

OBSERVATIONS TRANSMISES

**DANS LE CADRE DE LA 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 21 JANVIER 2020

SECTEUR ÉLECTRICITÉ

Le présent document reprend les contributions transmises dans le cadre de la 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. Tout passage indiqué par la partie intéressée comme étant confidentiel, ne fait pas partie du présent document.

L'Institut Luxembourgeois de Régulation a reçu quatre contributions dans le cadre de cette consultation.

Madame, Monsieur,

par le présent courriel, je me permets de porter à votre connaissance les observations d'EIDA S.A. concernant le Projet de règlement I.L.R.

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-) Fourniture de preuves

Il est mentionné à l'article 2. b) ainsi qu'à l'article 4. b) que des preuves sont à fournir.

Il pourrait être opportun de communiquer quelle preuve ou quel type de preuve est recevable afin d'éviter tout différend lors de l'attribution des points.

2-) Égalité de candidats

L'article 3. (2) indique que "*l'Institut désigne (...) comme fournisseur par défaut pour chaque zone donnée le candidat qui est premier au classement*".

Comment est réglée la situation où il existerait une égalité de points entre deux candidats ?

3-) Attribution du nombre de points

L'article 6. mentionne le nombre de points maximal pour chaque aspects.

Cependant, il peut apparaître plus transparent de développer plus cet article avec par exemple une gradation des points selon des critères plutôt que de laisser l'attribution de points au Régulateur sans plus de précision.

Est-ce que le régulateur justifiera le nombre de points donnés par aspect lors de l'attribution ?

4-) Réseau industriel

L'article 7. règle l'attribution de la fourniture par défaut pour un réseau industriel.

Cependant, pourquoi avoir le critère de sélection relatif à la fourniture du plus grand nombre de points de fourniture dans ce réseau industriel ?

Un ou des critères plus ouverts seraient les bienvenus afin de ne pas exclure de base tous les candidats qui n'ont pas le plus grand nombre de points de fourniture.

Je vous remercie.

Respectueusement,

--

Thierry HANOTIN

juriste

thierry.hanotin@eida.lu



Eida s.a.

6, Jos Seylerstrooss

L-8522 Beckerich

T (+352) 26 47 47

www.eida.lu

**Institut Luxembourgeois de
Régulation**

L – 2922 Luxembourg

Mersch, den 08.01.2020

Betrifft: 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

Sehr geehrte Damen und Herren,

nachfolgend finden Sie unsere Stellungnahme zur o.g. consultation publique.

Wir sind grundsätzlich, wie auch schon mehrfach geäußert, der Meinung, dass die Regelung der Fourniture par Défaut (auch die neuen Kriterien) nicht zielführend ist. Ein System, welches auf Bestrafung der Kunden ausgelegt ist, ist nicht im Sinne des Kunden. Die Aufklärung des Kunden über Marktfunktionalitäten, insbesondere über die Pflicht des Kunden einen Lieferanten auszuwählen, sollte nicht über den Fournisseur par Défaut geschehen. Dieser ist ein Überbrückungslieferant, zwischen dem Zeitpunkt der Anschlusserrstellung und der finalen Wahl des Kunden. Die Aufklärung liegt zum Teil beim Netzbetreiber, zum Teil bei den öffentlichen Stellen und für uns auch ganz erheblich auf der Seite des Kunden selbst, der eine gewisse Pflicht hat, sich zu informieren. In anderen Märkten funktioniert das auch.

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.

Grundsätzlich sind wir der Ansicht, dass durch die Möglichkeiten des Smart Metering und der Market Communication inzwischen eine effektivere Bearbeitung der Prozesse möglich ist. Allerdings sind wir der Meinung, dass dadurch das der Rollout noch nicht vollständig abgeschlossen ist und wir noch weit entfernt davon sind, alle Zähler aktiviert zu haben, wodurch nicht aller Kunden remote an- und abgeklemmt werden können, ein nicht zu vernachlässigter Aufwand besteht und eine Ungleichbehandlung eines Teils der Kunden droht. Wir plädieren daher dafür die Dauer der Grundversorgung in der Niederspannung bei sechs Monaten zu belassen.

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.

Wir zweifeln an, dass die im Rahmen der Fourniture par Défaut vom Netzbetreiber an den Fournisseur par Défaut übermittelten persönlichen Daten des Kunden, vom Fournisseur par Défaut verwendet werden dürfen, da der Kunde zu dieser Datenweitergabe keine Einverständniserklärung gegeben hat.

