Document de consultation publique

(PRD)1614 16 mars 2017

à savoir

Chapitre 4.1.4 du projet de décision (B)1614 et la modification envisagée du méthode de calcul uniforme de l'estimation du coût annuel des produits ayant un prix d'énergie variable pour l'électricité et le gaz (annexe 1 à la charte - auparavant: annexe B à la charte version 2013)

Objet :

La CREG organise une consultation publique sur le projet de décision (B)1614 concernant une charte de bonnes pratiques pour la comparaison des prix en ligne de l'électricité et du gaz modifiée sur la base de trois documents de consultation publique:

- 1) le projet de décision (B)1614 (à l'exception du chapitre 4.1.4) et les modifications envisagées de la charte (joint au projet de décision),
- 2) un questionnaire relatif aux modifications envisagées à la charte
- 3) le chapitre 4.1.4 du projet de décision (B)1614 et la modification envisagée du méthode de calcul uniforme de l'estimation du coût annuel des produits ayant un prix d'énergie variable pour l'électricité et le gaz (annexe 1 à la charte auparavant: annexe B à la charte version 2013).

Le présent document de consultation publique traite du chapitre 4.1.4 du projet de décision (B)1614 et de la modification envisagée du méthode de calcul uniforme de l'estimation du coût annuel des produits ayant un prix d'énergie variable pour l'électricité et le gaz (annexe 1 à la charte - auparavant: annexe B à la charte version 2013). Il s'agit des pages 13 à 18 du projet de décision cijoint et des pages 14 et 15 de la charte.

Les répondants peuvent répondre à chacun des documents de consultation précités, mais peuvent également se limiter à un seul de ces documents. Pour autant que ce soit nécessaire, la CREG signale que le comité de direction n'accepte entre autres aucune remarque anonyme en application de l'article 38, §2, premier tiret du règlement d'ordre intérieur (http://www.creg.be/fr/a-propos-de-lacreg/qui-sommes-nous-et-que-faisons-nous).

La CREG demande aux répondants de ne formuler leurs remarques que sur un seul des trois documents de consultation mentionnés sous « Objet » et de ne pas répéter ces remarques dans leur réponse aux deux autres documents de consultation dans la mesure du possible.

Modalités de la consultation :

4) <u>Période de consultation :</u>

Cette période de consultation compte 6 semaines et se termine le 04.05.2017 à 23.59 CET inclus.

- 5) Mode de transmission des observations :
 - Par courriel à consult.1614@creg.be et/ou
 - Par lettre au membre indiqué du Comité de direction de la CREG :

CREG
Laurent JACQUET

Rue de l'Industrie 26-38 1040 BRUXELLES

Si le répondant estime que sa réponse comporte des informations confidentielles, ces informations doivent être indiquées précisément et sans ambiguïté dans la réponse comme étant confidentielles. En outre, cette réponse doit stipuler les raisons de la confidentialité et l'éventuel désavantage ou préjudice que pourrait subir le répondant si ces informations confidentielles étaient malgré tout publiées. Si le répondant (autre qu'une personne physique) estime avoir une raison valable pour que son nom ne soit pas divulgué, il le motive dans sa réponse.

6) Personne de contact et/ou coordonnées de contact pour tous renseignements :

Benedikt Joos, +32 2 289 76 11, consult.1614@creg.be

Groupe cible indicatif:

Les prestataires de services proposant des comparaisons de prix, comme les comparateurs des prix en ligne et autres applications en ligne, les organisations de consommateurs, les fournisseurs d'électricité et de gaz, les organisateurs d'achats groupés, les autres organisations proposant des comparaisons de prix, les intermédiaires dans la vente d'électricité et de gaz aux clients résidentiels et aux PME.

