



COMMISSION WALLONNE POUR L'ÉNERGIE

LIGNE DIRECTRICE

CD-12j29-CWaPE (*révision de la ligne directrice CD-11b14-CWaPE du 14 février 2011*)

à propos des

'Missions de surveillance et de contrôle de l'exécution des obligations de service public par les fournisseurs d'électricité et de gaz aux clients résidentiels'

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

Le 29 octobre 2012

**Ligne directrice de la CWaPE à propos des
Missions de surveillance et de contrôle de l'exécution des obligations de service public
par les fournisseurs d'électricité et de gaz aux clients résidentiels**

1. Introduction

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

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

...

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

Depuis 2007, la CWaPE a réalisé à deux reprises des missions de surveillance et de contrôle de l'exécution des obligations de service public par les fournisseurs d'électricité et de gaz aux clients résidentiels.

La méthode suivie par la CWaPE pour la réalisation de ces missions a été mise au point d'une manière qui s'est voulue non discriminatoire et respectueuse vis-à-vis de tous les fournisseurs. L'objet de la présente ligne directrice est de dresser et publier les principes généraux et modalités de ces missions de surveillance et de contrôle.

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

2. Périmètre des missions de surveillance et de contrôle

L'article 34bis du décret électricité et l'article 33 du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz – ci-après dénommé « décret gaz », énoncent les obligations de service public imposées par le Gouvernement wallon aux fournisseurs.

Obligations imposées par le décret électricité :

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

2° en matière de service à la clientèle:

a) assurer une facturation claire, transparente, non discriminatoire et contrôlable des fournitures d'électricité;

b) assurer un service efficace de gestion des plaintes;

c) respecter les objectifs de performance définis par la CWaPE après concertation avec les fournisseurs, à tout le moins en matière de qualité de service à la clientèle, de suivi des demandes de fourniture, de qualité des informations à fournir aux gestionnaires de réseaux, d'accessibilité des services d'information à la clientèle, de qualité de facturation, de gestion des demandes d'indemnisation, de suivi des demandes de changement de fournisseur, de suivi des déménagements et de gestion des plaintes, la CWaPE publie annuellement sur son site internet les performances respectives de chaque fournisseur au regard de ces objectifs, sur proposition de la CWaPE, le Gouvernement impose la mise en place, par catégories de fournisseurs qu'il désigne, d'un système d'assurance-qualité;

d) pendant la période précontractuelle, assurer la parfaite information du client quant aux conditions contractuelles, notamment les caractéristiques du produit, le prix des fournitures, les conditions d'acceptation d'un éventuel plan de paiement et le caractère liant ou non des documents soumis;

3° en matière de protection de l'environnement, notamment:

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

b) acheter, au prix du marché et dans les limites des besoins de leurs clients, le solde de l'électricité verte produite par des installations établies en Région wallonne et que les producteurs d'électricité verte ne sont pas parvenus à vendre, y compris au gestionnaire du réseau de distribution;

4° en matière sociale:

a) faire au moins une offre liante à tout client résidentiel qui en fait la demande, à des conditions non discriminatoires, à moins que dans le cadre de la licence octroyée, le fournisseur ne déclare expressément à la CWaPE qu'il contracte exclusivement avec des clients non résidentiels;

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

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

a) prendre toute mesure favorable à l'utilisation rationnelle de l'énergie pour toutes les catégories de clients et assurer à leur égard une information complète, notamment en renseignant sur la facture les coordonnées d'un service ou d'un site d'information relatif à l'utilisation rationnelle de l'énergie;

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

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

6° assurer l'information des clients en matière de libéralisation du marché de l'énergie à travers notamment la diffusion de messages édités par le Ministre.

