



**CWAPE**  
Commission  
Wallonne  
pour l'Energie

*Date du document : 29/05/2018*

*Date de dernière mise à jour : 23/04/2020*

## COMMUNICATION

CD-18e29-CWaPE-0047

### **TRAITEMENT PAR LA CWAPE DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL DANS LE CADRE DES ACTIVITÉS DU SERVICE RÉGIONAL DE MÉDIATION POUR L'ÉNERGIE**

## Table des matières

1.	FONDEMENT LÉGAL ET FINALITÉS DU TRAITEMENT .....	3
2.	DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL TRAITÉES .....	3
3.	TRAITEMENT ET TRANSMISSION.....	4
4.	DURÉE DE CONSERVATION .....	5
5.	POLITIQUE RELATIVE AUX COOKIES .....	5
5.1.	<i>Général</i> .....	5
5.2.	<i>Type de cookies utilisés</i> .....	6
5.3.	<i>Désactiver les cookies</i> .....	6

Les informations qui suivent concernent le traitement de données à caractère personnel par la CWaPE dans le cadre spécifique des activités du Service régional de médiation pour l'énergie, institué en son sein.

Les informations plus générales en matière de traitement de données à caractère personnel, communes à toutes les activités et missions de la CWaPE, peuvent être consultées sur la page d'accueil du site Internet de la CWaPE (<https://www.cwape.be/>).

## **1. FONDEMENT LÉGAL ET FINALITÉS DU TRAITEMENT**

Le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité prévoit, en son article 48 §1<sup>er</sup>, que « *La CWaPE organise au sein de la direction des services aux consommateurs et des services juridiques un Service régional de médiation, compétent pour l'examen et le traitement des questions et plaintes concernant le fonctionnement du marché régional du gaz et de l'électricité ou ayant trait aux activités d'un fournisseur ou d'un gestionnaire de réseau, d'un gestionnaire de réseau privé ou d'un gestionnaire de réseau fermé professionnel dans la mesure où cette demande ou cette plainte relève de la compétence régionale* ».

Le Service de médiation est, de ce fait, amené à traiter des données à caractère personnels dans le cadre de ses missions, conformément à ses obligations légales.

Cette disposition décrétales est exécutée par l'Arrêté du Gouvernement wallon du 08 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie.

## **2. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL TRAITÉES**

Les données à caractère personnel suivantes font l'objet d'un traitement dans le cadre légal énoncé ci-dessus :

### Concernant le traitement des plaintes :

- nom, prénom, adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone du plaignant personne physique;
- le cas échéant : nom, prénom, adresse e-mail et numéro de téléphone de la personne physique représentant la personne morale plaignante ;
- le cas échéant : nom, prénom, adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone de la partie adverse personne physique;
- le cas échéant : nom, prénom, adresse e-mail et numéro de téléphone de la personne physique représentant la partie adverse lorsqu'il s'agit d'une personne morale ;
- dénomination du(des) fournisseur(s) d'électricité et/ou de gaz et référence client auprès de ceux-ci ;
- code EAN des compteurs d'électricité et/ou de gaz ;
- éléments de fait qui fondent la plainte ;
- le cas échéant : historique de consommation d'électricité et/ou de gaz et historique de facturation auprès du/des fournisseurs ;

- le cas échéant : qualité de client protégé au sens du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité ou du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz ;
- lorsque le plaignant est répertorié dans la banque de données de la CWaPE comme producteur d'électricité verte et que sa plainte concerne cette activité : historique de production, numéro de compte-titre dans la banque de données de la CWaPE et numéro d'installation.

Pour le traitement des questions :

- nom, prénom, adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone du demandeur personne physique;
- le cas échéant : nom, prénom, adresse e-mail et numéro de téléphone de la personne physique représentant la personne morale demanderesse ;
- dans l'hypothèse où la question implique une ou plusieurs tierces personnes : nom, prénom, adresse postale et adresse e-mail de ces dernières ou nom, prénom et adresse e-mail de la (des) personne(s) physique(s) représentant la(les) personne(s) morale(s) tierce(s) ;
- éléments de fait qui fondent la question;
- le cas échéant : historique de consommation d'électricité et/ou de gaz et historique de facturation auprès du/des fournisseurs ;
- le cas échéant : qualité de client protégé au sens du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité ou du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz ;
- lorsque le demandeur est répertorié dans la banque de données de la CWaPE comme producteur d'électricité verte et que sa plainte concerne cette activité : historique de production, numéro de compte-titre dans la banque de données de la CWaPE et numéro d'installation.

