



CWaPE
Commission
Wallonne
pour l'Energie

Date du document : 8/01/2019

RAPPORT DE CONSULTATION

QUATRE PROJETS DE LIGNES DIRECTRICES DE LA CWaPE CONCERNANT DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC IMPOSÉES AUX FOURNISSEURS ET AUX GRD

Table des matières

Contexte et dispositions légales.....	3
Consultation publique	3
Objectif et approche méthodologique.....	3
1. Projet de ligne directrice « Suivi du client protégé alimenté par son gestionnaire de réseau de distribution suite à la déclaration de défaut de paiement par un fournisseur commercial ».....	4
1.1. RÉACTIONS DE LA FEBEG	4
1.2. RÉACTIONS D'ORES	6
2. Projet de ligne directrice « Transfert vers le fournisseur social du client protégé sous compteur à budget qui acquiert le statut de protégé ».....	7
2.1. RÉACTIONS DE LA FEBEG	7
2.2. RÉACTIONS D'ORES	7
2.3. RÉACTIONS DU RÉSEAU D'ÉNERGIES DE WAVRE	9
3. Projet de ligne directrice « Remboursement du solde créditeur du client sous compteur à budget »	10
3.1. RÉACTION D'ORES.....	10
4. Projet de ligne directrice relative à la notion de client résidentiel et non résidentiel	11
4.1. RÉACTION DE LA FEBEG.....	11

CONTEXTE ET DISPOSITIONS LÉGALES

Afin d'exercer sa mission de surveillance et de contrôle prévue par les décrets "électricité" et "gaz", la CWaPE peut arrêter des lignes directrices.

Les lignes directrices donnent, de manière générale, des indications sur la manière dont la CWaPE entend exercer, sur des points précis, ses missions de surveillance et de contrôle. Elles ne sont obligatoires ni pour les tiers, ni pour la CWaPE, qui peut s'en écarter moyennant une motivation adéquate

CONSULTATION PUBLIQUE

En date du 6 novembre 2018, la CWaPE a soumis à consultation publique quatre projets de lignes directrices relatives à des obligations de service public imposées aux fournisseurs et aux GRD. La consultation publique s'est clôturée le 6 décembre 2018.

Au cours de cette période, tous les acteurs de marché ont pu faire parvenir à la CWaPE leurs remarques et observations écrites concernant ces quatre projets.

L'ensemble des réactions des acteurs concernant ces lignes directrices ont été reproduites et commentées dans le présent rapport de consultation.

Il est également à noter que les présentes lignes directrices ont fait l'objet de réunions de concertation avec les fournisseurs et les GRD dans le courant des mois de septembre et octobre 2018. Dans le cadre de ces échanges, la FEBEG et ORES ont communiqué à la CWaPE plusieurs remarques par rapport aux lignes directrices. Il semblait pertinent à la CWaPE que celle-ci soient intégrées dans le présent rapport, même si elles avaient été émises en dehors du cadre formel de la consultation publique.

OBJECTIF ET APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

Le présent rapport a pour objectif, d'une part, de reprendre les réactions des différents intervenants dans le cadre du processus de consultation et, d'autre part, de motiver les positions prises par la CWaPE à l'égard de celles-ci.

1. PROJET DE LIGNE DIRECTRICE « SUIVI DU CLIENT PROTÉGÉ ALIMENTÉ PAR SON GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION SUITE À LA DÉCLARATION DE DÉFAUT DE PAIEMENT PAR UN FOURNISSEUR COMMERCIAL »

1.1. Réactions de la FEBEG

« Au niveau juridique, au regard de la réglementation sur les données personnelles et de vie privée, la FEBEG s'interroge sur la sécurité et juridique d'une communication de l'état du paiement après le drop.

