



Avis n° 192/2021 du 25 octobre 2021

Objet : avis relatif à un projet d'arrêté royal fixant les autres exigences minimales auxquelles doivent répondre les factures et les informations relatives à la facturation de gaz et d'électricité (CO-A-2021-213)

Le Centre de Connaissances de l'Autorité de protection des données (ci-après "l'Autorité"), en présence de Mesdames Marie-Hélène Descamps et Alexandra Jaspar et de Messieurs Yves-Alexandre de Montjoye, Bart Preneel et Frank Robben ;

Vu la loi du 3 décembre 2017 portant création de l'Autorité de protection des données, en particulier les articles 23 et 26 (ci-après "la LCA") ;

Vu le 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 (Règlement général sur la protection des données, ci-après le "RGPD") ;

Vu la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel (ci-après "la LTD") ;

Vu la demande d'avis de Madame Tinne Van der Straeten, Ministre de l'Énergie, reçue le 20/09/2021 ;

Vu le rapport d'Alexandra Jaspar ;

Émet, le 25 octobre 2021, l'avis suivant :

I. OBJET DE LA DEMANDE

1. En ce qui concerne la facturation, le considérant (48) de la Directive (UE) 2019/944 du Parlement européen et du Conseil du 5 juin 2019 *concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et modifiant la directive 2012/27/UE*, ci-après la Directive, précise ce qui suit :

"Les factures d'électricité constituent un moyen d'information important à la disposition des clients finals. (...) Il est dès lors nécessaire de rendre les factures plus claires et plus faciles à comprendre ainsi que de veiller à ce que les factures et les informations relatives à la facturation indiquent de manière bien visible un nombre limité d'éléments d'information importants qui sont nécessaires pour permettre aux clients de réguler leur consommation d'énergie, de comparer les offres et de changer de fournisseur. D'autres éléments d'information devraient être mis à la disposition des clients finals dans leurs factures ou les documents qui les accompagnent, ou faire l'objet d'une référence claire dans ces documents. Ces éléments devraient être présentés dans la facture ou dans un document séparé qui accompagne la facture, ou la facture devrait contenir une référence indiquant où le client final peut aisément trouver l'information sur un site internet, via une application mobile ou par d'autres moyens".

2. Dans le même ordre d'idées, l'article 18.1 de la Directive définit la finalité de la facture comme suit :

"Les États membres veillent à ce que les factures et les informations relatives à la facturation soient précises, faciles à comprendre, claires, concises, accessibles et présentées sous une forme qui facilite la comparaison par les clients finals. Sur demande, les clients finals reçoivent une explication claire et compréhensible sur la manière dont la facture a été établie, en particulier lorsque les factures ne sont pas établies sur la base de la consommation réelle".

3. Il s'agit d' une finalité déterminée, explicite et légitime au sens de l'article 5.1.b) du RGPD. À cet égard, l'article 18.6 de la Directive oblige les États membres à veiller à ce que les factures et les informations relatives à la facturation respectent les exigences minimales énoncées à l'annexe I de la Directive. Cet article et cette annexe I devaient être transposés en droit belge le 31 décembre 2020 au plus tard (article 71.1 de la Directive).

4. Actuellement, l'arrêté royal du 3 avril 2003 *relatif aux factures de fourniture d'électricité et de gaz*¹ définit encore les données qui doivent être mentionnées sur les factures de régularisation après relevé du compteur. Le projet d'arrêté royal *fixant les autres exigences minimales auxquelles doivent répondre les factures et les informations relatives à la facturation de gaz et d'électricité* soumis pour avis, ci-après le projet, vise à transposer encore en droit belge l'article 18 et l'annexe I de la Directive. Le projet est l'occasion d'encore améliorer la transparence à l'égard des clients finals comme le souhaite la Résolution *visant la simplification de la facture énergétique* qui a été approuvée par la Chambre des représentants le 12 mai 2021².