Projet de décision

(B)1614 16 mars 2017

Projet de décision concernant les adaptations de la charte de bonnes pratiques pour la comparaison des prix en ligne pour l'électricité et le gaz

Article 23 §2, alinéa 2, 5°, 19°, 20°, 21° et 24° de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité, et l'article 15/14 §2, alinéa 2, 3°, 12°, 13°, 17° et 21° de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations

Non confidentiel

TABLE DES MATIERES

T/	ABLE D	ES M	ATIERES	2
IN	TRODI	JCTIC	NC	3
1.	BAS	E LEC	GALE	4
2.	ANT	ΓÉCÉC	DENTS	6
	2.1.	Gén	éralités	6
	2.2.	Con	sultation	6
3.			F ET PRINCIPES DE LA CRÉATION D'UNE CHARTE DE BONNES PRATIQUES POUR I	
	3.1.	Obje	ectif de la charte de bonnes pratiques	7
	3.2.		othèses lors de l'élaboration d'une charte de bonnes pratiques pour les comparateurs de ligne pour l'électricité et le gaz	
	3.2.	1.	Conseil des régulateurs européens de l'énergie	8
4.			TION ET PROPOSITIONS DE MODIFICATIONS DE LA CHARTE DE BONNES PRATIQUES POU S DE COMPARAISON DE PRIX	
	4.1.	Prin	cipes de base de la charte de bonnes pratiques version 2013	9
	4.1.	1.	Évaluation de la charte de bonnes pratiques version 2013	LO
	4.1.	2.	Proposition de modification de contenu des dispositions de la charte	۱1
	4.1.	3.	Proposition en complément aux dispositions de la charte qui ne prévoyait rien à ce sujet	L3
	4.1.	4.	Ajustements par rapport à la méthode de calcul unique et son application par l différents acteurs du marché	
5.	CON	ΜМΕΙ	NTAIRES SUR LES ARTICLES DES DISPOSITIONS (modifiees) DE LA CHARTE	١8
	5.1.	Glos	ssaire	١8
	5.2.	Cha	pitre 1 : Le prestataire de service est indépendant et donne des informations objectives ?	۱9
	5.3.		pitre 2 : Le comparateur de prix en ligne donne une comparaison complète, clair préhensible, correcte et exacte	-
	5.4.		pitre 3 : La comparaison des prix en ligne est conviviale, accessible et fournit d rmations à l'utilisateur	
	5.5.	Cha	pitre 4: Obligations vis-à-vis de la CREG	27
	5.6.	Cha	pitre 5: Octroi de l'accréditation et respect de la charte par les prestataires de service a	27
۱۸	MNEYE			o a

Non confidentiel 2/29

INTRODUCTION

Depuis la libéralisation du marché de l'électricité et du gaz naturel¹, plusieurs initiatives ont été prises afin d'impliquer activement le consommateur sur le marché de l'énergie. L'objectif est de permettre au consommateur de profiter des avantages offerts par un marché libéralisé, par la concurrence entre les différents fournisseurs, leurs types de produits et tarifications. Selon une étude récente² de la CREG, « il semble que la Belgique connaisse ces dernières années un haut pourcentage (relatif) de changement de fournisseur mais qu'une majorité importante de contrats soit détenue par le segment le plus cher du marché et que, chez les fournisseurs offrant plusieurs produits, le poids du portefeuille de produits soit principalement concentré sur les produits les plus chers, tandis que les produits moins chers (par exemple les produits en ligne ou sur le web) ne détiennent qu'une part marginale du portefeuille global ». Une information neutre et objective qui soit facilement disponible peut permettre au consommateur de jouer un rôle actif sur le marché de l'énergie. La possibilité de faire des comparaisons de prix en ligne peut aider le consommateur à obtenir un aperçu de l'offre de tous les fournisseurs, afin qu'il puisse changer de contrat sur base d'un choix raisonné.

Le *Citizens' Energy Forum* de février 2016 a souligné dans ses décisions l'importance pour les consommateurs d'énergie d'avoir accès à au moins une comparaison de prix gratuite, certifiée, fiable, complète et indépendante³. Le développement d'une charte de bonnes pratiques, associée à un logo répondant à des critères pour la comparaison des prix en ligne, peut contribuer à améliorer la confiance du consommateur.

En juillet 2013, la CREG a pris la décision d'établir une charte de bonnes pratiques pour les sites de comparaison de prix de l'électricité et du gaz pour les utilisateurs résidentiels et les PME.

La CREG estime qu'il est nécessaire d'évaluer les dispositions de la charte actuelle⁴, étant donné l'arrivée d'une série de nouveaux développements ces dernières années concernant les comparatifs de prix en ligne et l'offre des fournisseurs. La CREG a par ailleurs collecté une série d'idées supplémentaires provenant du suivi de divers sites Internet de comparaison de prix, du retour d'information par rapport aux questions postées sur info@creg.be et des tests des utilisateurs.