À cet effet, la FEBEG se réfère à l'art. 6 de la Réglementation sur 2016/679 du 27.04.2016 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, entrée en vigueur le 1.5.2017, qui stipule :

Le traitement n'est licite que si, et dans la mesure où, au moins une des conditions suivantes est remplie:

a. la personne concernée a consenti au traitement de ses données à caractère personnel pour une ou plusieurs finalités spécifiques;

b. le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci;

c. le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle le responsable du traitement est soumis;

d. le traitement est nécessaire à la sauvegarde des intérêts vitaux de la personne concernée ou d'une autre personne physique;

e. le traitement est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investi le responsable du traitement;

f. le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par le responsable du traitement ou par un tiers, à moins que ne prévalent les intérêts ou les libertés et droits fondamentaux de la personne concernée qui exigent une protection des données à caractère personnel, notamment lorsque la personne concernée est un enfant.

Pour la FEBEG, il pourrait être avancé que dans les cas de la présente demande, les hypothèses « b » (exécution d'un contrat) ou « c » (obligation légale).

Cependant pour la FEBEG, ni le contrat ni la réglementation ne demandent d'échanger les données relatives au client avec le GRD après la fin du contrat.

Dans ce cadre, le fournisseur serait autorisé à communiquer l'état du paiement au GRD, après le drop, uniquement sur demande du client. Après le drop, le consommateur n'est plus considéré comme actif chez le fournisseur, et ce dernier ne peut dès lors plus communiquer d'infos personnelles relatives à un ancien client au GRD, sauf si le client le demande.

La FEBEG demande dès lors l'interprétation juridique de la CWaPE sur ce point, afin de déterminer si les lignes directrices ne devraient pas préciser que les informations ne peuvent pas être demandées par le GRD sur sa propre initiative, mais seulement sur demande expresse du consommateur auprès de son GRD qui contactera ensuite le fournisseur via les canaux de communication existants. »

Position de la CWaPE

Il y a lieu d'observer, dans un premier temps, que l'AGW OSP prévoit, en cas de défaut de paiement, que « Le fournisseur qui a demandé le placement d'un compteur à budget ou l'activation de la fonction à prépaiement, est tenu d'annuler sa demande en cas d'apurement de la dette du client résidentiel. (...) ». Par « client résidentiel », il faut comprendre tout client pour lequel l'essentiel de la consommation d'électricité (ou de gaz) est destiné à l'usage domestique. Le client protégé est donc un client résidentiel par nature. Cette obligation, dans le chef du fournisseur à l'initiative de la procédure, d'annuler celle-ci en cas d'apurement de la dette, concerne également les clients protégés, selon notre interprétation.

La CWaPE considère que l'article 6, c) du RGPD qui stipule que le traitement de données personnelles est licite si « le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle le responsable de traitement est soumis » peut s'appliquer dans ces circonstances puisque la transmission de l'information relative au paiement de la dette au gestionnaire de réseau vise à répondre au prescrit susvisé de l'AGW OSP.

En tout état de cause, la CWaPE estime que le fournisseur a un intérêt légitime à ce que la situation du client protégé soit régularisée au plus vite. En effet, l'annulation de la procédure, en cas d'apurement de la dette, permet d'éviter le placement inutile d'un compteur à budget qui entraînerait, dans la plupart des cas, sa désactivation quelques temps après, ou dans le pire des *scenarii* une coupure de l'alimentation de ce client. Dans ces deux cas, des frais non justifiés seront supportés par le gestionnaire de réseau de distribution, et répercutés *in fine* sur la collectivité. De plus, il est à noter, qu'en cas de coupure, le client protégé devra supporter des frais importants liés à la fermeture et au rétablissement de l'alimentation de l'électricité (ou du gaz), qui viendront s'ajouter à sa situation financière précaire.

La CWaPE est, dès lors, d'avis que l'intérêt du fournisseur coïncide avec l'intérêt du client protégé. Le fait pour un fournisseur de transmettre des informations personnelles relatives aux clients protégés, et plus précisément concernant la situation de compte de l'intéressé, sans accord préalable du client, au gestionnaire de réseau, est *a priori* licite conformément au point f) de l'article 6 du RGPD en ce que le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par le responsable du traitement.

