

**CONSULTATION PUBLIQUE DU 28 NOVEMBRE 2019 AU 8 JANVIER 2020 RELATIVE AUX CRITÈRES ET À LA
PROCÉDURE DE DÉSIGNATION DES FOURNISSEURS PAR DÉFAUT POUR LA PÉRIODE DE JUIN 2020 À MAI
2023**

LUXEMBOURG, LE 28 NOVEMBRE 2019

SECTEUR ÉLECTRICITÉ

La période de désignation actuelle des fournisseur par défaut¹ touchera à sa fin le 31 mai 2020. Tenant compte du retour d'expérience de l'appel public à candidature du 20 mars 2017 en vue de la désignation comme fournisseur par défaut pour la période 2017 à 2020, ainsi que de l'application de la fourniture par défaut durant la période de trois ans venant à échéance, l'Institut planifie de lancer un nouvel appel public à candidatures début 2020 en vue de la désignation des fournisseurs par défaut pour la période de 2020 à 2023.

Dans le cadre de cet appel public à candidatures, l'Institut prévoit de demander aux candidats d'assembler un dossier démontrant d'un côté qu'ils remplissent un certain nombre de critères d'éligibilité, et d'un autre côté de décrire de quelle manière ils comptent remplir les différentes exigences de la fourniture par défaut (critères de sélection). Parmi les candidats remplissant les critères d'éligibilité, la désignation du fournisseur par défaut se fera sur base d'une évaluation de ces critères de sélection.

À cette fin, l'Institut met en consultation un projet de règlement relatif aux critères et à la procédure de désignation du fournisseur par défaut et portant abrogation du règlement E17/11 du 8 mars 2017 relatif aux critères et à la procédure de désignation du fournisseur par défaut.

¹ Décision ILR/E17/19 du 28 avril 2017 portant désignation de la société NordENERGIE S.A. comme fournisseur par défaut pour les réseaux gérés par la Ville de Diekirch et la Ville d'Ettelbruck ; Décision ILR/E17/18 du 28 avril 2017 portant désignation de la société Hoffmann Frères S.à r.l. et Cie s.e.c.s. comme fournisseur par défaut pour le réseau géré par Hoffmann Frères S.à r.l. et Cie s.e.c.s. ; Décision ILR/E17/17 du 28 avril 2017 portant désignation de la société Sudstrom S.à r.l. & Co S.e.c.s. comme fournisseur par défaut pour le réseau géré par Sudstrom S.à r.l. & Co S.e.c.s. ; Décision ILR/E17/16 du 28 avril 2017 portant désignation de la société Enovos Luxembourg S.A. comme fournisseur par défaut pour les réseaux gérés par Creos Luxembourg S.A.

1. Généralités

1.1. Durée de la fourniture par défaut

L'article 4, paragraphe 2 de la loi modifiée du 1^{er} août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité (ci-après « Loi Électricité ») dispose qu'il revient à l'Institut de définir le délai dont dispose le client pour choisir un nouveau fournisseur avant que la fourniture par défaut ne prenne fin. Ce délai est actuellement de 6 mois pour les clients raccordés au réseau basse tension et de 2 mois pour les clients raccordés à d'autres niveaux de tension².

Étant donné que le projet de loi 7266³ prévoit que le client ne soit plus fourni par le fournisseur du dernier recours une fois que la fourniture par défaut a pris fin, et du fait que le système national de comptage intelligent offre la possibilité technique de déconnecter et reconnecter le client de manière rapide et peu onéreuse, l'Institut s'interroge sur une réévaluation de la durée de la fourniture par défaut.

Q 1.1. Quelle est la durée de la fourniture par défaut que vous considérez comme étant appropriée pour les différentes catégories de clients (BT, MT, HT) ? Veuillez justifier vos réponses.

1.2. Utilisation des données obtenues dans le cadre de la fourniture par défaut

Les données que le fournisseur par défaut reçoit du gestionnaire de réseau en vertu du règlement ILR/E17/10 du 08 mars 2017⁴ ont comme seule finalité de permettre la fourniture par défaut. L'usage de ces données à une autre finalité (notamment toute démarche commerciale) n'est pas prévu par la loi modifiée du 1^{er} août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité et peut se heurter aux dispositions du règlement général sur la protection des données (RGPD)⁵, notamment lorsqu'il s'agit de données concernant des personnes physiques.