Ce projet de décision compte cinq chapitres. Le premier chapitre explique la base légale. Le deuxième chapitre mentionne ensuite les antécédents de ce projet de décision. L'objectif et les hypothèses générales, sur la base des recommandations / lignes directrices européennes, sont détaillées dans le troisième chapitre. Le quatrième chapitre comporte une évaluation et les modifications proposées de la charte. L'explication des articles des dispositions de la charte et la justification de certaines options sont abordées au cinquième chapitre. Le texte de la charte qui est soumis à consultation publique est disponible en annexe..

Ce projet de décision a été approuvé par le comité de direction de la CREG, le 16 mars 2017.

Non confidentiel 3/29

¹ La libéralisation du marché a eu lieu le 1^{er} juillet 2003 pour le marché résidentiel de l'électricité et du gaz naturel en Flandre et depuis le 1^{er} janvier 2007 pour la Wallonie et la Région de Bruxelles-Capitale.

² L'étude de la CREG (F)151217-CDC-1496 sur la composition des portefeuilles de produits par fournisseur et le potentiel d'économies pour les ménages, les PME et les indépendants sur le marché belge de l'électricité et du gaz naturel.

³ Voir https://ec.europa.eu/energy/sites/ener/files/Conclusions.pdf: "The Forum (...) underlines the importance for energy consumers to have access to at least one free of charge, certified, reliable, comprehensive and independant price comparison tool".

⁴ Afin d'établir une distinction claire, la charte de bonnes pratiques pour les sites Internet de comparaison des prix de l'électricité et du gaz pour les utilisateurs résidentiels et les PME est également appelée ici 'charte (de bonnes pratiques) version 2013', approuvée par la décision du Comité de direction de la CREG du 8 juillet 2013

1. BASE LEGALE

L'adoption d'une charte de bonnes pratiques pour les comparateurs de prix en ligne est une compétence fédérale. L'autorité fédérale est compétente pour « fixer les règles générales en matière de protection du consommateur » (art. 6, VI, quatrième alinéa de la loi spéciale de réformes institutionnelles)⁵ et est même exclusivement compétente en matière de pratiques commerciales (art. 6, VI, quatrième alinéa, 4° de la loi spéciale de réformes institutionnelles). La compétence en matière de tarifs et de politique de prix de l'énergie appartient également à l'autorité fédérale (art. 6, VII, troisième alinéa, de la loi spéciale de réformes institutionnelles), sans préjudice de la compétence des régions en matière de distribution, de transport local d'électricité et de distribution publique de gaz (art. 6, VII, deuxième alinéa, a et b de la loi spéciale de réformes institutionnelles).

Les comparateurs de prix en ligne réalisent une comparaison globale de l'offre des fournisseurs de gaz et d'électricité qui inclut les coûts de réseau, mais dont le classement dépend de la composante de fourniture libéralisée. Par conséquent, il apparaît (sans remettre en question la possibilité pour les régulateurs régionaux de développer un site Web de comparaison des prix) que la normalisation de la comparaison des prix de l'électricité et du gaz en ligne est en premier lieu une compétence fédérale.

Au niveau fédéral, ce sont les lois électricité et gaz qui attribuent à la CREG sa compétence en la matière. Les objectifs légaux prévoient que la CREG prend, en concertation avec les autres autorités fédérales concernées, toutes les mesures raisonnables pour :

- promouvoir une ouverture effective du marché pour l'ensemble des clients et des fournisseurs ;
- assurer que les clients bénéficient du fonctionnement efficace du marché;
- promouvoir une concurrence effective; et
- contribuer à garantir la protection des consommateurs.

A l'article 23, §2, deuxième alinéa, les tâches suivantes⁶ en particulier sont confiées à la CREG :

```
« 5° surveille le degré de transparence [...] ;
```

19° veille à ce que la situation notamment technique et tarifaire du secteur de l'électricité ainsi que l'évolution de ce secteur visent l'intérêt général et cadrent avec la politique énergétique globale ;

20° veille aux intérêts essentiels du consommateur [...];

21° surveille le niveau et l'efficacité atteints en termes d'ouverture du marché et de concurrence pour les marchés de gros et de détail [...] ;

[...]

