

RÉSULTAT

DE LA CONSULTATION PUBLIQUE OUVERTE 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 12 FÉVRIER 2020

SECTEUR ÉLECTRICITÉ

L'Institut Luxembourgeois de Régulation (ci-dessous « l'Institut ») a reçu quatre réponses à la consultation publique. Les observations non-confidentielles des parties intéressées, ainsi que les prises de position correspondantes de l'Institut sont résumées ci-dessous.

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.

Trois parties intéressées se sont prononcées sur cette question. En ce qui concerne les clients raccordés aux réseaux de basse tension, toute ces parties intéressées sont d'avis que la durée maximale de la fourniture par défaut de 6 mois est appropriée dans la situation actuelle.

Une partie intéressée plaide pour une harmonisation des délais pour toutes les catégories de clients afin d'augmenter la transparence pour le client et de simplifier les procédures.

Prise de position de l'Institut

Compte tenu de l'unanimité des opinions sur cette question, l'Institut n'envisage pas de modifier la durée maximale de la fourniture par défaut à ce stade. En ce qui concerne les clients raccordés en moyenne et haute tension, l'Institut est d'avis qu'une durée maximale de 2 mois est appropriée, tenant compte du fait qu'il s'agit de clients professionnels et que les quantités consommées peuvent être plus significatives que pour les clients raccordés en basse tension. Il semble dès lors adéquat de les inciter à chercher une offre sur le marché le plus rapidement possible.

Q1.2 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.

L'Institut a reçu trois réponses à cette question, dont une était confidentielle. Une partie intéressée exprime son doute quant à la possibilité pour le fournisseur par défaut d'utiliser à des fins commerciales les données personnelles qui lui sont transmises par le gestionnaire de réseau dans le cadre de la fourniture par défaut, étant donné que le client n'a pas donné son accord à l'utilisation de ses données. Une autre partie intéressée estime qu'il est difficile d'effectuer des contrôles réguliers et précis en matière de RGPD.

Réponse de l'Institut :

Compte tenu du fait que la protection des données à caractère personnel n'est pas de sa compétence, l'Institut encourage en premier lieu les fournisseurs à clarifier ces questions avec la Commission Nationale pour la Protection des Données. De son côté, l'Institut a engagé une étude juridique pour clarifier la situation.

Dans l'hypothèse où l'utilisation à des fins commerciales de ces données était effectivement en concordance avec les principes de la protection des données à caractère personnel, l'Institut évaluera également la possibilité de la mise à dispositions de ces données à tous les fournisseurs intéressés, ceci dans un esprit de non-discrimination.

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 ?

Quatre parties intéressées se sont exprimées par rapport à cette question, dont une qui dit ne pas avoir de commentaires particuliers sur ce point.

Commentaire d'une partie intéressée	Prise de position de l'Institut
Une partie intéressée considère qu'il serait utile de préciser que les critères d'éligibilité varient selon la zone pour laquelle le candidat propose ses services.	L'Institut partage l'avis de la partie intéressée. Le lien entre les critères d'éligibilité et la taille de la zone donnée sera clarifié dans la version finale du règlement. De plus, l'Institut publiera les chiffres précis desquels dépendent les critères d'éligibilité.
Une partie intéressée suggère d'apporter certaines précisions aux critères d'éligibilité prévus par l'article 4 b) du projet de règlement. En guise d'exemple, la partie intéressée concernée propose d'aligner le nombre de collaborateurs nécessaires	L'Institut va dans la mesure du possible préciser les critères d'éligibilité. Néanmoins, l'Institut n'est pas d'avis que la qualité du service client dépend uniquement du nombre de collaborateurs du fournisseur. Il considère qu'il ne serait pas pertinent de fixer un nombre concret, d'autant plus que le

pour assurer un service de qualité en fonction du nombre de clients dans la zone donnée.	fournisseur désigné pourrait adapter son effectif à la nouvelle charge de travail après sa désignation.
Un partie intéressée avance qu'il est impératif que le fournisseur par défaut dispose du programme informatique MACO ainsi que des effectifs et d'un budget suffisant pour assurer la fourniture par défaut.	L'Institut rejoint la partie intéressée dans ses réflexions. Ces considérations sont d'ailleurs reflétées dans les points 1 et 6 de l'article 4 b) du projet de règlement.
Une autre partie intéressée demande à l'Institut de clarifier ce qu'il entend sous la notion de preuve, et de clarifier quel type de preuve est recevable afin d'éviter tout différend lors de l'attribution de points.	L'Institut va clarifier ces attentes en ce qui concerne les pièces justificatives dans l'appel à candidatures.

