



## **Décision E12/36/ILR du 16 novembre 2012**

**contre la société anonyme CREOS Luxembourg S.A.**

**pour violation de la loi modifiée du 1<sup>er</sup> août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité et de la loi modifiée du 1<sup>er</sup> août 2007 relative à l'organisation du marché du gaz naturel**

Vu la loi modifiée du 1<sup>er</sup> août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité et notamment ses articles 19, 20 et 65;

Vu la loi modifiée du 1<sup>er</sup> août 2007 relative à l'organisation du marché du gaz naturel et notamment ses articles 23, 29 et 60;

Vu le règlement E09/03/ILR du 2 février 2009 fixant les méthodes de détermination des tarifs d'utilisation des réseaux de transport, de distribution et industriels et des services accessoires à l'utilisation des réseaux (Secteur Electricité);

Vu le règlement E09/04/ILR du 2 février 2009 fixant les méthodes de détermination des tarifs d'utilisation des réseaux de transport, de distribution et des services accessoires à l'utilisation des réseaux (Secteur Gaz naturel);

Vu la convocation par lettre recommandée à la société anonyme CREOS Luxembourg S.A. en date du 5 juillet 2012;

-----

Considérant qu'en vertu de l'article 65(2) de la loi modifiée du 1<sup>er</sup> août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité (ci-après «*la Loi Electricité du 1<sup>er</sup> août 2007*») et de l'article 60(2) de la loi modifiée du 1<sup>er</sup> août 2007 relative à l'organisation du marché du gaz naturel (ci-après «*la Loi Gaz naturel du 1<sup>er</sup> août 2007*»), l'Institut peut procéder à la recherche d'un manquement soit de sa propre initiative, soit à la demande de toute personne ayant un intérêt justifié.

Que l'absence de « demande ou de réclamation officielle au sujet de l'auto-lecture émanant de Fournisseurs ou de clients adressée directement à Creos ou par l'intermédiaire de l'Institut » ne met pas en cause la prérogative de l'Institut de procéder de sa propre initiative à la recherche d'un manquement dès lors qu'il a connaissance d'un tel manquement ou d'un fait susceptible de constituer un tel manquement.

Que l'Institut est dès lors valablement saisi de la procédure contradictoire sur base des articles précités.

Considérant que l'Institut a donné à Creos Luxembourg S.A. (ci-après « Creos ») la possibilité de consulter le dossier et de présenter ses observations écrites ou verbales tel qu'il résulte du courrier recommandé du 5 juillet 2012 prononçant l'ouverture d'une procédure contradictoire.

Considérant que Creos a répondu par écrit endéans les délais fixés par l'Institut.

Que la procédure contradictoire est dès lors recevable quant à la forme.

Considérant quant au fond qu'en vertu de l'article 19(2) de la Loi Electricité du 1<sup>er</sup> août 2007, « *Les fournisseurs d'électricité, les producteurs d'électricité ainsi que les clients éligibles (...) ont un droit d'accès aux réseaux de transport, de distribution et industriels, sur base de tarifs et de conditions publiés pour l'utilisation de ces réseaux, ainsi que des services accessoires à l'utilisation de ces réseaux fournis par les gestionnaires de réseau respectifs, y compris le raccordement au réseau et le comptage de l'énergie électrique. Cet accès doit être mis en œuvre de façon objective et sans discrimination entre les utilisateurs des réseaux.* »

Considérant qu'en vertu de l'article 20(2) de la Loi Electricité du 1<sup>er</sup> août 2007, les tarifs d'utilisation du réseau, les tarifs des services accessoires à l'utilisation du réseau, y compris le comptage de l'énergie électrique, et les conditions y relatives doivent être non discriminatoires et transparents, suffisamment décomposés et vérifiables.

Considérant qu'en vertu du règlement E09/03/ILR du 2 février 2009 fixant les méthodes de détermination des tarifs d'utilisation des réseaux de transport, de distribution et industriels et des services accessoires à l'utilisation des réseaux dans le secteur Electricité, la structure de l'ensemble des tarifs régulés doit être transparente et non discriminatoire et les tarifs de comptage correspondent à un tarif mensuel par type de dispositif de mesurage.

Considérant qu'en vertu de l'article 23(1) de la Loi Gaz naturel du 1<sup>er</sup> août 2007, « *Les entreprises de fourniture et les clients éligibles (...) ont un droit d'accès aux réseaux, sur base de tarifs et de conditions publiés, pour l'utilisation des réseaux de transport, de distribution et aux installations de GNL, ainsi que des services accessoires à l'utilisation du réseau fournis par le gestionnaire de réseau, y compris le comptage du gaz naturel. Cet accès doit être appliqué de façon objective et sans discrimination entre les utilisateurs du réseau.* »

Considérant qu'en vertu de l'article 29(2) de la Loi Gaz naturel du 1<sup>er</sup> août 2007, les tarifs d'utilisation du réseau, les tarifs des services accessoires à l'utilisation du réseau, y compris le comptage du gaz naturel, et les conditions y relatives doivent être non discriminatoires, transparents, suffisamment décomposés et vérifiables.