Par dérogation à l'alinéa 1^{er}, les détenteurs d'une licence de fourniture en vue d'assurer leur propre fourniture, dans les cas visés à l'article 30, §3, 2°, quatrième tiret, ne se voient imposer, en terme d'obligation de service public, que la présentation à la CWaPE d'une quantité annuelle minimale de certificats verts. Après avis de la CWaPE, le Gouvernement peut leur appliquer, s'il y a lieu, d'autres obligations de service public.

Obligations imposées par le décret gaz :

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

2° en matière de service à la clientèle:

a) assurer une facturation claire, transparente, non discriminatoire et contrôlable des fournitures de gaz;

b) assurer un service efficace de gestion des plaintes;

c) respecter les objectifs de performance définis par la CWaPE après concertation avec les fournisseurs, à tout le moins en matière de qualité de service à la clientèle, de suivi des demandes de fourniture, de qualité des informations à fournir aux gestionnaires de réseaux, d'accessibilité des services d'information à la clientèle, de qualité de facturation, de suivi des demandes de changement de fournisseur, de suivi des déménagements et de gestion des plaintes et des demandes d'indemnisation; la CWaPE publie annuellement sur son site internet les performances respectives de chaque fournisseur au regard de ces objectifs; sur proposition de la CWaPE, le Gouvernement impose la mise en place, par catégories de fournisseurs qu'il désigne, d'un système d'assurance qualité;

d) assurer pendant la période précontractuelle, la parfaite information du client quant aux conditions contractuelles, notamment les caractéristiques du produit, le prix des fournitures, les conditions d'acceptation d'un éventuel plan de paiement et le caractère liant ou non des documents soumis;

3° en matière de protection de l'environnement, acheter prioritairement, aux conditions du marché et dans la limite des besoins de leurs clients finals, le gaz issu de SER disponible sur le réseau auquel est raccordé le client;

4° en matière sociale:

a) faire au moins une offre liante à tout client résidentiel qui en fait la demande, à des conditions non discriminatoires à moins que, dans le cadre de la licence octroyée, le fournisseur ne déclare expressément à la CWaPE qu'il contracte exclusivement avec des clients non résidentiels;

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

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

- a) prendre toute mesure favorable à l'utilisation rationnelle de l'énergie pour toutes les catégories de clients et assurer à leur égard une information complète, notamment en renseignant sur la facture les coordonnées d'un service ou d'un site d'information relatif à l'utilisation rationnelle de l'énergie;
 - b) proposer des formules tarifaires favorisant l'utilisation rationnelle de l'énergie pour la clientèle, à l'exception de la clientèle participant au système d'échange des quotas d'émission de gaz à effet de serre;
 - c) informer les clients au minimum une fois par an, des primes existantes en matière d'utilisation rationnelle de l'énergie ou d'énergies renouvelables et des réductions fiscales en la matière;
- 6° assurer l'information des utilisateurs du réseau en matière de libéralisation du marché de l'énergie à travers notamment la diffusion de messages édités par le Ministre.
- §2. Après avis de la CWaPE, le Gouvernement détermine, s'il y a lieu, les obligations de service public applicables au détenteur d'une licence limitée de fourniture en vue d'assurer sa propre fourniture, dans les cas visés à l'article 30, §3, alinéa 1^{er}, 2°, quatrième tiret.

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

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

3. Méthodes de surveillance et de contrôle

3.1. Généralités

Le décret électricité stipule en son article 47 que :

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

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

- 1° pénétrer, à tout moment, dans les installations, locaux, terrains et autres lieux sauf s'ils constituent un domicile au sens de l'article 15 de la Constitution;
- 2° prendre copie des informations demandées, ou les emporter contre récépissé;
- 3° interroger toute personne sur tout fait en rapport avec le présent article et enregistrer ses réponses.

