



CWaPE
Commission
Wallonne
pour l'Energie

Date du document : 18/01/2019

AVIS

CD-19a17-CWaPE-1839

**AVANT-PROJET D'ARRÊTÉ DU GOUVERNEMENT WALLON MODIFIANT
L'ARRÊTE DU 30 MARS 2006 RELATIF AUX OBLIGATIONS
DE SERVICE PUBLIC DANS LE MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ,
L'ARRÊTÉ DU 30 MARS 2006 RELATIF AUX OBLIGATIONS
DE SERVICE PUBLIC DANS LE MARCHÉ DU GAZ
ET L'ARRÊTÉ DU 21 MARS 2002 RELATIF À LA LICENCE
DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ,
ADOPTÉ EN 1^{RE} LECTURE LE 8 NOVEMBRE 2018**

Rendu en application de l'article 43 bis du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et à l'article 36 bis du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz

Table des matières

1.	OBJET	3
2.	L'AVANT-PROJET D'ARRÊTÉ DU GOUVERNEMENT WALLON	3
3.	AVIS DE LA CWaPE	3
3.1.	SIMPLIFICATION DE LA FACTURE.....	5
3.1.1.	<i>Présentation contextuelle.....</i>	5
3.1.2.	<i>Avis général de la CWaPE.....</i>	6
3.1.3.	<i>Commentaire des articles 1 à 11 de l'avant-projet d'A.G.W.....</i>	10
3.2.	PROPOSITIONS COMPLÉMENTAIRES À INTRODUIRE DANS LE PROJET D'AGW	24
3.2.1.	<i>Modifications des articles 30 et 31 de l'AGW OSP électricité et des articles 33 et 34 des AGW OSP gaz</i>	24
3.2.2.	<i>Modification du nouvel article 37 ter de l'OGW OSP électricité et du nouvel article 40ter de l'AGW OSP gaz.....</i>	27
3.2.3.	<i>Modifications de l'article 31 de l'AGW OSP électricité et de l'article 34 de l'AGW OSP gaz</i>	28
3.2.4.	<i>Modification de l'article 40 de l'AGW OSP gaz.....</i>	30
3.2.5.	<i>Modification de l'article 40 quinquies de l'AGW OSP gaz</i>	31
3.3.	AVIS DE LA CWaPE RELATIF AU CHAPITRE 3 DE L'AVANT-PROJET D'AGW MODIFIANT L'ARRÊTÉ DU GOUVERNEMENT WALLON DU 21 MARS 2002 RELATIF À LA LICENCE DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ	32
3.3.1.	<i>Préalable</i>	32
3.3.2.	<i>Essai d'objectivation de la capacité du marché à communiquer dans les trois langues nationales.....</i>	32
3.3.3.	<i>Examen de la proposition de modification de l'article 8 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 21 mars 2002 relatif à la licence de fourniture d'électricité</i>	36
3.3.4.	<i>Proposition de la CWaPE de modifier l'article 21 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 21 mars 2002 relatif à la licence de fourniture d'électricité.....</i>	40

1. OBJET

Par courrier daté 20 novembre 2018, le Ministre wallon de l'Énergie a sollicité l'avis de la CWaPE sur l'avant-projet d'arrêté du Gouvernement wallon modifiant l'arrêté du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité (ci-après « AGW OSP électricité »), l'arrêté du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz (ci-après « AGW OSP gaz ») et l'arrêté du 21 mars 2002 relatif à la licence de fourniture d'électricité, adopté en 1^{ère} lecture le 08 novembre 2018 par le Gouvernement wallon.

2. L'AVANT-PROJET D'ARRÊTÉ DU GOUVERNEMENT WALLON

L'avant-projet d'arrêté du Gouvernement wallon adopté en 1^{ère} lecture par le Gouvernement wallon le 08 novembre 2018 a notamment comme objectif :

- d'adapter les arrêtés du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et du gaz afin de rencontrer les principes présentés dans la « *Déclaration commune en vue d'une simplification de la facture d'énergie* » soutenue par le Ministre fédéral en charge de l'Économie et de la Protection des Consommateurs et les Ministres fédéral et régionaux de l'Énergie ;
- d'apporter une simplification administrative au reporting que les acteurs doivent communiquer à la CWaPE dans le cadre de ses missions, et de corriger certaines coquilles qui demeuraient dans les AGW OSP gaz et électricité suite aux modifications apportées dans les décrets électricité et gaz ;
- de modifier l'AGW du 21 mars 2002 relatif à la licence de fourniture d'électricité en vue d'imposer aux fournisseurs la capacité de communiquer avec leurs clients dans les trois langues nationales.

3. AVIS DE LA CWAPE

Structure de l'avis de la CWaPE

Après un commentaire introductif relatif à la simplification administrative à laquelle la CWaPE s'est engagée à contribuer de manière systématique dans sa Feuille de route à l'horizon 2022, l'avis de la CWaPE se présente en trois parties :

Dans un premier temps, le chapitre 3.1. présente les remarques et l'avis de la CWaPE relatifs aux modifications apportées par l'avant-projet d'AGW aux articles 7 à 7bis et 11 des AGW OSP électricité et gaz, lesquels portent sur les mentions et obligations relatives aux factures, en vue de simplifier la facture d'énergie.

Le chapitre 3.1. reprend également l'avis de la CWaPE relatif aux modifications apportées par l'avant-projet d'AGW aux articles 27, 37ter et 43 de l'AGW OSP électricité et aux articles 40ter et 42 de l'AGW OSP gaz.

Le chapitre 3.2 reprendra les propositions de modifications complémentaires proposées par la CWaPE afin d'apporter une cohérence entre certains articles des décrets électricité et gaz et leurs arrêtés d'application correspondants.

Enfin, le chapitre 3.3 reprend l'avis de la CWaPE relatif à la modification apportée à l'arrêté du Gouvernement wallon du 21 mars 2002 relatif à la licence de fourniture d'électricité.

Analyse relative à la simplification administrative

Les efforts de simplification administrative des textes et procédures constituent un important objectif figurant dans la feuille de route en vigueur que la CWaPE s'est imposée. La CWaPE entend systématiser l'analyse des projets qui lui sont soumis sous cet angle dans le but de lever les contraintes disproportionnées et de donner de la souplesse et du dynamisme au marché wallon de l'énergie.

L'avant-projet d'arrêté adopté par le Gouvernement et soumis à l'avis de la CWaPE s'inscrit clairement dans cette perspective, comme cela est mis en avant aux points 2 et 3.1.2.1. Dans son analyse de celui-ci, la CWaPE a particulièrement porté son attention sur les moyens proposés en vue d'aboutir à la simplification, en gardant comme préoccupation centrale l'intérêt du client final. La CWaPE partage en effet la conviction que la simplification ne constitue pas une fin en soi, mais constitue un équilibre délicat entre l'indispensable et l'accessoire –voire l'inutile/le « devenu inutile »-, afin que les charges administratives imposées soient celles strictement nécessaires aux objectifs poursuivis. Selon la CWaPE, comme cela sera développé au point 3.1.2.2, les objectifs primordiaux auxquels doivent répondre une facture simplifiée sont l'objectivation du montant à payer, le contrôle de l'exactitude du montant et des consommations, et l'incitation à être un consommateur actif et responsable.

C'est dans ce contexte que plusieurs pistes de réflexion sont proposées au point 3.1.2.3. et 3.3.

Divers ajustements sont par ailleurs suggérés, notamment en ce qui concerne :

- l'adaptation à la diversité de situations, qui justifie certains traitements adaptés (clients protégés, clients disposant d'un compteur à budget, relevés à des périodes distinctes pour l'électricité et le gaz, clients disposant de plusieurs compteurs ...);
- l'accès à une information complète et fiable sur un site Internet géré par les pouvoirs publics/ un organisme indépendant ;
- la suppression des références à l'électricité dans les dispositions relatives au gaz.

Sur le plan légistique, la CWaPE attirera l'attention sur la coordination et la compatibilité des dispositions modificatives des AGW OSP qui entreront successivement en vigueur, dès lors qu'un arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018, qui sera applicable au 1^{er} avril 2019, présente des recoupements avec l'avant-projet soumis à l'avis de la CWaPE. L'harmonisation entre les mesures des AGW OSP au regard des dispositions décrétales sera également suggérée.

3.1. Simplification de la facture

Avis de la CWaPE sur les articles 1 à 11 de l'avant-projet d'arrêté du Gouvernement wallon

3.1.1. Présentation contextuelle

Avant de détailler l'avis de la CWaPE sur les diverses modifications apportées par l'avant-projet d'AGW dans les AGW OSP électricité et gaz en vue de simplifier la facture, il semble nécessaire à la CWaPE de rappeler le contexte ayant mené à ces modifications.

Le Baromètre de la précarité énergétique réalisé par la Fondation Roi Baudouin a souligné qu'en 2015, 21% de la population belge était touchée par l'une ou l'autre forme de la précarité énergétique. Pour ces ménages fragilisés, l'incompréhension de la facture accentue le risque d'un enlèvement administratif et de non-recours à des droits tels que celui de bénéficier du tarif social ou de faire appel au médiateur de dettes. Face à ces difficultés, la Fondation Roi Baudouin estimait qu'une facture claire pourrait leur permettre de clarifier l'état de la dette, de vérifier l'application du tarif social ou encore de comparer les prix des différents fournisseurs et de réduire les situations de précarité énergétique.

Partant de cet objectif, la plateforme de la précarité énergétique, coordonnée par la Fondation Roi Baudouin, a entrepris, en 2016, une vaste réflexion sur la simplification de la facture. La plateforme a réuni les fournisseurs, les gestionnaires de réseaux, les régulateurs et des organisations qui soutiennent les ménages fragilisés.

Le groupe de travail a préalablement identifié six enjeux majeurs auxquels devait répondre la simplification de la facture :

- 1. Comprendre.** La facture doit gagner en lisibilité et permettre au consommateur de comprendre à la fois le contenu et l'utilité de chaque information.
- 2. Vérifier.** La facture doit permettre la vérification de données utiles telles que les index, l'application du tarif social, le caractère estimé ou réel des consommations, le solde ouvert, le montant des frais administratifs, le nom du contrat, son type et sa durée.
- 3. Comparer.** La facture doit permettre au consommateur de comparer son contrat en cours avec d'autres contrats
- 4. Trouver de l'aide.** La facture doit permettre au consommateur de savoir à qui s'adresser en cas de problèmes, qu'ils soient de nature technique, administrative ou financière.
- 5. Être concise.** La facture doit être suffisamment concise pour rester lisible.
- 6. Être faisable.** Les proportions de simplification de la facture doivent être faisables, tant sur le plan technique, que juridique et financier.

Les réflexions du groupe de travail ont débouché fin 2017 sur la présentation de 15 recommandations ayant fait l'objet d'un consensus :

- 1) Regrouper les informations par rubrique, éviter les petits caractères
- 2) Regrouper les informations essentielles en première page
- 3) Tenir compte de la fracture numérique, éviter le tout en ligne
- 4) Par défaut, une seule facture pour le gaz et l'électricité
- 5) Simplifier le détail des coûts
- 6) Détailler les paiements et l'état de la dette
- 7) Regrouper les informations sur « Où trouver de l'aide ? »

- 8) Regrouper les informations utiles à la comparaison
- 9) Joindre un bulletin de virement pré-rempli
- 10) Préciser si le tarif social est appliqué ou pas
- 11) Afficher le caractère réel ou estimé des index
- 12) Afficher le nom du contrat, la durée, le type de tarif et le mode de comptage
- 13) Indiquer le montant des prochains acomptes
- 14) Expliquer les sanctions en cas de non-paiement
- 15) Essayer d'uniformiser une partie du contenu de la facture.

Le Ministre fédéral en charge de l'Économie et de la Protection des Consommateurs, Kris Peeters, a poursuivi le travail entamé et a mené entre novembre 2017 et juin 2018 différentes réunions de concertation auxquelles les ministres fédéral et régionaux de l'énergie, les régulateurs régionaux et des représentants des parties prenantes ont été associés.

Ce travail a abouti à la présentation à la presse en octobre 2018 d'une déclaration commune en vue d'une simplification de la facture d'énergie.

