines données à caractère personnel. Nous limitons la portée du traitement à ce qui est nécessaire pour atteindre les finalités décrites ci-dessous.

Les procédures et les règles de fonctionnement du SRME sont décrites dans l'Arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie (ci-après « l'Arrêté SRME »). L'Arrêté SRME précise les données qui doivent être communiquées pour que la demande puisse être déclarée recevable par le SRME, et détermine la procédure à suivre. Nous traiterons donc toujours vos données personnelles conformément à cette procédure.

Vos données à caractère personnel seront traitées aux fins suivantes :

Finalité	Précision et base juridique	Données à caractère personnel traitées
<b>Répondre aux questions</b>	<p>Pour traiter une question de manière efficace et rapide et conformément à la procédure prévue par l'Arrêté SRME.</p> <p><u>Base juridique</u> : L'exécution d'une mission d'intérêt public (Article 6 (1) (e) du RGPD).</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Données d'identification (nom, prénom)</li><li>• Adresse concernée par le litige et adresse de correspondance</li><li>• Coordonnées (e-mail, téléphone, GSM)</li><li>• Données à caractère personnel incluses dans la description de la question</li></ul>
<b>Le traitement d'une plainte</b>	<p>Pour traiter une plainte de manière efficace et rapide et conformément à la procédure prévue par l'Arrêté SRME.</p> <p><u>Base juridique</u> : L'exécution d'une mission d'intérêt public (Article 6 (1) e) du RGPD).</p>	<p>Il peut s'agir de données provenant du demandeur lui-même et/ou d'un intermédiaire déposant une plainte au nom du demandeur :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Données d'identification (nom, prénom)</li><li>• Adresse concernée par le litige et adresse de correspondance</li><li>• Coordonnées (e-mail, téléphone, GSM)</li><li>• Code EAN (électricité et/ou gaz), fournisseur, GRD</li><li>• Données à caractère personnel incluses dans la description de l'objet de la plainte</li><li>• Une copie d'une démarche préalable</li></ul>

<b>Le traitement d'une demande d'indemnisation</b>	<p>Pour traiter une demande d'indemnisation efficace et rapide et conformément à la procédure prévue par l'Arrêté SRME.</p> <p>Base juridique : l'exécution d'une mission d'intérêt public (article 6 (1) e) du RGPD.</p>	<p>Il peut s'agir de données provenant du demandeur lui-même, d'un fournisseur et/ou d'un intermédiaire déposant une plainte au nom du demandeur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Données d'identification du demandeur (nom, prénom)</li> <li>• Adresse (domicile, adresse de fourniture)</li> <li>• Coordonnées (email, téléphone, GSM)</li> <li>• Numéro de client, code EAN électricité ou gaz</li> <li>• Toute donnée à caractère personnelle que vous incluez dans votre description du problème</li> </ul>
<b>Le traitement d'une demande de conciliation</b>	<p>Cette procédure s'adresse surtout aux clients professionnels. Néanmoins, des données à caractère personnel sont également traitées dans le cadre de cette procédure, par exemple si vous êtes impliqué dans la procédure en tant que personne de contact du client professionnel.</p> <p><u>Base juridique</u> : l'exécution d'une mission d'intérêt public (article 6 (1) e) du RGPD.</p>	Les données à caractère personnel mentionnées ci-dessus.
<b>À la production de statistiques et les reportages</b>	<p>Nous avons l'obligation légale de communiquer un rapport annuel sur le fonctionnement du SRME au Parlement wallon et de publier ce rapport sur notre site web prévue par le Décret relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité. Ce rapport contient également des données statistiques sur les dossiers traités par le SRME.</p> <p><u>Base juridique</u> : l'exécution d'une mission d'intérêt public (Article 6 (1) e) du RGPD).</p> <p>Nous générerons également des statistiques pour les communiquer à d'autres tiers, par exemple au réseau Ombudsman.be ou le National Energy Ombudsmen Network (NEON).</p> <p><u>Base juridique</u> : Intérêt légitime (Article 6 (1) f) du RGPD).</p>	Les rapports ne contiennent pas de données à caractère personnel en tant que telles, et le cas échéant, elles sont agrégées et anonymisées mais des données à caractère personnel mentionnées ci-dessus sont traitées pour obtenir les statistiques (par exemple, ces données sont agrégées ou anonymisées).
<b>Litiges contre ou initiés par la CWaPE</b>	<p>Pour sauvegarder nos preuves et intérêts dans le cadre des litiges (potentiels).</p> <p><u>Base juridique</u> : intérêt légitime (Article 6 (1) f) du RGPD).</p>	Toutes les données mentionnées ci-dessus.

### **3. Durée de conservation de vos données à caractère personnel**

Nous ne conservons vos données à caractère personnel que le temps nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessus. Lorsque l'objectif est atteint, elles sont supprimées en toute sécurité.

Concernant les dossiers du SRME, les dispositions légales prévoient qu'ils sont conservés pendant une période de cinq (5) ans. Cependant, dans certaines situations, nous pouvons être amenés à conserver votre dossier pendant une durée plus longue, par exemple lorsqu'une procédure judiciaire est engagée.