Les données visées ci-dessus peuvent être collectées soit directement auprès des personnes concernées (ou le(s) représentant(s) de celles-ci), soit par le biais du Service fédéral de médiation pour l'énergie (« SME »), compétent pour le traitement de plaintes relevant de la compétence fédérale. Dans le respect de la législation organisation la répartition des compétences en matière d'énergie entre le niveau de pouvoir fédéral et le niveau de pouvoir régional, les deux services collaborent selon les modalités explicitées sur cette page du site Internet de la CWaPE : <https://www.cwape.be/?dir=5.1.01>

### **3. TRAITEMENT ET TRANSMISSION**

Les opérations de traitement suivantes sont effectuées par la CWaPE :

- collecte auprès des personnes concernées ;
- enregistrement dans la base de données du Service régional de médiation pour l'énergie ;
- utilisation dans le cadre strict des actions prévues par l'Arrêté du Gouvernement wallon du 08 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie;
- adaptation ou modification;
- conservation;

- transmission au gestionnaire du réseau de distribution concerné et/ou au(x) fournisseur(s) d'énergie concerné dans le cadre strict des actions prévues par l'Arrêté du Gouvernement wallon du 08 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie. Dans ce contexte, la CWaPE, les gestionnaires de réseau de distribution et les fournisseurs agissent chacun en tant que responsable du traitement, dès lors qu'ils ne déterminent pas conjointement les finalités et les moyens du traitement. Les données à caractère personnel sont traitées par chacun de façon à garantir une sécurité appropriée, y compris la protection contre le traitement non autorisé ou illicite et contre la perte, la destruction ou les dégâts d'origine accidentelle, à l'aide de mesures techniques ou organisationnelles appropriées ;
- transmission des données au Service fédéral de médiation pour l'énergie lorsque la plainte concerne une compétence fédérale. Dans ce contexte, la CWaPE et le SME agissent chacun en tant que responsable du traitement, dès lors qu'ils ne déterminent pas conjointement les finalités et les moyens du traitement. Les données à caractère personnel sont traitées par chacun de façon à garantir une sécurité appropriée, y compris la protection contre le traitement non autorisé ou illicite et contre la perte, la destruction ou les dégâts d'origine accidentelle, à l'aide de mesures techniques ou organisationnelles appropriées ;
- utilisation à des fins statistiques, notamment dans le cadre de l'obligation d'élaboration par la CWaPE d'un rapport annuel spécifique, tel que précisé dans l'article 48, § du décret du 12 avril 2001. Dans ce contexte, les données à caractère personnel sont rendues anonymes ;
- utilisation des données dans le cadre de la réalisation d'une enquête de satisfaction.

## **4. DURÉE DE CONSERVATION**

Les données personnelles traitées par le Service régional de médiation pour l'énergie sont conservées 5 ans à compter de l'année qui suit la clôture du dossier (dossier de médiation, question, dossier de conciliation, dossier d'indemnisation).

## **5. POLITIQUE RELATIVE AUX COOKIES**

### **5.1. Général**

La CWaPE utilise des cookies afin de fournir les services et fonctionnalités proposés sur notre site et afin d'améliorer l'expérience de nos utilisateurs. Les cookies sont des données qui sont téléchargés ou stockés sur votre ordinateur ou sur tout autre appareil lorsque vous visitez et naviguez sur un de nos sites web. Ils contiennent des informations liées à votre navigateur et aux sites sur lesquels vous surfez. Certains cookies s'effacent d'eux-mêmes lorsque vous quittez le site, d'autres restent sur votre ordinateur aussi longtemps que vous ne les supprimez pas.