Considérant qu'en vertu du règlement E09/04/ILR du 2 février 2009 fixant les méthodes de détermination des tarifs d'utilisation des réseaux de transport, de distribution et des services accessoires à l'utilisation des réseaux dans le secteur Gaz naturel, la structure de l'ensemble des tarifs régulés doit être transparente et non discriminatoire et les tarifs de comptage correspondent à un tarif mensuel par type de dispositif de mesurage.

Considérant que dans la publication « *Creos News Mai 2012 - n°3* », Creos Luxembourg S.A. (ci-après « *Creos* ») affirme sous l'intitulé « *25 ans de métier au compteur* » à la page 4 que « *Les clients peuvent aussi s'inscrire sur Internet pour réaliser leur lecture eux-mêmes. A l'occasion de la tournée dans leur localité, ils reçoivent un mail pour les inviter à lire leur compteur eux-mêmes.* »

Que sur demande de l'Institut d'indiquer le lien sur le site internet de Creos pour s'inscrire à ce service, Creos répond que le lien se trouve sur le site d'Enovos Luxembourg S.A (ci-après « *Enovos* »), fournisseur d'énergie électrique et de gaz naturel, dans la rubrique « *e.connect* ».

Que sur nouvelle demande, Creos confirme que le service de la lecture en ligne n'est disponible que pour les clients Enovos sur le réseau Creos.

Que par courrier du 25 mai 2012, Creos confirme la situation et précise vouloir entreprendre des mesures pour remédier à cette situation. Ainsi, Creos annonce vouloir établir un contrat entre Creos et Enovos pour régir les modalités à compter de 2012 et de vouloir adresser un courrier « *aux autres fournisseurs actifs dans le réseau Creos pour leur proposer une procédure similaire techniquement praticable et de façon non discriminatoire, visant à ce que la remise des index par internet soit ouverte à tout client du réseau Creos, indépendamment de son choix en termes de fournisseur.* »

Considérant que par courrier recommandé du 5 juillet 2012, l'Institut engage sur base des constatations faites et résultant notamment des affirmations de Creos, une procédure contradictoire à l'encontre de Creos et l'invite à prendre position jusqu'au 31 juillet 2012.

Que par courrier du 23 juillet 2012, reçu le 24 juillet 2012, Creos réaffirme sa position formulée dans son courrier du 25 mai 2012 sans ajouter de nouveaux moyens de défense.

Considérant que par courrier recommandé du 31 août 2012, l'Institut fait part à Creos de son appréciation des éléments et des moyens soulevés et demande à Creos, avant de décider des suites à donner, de prendre position sur cette appréciation avant le 30 septembre 2012.

Que par courrier du 24 septembre 2012, Creos renvoie à son argumentaire développé dans ses courriers précédents, tout en insistant à affirmer que la solution proposée aux autres fournisseurs n'aurait pas trouvé de résonance positive. En outre, Creos donne une estimation des coûts évités par la prestation de la lecture en ligne.

Considérant que Creos justifie la situation constatée aux motifs que le client final effectue une prestation à son fournisseur d'électricité ou de gaz naturel et que cette procédure

remplace la lecture traditionnelle et permet de faire ainsi l'économie de frais de personnel de son équipe de lecture. « *L'économie de coût de lecture ainsi réalisé est rétrocédée au client final par le fournisseur [sous forme d'une remise] qui refacture ce même montant à Creos.* »

Considérant au regard de ce qui précède que la procédure constituée par une lecture du compteur et la remise de l'index par le client à son fournisseur en contrepartie d'une remise, combinée à la refacturation du montant total des remises accordées par le fournisseur au gestionnaire de réseau faisant tous les deux partie de la même entreprise verticalement intégrée constitue une procédure susceptible au regard des dispositions légales impliquant un accès au réseau à des tarifs et conditions non discriminatoires et transparents.

Considérant que la plateforme informatique permettant au client final de communiquer ses index de consommation d'énergie a été développée à l'époque par la société anonyme Cegedel S.A., devenue plus tard Creos Luxembourg S.A..

Que les entreprises Creos Luxembourg S.A. et Enovos Luxembourg S.A. font partie de la même entreprise intégrée Enovos International S.A..