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 ?

Electris ist mit den aufgeführten Punkten einverstanden und hat dazu kein weiterer Kommentar.

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 ?

Die vorgestellten Kriterien sind in unseren Augen zu unscharf. Wir verstehen z.B. den Wunsch des Regulierers eine schnelle und umfängliche Information des Kunden zu erreichen. Wir sind auch gerne bereit derartigen Anforderungen nachzukommen, können aber aus den bisher vorgestellten Dokumenten nicht erkennen welche Form, welchen Zeitpunkt und welche Häufigkeit der Regulierer sich hier wünscht. Uns erscheint z.B. ein täglicher E-Mail-Versand an den Kunden nicht zielführend. Wir plädieren dafür ganz klar in den Ausschreibungsdokumenten darzulegen welche Anforderungen das ILR stellt. Keinesfalls darf

die Rolle des Grundversorgers an denjenigen Kandidaten vergeben werden, der die schönsten Versprechungen macht.

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 ?

Punkt b): wir erkennen nicht warum die Preisstruktur ein relevantes Beurteilungskriterium sein soll. Die Grundversorgungspreise wurden bisher vom ILR genehmigt. Wenn der Kunde angereizt werden soll schnellstmöglich einen Lieferanten seiner Wahl zu benennen, müsste der Grundversorgungspreis einfach utopisch hoch angesetzt werden. Selbstverständlich ist es uns möglich einen ungerechtfertigt hohen Preis abzurechnen, dass ist jedoch zum Schaden und nicht im Interesse des Kunden. Erneut wird deutlich, dass der Regulierer in seinen Dokumenten nicht ausreichend klar formuliert, welche Kriterien er als optimalen Anreiz betrachtet. Gemäß den vorgestellten Kriterien spielt der Preis selbst gar keine Rolle, sondern einzig die Preisstruktur. Das würde bedeuten, dass ein Kandidat mit utopisch hohem Grundversorgungspreis die Höchstpunktzahl für dieses Kriterium erhalten sollte. Ist dies im Interesse des Kunden? Schützt der Regulierer mit einem derartigen Verfahren wirklich die Interessen des Kunden?

Punkt d): Die vorgeschlagenen „limitation de puissance du client utilisant la fonction correspondante du compteur intelligent“ ist derzeit nicht von Luxmetering frei gegeben. Darüber hinaus ist diese Funktionalität gar nicht Bestandteil der MaCo und kann somit auch nicht vom Fournisseur par Défaut genutzt werden.

Punkt e): andere Mittel als die unter Punkt a) aufgeführten Kommunikationskanäle sehen wir nicht. Was soll das sein? Es muss vorher definiert sein, welche Anforderungen der Regulierer hier stellt, damit Chancengleichheit besteht.

Punkt f) (Datenschutz) sollte nach unserer Einschätzung überhaupt nicht bewertet werden. Die Bestimmungen des Datenschutzes gelten unabhängig von den Versprechungen des Kandidaten oder der Beurteilung durch den Regulierer. Etwaige Verstöße sind durch die kompetenten Autoritäten zu ahnden, nicht durch den Regulierer zu beurteilen.

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

Aus den bisher veröffentlichten Dokumenten geht für uns nicht ausreichend hervor, wie der Regulierer eine „qualité de service optimale“ definiert. Die aktuell präsentierten Kriterien berücksichtigen in unseren Augen ebenfalls nicht ausreichend die bisherigen Referenzen des Kandidaten. Wir sehen die erfolgreiche, fristgemäße, korrekte und neutral präsentierte

Abwicklung der Grundversorgung in den vergangenen Jahren als das wichtigste Kriterium an, welches in den vorgestellten Dokumenten gar nicht berücksichtigt wurde.

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

Der vorgestellte Zeitplan berücksichtigt in unseren Augen in keiner Weise benötigte Anpassungen an der Market Communication der Akteure.

Darüber hinaus bleibt unklar wie mit Zählpunkten zu verfahren ist, die zum Zeitpunkt des Wechsels des Grundversorgers bereits in Grundversorgung sind. Werden diese weiterhin bis Fristende vom alten Grundversorger versorgt oder werden diese Zählpunkte in den Bilanzkreis des neuen Grundversorgers gewechselt? Auf wessen Initiative geschieht dieser Wechsel gegebenenfalls? Ein entsprechender MaCo Prozess existiert nicht.