### **4. Garanties de qualité**

Nous traiterons toujours vos données à caractère personnel de manière confidentielle.

Nous prenons les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et l'intégrité de vos données à caractère personnel et nous adoptons les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour les protéger contre toute violation.

Nous ne traitons que les données qui sont effectivement nécessaires à l'accomplissement de la mission.

L'accès par notre personnel ou nos sous-traitants est soumis à des obligations de confidentialité strictes.

Vous comprenez toutefois que la sûreté et la sécurité ne sont que des obligations de moyens qui ne peuvent jamais être garanties. Si une violation de données à caractère personnel devait se produire et que cette violation présente un risque élevé pour vos droits et libertés, nous vous en informerons dès que possible.

### **5. Transfert de vos données**

Dans certains cas, nous partageons vos données à caractère personnel avec des tiers.

- Le SRME peut transmettre un dossier – et donc aussi vos données à caractère personnel – aux **régulateurs compétents ou encore** le Service de médiation de l'Energie (médiateur fédéral) ou les médiateurs du réseau Ombudsman.be.
- Dans le cadre d'une procédure de plainte, il y a également un échange d'information avec les **acteurs du secteur** (par exemple, le GRD ou le fournisseur).
- Dans le cadre d'un litige, nous pouvons également partager des dossiers et des données à caractère personnel avec les avocats externes.

Il est important à noter que les autres régulateurs compétents, les autres médiateurs, les acteurs du secteur et les avocats externes traiteront vos données à caractère personnel en tant que responsables de traitement distincts soumis dès lors à leurs propres obligations en vertu du RGPD.

En plus, nous pouvons partager vos données à caractère personnel avec certains sous-traitants soigneusement sélectionnés, notamment des fournisseurs de services informatiques. Ils traitent vos données à caractère personnel comme un sous-traitant et ne peuvent le faire sur la base de nos clauses de sous-traitance.

En principe, ces destinataires tiers sont situés dans l'Espace économique européen. Dans la mesure où la loi l'exige, la CWaPE a pris les dispositions contractuelles nécessaires avec ces destinataires tiers pour garantir que vos données à caractère personnel soient toujours traitées correctement.

Dans de rares cas, vos données personnelles peuvent être partagées avec des destinataires tiers en dehors de l'Espace économique européen. Dans ces cas, nous prenons également des mesures pour garantir la sécurité et l'intégrité de vos données à caractère personnel, tout en tenant compte de la législation applicable. Nous ne transférerons vos données que sur la base d'un mécanisme de transfert approprié, tel que les clauses contractuelles types de la Commission européenne.

## 6. Vos droits

- Vous avez le **droit de nous demander l'accès à toutes les données personnelles** que nous traitons à votre sujet. Vous devez toujours préciser à l'égard de quelles informations vous souhaitez exercer votre droit d'accès.

Toutefois, la CWaPE a le droit de rejeter certaines demandes d'accès si celles-ci visent manifestement à causer des inconvénients. La CWaPE a également le droit de rejeter une demande d'accès si le fait de l'accepter pouvait avoir des conséquences négatives et/ou disproportionnées sur les droits et libertés d'autrui, y compris ceux de la CWaPE elle-même.

- Vous avez le **droit d'obtenir une copie** gratuite des données à caractère personnel que nous traitons à votre sujet. Si vous demandez des copies supplémentaires, nous vous facturerons des frais raisonnables basés sur nos coûts administratifs.
- Vous avez le **droit de faire corriger vos données personnelles inexactes ou incomplètes**. Dans ce cas, votre demande de rectification doit être accompagnée d'une preuve de l'inexactitude ou du caractère incomplet. Vous devez nous informer immédiatement si certaines données à caractère personnel sont obsolètes ou incomplètes.
- Vous avez le droit de **retirer ce consentement** donné précédemment.
- Vous avez le droit de demander la **suppression** de vos données à caractère personnel lorsque ces données ne sont plus nécessaires aux fins énumérées dans cet avis. Cependant, la CWaPE est obligée de conserver vos données à caractère personnel en raison d'obligations légales, et que dans ces cas-là votre demande de suppression ne peut pas être acceptée.
- Vous avez le **droit de limiter le traitement**.
- Lorsque nous traitons vos données à caractère personnel pour poursuivre notre intérêt légitime ou l'intérêt légitime d'un tiers, vous pouvez vous **opposer à ce traitement** pour des raisons tenant à votre situation particulière. Vous devez préciser clairement ces raisons dans votre demande.

Pour exercer vos droits, vous pouvez contacter notre DPO à l'adresse email [privacy@cwape.be](mailto:privacy@cwape.be) en indiquant clairement le droit sur lequel porte votre demande et en déclinant votre identité. Votre demande sera alors traitée dans le délai légal de 30 jours.

Si vous avez des questions concernant cette procédure, vous pouvez également contacter le délégué à la protection des données.

Nous attirons également votre attention sur la possibilité de déposer une plainte auprès de l'autorité compétente en matière de protection des données. Veuillez-vous référer à :

<https://www.autoriteprotectiondonnees.be>.

\* \*  
\*