24° contribue à garantir, en collaboration avec toutes autres autorités compétentes, l'effectivité et la mise en œuvre des mesures de protection des clients finals ; »

Non confidentiel 4/29

_

⁵ Loi spéciale de réformes institutionnelles du 8 août 1980.

⁶ La CREG dispose *mutatis mutandis* de la même compétence en vertu de l'art. 15/14 § 2, deuxième alinéa, 3°, 12°, 13°,17° et 21° de la loi gaz.

Il ressort de la lecture conjointe de ces missions que la CREG a pour tâche de garantir la transparence des prix sur les marchés de l'énergie et, en particulier, de veiller à ce que les consommateurs soient correctement informés de l'offre du marché. Les prestataires de services qui proposent aux clients finals de gaz et d'électricité en Belgique un comparateur de prix en ligne pour le gaz et l'électricité jouent dans ce cadre un rôle essentiel.

En publiant cette charte, la CREG opte pour une approche fondée sur une démarche volontaire. La charte définit un cadre standard pour les prestataires de services (indépendance/impartialité) et leurs outils de comparaison.

Lorsqu'un prestataire de services s'engage à respecter la charte, les dispositions de cette dernière prennent un caractère obligatoire. Après avoir suivi une procédure d'accréditation, le prestataire de services obtient le droit de porter le logo de la charte CREG.

Le respect des conditions de la charte constitue une responsabilité importante de la part des signataires. En cas de manquements, l'accréditation peut être suspendue ou retirée.

En outre, l'affichage injustifié du logo de la charte doit être considéré comme une pratique commerciale trompeuse au sens de l'article VI.97 du Code de droit économique. Vu que la charte doit être considérée comme un code de conduite au sens de l'article I.1, 7° du Code de droit économique, son non-respect par des entreprises⁷ est expressément interdit par l'article VI.98 WER:

« Une pratique commerciale est également réputée trompeuse si, dans son contexte factuel, compte tenu de toutes ses caractéristiques et des circonstances, elle amène ou est susceptible d'amener le consommateur moyen à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement, et qu'elle implique:

[...]

2° le non-respect par le professionnel d'engagements contenus dans un code de conduite par lequel il s'est engagé à être lié, dès lors:

a) que ces engagements ne sont pas de simples aspirations, mais sont fermes et vérifiables, et

b) que le professionnel indique, dans le cadre d'une pratique commerciale, qu'il est lié par le code

Vu que les dispositions de la charte de bonnes pratiques sont (i) claires et vérifiables et (ii) qu'il est demandé aux prestataires de services qui souscrivent au code de conduite de la mentionner clairement sur leur comparateur de prix en ligne que le non-respect de la charte par ses signataires constituera une « pratique commerciale trompeuse ». Cela signifie que, même la signature de la charte de bonnes pratiques ne constitue pas une obligation en elle-même, sa non-signature entraîne des conséquences à ne pas sous-estimer.

Par ailleurs, la charte peut également entrainer des conséquences juridiques pour les non-signataires. Sont des pratiques commerciales déloyales en toutes circonstances (art. VI.100 du Code de droit économique) :

1° se prétendre signataire d'un code de conduite alors qu'il ne l'est pas ;

2° afficher un certificat, un label de qualité ou un équivalent sans avoir obtenu l'autorisation nécessaire.

Non confidentiel 5/29

Ī

⁷ La notion d'« entreprise » est définie à l'art. I.1, 1° du Code de droit économique.

2. ANTÉCÉDENTS

2.1. Généralités

Le 8 juillet 2013, le comité de direction de la CREG a pris une décision concernant la charte de bonnes pratiques pour les comparateurs de prix de l'électricité et du gaz pour les utilisateurs résidentiels et les PME⁸. Cette charte a été approuvée par diverses parties, et le logo de la charte de la CREG a été décerné à une série de sites Internet de comparaison de prix.

Dans la charte version 2013, une méthode de calcul pour l'estimation du coût annuel de l'électricité et du gaz a été fixée avec l'accord global de tous les régulateurs belges de l'énergie, des fournisseurs d'énergie et des organisations de consommateurs. Elle a été annexée à la charte, annexe B⁹. L'accord intitulé « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » mentionne que la méthode de calcul de l'accord global doit également être utilisée dans les simulateurs de prix indicatif des fournisseurs¹⁰.

Les deux documents sont abordés dans les chapitres suivants de ce projet de décision.