Que la plateforme informatique permettant la lecture en ligne, désignée sous le nom commercial « *e.connect* », est désormais exploitée par Enovos Luxembourg S.A..

Considérant que Creos permet à ses utilisateurs clients d'Enovos de procéder à une lecture en ligne des compteurs à travers la plateforme *e.connect* d'Enovos et qu'elle accepte de rembourser à Enovos le coût de cette lecture en ligne constitué par les remises accordées par Enovos à ses clients.

Considérant que Creos n'a pas offert aux clients des autres fournisseurs actifs sur son réseau de procéder de la même manière, sauf à proposer à ces autres fournisseurs une procédure similaire seulement après que l'Institut l'ait mis en garde à la suite de sa publication dans « *Creos News Mai 2012 – n°3* ».

Qu'à l'heure actuelle, les clients des autres fournisseurs actifs sur le réseau Creos ne peuvent pas bénéficier de cette faculté de la lecture en ligne en contrepartie d'une remise.

Considérant que la proposition aux autres fournisseurs d'une procédure similaire pour le futur à la suite de la mise en garde par l'Institut ne régularise pas rétroactivement la situation litigieuse qui fait l'objet de la présente procédure.

Qu'il en résulte, au moins jusqu'au 25 mai 2012, date du courrier de Creos informant de son intention de proposer aux autres fournisseurs une procédure similaire, une discrimination entre les clients finals raccordés au réseau Creos sur base des tarifs régulés, discrimination prohibée par les articles 19 et 20 de la Loi Electricité du 1<sup>er</sup> août 2007 et les articles 23 et 29 de la Loi Gaz naturel du 1<sup>er</sup> août 2007 et les mesures prises en leur exécution.

Considérant que la refacturation du montant total des remises accordées par le fournisseur Enovos au gestionnaire de réseau Creos et que l'intégration de ces coûts dans les tarifs régulés de comptage applicables à tous les utilisateurs du réseau Creos, indépendamment de leur choix en termes de fournisseur, constitue un avantage concurrentiel pour le fournisseur Enovos dont les autres fournisseurs actifs sur le même réseau sont privés.

Qu'en effet, en acceptant de rembourser à Enovos l'intégralité des remises accordées, constituant pour Enovos le principal coût de la procédure de la lecture en ligne, Creos procure à cette entreprise un avantage qu'elle ne procure pas aux autres fournisseurs ne disposant pas d'une telle procédure.

Que la remise accordée par le fournisseur à ses clients, de même que les frais de licence et les coûts de maintenance de la plateforme informatique constituent des charges à supporter par le seul fournisseur et qui ne doivent pas retrouver leur impact dans les tarifs de comptage.

Considérant que les tarifs d'utilisation du réseau et des services accessoires à l'utilisation du réseau, y compris le comptage, sont des tarifs régulés, soumis à l'acceptation de l'Institut.

Que les tarifs acceptés pour Creos par les règlements E11/29/ILR du 10 juin 2011, E11/46/ILR du 12 juillet 2011 et E11/49/ILR du 27 juillet 2011 ne font état d'une quelconque remise à accorder aux clients en cas de lecture en ligne.

Que Creos accorde dès lors envers une catégorie de clients utilisateur de son réseau un avantage dissimulé sur les tarifs de comptage qui ne peut être accordé aux autres clients de son réseau.

Que cette situation est dès lors en violation du principe de non-discrimination et de transparence énoncé par les articles 19 et 20 de la Loi Electricité du 1<sup>er</sup> août 2007, respectivement les articles 23 et 29 de la Loi Gaz naturel du 1<sup>er</sup> août 2007.

Considérant que la prise en compte du montant total des remises remboursé à Enovos dans les coûts nécessaires à l'accomplissement des tâches régulées incombant au gestionnaire de réseau, constituant la base pour le calcul des tarifs d'utilisation de réseau et des tarifs des services accessoires à l'utilisation de réseau, y compris le comptage, est en contradiction avec les principes énoncés par les lois et les mesures prises en leur exécution concernant la détermination des tarifs d'utilisation de réseau dès lors que ce coût est né d'une situation discriminatoire.

Que ce coût ne peut donc pas entrer en compte dans le calcul des tarifs de comptage, son intégration ne résultant pas d'une situation équitable et non-discriminatoire pour tous les utilisateurs du réseau.

Considérant en outre que les frais de développement de cette infrastructure informatique ont été supportés à l'époque par l'entreprise intégrée Cegedel S.A. et dès lors par tous les clients Cegedel.

Que cette infrastructure doit désormais bénéficier à tous les clients Creos, anciennement Cegedel S.A., faisant désormais partie de l'entreprise verticalement intégrée Enovos International S.A., notamment à travers une réflexion d'une éventuelle économie des coûts de lecture dans les tarifs de comptage.