Le règlement ILR/E17/9 du 8 mars 2017 relatif aux informations à transmettre par le fournisseur par défaut au client final⁶ dispose à l'article 3 que le fournisseur par défaut doit s'abstenir de toute démarche commerciale non-sollicitée endéans les 15 jours après le début de la fourniture par défaut. Pour ne pas interférer avec les dispositions du RGPD, l'Institut envisage d'abroger ou de modifier cet article.

Q 1.2. Veuillez proposer si et de quelle manière cette situation pourrait être encadrée par l'ILR dans le respect du cadre législatif actuel, notamment en matière de RGPD.

² Règlement E07/19/ILR du 21 novembre 2007

³ Projet de loi amendé modifiant la loi modifiée du 1^{er} août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité

⁴ Règlement ILR/E17/10 du 08 mars 2017 relatif aux informations à transmettre par le gestionnaire de réseau dans le cadre de la fourniture par défaut et de la procédure de raccordement

⁵ Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE

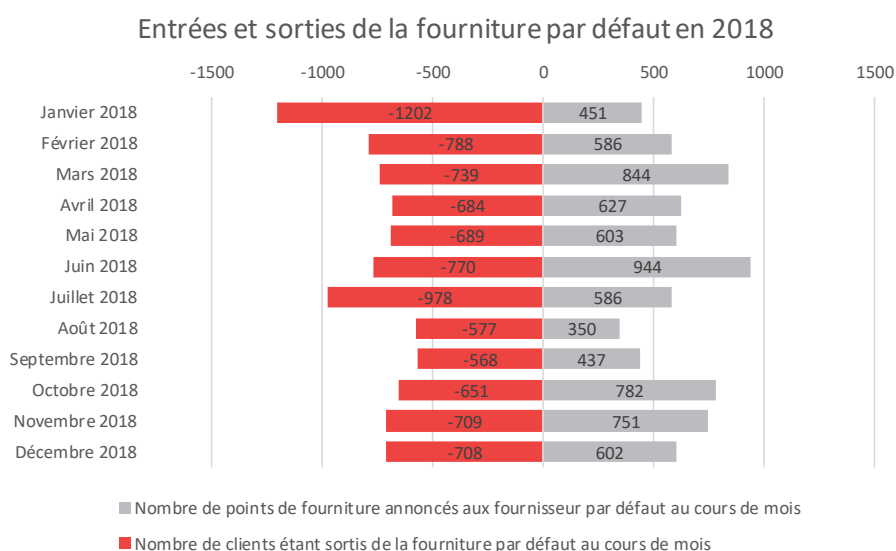
⁶ <http://legilux.public.lu/eli/etat/leg/rilr/2017/03/08/a262/jo>

2. Critères de désignation du fournisseur par défaut

2.1. Critères d'éligibilité

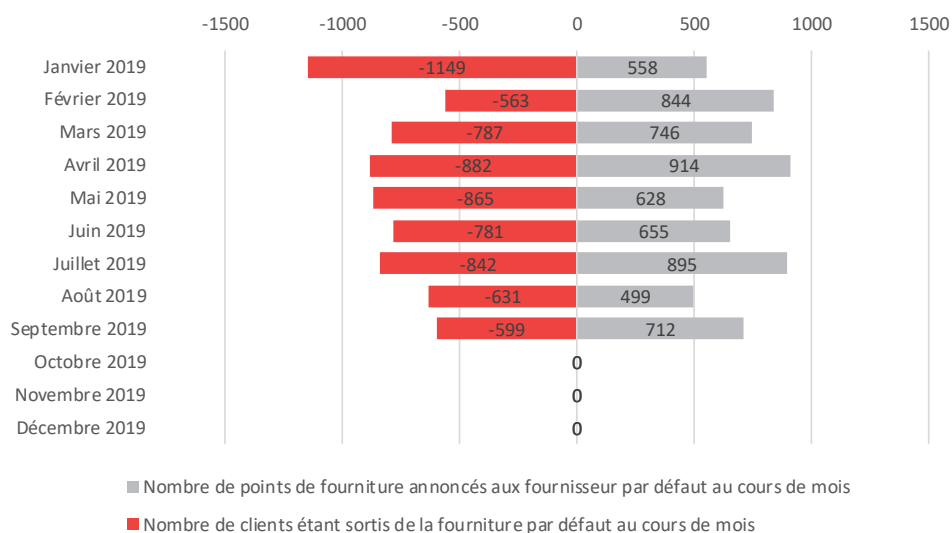
Les critères d'éligibilités visent à garantir que le fournisseur candidat soit effectivement en mesure de remplir le rôle de fournisseur par défaut. En effet, et en particulier dans la plus grande zone donnée (le réseau de distribution géré par Creos Luxembourg S.A.), le nombre d'entrées et de sorties de la fourniture par défaut, ainsi que le nombre de clients à gérer de manière continue, est considérable. L'Institut considère que ce nombre est susceptible d'augmenter dans les années à venir. Les graphiques 2 et 3 montrent le nombre d'entrées et de sorties de la fourniture par défaut au niveau national en 2018 et 2019 respectivement. Le graphique 4 montre le nombre de clients dans la fourniture par défaut au cours des années 2018 et 2019.