2.2. Consultation

Le comité de direction de la CREG a décidé, sur la base de l'article 23, §1 de son règlement intérieur, dans le cadre de la présente décision, en application de l'article 33, §1, de son règlement d'ordre intérieur, d'organiser une consultation publique sur le site Internet de la CREG du 23 mars 2017 au 4 mai 2017

La consultation sur ce projet de décision est divisée en plusieurs documents :

- a) Le premier document de consultation se rapporte à la charte de bonnes pratiques modifiée pour la comparaison des prix en ligne et le projet de décision de la CREG, qui formule des commentaires sur les modifications de la version 2017 de la charte.
- Le second document de consultation contient un questionnaire concernant la charte de bonnes pratiques modifiée pour la comparaison des prix en ligne et le projet de décision de la CREG.
- c) Le troisième document de consultation concerne la modification de la méthode de calcul uniforme de l'estimation du coût annuel des produits ayant un tarif d'énergie variable pour l'électricité et le gaz (auparavant : annexe B de la charte version 2013).

Non confidentiel 6/29

⁸ CREG : DÉCISION (B)130708-CDC-1216/4, concernant « une charte de bonnes pratiques pour les sites de comparaison de prix de l'électricité et du gaz pour les utilisateurs résidentiels et les PME »

http://www.creg.be/sites/default/files/assets/Varia/charte_bonnes_pratiques.pdf

⁹ CREG : Annexe B à la charte de bonnes pratiques : Accord global entre tous les régulateurs, les fournisseurs d'énergie et les organisations de consommateurs sur la méthode de calcul et de comparaison standardisée et uniforme de l'estimation du coût annuel de l'électricité et du gaz inclus dans un simulateur de prix http://www.creg.be/sites/default/files/assets/Varia/charte_bonnes_pratiques.pdf, (ci-après : l'accord global)

¹⁰ Voir ci-dessus Chapitre I Transparence des prix de l'accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz », http://economie.fgov.be/fr/binaries/accord electricity fr tcm326-41209.pdf ,(ci-après : l'accord des consommateurs)

Les répondants peuvent répondre à tous les documents de consultation ou en partie. La CREG invite les répondants à soumettre leur point de vue sur certaines questions spécifiques en les assignant autant que possible à un document de consultation et en évitant de les répéter dans les autres documents.

Concernant la consultation publique de l'ajustement de la méthode de calcul uniforme de l'estimation du coût annuel des produits ayant un tarif d'énergie variable, la CREG recommande d'illustrer les éventuelles propositions de méthodes de calcul avec des données chiffrées montrant l'évolution du calcul.

3. OBJECTIF ET PRINCIPES DE LA CRÉATION D'UNE CHARTE DE BONNES PRATIQUES POUR LA COMPARAISON DES PRIX EN LIGNE

3.1. Objectif de la charte de bonnes pratiques

L'objectif de la charte de bonnes pratiques est de rassurer les utilisateurs d'un comparateur de prix en ligne portant le logo de la charte de la CREG qu'ils reçoivent un service indépendant, transparent, correct et fiable. Ceci implique que le comparateur de prix en ligne fournisse des informations permettant aux utilisateurs de choisir le produit qui convient le mieux à leur préférence.

Les dispositions de la charte sont basées sur les principes de base publiés par le Conseil des régulateurs européens de l'énergie (CEER).

Il existe actuellement en Belgique deux types de comparateurs avec d'un côté les comparateurs de droit public des régulateurs régionaux et de l'autre les différents comparateurs commerciaux.

Les comparateurs de droit public (BRUSIM, COMPACWAPE, V-TEST) sont nés de la mission d'information des régulateurs¹¹ et sont financés par les ressources des régulateurs régionaux.

Les comparateurs commerciaux sont aux mains d'initiatives privées et sont financées par les revenus de commissions et autres activités commerciales comme la mise à disposition de bases de données à des tiers.

La distinction entre les deux types de comparateurs réside à l'heure actuelle essentiellement dans le fait que :

- l'utilisateur du comparateur commercial peut passer vers le produit/fournisseur ;
- les comparateurs commerciaux indiquent (peuvent indiquer) les coûts annuels estimés incluant les réductions, au choix de l'utilisateur ;
- les comparateurs commerciaux peuvent proposer des réductions exclusives.