II. EXAMEN DE LA DEMANDE

5. L'article 3 du projet énumère les informations que doivent contenir les factures de décompte et de clôture à l'égard des clients finals, qu'il s'agisse de grands ou de petits clients finals, telles que prescrites par la Directive. Cet article reprend, certes sous une structure différente, les données mentionnées aux points 1.1 et 1.2 de l'annexe I de la Directive. L'Autorité en prend acte. Elle constate que ces données ne sont pas disproportionnées à la lumière de l'article 5.1.c) du RGPD. Il s'agit d'une part de données permettant à la personne concernée de contrôler que le montant facturé concerne effectivement l'énergie qu'elle a consommée (identification du client, numéro de client, adresse de fourniture, code d'identification unique du client final pour son point de fourniture) et d'autre part de données lui permettant de contrôler l'exactitude de l'énergie facturée (consommation au cours de la période de facturation, par vecteur énergétique, dénomination précise du produit ou du service utilisé, durée du contrat, le cas échéant, avec mention de la date de fin). Enfin, les factures de décompte et de clôture contiennent des données de nature informative (nom, adresse et coordonnées du fournisseur, informations relatives à la possibilité de changer de fournisseur, informations sur les droits des clients finals, lien vers l'outil de comparaison officiel du régulateur régional compétent, comparaison de la consommation réelle de la personne concernée avec sa consommation au cours de la même période de l'année précédente et, le cas échéant, coordonnées des instances où l'on peut obtenir des informations sur les mesures existantes destinées à améliorer l'efficacité énergétique, comparaison avec un client final benchmark moyen appartenant à la même catégorie d'utilisateurs).

6. L'article 4 du projet précise les informations complémentaires³ que les factures de décompte et de clôture contiennent à l'égard des clients résidentiels. Ces mentions complémentaires - qui fournissent à la personne concernée une meilleure idée du décompte, indiquent sur quel compte elle doit payer et avec quelle mention, quelles sont les conséquences d'un paiement tardif, le délai de

¹ L'arrêté royal du 3 avril 2003 est abrogé (voir l'article 15 du projet).

² Chambre, DOC 55-1650/007.

³ Outre les données mentionnées en application de l'article 3 du projet.

préavis qui doit éventuellement être pris en considération - ne donnent lieu à aucune remarque particulière à la lumière de l'article 5.1.c) du RGPD.

7. L'article 5 du projet détermine quelles données la facture d'acompte contient à l'égard des clients résidentiels et des PME. Outre la mention qu'il s'agit d'un acompte et l'indication du montant de l'avance, les autres données, dans la mesure où elles sont pertinentes pour donner à la personne concernée une idée claire de la facture d'acompte, constituent une reprise des données mentionnées aux articles 3 et 4 du projet. Les données énumérées ne sont pas disproportionnées (article 5.1.c) du RGPD).

8. L'article 10 du projet offre au client final la possibilité de réclamer à son fournisseur d'énergie des informations complémentaires sur la consommation passée pour autant que celles-ci soient disponibles. Les informations complémentaires concernent :

- les données cumulées concernant au moins les trois dernières années ou la durée écoulée depuis le début du contrat de fourniture si celle-ci est d'une durée inférieure ;
- les données détaillées sur la durée de consommation par jour, par semaine, par mois et par année, pour autant qu'elles soient mises à la disposition du fournisseur (pour les 24 derniers mois au minimum ou pour la période écoulée depuis le début du contrat, si celle-ci est d'une durée inférieure)⁴.

9. Le fait que le client final puisse réclamer ces informations concernant sa propre consommation dans le passé n'est pas problématique (cela est conforme à l'article 15 du RGPD). L'Autorité constate toutefois que l'on travaille avec des délais minimums. La volonté de donner au client final une vue de sa consommation d'énergie dans le passé ne peut pas constituer une excuse pour les fournisseurs pour conserver ces informations plus longtemps que nécessaire. À la lumière de l'article 5.1.e) du RGPD, il est recommandé de travailler avec des délais maximums afin d'exclure que les données soient conservées trop longtemps.

⁴ Cela ne s'applique que lorsque le client final dispose d'un "compteur intelligent" et pour autant qu'il n'ait pas désactivé la lecture à distance.

PAR CES MOTIFS,

l'Autorité,

estime que l'adaptation suivante s'impose : il convient de prévoir des délais de conservation maximums à l'article 10 (point 9).

Pour le Centre de Connaissances,
(sé) Alexandra Jaspar, Directrice