Les ministres régionaux se sont engagés, chacun dans leur domaine de compétence, à prendre les initiatives nécessaires pour adapter la réglementation afin de réaliser cette simplification.

La majorité des modifications proposées aux articles 1, 2,3, 7, 8 et 9 de l'avant-projet d'AGW ont pour objectif de rencontrer les principes présentés dans la déclaration commune.

3.1.2. Avis général de la CWaPE

3.1.2.1. Avancées positives

Les propositions et modifications introduites via l'avant-projet d'AGW présentent plusieurs **avancées** qu'il convient de souligner.

Elles rencontrent certaines des recommandations préconisées par la Fondation Roi Baudouin. À cet égard, la CWaPE souligne que plusieurs des recommandations de la Fondation Roi Baudouin étaient déjà transposées dans les textes législatifs wallons. Le régulateur relève que l'avant-projet d'AGW apporte les améliorations complémentaires suivantes :

- Les informations sont regroupées par rubrique ;
- Les informations essentielles sont regroupées sur la première page ;
- Le montant du nouvel acompte qui sera facturé et la date d'échéance de celui-ci sont précisés ;
- La réception d'une facture en version papier reste un droit pour le client. En effet, même s'il est souhaitable d'évoluer de plus en plus vers une facturation électronique, la réception d'une facture en version papier doit rester un droit, surtout pour les clients plus vulnérables dont certains n'auraient pas d'accès aisé à des outils numériques et ce, sans préjudice du produit électrique ou gazier expressément choisi par le client.
- Le détail des acomptes déjà facturés et des acomptes déjà payés doivent être communiqués aux clients, ou devront l'être obligatoirement à moyen terme pour les fournisseurs qui sont dans l'incapacité technique de le faire.

Bien que le listing des informations qui doivent être présentes sur la première et la deuxième pages soit précisé, l'avant-projet d'AGW laisse la liberté de la mise en page aux fournisseurs. La CWaPE n'était pas favorable à imposer aux fournisseurs une mise en page formatée. Il faut laisser aux fournisseurs la liberté nécessaire pour permettre à la facture d'évoluer, notamment en fonction des innovations technologiques, de la digitalisation de nos sociétés, et d'une recherche constante d'efficacité.

3.1.2.2. Reculs par rapport aux dispositions actuelles et opportunités manquées par rapport aux évolutions futures du marché de l'énergie.

Selon la CWaPE la facture doit rester un OUTIL qui doit répondre à trois objectifs :

- OBJECTIVER le montant à payer. Pour respecter cet objectif la facture doit être lisible, claire et compréhensible ;
- CONTRÔLER le montant et les consommations (côté informatif). La facture ou ses annexes doivent permettre au client de contrôler que ce qu'il paie est correct ;
- INCITER le client à effectuer les bons choix concernant son fournisseur, ses tarifs, son URE, un produit plus ou moins vert, ...

Ces trois objectifs doivent permettre au client, et notamment au client précarisé, de comprendre le montant à payer afin de pouvoir **agir** en conséquence. Ils sont les fondements indispensables à maintenir dans une démarche de simplification.

La CWaPE souligne le travail qui a été effectué. Elle regrette toutefois que certains des principes prévus dans la « *Déclaration commune en vue d'une simplification de la facture d'énergie* » et transposés dans l'avant-projet d'AGW constituent un **net recul** par rapport à la situation actuelle et certaines opportunités manquées relatives aux futures évolutions du marché de l'énergie, et surtout, que la nouvelle présentation de la facture ne permet pas, sans demande ou recherche complémentaire du client, de rencontrer les deux derniers objectifs précités d'une facture.

Le modèle de facture simplifié se limite principalement au caractère informatif de la facture. Elle **n'invite pas le client à devenir un acteur responsable de ses consommations.**

La CWaPE craint que l'objectif de simplification poursuivi dans le texte en projet ne permette pas de complètement garantir la sauvegarde des intérêts du client final. Les principales objections de la CWaPE par rapport au nouveau modèle de facture proposé reposent sur les points suivants :

- La CWaPE n'est pas favorable au système de l'OPT-IN selon lequel le client souhaitant le détail de sa facture doive le demander explicitement à son fournisseur. Elle est d'avis que les annexes et autres informations qui ne figureront pas dans la facture en tant que telle (format A4 recto-verso) devraient être automatiquement jointes à la facture par défaut, sauf si le client le refuse explicitement. La CWaPE privilégie donc plutôt un système d'OPT OUT. La CWaPE trouve regrettable de priver, par défaut, le client d'informations complémentaires **actuellement disponibles** et qui pourraient l'aider dans l'analyse et le contrôle de ses factures, d'autant plus qu'avec la digitalisation de la facture, le coût de l'envoi des annexes est réduit, voire nul. Elle serait par ailleurs d'avis, si le système de l'OPT IN entre en application, de proposer qu'une évaluation soit réalisée afin de vérifier à l'usage, l'évolution du nombre de plaintes ou de questions concernant les factures, et le cas échéant de permettre de modifier la proposition de l'OPT-IN retenue.
- Un des premiers objectifs recherchés par la Fondation Roi Baudouin, lorsqu'elle a démarré le travail de réflexion autour de la simplification de la facture d'énergie, était de **permettre au public précarisé** de diminuer sa facture d'énergie. La CWaPE regrette donc l'absence d'informations concernant les « *drivers tarifaires* » dans le nouveau modèle de facture simplifiée proposé. Ceux-ci devraient permettre au client final d'adapter sa consommation de manière vertueuse en fonction des signaux fournis par ces drivers. Il est notamment important pour la CWaPE de distinguer clairement sur la facture:

- la part des coûts de réseaux et surcharges qui dépend de la consommation, et sur laquelle le client peut directement avoir une influence s'il est en mesure de diminuer sa consommation d'énergie (avec ventilation par plage tarifaire) ;
- la part des coûts qui est de type redevance fixe,
- la part des coûts qui, dans le futur, pourrait être liée à une composante de type capacitaire.

Ces informations doivent permettre au consommateur de connaître les leviers sur lesquels il peut agir dans le but de réduire sa facture. À titre d'exemple :

- ✓ Actuellement un terme fixe est facturé au client même s'il n'a aucune consommation sur ce point (maison vide). Le modèle de facture simplifiée proposé ne permet pas au client de comprendre pourquoi il a un montant à payer sur un point où il ne consomme rien.
 - ✓ Les coûts sont différents en tarif jour ou au tarif nuit/weekend. Donner cette information au client lui permettrait de diminuer ses coûts en consommant davantage la nuit et le weekend, voire à des plages horaires qui pourraient être redéfinies à l'avenir en fonction de l'abondance ou non des sources d'énergie renouvelables.
- La CWaPE regrette également qu'aucune disposition n'ait été prévue dans l'avant-projet d'AGW concernant la présentation et les informations dont le client pourra disposer dans la zone client digitale. À l'heure où la digitalisation des informations est de plus en plus importante, où la majorité des factures sont envoyées de manière électronique, il serait utile de développer ce média afin que la version informatique de la facture ne soit pas un simple « PDF » de la facture, mais un outil qui permettrait au client de visualiser sa facture et d'obtenir des informations plus précises et personnalisées, par exemple en cliquant sur un poste de la facture, voire d'accéder directement à des pages web permettant d'obtenir des informations complémentaires.
- La CWaPE s'interroge sur l'opportunité de vouloir absolument concentrer les informations relatives à une facture sur une page A4 recto-verso. Il n'apparaît pas évident pour la CWaPE que le fait de forcer le modèle A4 recto-verso soit réellement un gage de simplification, de clarification et de lisibilité, souhaité par les différents gouvernements.
- La CWaPE regrette que les modifications proposées dans l'avant-projet d'AGW ne tiennent pas compte des évolutions futures et notamment de l'arrivée des compteurs intelligents.
- La CWaPE regrette également que certaines des avancées prévues aux articles 6 et 38 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018¹ ne soient plus communiquées automatiquement au client. La CWaPE relève notamment les points suivants :
- La précision que les index utilisés pour facturer le client ont été estimés ou non (article 6, 1° et article 38 a) de l'AGW du 19 juillet 2018,
 - Pour les clients équipés d'un compteur à budget actif, la date des rechargements et les montants chargés (article 6, 9° et article 38 h)) de l'AGW du 19 juillet 2018.

3.1.2.3. La CWaPE attire l'attention du Gouvernement wallon sur les points suivants

- Si la CWaPE reconnaît qu'une facturation commune du gaz et de l'électricité apporte des avantages, il y a lieu de rester attentif à certains éléments. La relève des index de gaz et

¹ 19 JUILLET 2018. — Arrêté du Gouvernement wallon modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz et l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale d'avis de coupure

d'électricité a lieu à des moments différents de l'année chez beaucoup de consommateurs. Établir par défaut une seule facture de régularisation pour le gaz et l'électricité est pour cette raison difficile pour les clients établis sur le territoire de RESA, de la REW ou de l'AIEG. Par ailleurs, le client doit avoir le droit de pouvoir scinder ses factures d'énergie lors de l'application des obligations de service public qui incombent au gestionnaire de réseau ou au fournisseur. À titre d'exemple, un client en défaut de paiement sur ses deux énergies et qui souhaite éviter le placement du compteur à budget en gaz peut demander à payer uniquement sa consommation de gaz. Enfin, une facturation qui reprend sur une seule page A4 les informations relatives au gaz et à l'électricité pourrait mettre à mal l'objectif de simplification, de lisibilité et de clarification visé.

- Comme précisé dans le point relatif à l'analyse de la simplification administrative, le modèle proposé ne tient pas compte de la diversité des situations, qui justifie certains traitements adaptés (clients protégés, clients disposant d'un compteur à budget, relevés à des périodes distinctes pour l'électricité et le gaz, clients disposant de plusieurs compteurs ...);
- Si un client demande les annexes visées ci-avant, il conviendrait, à tout le moins, de réduire les délais endéans lesquels les annexes doivent être envoyées ou, à défaut, que les délais de recouvrement ne commencent à courir qu'à partir de la réception des informations demandées, et ce, afin d'éviter que des clients ne reçoivent des courriers de rappel ou de mise en demeure qui lui seront facturés alors qu'il a demandé des informations complémentaires afin de comprendre ou de vérifier sa facture.
- Il semble utile à la CWaPE que le Gouvernement précise si les dispositions prévues concernent également les factures que les GRD adressent à leurs clients en tant que fournisseur social ou fournisseur X.
- la CWaPE émet par ailleurs de sérieuses réserves quant aux coûts et aux moyens qui devront être mis en œuvre par tous les fournisseurs et GRD pour adapter leurs factures et pour prévoir pour tous les clients wallons une zone digitale selon le respect des dispositions prévues par l'avant-projet d'AGW.
- L'avant-projet d'AGW prévoit des modifications importantes du *template* de la facture et précise également à l'article 1 et à l'article 7, un renvoi vers la zone client digitale. Toutefois tous les fournisseurs (et GRD) ne disposent pas encore d'une zone client digitale accessible à leurs clients permettant d'obtenir des informations complémentaires sur leur facture. Il y a lieu soit de prévoir un délai d'entrée en vigueur suffisamment long pour permettre aux fournisseurs et GRD de se mettre en conformité, soit de considérer que la zone client est optionnelle.
- L'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018 modifiant les AGW OSP électricité et gaz² prévoit aux articles 6 et 38 des modifications de l'article 7 des AGW OSP électricité et gaz, lequel précise les mentions qui doivent figurer dans les factures. Les articles 6 et 39 de l'AGW du 19 juillet 2018 doivent entrer en vigueur le 01/04/2019. Or l'avant-projet d'AGW relatif à la simplification de la facture prévoit également de nombreux changements concernant les factures d'énergie, dont l'entrée en vigueur n'est pas encore établie, et qui ne vont pas tous dans le même sens que les modifications apportées dans l'AGW du 19 juillet 2018. La CWaPE

² 19 JUILLET 2018. — Arrêté du Gouvernement wallon modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz et l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale d'avis de coupure

invite le Gouvernement à uniformiser les modifications que les fournisseurs et les GRD devront apporter aux factures et à veiller à coordonner l'entrée en vigueur de celles-ci.