Compte tenu de ce qui précède, **les lignes directrices concernant « le suivi du client protégé alimenté par son gestionnaire de réseau de distribution suite à la déclaration de défaut de paiement par un fournisseur commercial » ne doivent, selon nous, pas être revues.** La communication, par le fournisseur à l'initiative de la procédure de défaut de paiement, des informations sur l'existence de la dette du client protégé au gestionnaire de réseau n'entre pas en contradiction avec les dispositions de l'article 6 du RGPD.

1.2. Réactions d'ORES

« Pour le § suivant : En cas de confirmation de l'apurement des dettes du client par le fournisseur à l'initiative de la demande du drop, le GRD annule la procédure de placement de compteur à budget lancée suite à la demande de drop du client protégé en défaut de paiement.

Si le CàB a déjà été placé dans l'intervalle, ne serait-il pas opportun de demander l'avis du client avant de lancer la désactivation ? Le client est devenu client du FS avec CàB et peut-être ne souhaite-t-il pas se séparer du dispositif ? ou alors le § précise que le cas est abordé lorsque le CàB n'est pas encore placé. »

Position de la CWaPE

Le paragraphe précise que la procédure de placement de compteur à budget doit être annulée. Cette situation n'englobe pas la désactivation d'un compteur à budget.

Si le compteur a été placé entretemps, la CWaPE est d'avis que la procédure prévue au point 5 relatif à la désactivation du compteur s'applique. Cette procédure prévoit que la désactivation du compteur à budget puisse être demandée par le fournisseur au gestionnaire de réseau de distribution, **uniquement à la demande du client.**

2. PROJET DE LIGNE DIRECTRICE « TRANSFERT VERS LE FOURNISSEUR SOCIAL DU CLIENT PROTÉGÉ SOUS COMPTEUR À BUDGET QUI ACQUIERT LE STATUT DE PROTÉGÉ »

2.1. Réactions de la FEBEG

« Pour les clients SOCTAR, la FEBEG observe qu'en pratique le transfert se fait trimestriellement après réception de la liste SOCTAR. Les lignes directrices proposées n'abordent pas le cas des clients non « matchés ». La FEBEG estime qu'il serait peut-être opportun de préciser si dans de tels cas, le transfert doit également se faire trimestriellement avec les consommateurs matchés, ou plus régulièrement lors de la réception de l'attestation papier

La FEBEG estime qu'une transmission des attestations « au fur et à mesure » de leur réception est à préconiser. En effet, une telle pratique est mieux en phase avec l'esprit des dispositions OSP, et serait semblable au processus de transfert des attestations pour les clients protégés. »

Position de la CWaPE

La CWaPE a pris bonne note des remarques de la FEBEG et a modifié le projet de ligne directrice en conséquence.

2.2. Réactions d'ORES

« La ligne directrice précisant d'une part que le statut régional est déjà réglé par décret et confirmant d'autre part qu'il s'agit bien d'une reprise automatique (dans les faits nous écrivons au client pour l'informer et lui rappelons son droit de refuser mais nous lançons bien le processus de reprise via Combined Switch win) par le GRD/Fournisseur social ; nous n'avons pas de commentaires à ce propos. Aujourd'hui, si un client sous CàB se révèle être un client protégé régional, le fournisseur commercial nous adresse un mail avec en objet « décret – protégé régional » et nous joint la preuve de protection.

- Pour le protégé fédéral, nous ne voyons aucun inconvénient à ce que les fournisseurs nous adressent des listes avec les coordonnées des clients ainsi que les preuves de protection (qui seront majoritairement la preuve Soctar) mais à ce jour nous ne reprenons pas automatiquement ces clients ; nous leur adressons une invitation à devenir client du GRD/Frns social en leur présentant les nombreux avantages.