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?

Trois parties intéressées se sont exprimées à ce sujet. Les commentaires, ainsi que les réponses de l'Institut sont recueillies dans le tableau ci-dessous :

Commentaire d'une partie intéressée	Prise de position de l'Institut
<p>Deux parties intéressées sont d'avis que les critères ne sont pas assez précis. Elles demandent à l'Institut de clarifier ses attentes dans l'appel à candidatures.</p> <p>Une partie intéressée estime qu'il il serait « indiqué de préciser ces critères afin de permettre (i) aux candidats de 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. »</p>	<p>L'Institut va préciser davantage ses attentes dans le règlement ainsi que dans l'appel à candidatures. L'Institut souhaite néanmoins ne pas être trop prescriptif dans ses attentes, mais s'attend plutôt à ce que les candidats proposent une stratégie cohérente pour assurer une information claire, neutre et objective envers le client ainsi que pour donner une incitation effective pour le client de régulariser sa situation contractuelle le plus rapidement possible.</p>

<p>Une partie intéressée estime qu'il ne faut en aucun cas que le candidat faisant les meilleures promesses soit choisi.</p>	
<p>Une partie intéressée avance que les critères de sélection ne semblent pas viser l'amélioration de la qualité du service et de l'information ou une qualité de service optimale. Pour la partie intéressée, ces critères semblent favoriser la neutralité de l'information et l'arrêt de la fourniture par défaut dans les meilleurs délais. La partie intéressée propose d'axer les critères de sélection plus sur l'assurance d'un service universel aux habitants du Grand-Duché de Luxembourg.</p>	<p>L'Institut estime que les critères d'éligibilité assurent que tout fournisseur désigné fournisseur par défaut soit capable d'assurer cette mission légale de service publique. L'Institut surveillera que la fourniture de tout client n'ayant pas encore de contrat de fourniture soit garantie par les fournisseurs par défaut selon les dispositions légales.</p> <p>Il fait aussi partie des missions fondamentales du fournisseur par défaut d'informer le client de manière efficace neutre et objective sur les dispositions du marché, et de faire en sorte que le client régularise sa situation dans les meilleurs délais. Il fait partie des missions de l'Institut d'assurer que les clients bénéficient du fonctionnement efficace du marché, de promouvoir une concurrence effective et de contribuer à garantir la protection des consommateurs. Le client se trouvant en fourniture par défaut ne profite pas des avantages d'un marché concurrentiel et risque, s'il reste inactif pendant la durée maximale de la fourniture par défaut, de se voir déconnecter. En priorisant l'information et l'incitation à choisir une offre du marché, l'Institut remplit donc ses missions légales.</p>
<p>Une partie intéressée fait référence aux travaux préparatoires de la Loi modifiée du 1^{er} août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité desquels ressort que la fourniture par défaut a comme but de servir de solution de repli pour les clients qui consomment de l'électricité sans avoir signé un contrat de fourniture avec un fournisseur d'électricité. Selon la partie intéressée, cette disposition reposerait « indirectement sur l'article 3(3) de la Directive 2009/72/EC 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</p>	<p>L'Institut se réfère à la réponse précédente en ce qui concerne le but de la fourniture par défaut.</p> <p>En ce qui concerne l'exemple allemand, l'Institut note que le concept diffère de celui de la fourniture par défaut luxembourgeoise. En particulier, le concept de « Grundversorgung » en Allemagne n'a pas de caractère provisoire et l'incitation du client à choisir une offre du marché n'est donc pas une dimension importante du concept allemand, alors qu'elle est fondamentale au concept de la fourniture par défaut luxembourgeoise.</p>

<p>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 ne serait donc pas de « favoriser le développement de la concurrence », mais un service de qualité optimale qui devrait être le principal critère de sélection plutôt que l'effet des actions du fournisseur sur le développement du marché. La partie intéressée cite aussi l'exemple de la « Grundversorgung » en Allemagne, qui est attribuée au fournisseur qui fournit le plus grand nombre de points de fourniture dans une zone donnée.</p>	
<p>Une partie intéressée partage ses vues sur de possibles actions que pourraient prendre les fournisseurs par défaut pour remplir les critères de sélection.</p>	<p>L'institut va tenir compte des vues avancées dans l'appel à candidatures.</p>

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 ?