- Pour les clients protégés ou les clients qui sont sous compteur à budget, il y aurait lieu de prévoir des dispositions spécifiques dans le modèle de facture, et notamment les suivantes :
 - le montant des différentes composantes ne doit pas apparaître pour le client facturé au tarif social ;
 - il ne convient pas d'inviter le client facturé au tarif social à comparer les tarifs des fournisseurs ;
 - la mention qu'il est possible que certains acomptes déjà facturés ne soient pas encore payés et le détail des différents acomptes déjà facturés ou payés (Articles 1 et 7, §4) ne devraient pas figurer dans les factures des clients sous compteur à budget.

- La CWaPE suggère à plusieurs reprises dans son avis, un renvoi vers le site de la DGO4 ou de la CWaPE afin de permettre au consommateur d'obtenir certaines informations complémentaires (*l'adresse de courrier électronique, d'association de défense des consommateurs finals, d'agences de l'énergie ou d'organisme similaires auxquels s'adresser pour obtenir des informations sur les droits de consommateurs, sur les mesures visant à améliorer l'efficacité énergétique qui existent, sur les profils comparatifs d'utilisateurs finals et sur les spécifications techniques objectives d'équipements consommateurs d'énergie, sources d'informations publiques concernant les conséquences environnementales de l'énergie;.....*). La CWaPE estime que le client pourrait également être amené à prendre directement contact avec le gestionnaire de ce site afin d'obtenir davantage d'informations.

Dans ce contexte, selon le choix posé, **le régulateur attire l'attention du Gouvernement wallon** sur le risque que la CWaPE ne doive communiquer au sujet d'informations qui sortent de ses compétences (protection du consommateur au niveau fédéral, efficacité énergétique,...) et que suite aux modifications prévues dans le *projet de décret transfert*³ la CWaPE ne disposera prochainement plus d'un centre d'appel.

- Les décrets électricité et gaz prévoient certaines mentions qui doivent figurer dans les factures, parfois de manière explicite. Ces mentions ne se retrouvent pas toutes dans la version simplifiée de la facture. Celles-ci sont reprises dans le point suivant (3.1.3)

- L'accord pour le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz précise au chapitre 2.4. les mentions qui doivent figurer sur toutes les factures d'énergie. Une harmonisation des mentions prévues dans l'avant-projet d'AGW et des informations contenues dans l'accord pour le consommateur serait souhaitable.

3.1.3. Commentaire des articles 1 à 11 de l'avant-projet d'A.G.W

Outre les commentaires généraux communiqués précédemment qui nécessiteraient des modifications de l'avant-projet d'AGW, la CWaPE a analysé les informations prévues par les articles de l'avant-projet d'AGW et formule les remarques plus spécifiques ci-après.

³ Avant-projet de décret modifiant le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz, adopté en 1^{re} lecture le 19 juillet 2018 – Transfert des compétences non régulatrices de la CWaPE vers l'Administration (DGO4)

3.1.3.1. Les articles 1 (électricité) et 7 (gaz) de l'avant-projet d'AGW

Mentions figurant dans l'avant-projet d'A.G.W.

Les articles 1, §1^{er} et 7, §1^{er} précisent les mentions qui doivent figurer sur les factures d'acompte périodique

Articles 1, §1^{er} 9° et 7, §1^{er} 9° : « les coordonnées de contact, en ce compris l'adresse de courrier électronique, d'association de défense des consommateurs finals, d'agences de l'énergie ou d'organisme similaires auxquels s'adresser pour obtenir des informations sur les droits de consommateurs, sur les mesures visant à améliorer l'efficacité énergétique qui existent, sur les profils comparatifs d'utilisateurs finals et sur les spécifications techniques objectives d'équipements consommateurs d'énergie. – AGW du 24 septembre 2015, art. 4, 2°) »

Avis CWaPE :

Dans un souci de simplification, la CWaPE est d'avis qu'un renvoi vers le site de la DGO4 ou de la CWaPE permettant au consommateur d'obtenir les informations désirées serait souhaitable. La CWaPE attire l'attention du Gouvernement sur la remarque figurant à ce sujet dans le point 3.1.2.3 présenté ci-dessus.

Proposition de modification des articles:

Articles 1, § 1^{er} 9° et 7 §1^{er} 9° un renvoi vers le site internet de la [DGO4 ou CWaPE] permettant d'obtenir les coordonnées de contact, en ce compris l'adresse de courrier électronique, d'association de défense des consommateurs finals, d'agences de l'énergie ou d'organisme similaires auxquels s'adresser pour obtenir des informations sur les droits de consommateurs, sur les mesures visant à améliorer l'efficacité énergétique qui existent, sur les profils comparatifs d'utilisateurs finals et sur les spécifications techniques objectives d'équipements consommateurs d'énergie. – AGW du 24 septembre 2015, art. 4, 2°))

Mentions figurant dans l'avant-projet d'A.G.W.

Articles 1, §2 et 7, §2^{er}

« En cas de régularisation en faveur du client, le remboursement du trop-perçu devra être effectué dans les trente jours suivant la date de la facture de régularisation. »

Avis CWaPE

La CWaPE a soumis à consultation publique un projet de ligne directrice relative au remboursement du solde créditeur du client sous compteur à budget. (<https://www.cwape.be/docs/?doc=3662>) Ce projet de ligne directrice présente deux raisons pour lesquelles le remboursement systématique du trop-perçu du client sous compteur à budget n'était pas adéquat, et préjudiciable pour le client. Le projet propose donc qu'en cas de régularisation d'un client sous compteur à budget suite à la réception d'une facture de régularisation, le remboursement du solde soit effectué dans les trente jours, **si le client le demande**. Cette disposition était accompagnée d'obligations envers le fournisseur de bien informer le client sous compteur à budget de ses droits, mais également des conséquences qui en découlent. La CWaPE est d'avis de rajouter ces dispositions dans le texte de l'AGW

Proposition de modification des articles:

Articles 1, §2 et 7, §2^{er}

« En cas de régularisation en faveur du client, le remboursement du trop-perçu devra être effectué dans les trente jours suivant la date de la facture de régularisation. » Pour les clients sous compteur à budget le remboursement du solde doit être effectué dans les trente jours si le client le demande.

Le fournisseur d'un client sous compteur à budget doit informer très clairement sur la facture le client de son droit d'être remboursé du solde positif sur simple demande de sa part. Il doit informer le client des conséquences qui en découlent.

Mentions figurant dans l'avant-projet d'A.G.W.

Articles 1, §4 et 7, §4 « *Les factures de régularisation et de clôture se limitent à une page recto-verso, et les mentions qu'elles contiennent sont organisées par rubriques* »

Avis CWaPE :

Comme précisé dans le point 3.1.2.3 ci-dessus la CWaPE attire l'attention du Gouvernement sur le fait que l'émission d'une seule facture de régularisation pour le gaz et l'électricité n'est pas toujours possible et pourrait mettre à mal l'objectif de simplification, de lisibilité, et de clarification visé.

En outre, si le Gouvernement choisit de ne pas scinder les factures par vecteur énergétique, il conviendra alors de bien préciser pour les clients ayant les deux énergies, et dans la mesure où il est possible d'envoyer une seule facture de régularisation pour le gaz et l'électricité, que les mentions qui doivent figurer sur les factures de régularisation doivent être communiquées par vecteur énergétique.

Si la facture doit se limiter à une seule page A4, il convient également de préciser que c'est pour une seule adresse de consommation.

Proposition de modification des articles:

§4 Les factures de régularisation et de clôture se limitent à une page recto-verso **par énergie et par adresse de consommation**, et les mentions qu'elles contiennent sont organisées par rubriques

OU

§4 Les factures de régularisation et de clôture se limitent à une page recto-verso, et les mentions qu'elles contiennent sont organisées par rubriques **et par vecteur énergétique.**

Mentions figurant dans l'avant-projet d'A.G.W.

Articles 1, §4 et 7, §4 « *La face RECTO de la page reprend au minimum les rubriques relatives aux mentions suivantes :*

5° l'indication du type de facture (régularisation ou clôture), du ou des vecteur(s) énergétique(s) concerné(s) (électricité et/ou gaz) par la facture, l'adresse de livraison, la date de début et de fin de la période de relevé, les index correspondants à cette période de relevé, [...] »

Avis CWaPE :

La CWaPE est d'avis de compléter le §4 des articles 1 et 7 des mentions qui avaient été rajoutées via les articles 6 et 38 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018⁴

Proposition de modification des articles:

Articles 1, §4 et 7, §4 : «La face RECTO de la page reprend au minimum les rubriques relatives aux mentions suivantes :

5° l'indication du type de facture (régularisation ou clôture), du ou des vecteur(s) énergétique(s) concerné(s) (électricité et/ou gaz) par la facture, l'adresse de livraison, la date de début et de fin de la période de relevé, les index correspondants à cette période de relevé **en précisant si ceux-ci ont été estimés ou non, [...]**

4 19 JUILLET 2018. — Arrêté du Gouvernement wallon modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz et l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale d'avis de coupure

Mentions figurant dans l'avant-projet d'A.G.W.

Articles 1, §4 et 7, §4 « La face RECTO de la page reprend au minimum les rubriques relatives aux mentions suivantes :

6° Le montant total qui est dû pour la période relevée, le total des acomptes facturés et le solde à payer ou à rembourser. Pour chaque montant, il est précisé le montant hors T.V.A., le montant de la T.V.A. et le montant T.V.A. comprise ; il est également indiqué la date limite pour le paiement ou le remboursement, le numéro de compte vers lequel le montant le paiement ou le remboursement sera effectué, la communication structurée à indiquer pour le paiement ; il est précisé les modalités de paiement (virement ou domiciliation) ; »

Avis CWaPE :

Il manque un mot, ou un mot a été ajouté dans la phrase suivante :

« Pour chaque montant, il est précisé le montant hors T.V.A., le montant de la T.V.A. et le montant T.V.A. comprise ; il est également indiqué la date limite pour le paiement ou le remboursement, le numéro de compte vers lequel ~~le montant~~ le paiement ou le remboursement sera effectué, la communication structurée à indiquer pour le paiement »

La CWaPE est également d'avis que ce paragraphe devrait être complété, pour les clients sous compteur à budget, par la mention de la date et des montants des rechargements effectués. Cette mention avait été rajoutée via les articles 6 et 38 de [l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018⁵](#)

Proposition de modification des articles:

«6° Le montant total qui est dû pour la période relevée, le total des acomptes facturés et le solde à payer ou à rembourser. Pour chaque montant, il est précisé le montant hors T.V.A., le montant de la T.V.A. et le montant T.V.A. comprise ; il est également indiqué la date limite pour le paiement ou le remboursement, le numéro de compte vers lequel ~~le montant~~ le paiement ou le remboursement sera effectué, la communication structurée à indiquer pour le paiement »

Pour les clients équipés d'un compteur à budget actif, la date des rechargements et les montants chargés sont annexés à la facture de régularisation des clients sous compteur à budget.

5 19 JUILLET 2018. — Arrêté du Gouvernement wallon modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz et l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale d'avis de coupure

Mentions figurant dans l'avant-projet d'A.G.W.

Articles 1, §4 et 7, §4 *La face RECTO de la page reprend au minimum les rubriques relatives aux mentions suivantes :*

7° le montant du nouvel acompte qui sera facturé et la prochaine date d'échéance de cet acompte »

Avis CWaPE :

Cette information ne doit pas figurer pour les clients sous compteur à budget actif

Proposition de modification des articles:

Articles 1, §4 et 7, §4 *La face RECTO de la page reprend au minimum les rubriques relatives aux mentions suivantes :*

7° sauf si le client dispose d'un compteur à budget actif, le montant du nouvel acompte qui sera facturé et la prochaine date d'échéance de cet acompte.

Mentions figurant dans l'avant-projet d'A.G.W.