La protection du client étant la raison d'être principale de la fourniture par défaut, l'Institut vise à s'assurer que le candidat retenu soit à même de gérer de telles fluctuations de clients, aussi bien du point de vue informatique qu'organisationnel.

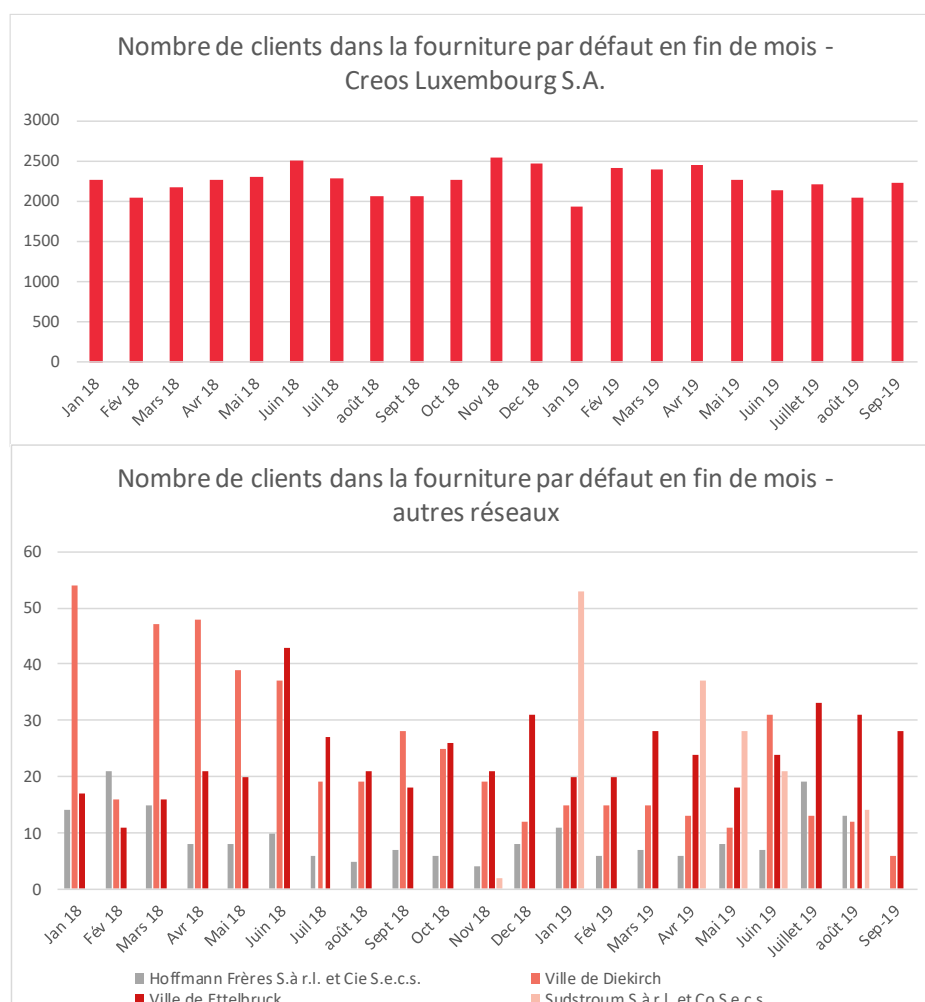


Graphique 1 Entrées et sorties de la fourniture par défaut au niveau national en 2018