Trois parties intéressées se sont exprimées à ce sujet. Les commentaires, ainsi que les réponses de l'Institut sont recueillies dans le tableau ci-dessous :

Commentaire d'une partie intéressée	Prise de position de l'Institut
<p>Une partie intéressée remet en question la pertinence du prix (critère b) de l'article 5) comme critère de sélection. En effet, en définissant un prix excessivement élevé, le fournisseur candidat pourrait créer une incitation forte pour le client à souscrire à une offre du marché. Un prix excessif ne serait néanmoins pas dans l'intérêt du client.</p>	<p>L'Institut considère que la structure de prix choisie par le fournisseur par défaut peut être un important élément incitatif pour le client à choisir un fournisseur. Cette structure n'est néanmoins pas limitée à la hauteur du prix. Un prix croissant dans le temps, par exemple, combiné avec une facture transparente et une information claire, pourrait souligner le caractère temporaire de la fourniture par défaut. Il serait par exemple possible d'offrir au client initialement des prix comparables aux prix du marché, afin de ne pas pénaliser un client ignorant son devoir de souscrire à une offre avant son emménagement, mais de faire augmenter les prix une fois que le client est informé. De plus, des</p>

	<p>concepts novateurs rendus possibles par le système de comptage intelligent, comme une facturation sur base de prix dynamiques, pourraient diminuer le risque financier pour le fournisseur tout en introduisant le client à ces concepts.</p> <p>Conscient qu'une simple évaluation du prix pourrait mener à des offres de prix qui ne sont pas dans l'intérêt du client, l'Institut va évaluer la structure de prix et la stratégie de facturation ensemble. Ainsi, il sera possible de rendre un évaluation axée sur la stratégie d'incitation du client à choisir une offre du marché plutôt que sur le caractère incitatif d'un simple prix élevé.</p>
<p>Une partie intéressée remarque que la limitation de puissance, proposée par l'Institut dans le point d) n'est pas encore implémentée dans la communication de marché.</p>	<p>L'Institut est conscient des limitations actuelles du modèle de communication de marché. Néanmoins, si un fournisseur proposait une telle approche, l'Institut demanderait aux GRD d'augmenter la priorité de la mise en place de cette fonctionnalité, et accepterait un délai transitoire pendant lequel le fournisseur par défaut ne serait pas obligé d'appliquer la limitation de puissance.</p> <p>L'Institut est néanmoins d'avis que, l'installation physique des compteurs intelligents étant pratiquement achevée, il ne serait pas pertinent d'attendre la fin de la période de désignation du fournisseur par défaut en 2023 pour commencer à utiliser les fonctionnalités du système de comptage intelligent.</p>
<p>Une partie intéressée critique qu'il n'est pas clair ce qui est visé par « les moyens, autres que ceux énoncés sous les points a) à d), employés pour inciter le client à signer dans les meilleurs délais et avant la fin de la fourniture par défaut, un contrat de fourniture régulier avec un fournisseur de son choix » au point e) de l'article 5 du projet de règlement.</p>	<p>L'Institut souhaitait, par ce point, donner la possibilité aux fournisseurs candidats de montrer d'autres pistes pour remplir les objectifs demandés que celles identifiées par l'Institut. L'Institut rejoint la partie intéressée dans l'idée que des pistes additionnelles ne peuvent pas faire partie intégrante de la grille d'évaluation, et ne va pas reprendre cette idée dans le règlement.</p>
<p>Une partie intéressée considère que l'aspect de la protection des données (point f) de l'article 5) ne devrait pas faire l'objet de l'évaluation étant donné</p>	<p>L'Institut visait à évaluer l'efficacité de la stratégie de gestion des données. Néanmoins, l'Institut</p>

qu'il s'agit d'une question de conformité au cadre légal.	rejoint les doutes de la partie intéressée et n'inclura pas ce point dans le règlement.
Une partie intéressée est d'avis que la pondération devrait se focaliser prioritairement sur les capacités des candidats de garantir « une qualité de service optimale » et donc un service universel de qualité pour les clients.	Comme mentionné à la question 2.2.1, l'Institut considère que la « qualité de service optimale » dans le contexte de la fourniture par défaut se définit avant tout par une information claire, neutre et objective du client et une incitation effective du client de régulariser sa situation. En effet, la qualité de service d'un point de vue technique ne dépend pas du fournisseur du client. Les critères de sélection définis par l'Institut reprennent les aspects les plus importants de qualité de service d'un fournisseur. Ceux-ci sont l'information du client et la communication avec celui-ci, le prix et la facturation, ainsi que les conditions d'approvisionnement.
<p>Une partie intéressée remarque qu'il peut apparaître plus transparent de développer d'avantage l'article 6 du projet de règlement avec par exemple une gradation des points selon des critères plutôt que de laisser l'attribution de points au régulateur sans plus de précision.</p> <p>La partie intéressée demande si le régulateur justifiera le nombre de points donnés par aspect lors de l'attribution.</p>	Comme mentionné plus haut, l'Institut précisera les objectifs par rapport auxquels les approches proposées seront évaluées à l'article 6 du règlement. L'Institut compte aussi justifier son appréciation dans les décisions qui seront adressées aux fournisseurs candidats .