Ebenfalls ist unklar, wie im eventuellen Falle der Verkürzung der maximalen Dauer der Grundversorgung, mit Zählpunkten zu verfahren ist, welche zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der neuen Frist bereits in Grundversorgung sind. Sicher können diese Kunden nicht einfach abgeklemmt werden, nachdem Sie zuvor nur über eine Frist von 6 Monaten (Niederspannung) vom alten Grundversorger informiert wurden.

Mit freundlichen Grüßen,

ELECTRIS



Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR)
L-2922 Luxembourg

Esch-sur-Alzette, le 8 janvier 2020

Concerne : 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

Mesdames, Messieurs,

Tout d'abord, nous souhaitons vous remercier de nous donner l'opportunité de nous exprimer dans le cadre de la consultation publique et lors de la séance de présentation relative à votre consultation publique qui a été organisée en vos locaux en date du 13 décembre dernier.

Nous comprenons que, pour la prochaine nomination des fournisseurs par défaut, l'ILR considère comme important :

- La capacité du candidat à la fourniture par défaut à remplir ce rôle de manière efficace, la protection du client étant la raison principale de la fourniture par défaut (critères d'éligibilité);
- La qualité du service et de l'information envers le client en fourniture par défaut et, dans ce cadre, de nouvelles incitations au client pour faire, de manière informée, au plus vite un choix de fournisseur régulier, qui dépasseraient les prérogatives de l'article 2 du Règlement ILR/E17/9 (critères de sélection).

Dans ce contexte, nous vous prions de bien vouloir trouver ci-dessous nos réponses et commentaires relatifs au document de consultation.

Réponses aux questions posées dans le cadre de la consultation publique

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.

Tout d'abord, nous accueillons favorablement les dispositions prévues dans le projet de loi 7266, qui prévoit que le client ne soit plus fourni par le fournisseur du dernier recours après que la fourniture par défaut a pris fin. Le nouveau cadre, une fois adapté, permettra de simplifier les procédures et de réduire considérablement la durée maximale possible de la fourniture dans un contexte régulé (la fourniture par défaut et la fourniture du dernier recours).

En considération de l'abolition de la fourniture du dernier recours après la fin de la fourniture par défaut, se basant sur nos expériences des dernières années dans notre rôle de fournisseur par défaut, et tenant compte des délais de traitement des acteurs impliqués dans ce processus (promoteurs, gestionnaires d'immeuble, fournisseurs, gestionnaires de réseaux etc.), nous ne voyons à ce stade pas la possibilité de réduire la durée actuelle de la fourniture par défaut.

Q 1.2. Veuillez proposer si et de quelle manière cette situation [*mise à disposition de données personnelles client au fournisseur par défaut*] pourrait être encadrée par l'ILR dans le respect du cadre législatif actuel, notamment en matière de RGPD.

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 ?

Il nous semble utile de préciser que les critères d'éligibilité varient selon la zone pour laquelle le candidat propose ses services de fourniture par défaut ce qui ressort seulement indirectement des formulations des articles 4 b) 1. et 2. du projet de règlement (X% du nombre de points de fourniture dans la zone donnée) et d'indiquer ce nombre qui n'est pas nécessairement connu par tous les candidats.

Par ailleurs, nous suggérons d'apporter certaines précisions aux critères d'éligibilité prévus par l'article 4 b) du projet de règlement, notamment les moyens techniques et opérationnels permettant au candidat de faire face au nombre additionnel de clients finals qu'il devra prendre en charge (cf. appel public à candidature en vue de la désignation comme fournisseur par défaut pour une zone donnée du 20 mars 2017, page 3 « critères à remplir par le candidat » notamment sous b et e)).

Par exemple et comme déjà indiqué lors de la consultation publique de 2017, afin de pouvoir effectuer toutes les prestations en relation avec la fourniture par défaut et assurer un service de qualité, le nombre de collaborateurs du fournisseur se portant candidat, qui sont dédiés à la fourniture par défaut, devrait être aligné au nombre de points de fournitures présents dans la zone donnée comme suit :

Ce tableau reprend le surplus nécessaire en nombre de collaborateurs (EPT) dédiés à la fourniture par défaut en fonction du nombre de POD's dans la zone donnée en incluant les synergies du personnel nécessaire pour traiter la clientèle contractée par le fournisseur (chiffres se basant sur notre expérience à ce jour).