Devons-nous comprendre que le souhait de la CWaPE soit que dorénavant nous reprenions d'office ces clients fédéraux sous CàB dès lors que les fournisseurs nous informent de ce statut ? Nous ne voyons pas d'inconvénients majeurs mais souhaiterions connaître le volume en « stock » actuellement chez les fournisseurs commerciaux. En effet, Luminus semble avoir déjà pris les devants en nous adressant une demande pour quelques 1.800 clients fédéraux mais pour lesquels nous n'avons pas encore appliqué votre proposition de ligne directrice. »

Position de la CWaPE

*Devons-nous comprendre que le souhait de la CWaPE soit que dorénavant nous reprenions d'office ces clients fédéraux sous CàB dès lors que les fournisseurs nous informent de ce statut ? **OUI***

L'AGW du 19 juillet 2018 modifiant les AGW OSP électricité et gaz¹ prévoit à l'article 28 une modification de l'article 38 de l'AGW OSP électricité et précise ce qui suit :

L'article 38 du même arrêté est remplacé par ce qui suit :

« Art. 38. §1^{er}. La fourniture du client protégé sous compteur à budget est assurée par le gestionnaire de réseau de distribution du client. »

Cette disposition doit entrer en vigueur le 01/04/2019.

Conformément à cette disposition, les GRD doivent fournir tous les clients protégés sous compteur à budget électricité².

Nous ne voyons pas d'inconvénients majeurs mais souhaiterions connaître le volume en « stock » actuellement chez les fournisseurs commerciaux.

La CWaPE propose que cette information soit communiquée par les fournisseurs vers l'ensemble des GRD en répartissant les informations par vecteur énergétique et par GRD. Cette demande a été relayée à la FEBEG par courrier daté du 17/12/2017.

¹ Arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018 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 la commission locale d'avis de coupure.

² Cette disposition n'a pas été introduite pour l'AGW OSP gaz. La CWaPE a attiré l'attention du gouvernement dans son avis relatif à l'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 adopte en 1re lecture le 08 novembre 2018. Elle a suggéré au Gouvernement wallon d'introduire également cette disposition dans l'AGW OSP gaz.

2.3. Réactions du Réseau d'Énergies de Wavre

« Dans le cadre de cette ligne directrice et du transfert automatisé des clients protégés régionaux vers le fournisseur social, je souhaite vous informer que, nous constatons que les clients protégés déjà fournis par le GRD signent des contrats avec des fournisseurs commerciaux.

Certains de ces clients protégés nous contactent afin de rester fournis par le fournisseur social et ce après reprise effective par le fournisseur commercial choisi.

D'autre part, le fournisseur commercial demandera la reprise par le fournisseur social des clients protégés régionaux et clients protégés sous compteur à budget.

Actuellement, nous n'avons aucun moyen d'éviter ces allers retours inutiles entre le fournisseur social et le/les fournisseurs commerciaux.

Que propose la CWaPE, pour éviter cette situation ? »

Position de la CWaPE

Concernant les clients protégés régionaux qui ne sont pas sous compteur à budget, l'article 33 bis du décret électricité précise que « Le gestionnaire de réseau de distribution fournit l'électricité au tarif social au client protégé visé à l'article 33, § 1er, 2°, et § 2, sauf si le client demande à être fourni, au tarif commercial, par un fournisseur de son choix. » Il apparaît dès lors à la CWaPE qu'un client protégé régional alimenté par le gestionnaire de réseau de distribution qui souscrit un contrat chez un fournisseur commercial doit être clairement informé qu'il sera fourni au tarif commercial et qu'il ne pourra donc plus bénéficier du tarif social. Nous invitons donc le GRD, dans cette situation, à prendre contact avec le client pour s'assurer qu'il dispose bien de cette information et à vérifier que le client confirme son choix de changement de fournisseur en toute connaissance. Si ces deux conditions sont remplies, la CWaPE est d'avis que ce client doit pouvoir bénéficier de la possibilité d'être alimenté par le fournisseur commercial de son choix et que ce dernier n'a plus l'obligation de demander le transfert de ce client protégé régional vers le GRD.