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

Deux parties intéressées se sont exprimées à ce sujet. Les commentaires, ainsi que les réponses de l'Institut sont recueillies dans le tableau ci-dessous :

Commentaire d'une partie intéressée	Prise de position de l'Institut
Une partie intéressée considère que la « qualité de service optimale » n'est pas suffisamment définie dans le projet de règlement.	Comme il est déjà précisé plus haut, l'Institut va préciser davantage les objectifs à remplir par les fournisseurs candidats dans le règlement.

<p>Une partie intéressée propose d'inclure dans les critères de sélection la performance du fournisseur candidat en sa qualité de fournisseur par défaut dans le passé.</p>	<p>L'Institut considère que l'inclusion d'un critère additionnel visant à évaluer la performance passée d'un fournisseur en tant que fournisseur par défaut serait discriminatoire envers les fournisseurs n'ayant jamais été désignés en tant que fournisseur par défaut.</p> <p>Néanmoins, l'Institut considère que tout fournisseur par défaut qui est désigné pour une zone donnée peut être considéré comme éligible à rester fournisseur par défaut dans cette zone donnée. Dans ce sens, l'expérience du fournisseur par défaut sera prise en compte par l'Institut.</p>
<p>Une partie intéressée propose d'inclure les critères d'éligibilité dans l'évaluation en vue d'une sélection des candidats. Elle propose les critères concrets suivants :</p> <p>Critères objectifs de moyens opérationnels :</p>	<p>L'Institut a défini les critères d'éligibilité pour s'assurer que tout candidat retenu soit capable de garantir un service de qualité. Le but des critères de sélection est que le candidat développe une stratégie qui permet que la fourniture par défaut remplisse les buts d'information et d'incitation à régulariser la situation.</p> <p>En ce qui concerne les propositions concrètes, l'Institut se positionne comme suit :</p>
<p>- 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;</p>	<p>Le fait d'avoir les capacités de remplir toutes les fonctions mentionnées est nécessaire à être éligible au rôle de fournisseur par défaut, mais le nombre d'employés n'est pas nécessairement un critère objectif, étant donné qu'une communication adaptée et efficace peut réduire la charge de travail et que le fournisseur en question peut engager du personnel supplémentaire si nécessaire</p>
<p>- Logiciel CRM existant/en cours d'implémentation/à implémenter ?</p>	<p>L'Institut considère que la simple existence d'un outil CRM n'est pas suffisant pour garantir une qualité de service de haut niveau. Une gestion de clients adaptée au nombre de clients de la zone donnée fait néanmoins partie des critères d'éligibilité appliqués aux candidats à la fourniture par défaut.</p>

<p>- Traitement des demandes client : lequel des moyens suivants est supporté: téléphone, papier, e-mail, SMS, media sociaux ?</p>	<p>L'Institut a défini une liste de moyens de communication à proposer pour être éligible au rôle de fournisseur par défaut.</p>
<p>Critères objectifs techniques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Processus MaCo spécifiques : existe/ en cours d'implémentation/ d'implémenter ? - Qualification MaCo : à faire, existante, partielle ? - Moyens de communication : téléphone, papier, email, SMS, media sociaux ? 	<p>La capacité technique à échanger les messages MaCo en relation avec la fourniture par défaut avec le GRD fait partie des conditions d'éligibilité. Par le seuil de messages à traiter, le critère d'éligibilité relatif à la MaCo assure que les systèmes du fournisseur sont aptes à traiter un nombre adéquat de messages et d'informations.</p> <p>L'Institut ne souhaite pas ajouter les procédures spécifiques de la fourniture par défaut à la liste, étant donné que ces procédures ne sont pas en place chez les fournisseurs n'assumant pas ce rôle à l'heure actuelle.</p>
<p>Critères objectifs de gestion de qualité des données reçues par le GRD :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de règles de vérification de cohérence des données reçues ? - Procédures de gestion des erreurs (automatiques, semi-auto, manuels) ? 	<p>Bien que la gestion de qualité des données reçues par le GRD soit d'une très grande importance, l'Institut n'intégrera pas de tels critères dans ses critères d'évaluation. En effet, une simple quantification des règles de vérification et une simple indication du type de procédures de gestion d'erreurs ne sont pas nécessairement des indicateurs de qualité. De plus, pour les raisons décrites ci-dessus, l'Institut a pris la décision d'évaluer les dossiers de candidature par rapport aux objectifs suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informer le client en fourniture par défaut de manière efficace, transparente, et objective du fonctionnement du marché de l'électricité et en particulier du libre choix du fournisseur ; 2. Inciter le client en fourniture par défaut à signer dans les meilleurs délais un contrat de fourniture auprès du fournisseur de son choix.