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?

1^{ère} partie : 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 ?

Nous considérons que ce sont les **critères d'éligibilité** qui ont vocation de déterminer qui sont le ou les candidats aptes à assumer le rôle de fournisseur par défaut. Un candidat qui n'est pas apte à fournir ces services en garantissant une certaine qualité ne devrait pas être éligible.

Dans ce contexte, nous sommes d'avis que les principes généraux des marchés publics devraient être applicables.

En revanche et comme il ne s'agit pas d'attribuer un marché rémunéré par l'ILR, les critères de sélection ne peuvent pas être utilisés afin de déterminer le candidat éligible qui a fait l'offre économiquement la plus avantageuse (comme c'est de coutume dans les procédures de marchés publics). Dans ce contexte, il faudrait néanmoins garantir que la définition des critères de sélection se fasse de façon précise, non-discriminatoire et que les critères soient liés à l'objet du marché ou à ses conditions d'exécution comprenant notamment des aspects qualitatifs.

L'article 5 du projet de règlement relatif aux critères et à la procédure de désignation du fournisseur par défaut dispose que, « *dans son dossier de candidature, le candidat à la désignation de fournisseur par défaut décrit de façon détaillée comment il envisage de mettre en œuvre les aspects suivants* ». Suit alors une liste d'outils de vente (communication, structure de prix, modalités de facturation, conditions de vente etc.).

Cette liste ne donne cependant pas d'indications sur l'évaluation de ces outils par l'ILR en vue d'établir un classement comme le prévoit l'article 6 du projet de règlement et manque ainsi de précision.

Or, sous le point 2.2 de la consultation publique, il est indiqué que le but de ces critères de sélection serait « *d'assurer l'objectivité, la transparence et le caractère non-discriminatoire de la sélection des fournisseurs par défaut* » et que ces critères seront évalués de manière objective.

Pour cette raison, il serait indiqué de préciser ces critères afin de permettre (i) aux candidats à la fourniture par défaut de savoir précisément ce qui est attendu du candidat idéal et donc quels sont les efforts qu'ils doivent fournir pour avoir une chance d'être retenus et (ii) à l'ILR d'évaluer la conformité des candidats à ces critères de sélection et ainsi de justifier la décision de désigner un candidat plutôt qu'un autre.

Par ailleurs, les critères de sélection actuellement proposés dans le projet de règlement ne semblent pas viser *l'amélioration de la qualité du service et de l'information* tel que c'est

pourtant indiqué dans le point 2.2 de la consultation publique ou une *qualité de service optimale* tel qu'indiqué dans la présente question. Ces critères semblent plutôt favoriser la neutralité de l'information, l'ouverture du marché et l'arrêt de la fourniture par défaut dans les meilleurs délais par le choix d'un fournisseur régulier.

Nous proposons donc de modifier les critères de sélection pour des critères qui tiennent compte du but de la fourniture par défaut qui est d'assurer un service universel aux habitants du Grand-Duché de Luxembourg (cf. à ce sujet notre commentaire sous la 2nde partie de la présente question) et de préciser ces critères de sélection de façon à garantir la transparence du processus de sélection.

2nde partie : 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 information neutre favorisant le développement de la concurrence ?

Comme nous l'avons déjà fait lors de la dernière consultation publique relative à la fourniture par défaut, il apparaît légitime de soulever la question du rôle de la fourniture par défaut : doit-elle être utilisée pour « *assurer une information neutre favorisant le développement de la concurrence* » ou s'agit-il d'assurer « *une qualité de service optimale* » et donc un service universel de qualité pour les clients ?

Les travaux préparatoires de la Loi électricité précisent que le but de la fourniture par défaut est de prévoir une solution de repli pour les clients qui consomment de l'électricité sans avoir signé un contrat de fourniture avec un fournisseur d'électricité.

Selon notre analyse, la fourniture par défaut repose par ailleurs indirectement sur l'article 3 (3) de la Directive 2009/72/CE concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité qui prévoit la mise en place d'un service universel, c'est-à-dire du droit de tout client résidentiel d'être approvisionné, sur son territoire, en électricité d'une qualité définie, et ce, à un prix raisonnable, transparent et non-discriminatoire.