Non confidentiel 7/29

¹¹ Pour la VREG (le régulateur flamand), cette demande de comparaison de prix s'inscrit dans le Décret sur l'énergie, dans l'article 3.1.3, 4°, b) l'information des tarifs et conditions appliqués par les fournisseurs aux clients pour l'électricité et le gaz naturel, y compris l'offre ou la fourniture d'offre de comparaison objective de ces tarifs et conditions ;

Les deux types de comparateurs et l'organisation d'achats groupés ont placé la Belgique au top européen¹² de la dynamique du client. La CREG estime que la version 2017 de la charte est plutôt destinée aux comparateurs commerciaux. Les points suivants y sont pris en considération :

- (la proposition d')¹³ un ajustement du calcul des coûts estimés afin que les réductions soient prises en compte ;
- (la proposition de)¹⁴ l'introduction d'une procédure relative à l'accréditation des prestataires de comparaison de prix en ligne et le fait que le régulateur régional dispose d'un cadre juridique concernant la fourniture d'informations;
- (la proposition d')¹⁵ une approche dynamique via laquelle un utilisateur peut choisir des options en fonction des différents produits proposés par les fournisseurs, tandis que les comparateurs de droit public disposeraient de moins de moyens humains et techniques pour adapter les paramètres de leurs outils et leur comparaison de prix en ligne à chaque modification (promotionnelle) des fournisseurs.

Alors que les comparateurs de droit public peuvent assurer plutôt le transfert d'informations aux utilisateurs, les comparateurs commerciaux peuvent eux jouer davantage sur l'évolution du marché et la dynamique des fournisseurs et de leurs offres.

La CREG veille à ce que certains principes de base soient appliqués par tous les opérateurs, comme l'uniformité du calcul du coût annuel estimé, des calculs corrects et précis ainsi qu'un bon transfert d'informations¹⁶. La CREG a scindé la consultation sur la modification de la charte afin que les acteurs du marché qui ne sont pas éligibles pour l'obtention du logo de la charte puissent définir leur vision sur d'autres aspects.

3.2. Hypothèses lors de l'élaboration d'une charte de bonnes pratiques pour les comparateurs de prix en ligne pour l'électricité et le gaz

3.2.1. Conseil des régulateurs européens de l'énergie

Le Conseil des régulateurs européens de l'énergie (CEER) a publié un document intitulé *Guidelines of Good Practice on Price Comparison Tools* (GGP) le 10 juillet 2012. En 2016, le CEER a examiné si ces recommandations pouvaient être améliorées afin de s'assurer qu'elles répondent aux problèmes auxquels l'utilisateur d'outil de comparaison (CT) est confronté, à la fois aujourd'hui et dans le futur. Le document de 2012 contient quatorze recommandations réparties en huit thèmes :

I. Independence of the tool	I. Indépendance de l'instrument	
II. Transparency	II. Transparence	
III. Exhaustiveness	III. Exhaustivité	
IV. Clarity and comprehensibility	IV. Clarté et compréhensabilité	
V. Correctness and accuracy	V. Exactitude et précision	
VI. User-friendlyness	VI. Convivialité	

Rapport conjoint sur le développement des marchés de l'électricité et du gaz naturel en Belgique ; http://www.creg.be/sites/default/files/assets/Publications/Others/20160707-MarktrapportFR.pdf

Non confidentiel 8/29

¹³ Voir chapitre suivant 4.1.2.2.

¹⁴ Voir chapitre suivant 4.1.3.2 et 5.

¹⁵ Voir chapitre suivant 4.1.2.3.

Les comparateurs de prix en ligne, les fournisseurs, les organisateurs d'achats groupés, les (nouveaux) prestataires proposant des services de comparaison de prix (qui ne se font pas en ligne, ou portant sur un nombre limité de produits)

VII. Accessibility	VII. Accessibilité
VIII. Customer empowerment	VIII. Customer empowerment

L'évaluation du CEER en 2016 des recommandations de 2012 doit également apprécier dans quelle mesure les développements futurs pourraient avoir un impact sur les changements dans la comparaison des prix. Les tendances suivantes ont été identifiées ci-après:

- a) nouveaux modèles de tarification;
- b) participation à la gestion de la demande (réponse côté de la demande) ;
- c) prosommateurs;
- d) services et options ajoutés aux contrats d'énergie.