Articles 1, §4 et 7, §4 « *La face RECTO de la page reprend au minimum les rubriques relatives aux mentions suivantes :*

10° l'adresse internet de la zone client digitale sur laquelle le consommateur peut retrouver plus de renseignements concernant son contrat et sa facture ainsi que la mention que le client peut demander la version papier de ces renseignements à son fournisseur sans frais. »

Avis CWaPE :

- Comme précisé au point 3.1.2.3. tous les fournisseurs ne disposent pas d'une zone digitale client.
- Par ailleurs, et comme précisé au point 3.1.2.2, la CWaPE regrette que le Gouvernement n'ait pas précisé les informations minimales qui devraient se trouver dans la zone client.
- Si un client demande les annexes visées ci-avant, la CWaPE est d'avis qu'il conviendrait, à tout le moins, de réduire les délais endéans lesquels les annexes doivent être envoyées (suggestion : 3 jours) ou, à défaut, que les délais de recouvrement ne commencent à courir qu'à partir de la réception des informations demandées, et ce, afin d'éviter que des clients ne reçoivent des courriers de rappel ou de mise en demeure qui lui seront facturés alors qu'il a demandé des informations complémentaires afin de comprendre ou de vérifier sa facture.

Proposition de modification des articles:

Articles 1, §4 et 7, §4 *La face RECTO de la page reprend au minimum les rubriques relatives aux mentions suivantes :*

*10° l'adresse internet de la zone client digitale sur laquelle le consommateur peut retrouver plus de renseignements concernant son contrat et sa facture ainsi que la mention que le client peut demander la version papier de ces renseignements à son fournisseur sans frais (NDLR *Prévoir au minimum dans cet article un délai endéans lequel tous les fournisseurs qui sont dans l'incapacité technique de proposer une zone digitale à leurs clients, permettant notamment d'obtenir en ligne des informations complémentaires sur leurs factures, doivent se mettre en conformité.*).*

Le fournisseur communique les renseignements visés à l'alinéa précédent à son client dans un délai de trois jours maximum.

Mentions figurant dans l'avant-projet d'A.G.W.

Articles 1, §4 et 7, §4 « La face VERSO de la page reprend au minimum les rubriques relatives aux mentions suivantes :

4° les montants des différentes composantes de la facture suivantes :

- La composante énergie ;
- La composante distribution ;
- La composante transport ;
- La composante taxe et surcharge. »

Avis CWaPE :

- En électricité, il faudrait que les couts des certificats verts soient ajoutés.
- La CREG recommande d'exprimer les montants sur les factures au tarif social sur une base **all-in** (hormis les surcharges) (cf. <https://www.creg.be/sites/default/files/assets/Tarifs/Social/G-TSS-FR-1808-1901.pdf>). Détailler le tarif social par composantes sur la facture n'est pas recommandé. Les montants officiels de tarifs sociaux publiés par le Moniteur sont d'ailleurs des montants *all-in*.

Proposition de modification des articles:

Articles 1, §4 et 7, §4 La face VERSO de la page reprend au minimum les rubriques relatives aux mentions suivantes :

4° **sauf pour les clients facturés au tarif social**, les montants des composantes suivantes de la facture :

- La composante énergie ;
- La composante distribution ;
- La composante transport ;
- La composante taxe et surcharge.
- La composante relative à la répercussion du coût d'achat des certificats verts (*uniquement en électricité*)

Mentions figurant dans l'avant-projet d'A.G.W.

Articles 1, §4 et 7, §4 « La face VERSO de la page reprend au minimum les rubriques relatives aux mentions suivantes :

5° la mention qu'il est possible que certains acomptes déjà facturés ne soient pas encore payés et le détail des différents acomptes déjà facturés ou payés. Les fournisseurs qui sont dans l'incapacité technique de transmettre cette information ont l'obligation de se justifier auprès de la CWaPE via un dossier argumentaire. Sur base de ce dossier, un délai d'un an peut leur être octroyé par la CWaPE pour s'y conformer ; »

Avis CWaPE :

La CWaPE est d'avis qu'une formulation générale qui permettrait aux fournisseurs de se mettre en conformité endéans un délai d'un an semble plus pertinente, à défaut de lier cette disposition à l'entrée en vigueur du MIG6.

La CWaPE est également d'avis que cette disposition devrait être adaptée pour les clients qui sont sous compteur à budget.

Proposition de modification des articles:

Articles 1, §4 et 7, §4 La face VERSO de la page reprend au minimum les rubriques relatives aux mentions suivantes :

5° ~~sauf pour les clients disposant d'un compteur à budget actif~~, la mention qu'il est possible que certains acomptes déjà facturés ne soient pas encore payés et le détail des différents acomptes déjà facturés ou payés. Les fournisseurs qui sont dans l'incapacité technique de transmettre cette information ~~ont l'obligation de se justifier auprès de la CWaPE via un dossier argumentaire. Sur base de ce dossier~~, disposent d'un délai d'un an ~~peut leur être octroyé par la CWaPE~~ pour s'y conformer.

Mentions figurant dans l'avant-projet d'A.G.W.

Articles 1, §4 et 7, §4 « La face VERSO de la page reprend au minimum les rubriques relatives aux mentions suivantes :

7° un aperçu comparatif de la consommation passée et présente du client ; cet aperçu comparatif reprend au minimum les données de la période décomptée et des deux périodes antérieures, agrégées sur base annuelle. Cet aperçu peut être présenté sous forme de graphique ; »

Avis CWaPE :

La CWaPE est d'avis que ces articles contiennent une certaine redondance et nécessiteraient quelques précisions. La CWaPE propose la formulation ci-dessous.

Proposition de modification des articles:

Articles 1, §4 et 7, §4 La face VERSO de la page reprend au minimum les rubriques relatives aux mentions suivantes :

7° un aperçu comparatif de la consommation ~~passée et présente~~ du client ; cet aperçu comparatif reprend au minimum les données de la période décomptée et des deux périodes antérieures ~~dans la mesure où le client final était effectivement fourni par ce fournisseur~~, agrégées sur base annuelle. Cet aperçu peut être présenté sous forme de graphique ;

Mentions figurant dans l'avant-projet d'A.G.W.

Articles 1, §4 et 7, §4 *La face VERSO de la page reprend au minimum les rubriques relatives aux mentions suivantes :*

8° le renvoi vers des sources d'informations publiques concernant les conséquences environnementales de l'énergie;

Avis CWaPE :

Ces articles prêtent régulièrement à questions.

Les fournisseurs interrogent régulièrement la CWaPE pour connaître les sources ou références qu'ils doivent mettre sur leurs factures pour être conformes à la réglementation wallonne. La CWaPE est d'avis que ces informations devraient être précisées. Dans un souci de simplification, la CWaPE est d'avis qu'un renvoi vers le site de la DGO4 ou de la CWaPE permettant au consommateur d'obtenir les informations désirées serait souhaitable. La CWaPE attire l'attention du Gouvernement sur la remarque figurant à ce sujet dans le point 3.1.2.3 présenté ci-dessus.

Proposition de modification des articles:

Articles 1, §4 et 7, §4 *La face VERSO de la page reprend au minimum les rubriques relatives aux mentions suivantes :*

8° le renvoi vers le site internet de la [DGO4 ou CWaPE] permettant d'obtenir des sources d'informations publiques concernant les conséquences environnementales de l'énergie;

Mentions figurant dans l'avant-projet d'A.G.W.

Articles 1, §4 et 7, §4 « *La face VERSO de la page reprend au minimum les rubriques relatives aux mentions suivantes :*

9° l'adresse internet de la page du site de la CREG sur laquelle le consommateur peut comparer son contrat avec les offres des différents fournisseurs d'énergie. »

Avis CWaPE :

La CWaPE est d'avis de compléter cet article par l'adresse internet du simulateur tarifaire de la CWaPE.

Cette disposition ne devrait pas apparaître pour les clients facturés au tarif social.

Proposition de modification des articles:

Articles 1, §4 et 7, §4 *La face VERSO de la page reprend au minimum les rubriques relatives aux mentions suivantes :*

9° sauf pour les clients facturés au tarif social, l'adresse internet de la page du site de la CREG sur laquelle le consommateur peut comparer son contrat avec les offres des différents fournisseurs d'énergie ainsi que l'adresse internet du simulateur tarifaire de la CWaPE »

Mentions complémentaires

Les articles 1, §4 et 7, §4 précisent notamment les mentions minimales qui doivent figurer sur la facture de régularisation et de clôture

Avis de la CWaPE

La CWaPE est d'avis de rajouter aux articles 1, §4 et 7, §4 des mentions qui doivent figurer dans les factures conformément aux décrets électricité et gaz⁶. Selon la lecture de la CWaPE, les mentions imposées par décret doivent se retrouver dans la facture elle-même, et non dans une annexe.

Proposition de modification des articles:

Article 1, §4

La face verso reprend au minimum les rubriques relatives aux mentions suivantes :
XX°) le cas échéant, les mentions prévues par le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité ;

Articles 7, §4 :

La face verso reprend au minimum les rubriques relatives aux mentions suivantes :
XX°) le cas échéant, les mentions prévues par le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz ;

Les articles 1, §4 et 7, §4 précisent notamment les mentions minimales qui doivent figurer sur la facture de régularisation et de clôture

Avis de la CWaPE

Il semble également judicieux de reprendre et d'adapter sur la facture de régularisation (article 1, §4 et 7, §4) la mention suivante prévue pour les factures d'acompte : « *le coût de la procédure administrative en cas de règlement tardif ainsi que les coordonnées du service contentieux* »

Proposition de modification des articles:

Article 1, §4

La face verso reprend au minimum les rubriques relatives aux mentions suivantes :
XX) L'éventuel coût tel que prévu dans le contrat et les conditions générales de la procédure administrative en cas de règlement tardif ainsi que les coordonnées du service contentieux.

Articles 7, §4 :

La face verso reprend au minimum les rubriques relatives aux mentions suivantes :
XX°) L'éventuel coût tel que prévu dans le contrat et les conditions générales de la procédure administrative en cas de règlement tardif ainsi que les coordonnées du service contentieux.

⁶ À ce jour, les articles 34 bis, 5° a) et 51 septies §1^{er} du décret électricité et l'article 33, §1^{er}, 5° du décret gaz

L'article 7 §4 précise notamment les mentions minimales qui doivent figurer sur la facture de régularisation et de clôture EN GAZ

« 6° les sources d'énergie primaire utilisées, sur une base annuelle, pour produire l'électricité fournie, présentées sous forme de graphique »

Avis de la CWaPE

La CWaPE constate que l'article 7, §4 fait référence à des mentions en électricité alors qu'il s'agit d'une facture de gaz. Elle invite le Gouvernement à supprimer les références à l'électricité, des articles relatifs à la facture de gaz.

Proposition de modification des articles:

~~6° les sources d'énergie primaire utilisées, sur une base annuelle, pour produire l'électricité fournie, présentées sous forme de graphique~~

3.1.3.2. Les articles 2 et 8 de l'avant-projet d'A.G.W

Mentions figurant dans l'avant-projet d'A.G.W.

Articles 2 et 8 remplaçant l'article 7bis par ce qui suit « §1 Sur simple demande, tout client peut obtenir de son fournisseur plus de détail sur sa facture. Son fournisseur lui envoie, sans frais, et dans un délai de quinze jours, un courrier contenant une annexe comprenant au minimum l'ensemble des mentions suivantes :

(...)

14° les coordonnées de contact, en ce compris l'adresse de courrier électronique, d'associations de défense des consommateurs finals, d'agences de l'énergie ou d'organismes similaires auxquels s'adresser pour obtenir des informations sur les droits de consommateurs, sur les mesures visant à améliorer l'efficacité énergétique qui existent, sur les profils comparatifs d'utilisateurs finals et sur les spécifications techniques objectives d'équipements consommateurs d'énergie ; »

Avis CWaPE :

Si un client demande les annexes visées ci-avant, il conviendrait, à tout le moins, de réduire les délais endéans lesquels les annexes doivent être envoyées (proposition : 3 jours) ou, à défaut que les délais de recouvrement ne commencent à courir qu'à partir de la réception des informations demandées, et ce, afin d'éviter que des clients ne reçoivent des courriers de rappel ou de mise en demeure qui lui seront facturés alors qu'il a demandé des informations complémentaires afin de comprendre ou de vérifier sa facture.

Les fournisseurs interrogent régulièrement la CWaPE pour connaître les coordonnées qu'ils doivent mettre sur leurs factures pour être conformes à la réglementation wallonne. La CWaPE est d'avis que ces informations devraient être précisées. Dans un souci de simplification, la CWaPE est d'avis qu'un renvoi vers le site de la DGO4 ou de la CWaPE permettant au consommateur d'obtenir les informations désirées serait souhaitable. La CWaPE attire l'attention du Gouvernement sur la remarque figurant à ce sujet dans le point 3.1.2.3 présenté ci-dessus.