Le but de la fourniture par défaut n'est donc pas celui de « *favoriser le développement de la concurrence* » et par conséquent, nous sommes d'avis que les critères de sélection du fournisseur par défaut ne devraient pas être choisis en fonction de leur effet sur ce développement mais dans le but de permettre un service de qualité optimale.

Finalement, il y lieu de mentionner que dans d'autres marchés comme par exemple en Allemagne, la « *Grundversorgung* » est de par la loi assurée par le fournisseur qui fournit le plus grand nombre de points de fourniture dans une zone donnée, ce qui n'a pas freiné le développement d'une concurrence effective sur ce marché, mais a contribué à sécuriser la fourniture en électricité pour les clients visés par la « *Grundversorgung* ».

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 ?

Nous renvoyons à la réponse sous la question 2.2.1. 1^{ère} partie. Nous sommes d'avis qu'il y aurait lieu de préciser plus en détail les critères de sélection actuellement proposés dans le document de la consultation et d'adapter la pondération en conséquence.

Dans ce contexte, la pondération devrait se focaliser prioritairement sur les capacités des candidates de garantir « une qualité de service optimale » et donc un service universel de qualité pour les clients.

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

Comme indiqué plus haut, le but du législateur lorsqu'il a instauré le mécanisme de fourniture par défaut était de mettre en place une fourniture d'électricité pour les consommateurs d'électricité qui n'ont pas encore signé un contrat de fourniture. Les critères de sélection devraient en conséquence être liés aux capacités justifiées d'un fournisseur donné à prester ce service avec un très haut niveau de qualité.

La qualité de service est indéniablement liée aux moyens techniques, humains, opérationnels et financiers à disposition du fournisseur par défaut, en particulier les capacités énumérées à l'article 4, alinéa b), points 1 à 5. du projet de règlement mis en consultation. Ces critères devraient par conséquent être pondérés dans le cadre de la sélection finale des candidats.

Ainsi, les critères suivants pourraient à notre avis par exemple être retenus pour la sélection:

Critères objectifs de moyens opérationnels :

- Personnel dédié par domaine d'activité (acquisition de données, facturation, traitement des demandes et service client) avec niveau de compétence pour les 4 langues en écriture et communication verbale selon des critères objectifs;
- Logiciel CRM existant/en cours d'implémentation/à implémenter ?
- Traitement des demandes client : Lequel des moyens suivants est supporté : téléphone, papier, e-mail, SMS, media sociaux ?

Critères objectifs techniques :

- Processus MaCo spécifiques : existe/ en cours d'implémentation/ à implémenter ?
- Qualification MaCo : à faire, existante, partielle ?
- Moyens de communication : téléphone, papier, email, SMS, media sociaux ?

Critères objectifs de gestion de qualité des données reçus par le GRD :

- Nombre de règles de vérification de cohérence des données reçus ?
- Procédures de gestion des erreurs (automatiques, semi-auto, manuels) ?

Critères objectifs de gestion des risques :

- Risque de faillite fournisseur de gros couvert par une assurance ? procédures de gestion des risques existantes ? équipe de gestion des risques dédiée (au moins une personne indépendante rattachée à la direction) ?, audit externe du risque?

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

Dans le projet de règlement mis en consultation, il serait indiqué d'aborder les modalités pratiques en relation avec le remplacement de l'ancien fournisseur par défaut par un nouveau fournisseur par défaut lors du changement du fournisseur par défaut dans une zone donnée.

Par ailleurs, il serait indiqué que le projet de règlement mis en consultation précise les informations qui seront publiées pour justifier le choix du fournisseur, comme par exemple un scoring reprenant le classement avec le nombre de points atteints par les différents candidats pour les différents critères d'évaluation.

Finalement, il y a lieu de considérer qu'un élément primordial quant à la qualité des services en relation avec la fourniture par défaut, plus particulièrement la vitesse avec laquelle les dossiers peuvent être traités à la satisfaction du client final, est la qualité des données transmises par le gestionnaire de réseau au fournisseur par défaut. Les gestionnaires de réseaux sont donc aussi des acteurs importants dans le contexte de la fourniture par défaut.

En restant à votre entière disposition, pour tout complément d'information, nous vous prions d'agréer Mesdames et Messieurs, l'expression de nos salutations respectueuses.



Claude Simon
Enovos Luxembourg S.A.



Marc Schaack
Enovos Luxembourg S.A.