Le document de consultation recense une série de questions réparties en deux catégories :

- a) la nécessité d'adapter les recommandations existantes de 2012 ;
- b) développements du marché pouvant nécessiter une mise à jour du GGP.

La procédure de consultation a eu lieu du 8 novembre 2016 au 16 janvier 2017.

La CREG a joué un rôle actif lors de la rédaction du document de consultation du CEER et un certain nombre de considérations émanant de ce dernier alimente la proposition de modification de la charte.

4. EVALUATION ET PROPOSITIONS DE MODIFICATIONS DE LA CHARTE DE BONNES PRATIQUES POUR LES SITES DE COMPARAISON DE PRIX

4.1. Principes de base de la charte de bonnes pratiques version 2013

La charte de bonnes pratiques version 2013 est basée sur les recommandations susmentionnées de la CEER de 2012 dans lesquelles les thèmes mentionnés au point 3.2.1 ont été répartis en trois chapitres:

- a) Le premier chapitre traite de la structure du comparateur de prix en ligne qui, en tant qu'organisation (commerciale), doit être **indépendant** et **transparent** et doit transmettre des **informations impartiales**.
- b) Le deuxième chapitre traite des principes suivants : **exhaustivité** de la comparaison sur la base des données remplies et des préférences, **clarté** et **intelligibilité** de la présentation des résultats et d'information tarifaire **exacte** et **précise**.
- c) Le troisième chapitre énumère les exigences en matière de **convivialité**, **d'accessibilité** et de **divulgation d'informations**.

Non confidential 9/29

La CREG estime que ces principes de base sont toujours valables. Étant donné (i) l'évolution du marché des comparateurs de prix en ligne, (ii) les constats établis par la CREG et (iii) l'interaction des différents acteurs du marché, la CREG estime que certaines dispositions de la version 2013 de la charte devraient être adaptées et complétées.

En effet, la version 2013 de la charte contient un certain nombre de règles strictes pour un prestataire de service et a été rédigée dans l'optique du principe de l'entonnoir. Cela implique que l'utilisateur reçoit d'abord le plus possible d'informations et peut ensuite, au travers de questions et de filtres spécifiques, faire un choix raisonné pour un produit.

4.1.1. Évaluation de la charte de bonnes pratiques version 2013

Lors de l'évaluation de la charte de bonnes pratiques version 2013, la CREG a identifié une série de points qui :

- modifient le contenu des dispositions de la charte :
 - l'extension des dispositions de la charte à d'autres types de comparateurs de prix comme les nouvelles applications en ligne ;
 - les réductions dans le coût estimé;
 - l'usage des options et des filtres ;
- complètent les dispositions de la charte qui ne prévoyait rien à ce sujet :
 - la comparaison des produits et le potentiel d'économies ;
 - la demande et la reconnaissance du logo de la charte CREG;
- se rapportent à la méthode de calcul unique et l'application par les différents acteurs du marché :
 - le coût annuel estimé de produits à composante énergétique variable et plus particulièrement le calcul des produits avec des paramètres d'indexation liés au marché spot;
 - l'extension de la méthode de calcul à d'autres acteurs du marché.

Des discussions avec les prestataires de services (commerciaux) de comparaison de prix indiquent que certaines dispositions de la charte offrent peu de possibilités pour différencier l'interface utilisateur. La CREG souhaite en tenir compte car une interface utilisateur a des exigences spécifiques en fonction des différents groupes cibles et la CREG tient à ne pas entraver le développement de nouvelles initiatives par des règles trop strictes. La CREG a étudié quelles dispositions de la charte version 2013 étaient trop restrictives pour la conception du site web ou d'une application, ce qui a débouché sur une série de propositions d'amendements.

Ensuite, il était opportun d'élaborer les procédures concernant l'octroi, la suspension et le retrait du logo de la charte CREG en vue d'une plus grand transparence et sécurité juridique.

Enfin, la CREG a remanié plusieurs dispositions pour avoir un document plus cohérent et certaines dispositions sont reformulées pour une meilleure lisibilité du texte.