Concernant les clients protégés sous compteur à budget qui sont alimentés par le GRD et qui souscrivent un contrat avec un fournisseur commercial, l'article 26 de l'AGW du 19 juillet 2018 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, introduit une modification de l'article 38 de l'AGW OSP électricité et prévoit au §1er que la fourniture du client protégé sous compteur à budget est assurée par le gestionnaire de réseau de distribution.

Dès que cet AGW entrera en vigueur, il apparaît à la CWaPE qu'un client protégé sous compteur à budget en électricité DOIT être alimenté par son GRD. Si un client dans cette situation souscrit un contrat avec un fournisseur commercial, la CWaPE invite le GRD à correctement informer le client des protections complémentaires auxquelles il n'aura plus droit s'il n'est plus alimenté par son GRD, et du fait que le GRD devra venir désactiver son compteur à budget.

3. PROJET DE LIGNE DIRECTRICE « REMBOURSEMENT DU SOLDE CRÉDITEUR DU CLIENT SOUS COMPTEUR À BUDGET »

3.1. Réaction d'ORES

« Nous sommes d'accord avec les 2 premiers bullets repris au point 3 de la page 5.

Nous émettons des réserves quant au dernier bullet (NDLR ce point précise que la facture d'un client sous compteur à budget doit mentionner sur la première page et de manière très clairement visible le fournisseur doit informer le client de son droit d'être remboursé du solde positif sur simple demande de sa part, et des conséquences qui en découlent.)

En effet, nous nous interrogeons sur la lisibilité de la facture si nous devons ajouter autant d'éléments concernant les risques (à noter que nous faisons toujours part de ces risques au client lorsqu'il nous contacte pour demander le remboursement). Ne serait-il pas opportun de faire le point sur ces factures, compte tenu de l'AGW OSP mais également de la simplification de la facture voulue par le fédéral au Cabinet du Ministre Peeters ? »

Position de la CWaPE

La CWaPE communiquera sa proposition dans l'avis qu'elle doit remettre sur l'AGW OSP « simplification de la facture ». Le cas échéant, elle adaptera ses lignes directrices en fonction de la décision prise par le Gouvernement.

4. PROJET DE LIGNE DIRECTRICE RELATIVE À LA NOTION DE CLIENT RÉSIDENTIEL ET NON RÉSIDENTIEL

4.1. Réaction de la FEBEG

« La FEBEG s'interroge sur l'opportunité d'apporter une telle clarification sur cette notion. Pour la FEBEG l'absence de clarification n'a à ce stade pas soulevé de problèmes majeurs quant à l'application de la réglementation wallonne.

Si la CWaPE estime une telle clarification nécessaire, la FEBEG est d'avis qu'une telle distinction devrait être effectuée directement, via une modification des définitions décrétales.

À défaut, les entreprises de la FEBEG intégreront dans leurs conditions générales et selon leurs propres termes et politique juridique, la clarification proposée en la matière. »

Position de la CWaPE

La CWaPE a pris bonne note des remarques de la FEBEG.

La modification des définitions décrétales n'étant pas envisagée à court terme, la CWaPE est d'avis de conserver le projet de ligne directrice.

La CWaPE sera toutefois attentive aux propositions et aux modifications apportées par les fournisseurs et n'est pas opposée à ce que les fournisseurs apportent les précisions nécessaires, selon leurs propres termes et politique juridique tant que l'esprit de clarification demandé est conservé. Si elle devait constater qu'un fournisseur s'écarte de l'esprit de clarification recherché, elle lui demandera de se justifier.

* *
*