Nous utilisons des cookies pour nous permettre de mieux comprendre comment le site est utilisé. En continuant à utiliser ce site, vous acceptez cette politique.

Nous attirons votre attention sur le fait que les cookies ne sont pas des programmes actifs, ils ne sont donc pas dangereux pour votre ordinateur. Ils ne sont pas toujours utilisés à des fins commerciales non plus. Certains servent à faciliter la navigation : Quelles pages Internet sont visitées ? Combien ? Quel est le trajet utilisé pour y arriver ? Combien de temps le visiteur reste-t-il sur le site ? Sur la base de ces résultats, le site peut être modifié en fonction des centres d'intérêt et des besoins du visiteur.

En cliquant sur « *accepter les cookies* », vous marquez votre accord pour poursuivre la navigation sur notre site internet et l'utilisation des cookies. En visitant notre site Web, vous comprenez et acceptez la façon dont nous traitons les données personnelles conformément à notre politique de confidentialité. Vous pourrez toujours désactiver les cookies à tout moment.

Notre site Internet utilise des cookies aux fins suivantes :

- Pour nous permettre de cibler à posteriori l'internaute qui navigue sur notre site ;
- Pour connaître les outils (tablette, smartphone, ordinateur) à partir desquels les utilisateurs naviguent sur le site ;
- Pour suivre les données statistiques de fréquentation du site (soit l'utilisation faite du site par les utilisateurs et pour améliorer les services du site) et pour nous aider à mesurer et étudier l'efficacité de notre contenu interactif en ligne, de ses caractéristiques et autres communications.

## 5.2. Type de cookies utilisés

Nous utilisons les **cookies analytiques**. Ceux-ci peuvent être définis comme étant des outils qui collectent des informations sur le comportement des visiteurs du site Internet et les performances de celui-ci. Le site Internet peut être amélioré sur la base des résultats et les visiteurs obtiennent une meilleure expérience d'utilisation.

Il s'agit d'un petit fichier texte stocké sur le terminal de l'internaute (parfois dans son navigateur dans le cas des cookies internes). Ce fichier regroupe des données telles que la date de visite, le nombre de visites, la source d'arrivée, etc.

## 5.3. Désactiver les cookies

Vous pouvez également refuser ou bloquer les cookies, à tout moment, via les paramètres de votre navigateur et vous pouvez supprimer à tout moment les cookies déjà installés sur votre ordinateur.

Nous attirons néanmoins votre attention sur le fait que si vous supprimez ou désactivez nos cookies, vous pourriez rencontrer des interruptions ou des problèmes d'accès au site.

*Comment configurer votre navigateur :*

Firefox :

1. Ouvrez Firefox
2. Appuyez sur la touche « Alt »
3. Dans le menu en haut de la page cliquez sur « Outils » puis « Options »
4. Sélectionnez l'onglet « Vie privée »
5. Dans le menu déroulant à droite de « Règles de conservation », cliquez sur « utiliser les paramètres personnalisés pour l'historique »
6. Un peu plus bas, décochez « Accepter les cookies »
7. Sauvegardez vos préférences en cliquant sur « OK »

#### Internet Explorer :

1. Ouvrez Internet Explorer
2. Dans le menu « Outils », sélectionnez « Options Internet »
3. Cliquez sur l'onglet « Confidentialité »
4. Cliquez sur « Avancé » et décochez « Accepter »
5. Sauvegardez vos préférences en cliquant sur « OK »

#### Google Chrome :

1. Ouvrez Google Chrome
2. Cliquez sur l'icône d'outils dans la barre de menu
3. Sélectionnez « Options »
4. Cliquez sur l'onglet « Options avancées »
5. Dans le menu déroulant « Paramètres des cookies », sélectionnez « Bloquer tous les cookies »

#### Safari :

1. Ouvrez Safari
2. Dans la barre de menu en haut, cliquez sur « Safari », puis « Préférences »
3. Sélectionnez l'icône « Sécurité »
4. À côté de « Accepter les cookies », cochez « Jamais »
5. Si vous souhaitez voir les cookies qui sont déjà sauvegardés sur votre ordinateur, cliquez sur « Afficher les cookies »

\* \*  
\*