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

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

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

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

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

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

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

3.2. Catégories d'obligations de service public

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

1. OSP relatives au fonctionnement du marché, dont l'objet est de garantir un fonctionnement des marchés au point de vue commercial, technique, et organisationnel qui soit cohérent, compatible avec le fonctionnement des marchés dans les autres Etats membres, et conforme aux règles de l'art en la matière. Exemples : régularité et qualité des fournitures, procédure pour les déménagements problématiques, etc. ;
2. OSP en matière de service à la clientèle (exemples : facturation, gestion des plaintes, gestion des indemnisations, objectifs de performance) ;
3. OSP à caractère social, dont l'objet principal est la protection des clients vulnérables. Exemples : procédure de déclaration de défaut de paiement, procédure de placement d'un compteur à budget, etc. ;
4. OSP relatives à la promotion des énergies renouvelables ;
5. OSP relatives à l'information et la sensibilisation à l'utilisation rationnelle de l'énergie.

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

3.3. Missions de contrôle sur place

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

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

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

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

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

Pour ce faire, et sur la base de l'expérience acquise depuis 2007 en la matière, la CWaPE effectue deux types de missions de surveillance et de contrôle.

Pour le nouvel entrant, un premier contrôle comprenant le programme initial suivant sera effectué:

1. Connaître et comprendre les grandes lignes de l'organisation interne de l'entreprise : organigramme, localisation des services, formation du personnel, objectifs généraux, contrôle de qualité, etc. ;
2. Connaître et comprendre les grandes lignes de l'architecture informatique dans laquelle les procédures OSP sont mises en œuvre : Customer Relationship Management (CRM), Facturation, Changement de fournisseur, Recouvrement, etc. ;
3. Apprécier la qualité du service de gestion de la clientèle au travers des différents canaux de communication que sont la gestion et le traitement des courriers entrants et sortants, la gestion et le traitement des appels téléphoniques et informatiques (en ce compris l'objectivation quantitative des volumes traités et de leur évolution), la gestion des bureaux d'accueil, et le contrôle de la mise en œuvre des indicateurs de performances au travers des modalités prévues par le Rapport d'assurance ;
4. Apprécier la qualité du rôle de fournisseur dans l'amélioration permanente des procédures pour la recherche d'une plus grande souplesse et d'une plus grande efficacité du fonctionnement du marché, et d'une meilleure protection des clients vulnérables ;
5. Vérifier la bonne mise en œuvre des procédures OSP, et, en particulier :
 - Comment les procédures concernées sont libellées et inscrites en interne au sein de l'entreprise (logigrammes, textes, présentations,...);
 - Comment les procédures concernées sont transmises et/ou mises à disposition des agents en charge des dossiers des clients ;
 - Comment les modifications à ces procédures sont mises en œuvre et portées à la connaissance du personnel concerné;
6. Rencontrer les opérateurs dans les différents services et aborder avec eux les problèmes concrets rencontrés dans le traitement des dossiers des clients.

Pour les contrôles ultérieurs et notamment la campagne de contrôles 2012-2013, les points suivants feront l'objet de la visite :

1. Connaître et comprendre l'évolution des grandes lignes de l'organisation interne de l'entreprise : organigramme, localisation des services, formation du personnel, objectifs généraux actuels et futurs, contrôle de qualité, modifications éventuelles importantes introduites par rapport à la visite de contrôle précédente, etc.
2. Connaître et comprendre les changements éventuels de l'architecture informatique dans laquelle les procédures OSP sont mises en œuvre : Customer Relationship Management (CRM), Facturation, Changement de fournisseur, Recouvrement, etc.