Institut Luxembourgeois
de Régulation
17, rue du Fossé
L-2922 Luxembourg

Esch-sur-Alzette, le 7 janvier 2020

Objet : votre quête sur la fourniture par défaut – secteur électricité

Madame, Monsieur,

Par la présente nous souhaitons vous soumettre un retour d'information sur la 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.

Durée de la fourniture par défaut

Afin d'optimiser la procédure de la fourniture par défaut il serait opportun d'avoir une homogénéité au niveau du délai pour toutes les catégories de clients (BT, MT, HT). Le client final aurait ainsi une meilleure compréhension pour ce qui concerne les délais. Actuellement, il semble se perdre dans toute cette procédure. Nous sommes d'avis que le délai de 6 mois pour toutes les catégories de clients à partir du montage du compteur électrique semble être la solution appropriée pour une meilleure transparence pour le client final.

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

Il est difficile d'effectuer des contrôles réguliers et précis en matière de RGPD. Il serait également intéressant de savoir qui contrôle si ces mêmes procédures sont effectivement appliquées par les Fournisseurs par défaut.

Critères de désignation du fournisseur par défaut – critères d'éligibilité

Les fournisseurs candidats à l'éligibilité de la fourniture par défaut doivent impérativement disposer du programme informatique MACO, pour que les informations transitent automatiquement et ne soient pas traitées manuellement. Il faut également que le fournisseur dispose d'un effectif et d'un budget suffisant pour gérer la fourniture par défaut.

Critères de désignation du fournisseur par défaut – critères de sélection

- La stratégie d'information et de communication envers le client:

Il serait peut-être intéressant de revoir la stratégie de communication afin de faciliter la compréhension de la fourniture par défaut pour le client final. Toutefois, cette nouvelle stratégie engendrerait une charge de travail supplémentaire pour le fournisseur par défaut.

- La structure de prix proposée :

Il n'est pas envisageable d'imaginer des prix qui augmentent avec la durée de la fourniture par défaut ou des formules de prix dynamiques pouvant inciter les clients à choisir une offre de marché plus rapidement. Cette option risquerait plutôt de susciter l'incompréhension de la part du client et entraînerait une charge de travail supplémentaire pour le fournisseur par défaut.

- La facturation de la fourniture par défaut :

Avec les compteurs intelligents il sera bientôt possible d'effectuer une facturation mensuelle basée sur la consommation réelle. A cet effet, il serait éventuellement possible de faire de même pour les clients en fourniture par défaut mais en soulignant la nature de la fourniture, le tarif appliqué ainsi que les démarches à suivre pour sortir de la fourniture par défaut.

- Les conditions de la fourniture par défaut :

Il ne devrait pas y avoir de mesures additionnelles telles qu'inclure une limitation de puissance pour inciter le client à faire un choix actif le plus vite possible. Il serait difficile d'expliquer à un client qui paie ses factures (même en fourniture par défaut) que l'on a réduit sa puissance uniquement parce qu'il n'a pas signé de contrat de fourniture définitif. Cela serait contre-productif et discriminatoire.

- Le respect de la neutralité :

Il est évident que le fournisseur par défaut joue un rôle primordial dans le respect de la neutralité. Il faut expliquer au client qu'il a la possibilité de souscrire un contrat de fourniture auprès du fournisseur de son choix. Le fournisseur par défaut doit rediriger le client vers le site de l'ILR ou du comparateur de prix *Calculix* pour l'aider à faire son choix.

- Le délai d'envoi des factures de décomptes définitifs :

Les décomptes doivent être transmis au client dans un délai de 2 semaines maximum.

- L'utilisation des données du client :

Il est difficile d'effectuer ce contrôle, il s'agit plutôt d'une question d'éthique professionnelle.

Notre point de vue sur la fourniture par défaut :

Vous n'êtes pas sans savoir que nous n'approuvons pas entièrement la fourniture par défaut. Par expérience nous pouvons vous assurer que la fourniture par défaut suscite beaucoup d'interrogation et de confusion de la part de la majorité des clients finaux.

Lors de la mise en place d'un tel règlement, il est évidemment important de se mettre à la place du fournisseur afin de lui faciliter au mieux la mise en pratique de telles requêtes. Il est également primordial de se mettre à la place du client final. La fourniture par défaut ne lui facilite pas ses démarches, ni la compréhension du fonctionnement de cette procédure. Il faut garder à l'esprit que le client final n'est pas un professionnel de l'énergie et qu'il n'est pas censé connaître toutes les procédures en relation avec l'énergie électrique.