Proposition de modification des articles:

Articles 2 et 8 : L'article 7 bis du même arrêté est remplacé par ce qui suit : « §1^{er}. Sur simple demande, tout client peut obtenir de son fournisseur plus de détail sur sa facture. Son fournisseur lui envoie, sans frais, et dans un délai de **quinze trois** jours maximum, un courrier contenant une annexe comprenant au minimum l'ensemble des mentions suivantes :

(...)

14° **le renvoi vers le site internet de la [DGO4 ou CWaPE]** permettant d'obtenir les coordonnées de contact, en ce compris l'adresse de courrier électronique, d'associations de défense des consommateurs finals, d'agences de l'énergie ou d'organismes similaires auxquels s'adresser pour obtenir des informations sur les droits de consommateurs, sur les mesures visant à améliorer l'efficacité énergétique qui existent, sur les profils comparatifs d'utilisateurs finals et sur les spécifications techniques objectives d'équipements consommateurs d'énergie ;

Mentions figurant dans l'avant-projet d'AGW

L'article 8 précise les mentions complémentaires qui doivent être communiquées au client concernant sa facture de GAZ.

Avis CWaPE :

La CWaPE constate que l'article 8, §1, 6° fait référence à des mentions en électricité alors qu'il s'agit d'une facture de gaz. Elle invite le Gouvernement à supprimer les références à l'électricité des articles relatifs à la facture de gaz.

Proposition de modification des articles:

Article 8, §1^{er}, 6°

~~Le coût au kWh et le coût total facturé, le cas échéant, pour les certificats verts, hors TVA. ...~~

3.1.3.3. Les articles 3, 4, 5, 6 et 9,10 et 11 de l'avant-projet d'AGW

Mentions figurant dans l'avant-projet d'A.G.W.

Art. 3 et 9. A l'article 11 du même arrêté, au §1^{er}, les phrases « Pour les clients dont le relevé de consommation est annuel, le bilan récapitulatif accompagne la facture annuelle et reprend la consommation des douze mois précédant le relevé. » Pour les clients dont le relevé de consommation est mensuel, le bilan récapitulatif est envoyé avec la facture annuelle de régularisation et reprend la consommation relative aux douze derniers mois. » sont remplacées par la phrase « le bilan récapitulatif reprend la consommation des douze mois précédant le relevé. »

Avis CWaPE :

Cette mention doit être précisée pour les clients dont le relevé de consommation est mensuel. A défaut cela pourrait entraîner l'obligation pour les fournisseurs d'établir un bilan récapitulatif reprenant la consommation des douze mois précédant le relevé après chaque relève mensuelle.

Mentions figurant dans l'avant-projet d'A.G.W.

Art. 4. À l'article 27, §2bis, du même arrêté, les mots « et §2 » sont à chaque fois insérés entre les mots « l'article 33, §1er, 2°, » et les mots « du décret ».

Avis CWaPE :

Cette modification n'est prévue **que** pour l'AGW OSP électricité. Dans un souci de cohérence, il conviendrait de rajouter une mention similaire pour l'AGW OSP gaz. Or cette modification n'est pas prévue dans l'avant-projet d'AGW

Proposition CWaPE :

Ajouter dans le chapitre 2 de l'avant-projet d'AGW, un article XX lequel prévoit ce qui suit :

Article XX : À l'article 31, §1bis, du même arrêté, les mots « et §2 » sont à chaque fois insérés entre les mots « l'article 31, §1er, 2°, » et les mots « du décret ».

Mentions figurant dans l'avant-projet d'A.G.W.

Art. 6 et 11. L'article 43 (42 pour l'AGW OSP gaz) du même arrêté est remplacé par ce qui suit :

« Art. 43. (42 pour l'AGW OSP gaz) Avant le 31 mars de chaque année, les fournisseurs et les gestionnaires de réseau transmettent à la CWaPE un rapport reprenant les données agrégées qui sont nécessaires à l'exécution des missions de cette dernière. La liste et la définition de ces données, ainsi que le modèle de rapport à utiliser sont établis par la CWaPE après consultation des fournisseurs et des gestionnaires de réseau et doivent être communiqués aux fournisseurs et gestionnaires de réseaux au minimum 6 mois avant la date ultime de remise du rapport par ceux-ci. » »

Avis CWaPE

La CWaPE propose de rajouter une disposition permettant de modifier les conditions en cas d'accord des différentes parties.

Proposition de modification des articles:

« Art. 43. (42 pour l'AGW OSP gaz) Avant le 31 mars de chaque année, les fournisseurs et les gestionnaires de réseau transmettent à la CWaPE un rapport reprenant les données agrégées qui sont nécessaires à l'exécution des missions de cette dernière. La liste et la définition de ces données, ainsi que le modèle de rapport à utiliser sont établis par la CWaPE après consultation des fournisseurs et des gestionnaires de réseau et doivent être communiqués aux fournisseurs et gestionnaires de réseaux au minimum 6 mois avant la date ultime de remise du rapport par ceux-ci, **à défaut d'un autre accord entre la CWaPE et les GRD/fournisseurs quant au délai.** »

3.2. Propositions complémentaires à introduire dans le projet d'AGW

Afin de veiller à une cohérence entre les textes des décrets électricité et gaz, et les textes des arrêtés, et de clarifier certaines modifications apportées aux AGW OSP via l'AGW adopté par le gouvernement le 19 juillet 2018, la CWaPE propose au Gouvernement de rajouter dans l'avant-projet d'AGW les dispositions suivantes :

3.2.1. Modifications des articles 30 et 31 de l'AGW OSP électricité et des articles 33 et 34 des AGW OSP gaz

L'article 33 bis/1 du décret électricité tel que modifié par le décret programme du 17 juillet 2018 précise ce qui suit : « *Après réception du courrier de mise en demeure qui ne peut viser qu'un montant supérieur au minimum de dette fixé par le Gouvernement, en cas d'absence de réaction du client, de refus de conclusion d'un plan de paiement raisonnable ou de non-respect de celui-ci ou à la demande du client, le fournisseur demande au GRD l'activation de la fonction prépaiement.* »

Mentions figurant dans l'AGW OSP électricité tel que modifié par l'AGW du 19 juillet 2018⁷

« Art.30, 4°

« Le fournisseur adresse au client, par courrier, une mise en demeure qui précise qu'à défaut de solution proposée dans un délai de quinze jours suivant l'envoi de la mise en demeure, le client sera considéré comme en défaut de paiement et qu'un compteur à budget lui sera placé d'office si le montant de la dette est supérieur à 100 euros, toutes taxes comprises, pour la facture d'électricité, ou de 200 euros pour la facture combinée d'électricité et de gaz en cas de facture combinée et que le client ne réagit pas à l'invitation du fournisseur à le contacter en vue de conclure un plan de paiement raisonnable ou ne respecte pas le plan de paiement raisonnable conclu avec le fournisseur – AGW du 28 février 2008, art. 17, 2°).

« Le fournisseur adresse au client, par courrier, une mise en demeure qui précise qu'à défaut de solution proposée dans un délai de quinze jours suivant l'envoi de la mise en demeure, le client sera considéré comme en défaut de paiement et qu'un compteur à budget lui sera placé d'office si le montant de la dette est supérieur à 100 euros, toutes taxes comprises, pour la facture d'électricité, ou de 200 euros pour la facture combinée d'électricité et de gaz en cas de facture combinée et que le client ne réagit pas à l'invitation du fournisseur à le contacter en vue de conclure un plan de paiement raisonnable ou ne respecte pas le plan de paiement raisonnable conclu avec le fournisseur – AGW du 28 février 2008, art. 17, 2°).

Le courrier de mise en demeure reprend les montants réclamés et les factures concernées. Il informe le client de son droit à négocier un plan de paiement raisonnable et à se faire assister par le CPAS ou le service de médiation de dette. Le courrier précise qu'en cas d'absence de réaction du client à l'invitation du fournisseur à conclure un plan de paiement raisonnable, de non-respect du plan de paiement raisonnable conclu avec le fournisseur ou de non-paiement de toute nouvelle facture venue à échéance, la procédure prévue aux articles 29 à 33 sera poursuivie ou reprise en l'état.

[...]

Art. 31

§1er. Pour une dette de 100 euros au minimum et lorsqu'un client est déclaré en défaut de paiement ou qu'il n'a pas respecté un plan de paiement raisonnable ou le paiement d'une nouvelle échéance, le fournisseur adresse, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, au gestionnaire de réseau une demande de placer chez ce client un compteur à budget. Cette demande est conditionnée par l'invitation faite par le fournisseur envers son client de le contacter en vue de conclure un plan de paiement raisonnable avec le client, et le cas échéant, le CPAS ou le service de médiation de dette agréé »

7 19 JUILLET 2018. — Arrêté du Gouvernement wallon modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz et l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale d'avis de coupure

Avis CWaPE

Le décret prévoit que le courrier de mise en demeure ne peut viser qu'un montant supérieur au minimum de dettes fixé par le Gouvernement, alors que l'AGW OSP prévoit la poursuite de la procédure de défaut de paiement et de placement d'un compteur à budget si le client atteint un montant minimum de dette APRÈS réception du courrier de mise en demeure.

La même disposition est prévue en gaz.

Proposition CWaPE:

Il y a lieu de veiller à une cohérence entre les dispositions prévues dans les décrets et les AGW OSP. La CWaPE est d'avis d'adapter les décrets.

3.2.2. Modification du nouvel article 37 ter de l'OGW OSP électricité et du nouvel article 40ter de l'AGW OSP gaz

L'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018 a inséré dans les AGW OSP électricité et gaz une section 3ter comportant l'article 37ter (électricité)/ 40 ter (gaz), prévoyant les modalités de contestation de l'activation ou du placement d'un compteur à budget. Ces dispositions énoncent que:

Dans les dix jours de la mise en demeure visée à l'article 30 (électricité)/33 (gaz), le client peut contester la procédure de placement ou d'activation du compteur à budget et saisir le service régional de médiation pour l'énergie.

La demande est introduite et instruite conformément aux dispositions de l'arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie.

Le Service régional de médiation pour l'énergie peut suspendre la procédure de placement du compteur à budget pour permettre l'analyse, le cas échéant, en concertation avec le gestionnaire de réseau de distribution et le CPAS.

Avis CWaPE

Dans sa réflexion sur la mise en œuvre de ces dispositions, le Service régional de médiation pour l'énergie constate les difficultés suivantes :

- les dispositions nouvelles réduisent à une fenêtre de 10 jours le délai de contestation d'une procédure de placement de compteur à budget. Or, ce délai commence à courir et s'éteint avant même l'initiation de cette procédure ;
- la procédure de placement d'un compteur à budget est détaillée par arrêté ministériel. Si les dispositions de celui-ci ne sont pas respectées, le client final ne disposera plus d'aucune possibilité de faire appel au service régional de médiation pour l'énergie ;
- lorsque le SRME reçoit des requêtes d'intervention adressées dans le cadre du placement d'un compteur à budget, il lui est rarement possible d'obtenir du plaignant une information précise quant au stade de la procédure. Une étape intermédiaire de vérification de la recevabilité de la plainte, probablement auprès du gestionnaire de réseau de distribution, devrait donc être prévue en plus des conditions de recevabilité prévues par l'arrêté du 8 janvier 2009. Il s'agit là d'une lourdeur administrative préjudiciable au plaignant, au service régional de médiation pour l'énergie et au gestionnaire de réseau. Par ailleurs, ce délai de 10 jours ne semble pas non plus compatible avec les conditions de recevabilité d'une plainte, étant donné que cette dernière ne peut être introduite qu'après l'écoulement d'un délai de vingt jours suivant l'envoi de sa contestation à l'opérateur concerné.

Proposition CWaPE:

Au regard de ce qui précède et afin de préserver une possibilité de recours à la médiation tout au long de la procédure, voire après celle-ci, il est proposé de supprimer les mots « Dans les dix jours de la mise en demeure visée à l'article 30 (électricité)/33 (gaz) » dans les dispositions susvisées.