Considérant finalement que Creos ne prouve pas une économie des coûts de la lecture des compteurs dès lors que les remises accordées par le fournisseur Enovos à ses clients utilisant la faculté de la lecture en ligne du compteur sont refacturées dans leur intégralité au gestionnaire de réseau Creos.

Qu'en effet, l'estimation chiffrée des coûts évités par la lecture en ligne détaillée par Creos dans son courrier du 24 septembre 2012 fait apparaître un coût constitué par la somme des remises d'un montant supérieur au coût de la lecture traditionnelle.

Qu'il en résulte donc pour Creos des coûts plus élevés résultant des remises accordées que les charges d'une lecture traditionnelle.

Que cette économie des coûts est d'autant plus compromise lorsque le nombre d'utilisateur de la lecture en ligne augmentera, à moins de faire abstraction de la remise accordée au client final.

Considérant que la procédure administrative contradictoire a été effectuée en conformité à l'article 65 de la Loi Electricité du 1<sup>er</sup> août 2007, respectivement à l'article 60 de la Loi Gaz naturel du 1<sup>er</sup> août 2007.

Considérant qu'en l'absence de tout autre moyen, les moyens tirés des courriers de Creos du 25 mai 2012, du 23 juillet 2012 et du 24 septembre 2012 sont à considérer comme non fondés.

Considérant qu'au regard des manquements constatés, la violation des obligations professionnelles résultant des lois du 1<sup>er</sup> août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité, respectivement l'organisation du marché du gaz naturel est établie dans le chef de la société anonyme CREOS Luxembourg S.A. et qu'elle justifie une sanction conformément à l'article 65 de la Loi Electricité du 1<sup>er</sup> août 2007 et l'article 60 de la Loi Gaz naturel du 1<sup>er</sup> août 2007.

Considérant que Creos a entrepris des efforts pour mettre un terme à la situation litigieuse à l'égard des autres fournisseurs actifs sur son réseau depuis la dénonciation des manquements par l'Institut, en proposant notamment une procédure similaire aux autres fournisseurs, la sanction à prononcer doit en tenir compte.

Qu'il y a donc lieu de prononcer une sanction administrative appropriée et proportionnée.

Que l'Institut juge opportun de sanctionner les manquements et violations constatés par un avertissement et un blâme.

## **Par ces motifs**

La Direction de l'Institut, statuant contradictoirement,

constate dans le chef de la société anonyme CREOS Luxembourg S.A. une violation des obligations professionnelles prévues par la loi modifiée du 1<sup>er</sup> août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité (*la Loi Electricité du 1<sup>er</sup> août 2007*) et par la loi modifiée du 1<sup>er</sup> août 2007 relative à l'organisation du marché du gaz naturel (*la Loi Gaz naturel du 1<sup>er</sup> août 2007*) ou par les mesures prises en son exécution;

prononce à l'encontre de la société anonyme CREOS Luxembourg S.A. sur base de l'article 65(1) de la Loi Electricité du 1<sup>er</sup> août 2007 et sur base de l'article 60(1) de la loi Gaz naturel du 1<sup>er</sup> août 2007 un avertissement de se conformer au futur aux obligations professionnelles résultant des lois précitées et notamment des articles 19 et 20 de la Loi Electricité du 1<sup>er</sup> août 2007, respectivement des articles 23 et 29 de la Loi Gaz naturel du 1<sup>er</sup> août 2007 et des mesures prises en leur exécution;

prononce à l'encontre de la société anonyme CREOS Luxembourg S.A. un blâme sur base de l'article 65(1) de la Loi Electricité du 1<sup>er</sup> août 2007 et sur base de l'article 60(1) de la Loi Gaz naturel du 1<sup>er</sup> août 2007;

avertit la société anonyme CREOS Luxembourg S.A. que toute nouvelle violation constatée des articles 19 et 20 de la Loi Electricité du 1<sup>er</sup> août 2007 et des articles 23 et 29 de la Loi Gaz naturel du 1<sup>er</sup> août 2007 sera considérée comme récidive;

dit que la décision sera notifiée à la société anonyme CREOS Luxembourg S.A. et publiée sur le site Internet de l'Institut;

informe la société anonyme CREOS Luxembourg S.A. qu'un recours en réformation contre la présente décision est ouvert devant le Tribunal Administratif de Luxembourg, à introduire par ministère d'avocat à la Cour au plus tard dans les trois mois qui suivent la notification de la présente décision.

## **La Direction**

(s.) Paul Schuh

(s.) Jacques Prost

(s.) Camille Hierzig