Entrées et sorties de la fourniture par défaut en 2019



Graphique 2 Entrées et sorties de la fourniture par défaut au niveau national en 2019



Graphique 3 Nombre de POD fournis par la fourniture par défaut dans les réseaux géré par Creos Luxembourg S.A. et les autres réseaux de distribution

Il revient au candidat de démontrer sa capacité de remplir les différents critères d'éligibilité. À cette fin, le candidat peut démontrer qu'il a rempli dans le passé des tâches équivalentes, ou démontrer par des certificats établis par ses fournisseurs ou des documents équivalents que ses systèmes de gestion informatique et de facturation sont capables de suffire aux critères d'éligibilité. Il peut aussi décrire les processus mis en œuvre pour les tâches énoncées à l'article 4 (b) du projet de règlement en précisant le cas échéant quels processus sont automatisés et lesquels sont traités manuellement. Le candidat peut également montrer qu'il détient des contrats assurant qu'un sous-traitant est capable de remplir les critères d'éligibilité sous sa responsabilité.

En ce qui concerne l'approvisionnement sur les marchés, le candidat peut par exemple décrire l'organisation de son approvisionnement, en précisant son organisation au niveau des ressources humaines et techniques en charge de l'organisation de l'approvisionnement et au niveau de ses contrats flexibles d'approvisionnement permettant de combler les besoins de la fourniture par défaut.

Q 2.1. Avez-vous des commentaires ou propositions d'amélioration par rapport aux critères d'éligibilité proposés dans le projet de règlement mis en consultation ?

2.2. Critères de sélection

Afin d'assurer l'objectivité, la transparence et le caractère non-discriminatoire de la sélection des fournisseurs par défaut, l'Institut entend mettre en place des critères de sélection qui seront évalués de manière objective. Ces critères sont énumérés dans le projet de règlement mis en consultation.

Dans un souci d'améliorer la qualité du service et de l'information envers le client en fourniture par défaut, ces critères de sélection visent à évaluer la stratégie d'application de la fourniture par défaut par le fournisseur candidat. L'Institut évaluera particulièrement dans quelle mesure le fournisseur candidat prévoit d'offrir des incitations au client pour faire, de manière informée, au plus vite un choix de fournisseur.

Il sera demandé au fournisseur candidat de décrire ses engagements par rapport aux critères de sélection ci-après. Ces engagements sont à considérer comme des engagements fermes dont le non-respect pourra être sanctionné par la révocation de la désignation.

- **La stratégie d'information et de communication envers le client :** Toute information neutre et objective sur le fonctionnement du marché qui sera envoyée au client en plus des informations prescrites par le règlement ILR/E17/9 du 8 mars 2017 sera considérée comme un atout. En effet, la persistance de certains clients dans la fourniture par défaut pendant la durée maximale de 6 mois indique que, dans le système actuel, une lettre d'information unique (souvent dans une langue seulement) ne suffit pas à inciter tous les consommateurs à conclure rapidement un contrat de fourniture. Une stratégie de communication pourrait par exemple inclure des rappels neutres réguliers, des renvois répétitifs à Calculix ou à un comparatif du prix payé par rapport aux prix d'autres fournisseurs et/ou autres produits disponibles sur le marché. L'Institut évaluera de manière favorable une stratégie de communication différenciée ciblant de manière efficace des groupes de clients ayant des besoins particuliers dans le contexte de la fourniture par défaut, tels que :
 - Les clients résidentiels
 - Les PME