Article 37 ter (électricité)/ article 40 (gaz)

~~*Dans les dix jours de la mise en demeure visée à l'article 30 (électricité)/33 (gaz), le client peut contester la procédure de placement ou d'activation du compteur à budget et saisir le service régional de médiation pour l'énergie*~~

3.2.3. Modifications de l'article 31 de l'AGW OSP électricité et de l'article 34 de l'AGW OSP gaz

L'AGW OSP électricité tel que modifié par l'AGW du 19 juillet 2018, prévoit ce qui suit :

Art. 30

« Le fournisseur adresse au client, par courrier, une mise en demeure qui précise qu'à défaut de solution proposée dans un délai de quinze jours suivant l'envoi de la mise en demeure, le client sera considéré comme en défaut de paiement et qu'un compteur à budget lui sera placé d'office si le montant de la dette est supérieur à 100 euros, toutes taxes comprises, pour la facture d'électricité, ou de 200 euros pour la facture combinée d'électricité et de gaz en cas de facture combinée et que le client ne réagit pas à l'invitation du fournisseur à le contacter en vue de conclure un plan de paiement raisonnable ou ne respecte pas le plan de paiement raisonnable conclu avec le fournisseur – AGW du 28 février 2008, art. 17, 2°).

Le courrier de mise en demeure reprend les montants réclamés et les factures concernées. Il informe le client de son droit à négocier un plan de paiement raisonnable et à se faire assister par le CPAS ou le service de médiation de dette. Le courrier précise qu'en cas d'absence de réaction du client à l'invitation du fournisseur à conclure un plan de paiement raisonnable, de non-respect du plan de paiement raisonnable conclu avec le fournisseur ou de non-paiement de toute nouvelle facture venue à échéance, la procédure prévue aux articles 29 à 33 sera poursuivie ou reprise en l'état.

[...]

Art. 31

§1er. Pour une dette de 100 euros au minimum et lorsqu'un client est déclaré en défaut de paiement ou qu'il n'a pas respecté un plan de paiement raisonnable ou le paiement d'une nouvelle échéance, le fournisseur adresse, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, au gestionnaire de réseau une demande de placer chez ce client un compteur à budget. Cette demande est conditionnée par l'invitation faite par le fournisseur envers son client de le contacter en vue de conclure un plan de paiement raisonnable avec le client, et le cas échéant, le CPAS ou le service de médiation de dette agréé »

Article 31, §1er : Pour une dette de 100 euros au minimum et lorsqu'un client est déclaré en défaut de paiement ou qu'il n'a pas respecté un plan de paiement raisonnable ou le paiement d'une nouvelle échéance.

Avis CWaPE

L'article 31 §1^{er} de l'AGW OSP électricité nécessite d'être précisé. On pourrait penser que dès qu'un client n'a pas respecté un plan de paiement raisonnable, le fournisseur peut demander le placement d'un compteur à budget. A priori, cela ne semble pas compatible avec l'article 29 qui précise qu'un plan de paiement raisonnable peut être négocié dès le stade du rappel. Ainsi, à ce stade le client n'est pas encore en défaut de paiement mais se verrait placer un compteur à budget.

(La même disposition est prévue à l'article 34, §1er de l'AGW OSP gaz)

Proposition CWaPE

La CWaPE propose d'introduire un article dans le chapitre 1 et dans le chapitre 2 de l'avant-projet d'AGW afin de modifier les articles 31 (électricité) et 34 (en gaz) des AGW OSP et de supprimer les éléments suivants :

Article 31 (article 34 en gaz), §1er : Lorsqu'un client est déclaré en défaut de paiement et qu'il a atteint un montant minimum de une dette de 100 euros au minimum ~~ou qu'il n'a pas respecté un plan de paiement raisonnable ou le paiement d'une nouvelle échéance~~, le fournisseur adresse, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, au gestionnaire de réseau une demande de placer chez ce client un compteur à budget.

3.2.4. Modification de l'article 40 de l'AGW OSP gaz

L'article 26 de l'AGW adopté par le gouvernement le 19 juillet 2018 introduit la disposition suivante à l'article 38, §1^{er} de l'AGW OSP électricité :

« La fourniture du client protégé sous compteur à budget est assurée par le gestionnaire de réseau de distribution. »

Avis CWaPE

Cette disposition permet de régulariser la situation des clients qui sont sous compteur à budget et qui acquièrent par la suite le statut du client protégé afin que ces derniers soient « droppés » vers leur GRD et puissent bénéficier, en cas de demande du CPAS, de la fourniture minimale garantie.

Cette disposition n'a toutefois pas été introduite dans l'AGW OSP gaz.

Proposition CWaPE:

La CWaPE propose d'introduire un article dans le chapitre 2 de l'avant-projet d'AGW afin de veiller à un parallélisme entre les dispositions prévues dans l'AGW OSP électricité et dans l'AGW OSP gaz.

CHAPITRE 2

Article XX : À l'article 40, du même arrêté, un nouvel alinéa 1^{er} est introduit, rédigé comme suit : « La fourniture du client protégé sous compteur à budget est assurée par le gestionnaire de réseau de distribution. »

3.2.5. Modification de l'article 40 *quinquies* de l'AGW OSP gaz

L'article 40 *quinquies*, §3 de l'AGW OSP gaz prévoit que le fournisseur doit envoyer son rappel d'information relatif à la conversion des réseaux de gaz L au gaz H « au plus tôt 10 mois avant la date de conversion de la zone concernée. »

Avis CWaPE

Le fournisseur Engie souhaite envoyer son rappel d'information relatif à la conversion « au plus tôt 13 mois » avant la date de la conversion.

Cette demande résulte d'une analyse d'Engie qui considère que : « *le canal de communication le plus adéquat pour toucher les clients résidentiels, de façon fiable et pérenne, consiste en une annexe à la facture annuelle. Or, il résulte des fenêtres de communication imposées par l'arrêté précité que certains clients recevraient alors la communication de rappel en avance (de trois mois). En effet, le rappel devant avoir lieu au plus tôt 10 mois avant la date de conversion, ces communications doivent s'effectuer après le 01/08 de l'année N-1 (la date de conversion étant fixée au 1^{er} juin). Or, les clients dont la facture annuelle s'effectue pendant les mois de mai, juin et juillet recevraient ce rappel trop tôt* ».

Service Public de Wallonie – DGO4 - Aménagement du Territoire, Logement, Patrimoine et Energie estime que « *Vu que cette demande de modification ne remet pas en cause le nombre de communications directes, permet un envoi via un canal de communication fiable, n'impacte qu'à la marge le timing prévu et ne pénalise pas les autres fournisseurs, il est proposé de faire suite à cette demande* »⁸.

Proposition CWaPE:

Il convient de modifier l'AGW OSP GAZ comme suit :

« À l'article 40 *quinquies*, §3 de l'arrêté relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz, tel qu'inséré par l'arrêté du 25 janvier 2018, les mots « dix mois » sont remplacés par les mots « treize mois. »

⁸ Mail (SPW) du 13/11/2018

3.3. Avis de la CWaPE relatif au chapitre 3 de l'avant-projet d'AGW modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 21 mars 2002 relatif à la licence de fourniture d'électricité

3.3.1. Préalable

La CWaPE relève que les modifications proposées à l'arrêté du Gouvernement wallon du 21 mars 2002 relatif à la licence de fourniture d'électricité visent à imposer aux fournisseurs d'électricité d' « [...] être capable de communiquer avec des clients dans les trois langues nationales » ; les trois langues nationales étant le français, le néerlandais et l'allemand.

Alors que la nouvelle disposition vise à imposer aux fournisseurs un comportement que ceux-ci n'adopteraient pas forcément en son absence, et s'apparente en cela à une obligation de service public, l'obligation précitée prend la forme d'un complément apporté à l'article 8 de l'arrêté du 21 mars 2002 qui, dans sa version actuelle, précise que « *Tout fournisseur d'électricité doit disposer, tant lors de l'introduction de la demande qu'après la délivrance de la licence, de capacités techniques et financières, ainsi que d'une qualité d'organisation suffisante à l'exercice des activités visées par la demande de licence* ». Pour rappel, cet article 8 intègre la section 3 de l'arrêté modifié portant sur les critères relatifs aux capacités techniques et financières et à la qualité de l'organisation.

Si l'intention du Gouvernement – au travers de la mesure proposée – semble être d'imposer au marché une solution structurelle visant à offrir aux clients finals francophones, néerlandophones et germanophones, des services adaptés dans la langue de leur choix parmi l'une des trois langues officielles, l'avant-projet d'arrêté soumis à l'avis de la CWaPE n'est toutefois accompagné d'aucun exposé des motifs. La CWaPE peine dès lors à mesurer si les modifications proposées sont adéquatement proportionnées par rapport aux intentions initiales du Gouvernement.

En conséquence, dans le cadre du présent avis, la CWaPE se chargera :

1. dans un premier temps, de rassembler un certain nombre de données disponibles afin d'objectiver, autant que faire se peut, la problématique à laquelle le Gouvernement entend répondre par l'introduction de la mesure précitée ;
2. dans un second temps, d'exposer un certain nombre de balises permettant de mieux saisir la portée des modifications proposées.

La CWaPE précise qu'elle n'a pas mené d'analyse juridique portant sur la compétence de la Région wallonne à adopter des mesures en matière d'emploi des langues, dès lors que cette vérification relève du Conseil d'Etat.

3.3.2. Essai d'objectivation de la capacité du marché à communiquer dans les trois langues nationales

Avant d'examiner plus avant la proposition du Gouvernement wallon, la CWaPE juge utile de présenter un certain nombre d'éléments chiffrés afin d'objectiver, autant que faire se peut, la question de la capacité des fournisseurs à communiquer dans les trois langues nationales.

Le tableau suivant présente, par type de communes, le nombre de clients finals concernés, ainsi que le nombre de fournisseurs d'électricité qui y sont présents. Ce tableau est établi sur base des données

de marché fournies tant par les gestionnaires de réseaux de distribution que par les fournisseurs commerciaux.

TABLEAU 1 NOMBRE DE CLIENTS FINALS ET DE FOURNISSEURS ACTIFS PAR TYPE DE COMMUNE

	Professionnel		Résidentiel	
	EAN	Nombre de fournisseurs actifs	EAN	Nombre de fournisseurs actifs
Région wallonne	240.499	32	1.609.652	18
Communes à facilités pour les néerlandophones*	6.031	23	41.242	16
Communes de la Communauté germanophone**	6.471	22	35.506	16
Communes à facilités pour les germanophones***	2.012	19	9.445	16

* Comines-Warneton, Enghien, Flobecq et Mouscron

** Eupen, La Calamine, Lontzen, Raeren, Amblève, Bullange, Burg-Reuland, Butgenbach et Saint-Vith

*** Waimes et Malmedy

La CWaPE a examiné les langues disponibles sur le site internet des fournisseurs actifs sur le segment résidentiel wallon. La CWaPE a également examiné la présence ou non d'un *call center* composé en partie de personnes parlant allemand, et ce sur la base de données communiquées par les fournisseurs (au nombre de 8) participant au rapportage organisé par la CWaPE en matière d'indicateurs de performance sur les services d'information. À noter que la CWaPE n'a pas développé d'indicateurs de performance en matière de services d'information en néerlandais.