3. Apprécier la qualité du service de gestion de la clientèle au travers des différents canaux de communication que sont la gestion et le traitement des courriers entrants et sortants, la gestion et le traitement des appels téléphoniques et informatiques (en ce y compris l'objectivation quantitative des volumes traités et de leur évolution), la gestion des bureaux d'accueil, et le contrôle de la mise en œuvre des indicateurs de performances au travers des modalités prévues par le Rapport d'assurance.
4. Vérifier la bonne mise en œuvre de la législation et/ou de la réglementation en matière d'OSP, et, en particulier :
 - comment la législation et/ou réglementation est-elle implémentée en interne au sein de l'entreprise (procédures, logigrammes, textes, présentations,...) ?
 - comment les procédures concernées sont-elles transmises et/ou mises à disposition des agents en charge des dossiers des clients ?
 - comment les modifications à ces procédures sont-elles mises en œuvre et portées à la connaissance du personnel concerné ?
 - le respect des obligations formelles imposées au fournisseur en matière d'indemnisation ainsi que l'appréciation des critères légaux (recevabilité et fondement) dans le traitement des demandes d'indemnisation.

A l'avenir la CWaPE pourra intégrer d'autres points à son programme de contrôle.

3.4. Confidentialité

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

Si dans les documents remis par le fournisseur à la CWaPE figurent des informations portant atteinte à la vie privée, la CWaPE demande au fournisseur que les données permettant l'identification des destinataires soient supprimées ou surchargées

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

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

Toute infraction au premier alinéa est punie des peines prévues par l'article 458 du Code pénal.

La CWaPE peut communiquer, au ministre et aux régulateurs du marché de l'électricité, les informations qui sont nécessaires à l'accomplissement de leurs missions respectives. »

Lors de l'élaboration du rapport de contrôle, le fournisseur reçoit une version provisoire du rapport, version sur laquelle il est amené à émettre ses observations.

Si le fournisseur estime que le rapport comprend des informations commerciales trop sensibles, le fournisseur peut introduire une demande motivée pour qu'elles soient soustraites du rapport.

La CWaPE acceptera la demande dans le cas où la suppression de ces informations dans le rapport n'enlève rien à l'objet du contrôle.

4. Modalités des contrôles *in situ*

4.1. Fréquence des contrôles

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

4.2. Programme des contrôles

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

La durée des prestations de contrôle *in situ* est fixée par la CWaPE en fonction du programme établi et de la taille de l'entreprise du fournisseur.

4.3. Composition de la délégation de la CWaPE

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

Les contrôleurs sont tous membres du personnel de la CWaPE.

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

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

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

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

Lorsque le fournisseur estime toutefois qu'un document présenté ne peut être ensuite remis sur support papier et/ou informatique à la délégation de la CWaPE pour raison de protection de droits en matière commerciale et industrielle (à titre d'exemple ceci peut concerner une procédure de contrôle de qualité au sujet de laquelle le fournisseur estime disposer d'une avance sur ses concurrents), le fournisseur est en droit de ne pas remettre le support papier et/ou informatique, mais doit alors permettre à la délégation de la CWaPE de prendre des notes suffisantes au cours de la consultation.

4.5. Représentation du fournisseur

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

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

4.6. Rencontre avec les opérateurs

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

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

4.7. Debriefing

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

4.8. Analyse des documents remis

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

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

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

4.9. Rapport de contrôle

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

- Remarque de type A : Remarque qui met en évidence des faits pouvant être qualifiés d'infraction aux dispositions des décrets gaz et électricité et des arrêtés qui en découlent, et susceptibles d'entraîner l'application de l'article 53 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et/ou de l'article 48 du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz et/ou de l'article 22 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 21 mars 2002 relatif à la licence de fourniture d'électricité et/ou de l'article 22 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 16 octobre 2003 relatif à la licence de fourniture de gaz ;
- Remarque de type B : Remarque qui met en évidence une ou plusieurs non-conformités, ou une ou plusieurs anomalies au regard des dispositions des décrets gaz et électricité et des arrêtés qui en découlent, et nécessite de mettre en œuvre une action corrective des procédures endéans un délai fixé ;
- Remarque de type C : Observation et/ou suggestion d'amélioration des procédures.

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

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

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

4.10. Suivi des remarques

La CWaPE vérifiera à l'échéance de chaque délai si l'entreprise s'est conformée aux remarques A et B.

4.11. Divers

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

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

* * *