- Les promoteurs et agents immobiliers
- Les clients moyenne tension
- Les clients gérant multiples sites de consommation
- **La structure de prix proposée :** L'article 4 de la Loi Électricité⁷ prévoit que le fournisseur par défaut doit publier des « tarifs ou formules de prix relatifs à l'alimentation des clients qui n'ont pas de fournisseur attribué. Ces conditions, tarifs et formules de prix doivent être transparents, non discriminatoires et ne doivent pas empêcher l'ouverture du marché tout en restant raisonnables ». L'Institut considère que des modèles de prix innovants, comme par exemple des prix qui augmentent avec la durée de la fourniture par défaut ou des formules de prix dynamiques pourraient inciter les clients à choisir une offre de marché plus rapidement, tout en minimisant le risque pour le fournisseur par défaut. Les compteurs intelligents, dont le déploiement est sur le point d'être achevé, offrent de nouvelles opportunités à cet égard.
- **La facturation de la fourniture par défaut :** La facturation présente une opportunité de communiquer de manière régulière avec le client, et de réitérer le message qu'il est soumis à une fourniture non-standard et de nature temporaire. L'Institut considère qu'une facturation plus fréquente que pour la fourniture standard serait mieux adaptée à la nature de la fourniture par défaut. En particulier, la rapidité et le format de la première facture peuvent être un élément incitant le client à faire un choix.
- **Les conditions de la fourniture par défaut :** Selon les dispositions de l'article 4 de la Loi Électricité, le fournisseur par défaut doit non seulement soumettre les prix, mais aussi les conditions de la fourniture par défaut pour approbation au régulateur. L'Institut considère que le fournisseur par défaut pourrait, par les conditions de fourniture, introduire des mesures additionnelles pour inciter le client à faire un choix actif le plus vite possible. Ces mesures pourraient par exemple inclure une limitation de puissance du client utilisant la fonction correspondante du compteur intelligent.
- **Le respect de la neutralité :** Dans son rôle de fournisseur par défaut, le fournisseur désigné est tenu de communiquer de manière strictement neutre avec le client. Conscient que certaines dispositions légales, notamment liés à la facturation ne permettent pas au fournisseur par défaut d'éviter entièrement l'utilisation de son enseigne sur les supports de communication avec le client, l'Institut souhaite comprendre comment le fournisseur candidat envisage d'assurer la neutralité dans la communication avec le client.
- **Le délai d'envoi de factures de décomptes définitifs :** La fourniture par défaut ayant un caractère temporaire, l'Institut considère qu'il serait avantageux pour le client de clôturer définitivement sa facturation le plus vite possible après la fin de la fourniture par défaut. Le fournisseur candidat est ainsi invité à décrire sa stratégie pour assurer un décompte rapide, tout en respectant le délai légal de 6 semaines.
- **L'utilisation des données du client :** Le fournisseur par défaut reçoit, de la part du gestionnaire de réseau, un certain nombre de données relatives au client pour pouvoir assurer la fourniture par défaut. L'Institut demandera au fournisseur candidat d'expliquer comment il compte assurer que ces données ne soient pas utilisées à des fins de prospection commerciale, notamment après l'échéance de la fourniture par défaut et dans le cas où le client aurait choisi un autre fournisseur.

⁷ Loi modifiée du 1^{er} août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité

Q 2.2.1. Considérez-vous les critères de sélection comme adéquats pour sélectionner le fournisseur le plus apte à assumer le rôle de fournisseur par défaut de manière à assurer une qualité de service optimale et une information neutre favorisant le développement de la concurrence?

Q 2.2.2 Quel est votre point de vue par rapport à la pondération des critères de sélection proposée dans le projet de règlement ?

Q 2.2.3. Considérez-vous que d'autres critères de sélection devraient être ajoutés ?

Q.2.2.4. Avez-vous d'autres commentaires d'ordre général par rapport au projet de règlement ?

3. Modalités de consultation

La consultation est organisée conformément à l'article 59 de la loi modifiée du 1^{er} août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité.

L'Institut invite dès lors toutes les parties intéressées à adresser leurs commentaires et réactions au sujet du document mis en consultation, pour **le 8 janvier 2020 au plus tard**:

- par courrier électronique, à l'adresse électronique suivante : energie(at)ilr.lu,
- par courrier postal à : Institut Luxembourgeois de Régulation, L-2922 Luxembourg.

Les contributions reçues seront publiées, sauf les passages indiqués par la partie intéressée comme étant confidentiels. L'Institut se réserve néanmoins le droit de ne pas publier les commentaires et réactions qui ne sont en aucune relation avec le sujet de la présente consultation.

Une séance d'information est prévue **le 13 décembre 2019 à 10:00** heures dans les locaux de l'Institut (17, rue du Fossé à Luxembourg). Pour pouvoir participer à cette séance, veuillez-vous inscrire jusqu'au 10 décembre 2019 en envoyant un courrier électronique à l'adresse energie(at)ilr.lu .