TABLEAU 2 SITE INTERNET ET CALL CENTER DES FOURNISSEURS ACTIFS SUR LE SEGMENT RÉSIDENTIEL WALLON

	Site internet				Contact par téléphone			Part de marché	
	FR	NL	DE	EN	FR	Indicateurs de performance "Services d'information"	DE	RW	Langue allemande
Essent	x	x			x	x		6,6%	8,4%
Antargaz*	x	x	x	x	x			0,0%	0,0%
Poweo	x	x			x	x		1,0%	0,4%
EDF Luminus	x	x		x	x	x		22,0%	8,9%
Engie Electrabel	x	x			x	x	x	48,3%	65,8%
Eneco Belgium	x	x			x	x		7,3%	6,5%
Lampiris	x	x			x	x	x	11,3%	6,0%
Octa+	x	x			x	x		0,8%	0,4%
Mega	x	x			x	x		2,5%	1,0%
Watz	x	x			x			0,0%	0,0%
Cociter**	x		x		x		x	0,1%	1,0%
Energie 2030**	x	x	x	x	x		x	0,2%	1,4%
Belgian Eco Energy***	x	x		x	x			0,0%	0,0%
Elegant***		x			?			0,0%	0,0%
	13	13	3	4	13	8	4	100%	100%

* Fournisseur qui ne fournit pas encore en électricité de client wallon (dispose d'une licence de fourniture d'électricité depuis mars 2018)

** Bien que ne participant pas au rapportage de la CWaPE en matière d'indicateurs de performance, ces fournisseurs – localisés en Communauté germanophone – sont présumés comme capable d'offrir des contacts téléphoniques en langue allemande

*** Fournisseurs ne participant pas au simulateur tarifaire développé par la CWaPE

Précisons que ne sont repris dans le tableau 2 que les fournisseurs considérés comme actifs sur le marché résidentiel (décembre 2018). Par fournisseurs actifs, il faut entendre les fournisseurs qui, à la connaissance de la CWaPE, continuent leur prospection sur le marché résidentiel. Ces fournisseurs sont aujourd'hui au nombre de 14. Ce tableau se distingue du tableau 1, établi sur base de données de marché, reprenant les 18 fournisseurs toujours présents sur le segment résidentiel wallon (situation au 2^{ème} trimestre 2018). À titre d'exemple, Enovos Luxembourg, Comfort Energy et Zeno, bien qu'ayant livré de l'électricité lors du 2^{ème} trimestre 2018, ont communiqué leur intention de quitter le marché résidentiel wallon, et à ce titre ne sont pas repris dans le tableau 2. A l'inverse, Antargaz n'avait

toujours pas fourni de client lors du 2^{ème} trimestre 2018 mais affiche toujours des ambitions quant au marché résidentiel, et, à ce titre, figure dans le tableau 2.

Le tableau 2 tend à illustrer que, sur le segment résidentiel wallon en général, la couverture des services d'information en allemand, établie sur base des critères « langues du site internet du fournisseur » et « présence d'un *call center* en allemand », est moins importante que celle des deux autres langues nationales.

Sans que cela ne remette en cause le précédent constat, la CWaPE relève néanmoins que, parmi les fournisseurs disposant d'un *call center* « en allemand », les indicateurs de performance relatifs aux services d'information (relatifs au second trimestre 2018) ne font pas état de différences significatives dans le traitement des appels téléphoniques en français et allemand.

Il va sans dire que ces données ne fournissent qu'un maigre aperçu de la manière avec laquelle le marché gère la présence de trois langues nationales en territoire wallon, et ne répondent pas à d'autres questions majeures, comme par exemple la mise à disposition d'un contrat de fourniture rédigé dans l'une des trois langues nationales, au choix du client du client final...

a. Capacité du marché à s'exprimer en français

Bien que la question de la capacité du marché wallon à s'exprimer en français peut paraître anodine, la CWaPE relève que le Gouvernement entend imposer aux (candidats) fournisseurs d'électricité de disposer de la capacité de communiquer en français, et en principe - puisque en l'état cette obligation prend la forme d'un critère d'octroi - d'en apporter la preuve.

Pourtant, parce que le client final wallon est principalement francophone, personne ne doute de la capacité générale du marché wallon à communiquer en français. Le tableau 2 ne laisse d'ailleurs, pour le segment résidentiel à tout le moins, guère de doute sur la question.

Ceci étant dit, la CWaPE a pu relever que quelques fournisseurs présents sur le segment professionnel éprouvent des difficultés à communiquer en français. Ce constat a d'ailleurs incité la CWaPE à développer un certain nombre de modèles de document en langue anglaise afin de faciliter l'échange d'informations, et ce dans le cadre :

- de l'instruction des demandes d'octroi de licences de fourniture d'électricité et de gaz ;
- du suivi des licences de fourniture d'électricité et de gaz organisé en application de l'article 17 des arrêtés du Gouvernement wallon du 21 mars 2002 relatif à la licence de fourniture d'électricité et du 16 octobre 2003 relatif à la licence de fourniture de gaz.

Malgré cette réalité, la CWaPE estime qu'une disposition imposant à tout fournisseur actif sur le segment professionnel d'être capable de s'exprimer en français ne se justifie pas, et ce notamment pour la raison que le marché, d'une manière globale, présente une capacité de communication en français suffisamment étendue que pour permettre à tout client final professionnel d'opérer un choix de fournisseur tenant compte de ses critères de sélection, en particulier en matière de maîtrise de la langue française.

Inversement, une nouvelle disposition s'imposant à tout fournisseur d'électricité, indépendamment du segment d'activité visé, pourrait avoir des effets contre-productifs en restreignant la concurrence et une dynamique de marché à même aujourd'hui d'offrir au client final de trouver des solutions qui lui sont adaptées, mais ne répondant pas nécessairement au nouveau critère d'octroi proposé par le Gouvernement.

b. Capacité du marché à s'exprimer en néerlandais

A l'heure actuelle, 48 sociétés disposent d'une licence de fourniture d'électricité parmi lesquelles nous distinguons 41 fournisseurs disposant d'une licence générale de fourniture et 7 disposant d'une licence limitée de fourniture.

La CWaPE observe que parmi les 41 fournisseurs titulaires d'une licence générale de fourniture d'électricité :

- 35 sont présents sur le marché flamand de la fourniture d'électricité, soit parce qu'elles disposent d'une licence de fourniture délivrée par le VREG, soit parce qu'elles ont introduit auprès du VREG une notification en bonne et due forme leur permettant de fournir sur le marché flamand ;
- 14 sont réellement actifs sur le segment résidentiel wallon, parmi lesquels 13 sont également présents sur le marché flamand de la fourniture d'électricité ;
- parmi les 13 fournisseurs précités, 13 disposent d'un site web en néerlandais.

La CWaPE estime qu'il est raisonnable de déduire que les fournisseurs actifs à la fois sur le marché résidentiel flamand disposent d'une capacité à s'exprimer en néerlandais ou, à défaut, sont en voie de se doter de cette capacité. A cet égard, pour ce qui concerne la clientèle résidentielle wallonne, la CWaPE relève que, en l'absence de la mesure proposée, la part de marché des fournisseurs à la fois actifs en Wallonie et en Région flamande atteint 99,8 %.

La CWaPE estime dès lors que la structure actuelle du marché wallon de l'énergie ne justifie en aucun cas une nouvelle disposition, notamment sous la forme d'un critère d'octroi de la licence de fourniture d'électricité, imposant à l'ensemble des fournisseurs la détention d'une capacité à pouvoir s'exprimer en néerlandais. Que du contraire, une telle exigence apparaît, à maints égards, excessive et pourrait décourager de (potentiels) fournisseurs d'électricité, et partant réduire la concurrence sur le marché wallon de l'électricité.

c. Capacité du marché à s'exprimer en allemand

Le tableau 1 révèle que parmi les 18 fournisseurs présents sur le segment résidentiel wallon, 16 sont présents dans les communes de la Communauté germanophone et dans les communes à facilités pour les germanophones. À noter également que, à l'exception d'Antargaz Belgium qui - tout en ayant développé un site internet en allemand - ne dispose pas encore de clients en Wallonie, tous les fournisseurs répertoriés dans le présent avis en tant que fournisseurs actifs sur le segment résidentiel wallon, ont des clients dans les communes précitées.

Pourtant, seuls 3 fournisseurs ont développé un site internet en allemand et 4 ont démontré leur capacité à répondre aux appels téléphoniques en allemand.

Il n'est par contre pas aisé de retirer des leçons de la comparaison des parts de marché des fournisseurs disposant d'un *call center* à même de répondre en allemand aux demandes de la clientèle germanophone par rapport à celles des autres fournisseurs. Globalement, la part de marché des premiers atteint presque 74% dans les communes de la Communauté germanophone et à facilités linguistiques pour les germanophones, alors qu'elle n'atteint que 59% sur l'ensemble du marché wallon. Globalement, nous pourrions en déduire que, toutes autres choses étant égales par ailleurs, le client germanophone est effectivement sensibilisé par la présence de services d'information en allemand. Cependant, la CWaPE relève que la part de marché accrue de ces fournisseurs est répartie de manière fort inégale entre eux. Alors qu'Engie Electrabel, Cociter et Energie 2030 voient leur part de marché augmenter de manière non négligeable, Lampiris voit la sienne se réduire de manière plus

importante encore que celle des fournisseurs ne développant, sur base des données à disposition de la CWaPE, aucun service d'information en allemand.

Sans se prononcer sur le fond de la mesure proposée, la CWaPE estime que cette analyse donne un certain crédit à une mesure visant à permettre au marché de mieux gérer la diversité linguistique des clients finals wallons, en particulier pour les clients des communes de la Communauté germanophone et à facilités pour les germanophones.

La CWaPE estime néanmoins que ce constat ne remet absolument pas en cause l'opportunité d'un débat tant sur la forme qu'une telle mesure devrait prendre (critère d'octroi ou obligation de service public) que sur sa portée (les trois langues nationales ou uniquement l'allemand, le marché wallon de l'électricité ou uniquement le segment résidentiel, la fourniture sur le territoire wallon ou uniquement la fourniture sur les communes de la Communauté germanophone et à facilités linguistiques, la fourniture de l'électricité ou la fourniture de l'électricité et du gaz, les demandeurs/détenteurs d'une licence de fourniture ou uniquement d'une licence générale de fourniture, ...).

Il convient en outre que ce débat ait pour objectif de fournir des réponses pragmatiques et limitées, dans leur portée, à ce qui sera jugé strictement nécessaire, afin de maintenir une concurrence et une dynamique de marché performante et profitable à l'ensemble de la clientèle wallonne.

3.3.3. Examen de la proposition de modification de l'article 8 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 21 mars 2002 relatif à la licence de fourniture d'électricité

3.3.3.1. Base légale

L'avant-projet d'arrêté énonce, dans ses visas, qu'il est notamment fondé sur le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, les articles 33 à 34bis, modifiés par le décret du 17 juillet 2008 et par le décret du 11 avril 2014. En clair, au niveau du décret électricité, la base légale de l'avant-projet d'arrêté est issue du chapitre 7 du décret, relatif aux dispositions à caractère social, et sur le chapitre 8, relatif aux obligations de service public.

Dès lors que la mesure proposée vise à imposer aux acteurs de marché (i.e. les fournisseurs) un comportement que ceux-ci, dans leur propre intérêt commercial, *n'assumeraient pas ou n'assumeraient pas dans la même mesure*, cette disposition s'apparente effectivement à une obligation de service public, dont on retrouve par exemple une définition dans le *Règlement (CEE) n° 1370/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007, relatif aux services publics de transport de voyageurs par chemin de fer et par route, et abrogeant les règlements (CEE) n°1191/69 et (CEE) n° 1107/70*⁹.

L'article 34bis du décret électricité habilite le Gouvernement à définir une série d'obligations de service public à charge des fournisseurs.

Ceci étant dit, la CWaPE relève que l'instrument choisi par le Gouvernement en vue d'obliger les fournisseurs à détenir une capacité à communiquer avec le client final dans les trois langues nationales ne sont pas les AGW OSP, mais bien l'arrêté du Gouvernement wallon du 21 mars 2002 relatif à la licence de fourniture d'électricité, arrêté qui exécute les articles 30, 31 et 63 du décret.

⁹ Celui-ci précise, en son article 2, que *par obligation de service public, il faut entendre « l'exigence définie ou déterminée par une autorité compétente en vue de garantir des services d'intérêt général de transports de voyageurs qu'un opérateur, s'il considérait son propre intérêt commercial, n'assumerait pas ou n'assumerait pas dans la même mesure ou dans les mêmes conditions sans contrepartie »*

L'article 30 du décret électricité, en son §3, alinéas 3 et 4, habilite le Gouvernement, de manière non limitative, à définir les critères d'octroi de licence. Cet article dispose qu' :

« Après avis de la CWaPE, le Gouvernement définit, pour chaque catégorie de licences, les critères d'octroi, de révision ou de retrait ainsi que la durée de validité de la licence, dans le respect des conditions visées au présent paragraphe.

Ces critères portent notamment sur:

1° l'honorabilité et l'expérience professionnelle du demandeur, ses capacités techniques et financières et la qualité de son organisation;

2° l'autonomie juridique et de gestion du demandeur à l'égard des gestionnaires de réseaux;

3° le respect des obligations de service public visées à l'article 34, 2° ».