Pour étayer notre point de vue nous souhaitons vous soumettre plusieurs situations vécues :

- Le client signe un contrat de raccordement auprès de son gestionnaire de réseau pour la pose d'un nouveau compteur électrique. Le client oublie de signer un contrat de fourniture et ce malgré que le gestionnaire de réseau lui ait transmis toutes les informations nécessaires à cet effet. En recevant le courrier l'informant qu'il est tombé dans la fourniture par défaut et qu'il est facturé avec un tarif plus onéreux que les tarifs généralement appliqués dans le cadre d'un contrat de fourniture, le client se sent pénalisé par son fournisseur. Pour lui, il s'agit d'une pratique frauduleuse, abusive et demande le changement de fournisseur.
- Le client signe un contrat de raccordement pour un compteur provisoire auprès de son gestionnaire de réseau. Il signe, dans les délais prévus, un contrat de fourniture auprès du fournisseur de son choix, la société Sudstroum dans ce cas-ci. Après plusieurs mois, le gestionnaire de réseau remplace le compteur provisoire par un compteur définitif sur base d'une nouvelle demande de raccordement. Le client ayant déjà signé un contrat de fourniture pour le compteur provisoire est d'avis que les démarches pour l'énergie ont déjà été effectuées. Le client tombe alors dans la fourniture par défaut car il n'a pas signé de nouveau contrat de fourniture pour le compteur définitif. Cette situation a engendré beaucoup d'incompréhension et de colère de la part du client final qui est tombé dans la fourniture par défaut.
- Le promoteur d'une résidence signe un contrat de raccordement pour la pose de plusieurs compteurs électriques. Il ne signe pas de contrat de fourniture car il est d'avis que les acheteurs / locataires se chargeront pour la fourniture d'énergie électrique. Les travaux de la résidence n'étant pas encore achevés, les remises des clefs n'ont pas encore eu lieu. Les compteurs électriques ont toutefois déjà été montés et le promoteur tombe dans la fourniture par défaut. Dès connaissance de la fourniture par défaut via une lettre d'information, le promoteur conteste et demande la coupure de tous les compteurs. Pour ce faire, il est contraint de signer une résiliation de contrat de fourniture pour tous les compteurs installés. Incompréhension de sa part parce qu'il a juste demandé le placement de compteurs et non de fourniture pour tous les compteurs. Comment expliquer à un client final que le gestionnaire de réseau a pris l'initiative d'informer le fournisseur par défaut (une tierce personne) pour facturer l'énergie et taxes à un client final qui n'a rien demandé au fournisseur d'énergie ?

Ce qui pourrait remédier à toutes ces situations serait de couper les compteurs électriques dès leur installation. A cette effet, le gestionnaire de réseau pourrait laisser une note d'information sur le compteur afin d'informer le client des démarches à suivre pour être fourni en énergie électrique. Le client n'aurait alors pas d'autre choix que de se rendre auprès d'un fournisseur pour souscrire son contrat de fourniture intégré d'énergie électrique.

Nous tenons à vous informer que nous procédons de cette manière lors d'une résiliation de contrat de fourniture. Lorsqu'un client résilie son contrat sans qu'il ait de repeneur, nous procédons à la coupure du compteur électrique. Le nouveau repeneur doit alors se présenter auprès d'un fournisseur et signer un contrat de fourniture pour que son compteur soit réactivé. Nous pouvons vous confirmer que cela fonctionne correctement d'autant plus que cela n'engendre aucun frais pour le client. Pour reprendre votre affirmation, le système national de comptage intelligent offre la possibilité technique de déconnecter et reconnecter le client de manière rapide et peu onéreuse. Ainsi, nous pourrions aisément nous passer de la fourniture par défaut. En agissant ainsi, cela permettrait finalement une optimisation du temps de travail et une réduction des coûts.

Etant donné que le projet de loi 7266 prévoit que le client ne soit plus fourni par le fournisseur du dernier recours une fois que la fourniture par défaut a pris fin, pourquoi ne serait pas possible de supprimer définitivement l'article 4, section III - Fournisseur par défaut de la loi modifiée du 1^{er} août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité ?

En espérant que la présente aura attirée toute votre attention, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.



Torsten Schockmel
Directeur administratif et financier