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

Quatre parties intéressées se sont exprimées à ce sujet. Les commentaires, ainsi que les réponses de l'Institut sont recueillies dans le tableau ci-dessous :

Commentaire d'une partie intéressée	Réponse de l'Institut
Une partie intéressée est d'avis que le temps nécessaire pour les adaptations de la communication de marché n'est pas pris en considération dans l'échéancier proposé.	Si des propositions retenues par l'Institut nécessitent des adaptations de procédure de communication de marché, l'Institut donnera un délai approprié au candidat retenu pour mettre en place les procédures. Si par exemple une limitation de puissance était proposée, l'Institut demanderait au fournisseur retenu et au(x) GRD(s) concerné(s) de prioriser cette fonctionnalité dans leur développement MaCo, mais n'exigerait pas que cette fonctionnalité soit appliquée avant qu'elle soit introduite dans le MaCo.
Deux parties intéressées posent la question comment les clients qui se trouvent déjà en fourniture par défaut au moment d'un éventuel changement de fournisseur par défaut dans une zone donnée seront traités. Changeront-ils de fournisseur par défaut ou resteront-ils chez le même fournisseur jusqu'à la fin de leur période de fourniture par défaut ?	Il est prévu que les clients concernés restent auprès du fournisseur par défaut chez lequel ils ont entamé leur fourniture par défaut, et ceci afin de limiter la complexité des procédures aussi bien pour les clients, que pour les fournisseurs et gestionnaires de réseau. En effet, un changement de fournisseur par défaut pendant la période de fourniture par défaut du client risquerait de prêter à confusion et présupposerait des procédures de communication de marché actuellement inexistantes.
Une partie intéressée s'interroge sur ce qui se passerait avec les clients déjà en fourniture par défaut au cas où la durée de la fourniture par défaut serait raccourcie.	Compte tenu des commentaires reçus, l'Institut n'envisage pas de modifier la durée maximale, cette question ne se pose donc pas. Si la durée serait raccourcie dans le futur, un arrangement transitoire devrait être trouvé pour les clients concernés.
Une partie intéressée s'interroge sur l'éventualité d'une égalité de points entre deux ou plus de candidats. Quel fournisseur serait alors choisi ?	Dans ce cas, le fournisseur par défaut sera sélectionné par tirage au sort. L'Institut apportera cette précision dans le règlement.

<p>Une partie intéressée demande pourquoi le projet de règlement prévoit un régime différent pour le réseau industriel que pour les autres zones données.</p>	<p>Le réseau industriel a un nombre très limité de clients exclusivement industriels et aucun nouveau client ne peut se raccorder à ce réseau. La fourniture par défaut ne s'appliquerait donc en théorie uniquement s'il y avait un changement de client sur un site raccordé au réseau industriel, et que le nouveau client ne choisisse pas de fournisseur avant son emménagement, ou si un contrat de fourniture d'un client vient à échéance sans que le client ne choisisse de nouveau fournisseur. Les clients de ce réseau sont exclusivement des clients industriels avec une forte consommation d'électricité, et aucun cas de fourniture par défaut n'a été communiqué à l'Institut à ce jour. Il semble donc inutile de désigner le fournisseur par défaut de ce réseau au moyen d'un appel à candidatures.</p>
<p>Une partie intéressée estime qu'il serait indiqué que le règlement précise les informations qui seront publiées pour justifier le choix du fournisseur par défaut.</p>	<p>L'Institut compte évaluer les dossiers de candidature et publier un résultat de l'évaluation.</p>
<p>Une partie intéressée a exprimé son mécontentement sur les dispositions légales encadrant la fourniture par défaut et a souligné ceci avec des exemples de cas concrets.</p>	<p>L'Institut prend note des remarques de la partie intéressée, mais ne souhaite pas s'exprimer sur le cadre légal qui ressort des compétences du législateur</p>