Eu égard à ce qui précède, et sans préjudice des dispositions légales en matières d'emploi des langues, la CWaPE recommande :

- soit l'extension des visas de l'avant-projet à l'article 30 du décret électricité ;
- soit l'intégration de l'obligation de la capacité à communiquer dans les trois langues nationales parmi les obligations de service public portées à charge des fournisseurs (voir ci-après).

3.3.3.2. Critère d'octroi ou obligation de service public

1. Alors qu'une obligation de détenir la capacité à communiquer dans les trois langues nationales s'apparente à maints égards à une obligation de service public, le Gouvernement propose de traduire cette disposition sous la forme d'un nouveau critère d'octroi - encadré par l'article 30, §3, alinéas 3 et 4 du décret - à respecter par le fournisseur dès l'introduction de sa demande de licence de fourniture d'électricité, soit à un moment où le demandeur ne dispose pas encore de portefeuille de clients.

Le fait que le Gouvernement ne fournisse aucune indication quant aux preuves à apporter pour justifier le respect de cette nouvelle obligation, alors que c'est d'ailleurs le cas pour les autres critères d'octroi, contribue à renforcer l'impression que celle-ci devrait prendre la forme d'une obligation de service public plutôt que d'un nouveau critère d'octroi.

La CWaPE relève en outre que, sous la forme d'un nouveau critère d'octroi, une telle obligation - dont il conviendra pour le Gouvernement de confirmer (ou d'infirmer) qu'elle correspond à une obligation de moyen plutôt qu'à une obligation de résultat - destinée à s'imposer au demandeur/fournisseur sans égard à la taille de son portefeuille ne sera pas sans peser dans la balance lorsque celui-ci devra décider de lancer/de maintenir une activité de fourniture dans le marché wallon de l'électricité.

2. À supposer que le Gouvernement estime qu'un nouveau critère d'octroi de licence de fourniture d'électricité constitue le bon instrument en la matière, la CWaPE insiste pour que la modification envisagée de l'arrêté du Gouvernement wallon du 21 mars 2002 soit complétée, comme pour les autres critères d'octroi, d'une nouvelle disposition exposant les moyens de preuve permettant tant au demandeur/titulaire d'une licence de prouver la détention de la capacité à s'exprimer dans les trois langues nationales qu'à la CWaPE d'en faire la vérification.

Outre le fait qu'elle fournirait une indication bienvenue quant aux intentions précises du Gouvernement en la matière, notamment quant à savoir si elles visent une obligation de moyen ou de résultat, une telle description des moyens de preuve constitue une absolue nécessité pour

garantir à cette nouvelle obligation un suivi efficace et respectueux des contraintes administratives pesant tant sur les acteurs de marché que sur l'autorité en charge d'en assurer le suivi.

Enfin, la CWaPE relève que la section 3 de l'arrêté modifié (dans laquelle figure l'article 8 modifié de l'arrêté du 21 mars 2002) porte sur les critères relatifs aux capacités techniques et financières et à la qualité de l'organisation. Or, les moyens de preuve énoncés aux articles 9, 10 et 11 de l'arrêté précité, qui portent respectivement sur les capacités techniques, les capacités financières et la qualité de l'organisation, n'ont pas été modifiés pour tenir compte de cette nouvelle disposition. En l'état, ces articles 9, 10 et 11 ne sont donc d'aucune utilité pour juger de la capacité d'un fournisseur d'électricité à communiquer avec ses clients dans les trois langues nationales. Nous pouvons en déduire que cette nouvelle obligation pesant sur les demandeurs/fournisseurs ne peut en l'état être rangée dans la classe des critères relatifs aux capacités techniques, aux capacités financières et à la qualité de l'organisation. Il y aurait donc lieu de compléter le titre de la section 3 par une référence aux capacités linguistiques ou, à défaut, de compléter les moyens de preuve énumérés aux articles 9, 10 et 11.

3. La CWaPE relève que l'instruction d'un dossier de demande de licence de fourniture d'électricité, notamment parce qu'elle s'effectue à un moment où le candidat fournisseur ne dispose pas encore de client, n'est pas réellement adaptée à la vérification de la capacité d'un fournisseur à répondre à ses clients dans les trois langues nationales.
4. Pour l'ensemble des raisons précitées, si l'intention du Gouvernement est bien de poursuivre dans l'imposition d'une nouvelle obligation en matière linguistique, la CWaPE recommande – sans préjudice de ce que prévoit la législation en matière d'emploi des langues - de formuler celle-ci sous la forme d'une obligation de service public plutôt que sous la forme de critère d'octroi. La CWaPE relève en outre que l'approche « obligation de service public » permet de lever le débat associé aux types de licence de fourniture d'électricité à prendre en compte (voir ci-après).

3.3.3.3. Nécessité de préciser la portée de la modification visée

1. L'arrêté du 21 mars 2002 organise un régime d'octroi (et de suivi) de licence de fourniture simplifié pour les demandeurs/titulaires d'une licence de fourniture d'électricité suivants :
 - les demandeurs/titulaires d'une licence de fourniture d'électricité limitée à une puissance plafonnée, limitée à des clients déterminés et limitée en vue d'assurer sa propre fourniture ;
 - les titulaires d'une licence accordée au niveau fédéral, dans une autre région ou dans un État membre de l'Espace économique européen.

L'objectif visé par ce régime simplifié est :

- dans le cas des licences de fourniture limitées, d'adapter les exigences imposées aux fournisseurs pour tenir compte des particularités du demandeur, notamment en termes de taille et de segments de marchés (voir art.30, §3, alinéa 5 du décret) ;
- dans le cas d'un demandeur déjà titulaire d'une licence accordée par une autre autorité de l'Espace économique européen, la mise en œuvre de l'article 30, §4, du décret introduit, dans un souci de simplification administrative, dans le but de ne pas dupliquer - au niveau belge ou européen - la charge administrative pesant sur les fournisseurs.

Néanmoins, la CWaPE relève que l'avant-projet d'arrêté ne prévoit aucune exonération du nouveau critère d'octroi de nature à limiter son impact pour tenir compte des particularités du demandeur/titulaire de la licence de fourniture.

2. De la même façon, l'avant-projet d'arrêté introduit un nouveau critère d'octroi aux demandeurs/titulaires d'une licence de fourniture d'électricité sans aucune distinction quant aux zones géographiques que ceux-ci envisagent de desservir ou desservent, par exemple les communes à facilités linguistiques, la Communauté germanophone de Belgique, ... ou quant au type de client desservi (résidentiel, professionnel, AMR, MMR, YMR).
3. L'avant-projet d'arrêté introduit un critère d'octroi en matière linguistique pour les demandeurs/titulaires d'une licence de fourniture d'électricité. A l'inverse, les demandeurs/titulaires d'une licence de fourniture de gaz ne sont pas concernés par la mesure, et ce, étant entendu qu'aucune modification de l'arrêté du 16 octobre 2003 relatif à la licence de fourniture de gaz n'est proposée.
4. Sur la base de ces éléments, et si l'intention du Gouvernement demeure d'imposer aux fournisseurs une nouvelle exigence en matière linguistique, la CWaPE recommande :
 - de traduire celle-ci sous la forme d'une obligation de service public pour la fourniture d'électricité aux clients résidentiels plutôt que sous la forme d'un nouveau critère d'octroi appliqué à l'ensemble des fournisseurs, et ce quelle que soit le type de licence de fourniture dont ils disposent ;
 - de limiter la portée de cette obligation à la fourniture dans les communes de la Communauté germanophone et à facilités linguistiques pour les germanophones ;
 - tout en attirant l'attention sur le fait que la fourniture de gaz est – au contraire de la fourniture d'électricité – d'autres vecteurs énergétiques (mazout, propane, bois ou encore électricité...), d'examiner la possibilité d'adopter pour la fourniture de gaz une approche comparable à celle adoptée pour la fourniture d'électricité.
5. Enfin, la CWaPE s'interroge quant à la charge administrative qu'une telle obligation ferait peser sur les fournisseurs, surtout sur les fournisseurs de petite taille. D'autant que la CWaPE considère qu'un nouveau fournisseur entrant sur le marché pourrait ne pas ambitionner dans un premier temps de fournir l'entièreté de la clientèle résidentielle en Région wallonne ; une telle obligation linguistique pourrait dès lors constituer une barrière à l'entrée sur le marché pour des nouveaux fournisseurs.

Une alternative consisterait à fournir une information correcte et transparente aux clients sur les différents services offerts par les fournisseurs, en ce compris leur capacité à communiquer dans les différentes langues nationales. Cette information, très utile au moment du choix d'un fournisseur, pourrait par exemple être disponible sur le comparateur tarifaire de la CWaPE, comme c'est le cas actuellement pour les différents services offerts spécifiquement avec chaque contrat. Subsidièrement, si le Gouvernement wallon ne devait pas retenir cette option, l'obligation d'être capable de communiquer dans les trois langues nationales pourrait, sans préjudice de ce qu'impose la législation fédérale sur l'emploi des langues, ne s'appliquer qu'aux fournisseurs d'une certaine taille, par exemple à partir de 100.000 clients. Cette dernière option permettrait d'éviter la création d'une barrière à l'entrée du marché pour les fournisseurs, et ne complexifierait pas administrativement la tâche des plus petits fournisseurs déjà présents sur le marché et n'offrant pas encore ce service linguistique.

3.3.4. Proposition de la CWaPE de modifier l'article 21 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 21 mars 2002 relatif à la licence de fourniture d'électricité

3.3.4.1. Motivation

L'article 21 de l'arrêté du 21 mars 2002 relatif à la licence de fourniture d'électricité porte sur le processus permettant à un fournisseur d'électricité d'introduire auprès de la CWaPE une demande de renonciation à sa licence de fourniture. Cet article dispose en effet que :

« Art. 21. (§1er. Le titulaire d'une licence qui veut renoncer à sa licence introduit sa demande auprès de la CWaPE par envoi recommandé et moyennant préavis de quatre mois au minimum. La demande indique avec précision la façon dont il sera satisfait aux obligations visées au paragraphe 2.

§2. La renonciation est subordonnée au transfert de la clientèle à un ou plusieurs autres fournisseurs d'électricité titulaires d'une licence de fourniture en Région wallonne et à la notification préalable à chacun des clients de l'identité et de l'adresse du nouveau fournisseur. Trente jours avant la date du transfert, le fournisseur cessionnaire de la clientèle notifie aux clients ses conditions de fourniture.

À défaut de contrat dûment signé avec le fournisseur cessionnaire de la clientèle, le délai de préavis imposé au client par le fournisseur cessionnaire de la clientèle pour changer de fournisseur est d'un mois.

§3. La CWaPE notifie sa décision par recommandé dans un délai de deux mois à dater de la réception de la demande et en publie un extrait sur son site internet. Elle informe l'administration de sa décision. »

La mise en œuvre de ces dispositions nécessite la mise en place par les fournisseurs cédant et cessionnaire d'un processus de communication vers la clientèle afin de lui exposer sa situation et les choix se présentant à elle.

Or, la relation particulière qui unira alors le fournisseur cédant au fournisseur cessionnaire ne peut porter préjudice à la transparence et à la neutralité de l'information communiquée par le fournisseur cédant à sa clientèle.

La CWaPE propose en conséquence de compléter l'article 21 d'une obligation pesant sur le fournisseur cédant de soumettre préalablement à l'accord de la CWaPE les courriers types à transmettre à sa clientèle dans le cadre du processus de notification préalable visé au paragraphe 2.

Pour les mêmes raisons, la CWaPE recommande d'adopter une même approche dans le cadre de l'arrêté du gouvernement wallon du 16 octobre 2003 relatif à la licence de fourniture de gaz.

3.3.4.2. Proposition de modification de l'arrêté du gouvernement wallon du 21 mars 2002 relatif à la licence de fourniture d'électricité (et le cas échéant de l'arrêté du gouvernement wallon du 16 octobre 2003 relatif à la licence de fourniture de gaz)

L'article 21, §2, alinéa 1 (i.e. l'article 21, §1er, alinéa 2 de l'arrêté du 16 octobre 2003) est complété par les mots suivants : « Les courriers types transmis aux clients dans le cadre de la notification préalable sont préalablement soumis à l'accord de la CWaPE ».

* *
*