Non confidentiel 10/29

4.1.2. Proposition de modification de contenu des dispositions de la charte

4.1.2.1. Nouvelles formes de comparaison de prix en ligne

Dans la charte de bonnes pratiques version 2013, un site Internet de comparaison de prix en ligne est défini comme suit : « site Internet géré par, ou au nom ou pour le compte d'un prestataire de service qui collecte pour les clients finals sur le territoire belge, les tarifs et les conditions des fournisseurs d'électricité et de gaz et établit une comparaison sur base d'un certain nombre de paramètres ». La charte de bonnes pratiques version 2013 contient une série de dispositions basée sur la méthode de comparaison de prix d'un site Web où le consommateur répond lui-même à une série de questions, pour ensuite faire un choix dans une liste des résultats. Récemment, un certain nombre d'initiatives ont été développées où, avec d'une application mobile (app) via smartphone, tablette ou autre appareil électronique ou lors du chargement d'une facture de consommation, des comparaisons de prix en ligne sont proposées. Les dispositions de la charte 2013 peuvent être interprétées strictement (absence de questions préalables et participation directe de l'utilisateur), entravant ainsi ces nouveaux développements technologiques dans leur développement. La CREG propose d'étendre dans sa version de la charte de 2017 la définition à ces nouveaux développements, en modifiant la définition de la comparaison de prix en ligne :

« Comparateur de prix en ligne : un service sur l'Internet (y compris un site Web ou une application) pour comparer les prix de l'électricité et du gaz sur la base d'un certain nombre de paramètres. »

4.1.2.2. <u>Les réductions dans le coût annuel estimé</u>

Dans la charte de bonnes pratiques version 2013, le principe d'application des réductions est décrit comme suit :

Première liste de questions

- •en premier lieu, un calcul du coût estimé annuel doit être basé sur une série de questions sur le lieu, la consommation et le type de compteur (pour l'électricité) (prescription II.2 de la charte 2013)
- •si l'estimation du coût annuel est basée uniquement sur ces paramètres, la comparaison du prix est donnée sans tenir compte des réductions (prescription II.3.2 de la charte 2013)

Deuxième liste de questions dans une rubrique distincte

- •le comparateur de prix peut poser des questions complémentaires dans une rubrique distincte au sujet des formalités administratives et des réductions (prescription II.4 de la charte 2013)
- •le coût annuel estimé est calculé et les résultats modifiés sont présentés dans l'écran de résultats (prescription II.4 de la charte 2013)

Non confidentiel 11/29

Lors de la rédaction de la charte version 2013, l'intention était, entre autres, de faciliter la comparaison des nouveaux produits « en ligne » avec la gamme de produits pour lesquels des réductions étaient octroyées séparément pour la domiciliation et les acomptes de facturation sans le format papier. Elle visait également à informer clairement l'utilisateur du site de comparaison de prix et à le laisser librement choisir certains types de réductions.

Au cours des dernières années, la CREG a constaté que différents types de remises sont accordées, telles que primes de bienvenue, réductions de déménagement pour (nouveaux) clients, réductions pour un nombre limité de (nouveaux) clients, la facturation d'un pourcentage de l'utilisation aux heures de pointes au tarif des heures creuses, des remises dual fuel, des remises pour les membres d'associations/organisations, ... Certaines remises sont accordées chaque année (remises récurrentes), d'autres ne sont valables qu'un an ou ne sont applicables que sous de (très) strictes conditions.

La prescription de la charte selon laquelle les réductions ne sont pas directement appliquées ne correspond pas aux approches des comparateurs de prix et à certains plans tarifaires au sein du marché de détail qui doivent encourager les consommateurs à passer à un nouveau contrat. La CREG a effectué des tests d'utilisateurs (limités) au cours desquels il a été demandé à l'utilisateur s'il a une préférence - ou non - pour l'application immédiate des remises à la comparaison de prix. Il ressort des tests d'utilisateurs que dans tous les cas, l'utilisateur opte pour une estimation du coût annuel incluant les réductions, mais que des informations complètes devraient être données sur la nature de ces réductions. L'utilisateur d'un comparateur de prix en ligne semble être conscient que les remises sont inclues et considère objectivement que des conditions sont associées aux réductions.

Il est proposé dans la nouvelle version 2017 de la charte d'inclure les réductions dans le coût annuel estimé à la condition que :

- le consentement préalable de l'utilisateur soit demandé ;
- des informations complètes et claires soient données sur les conditions de remises afin qu'il puisse évaluer les conséquences éventuelles de son choix.

L'utilisateur doit recevoir des informations claires sur le contenu de la remise (quelles sont les conditions de la remise et comment est-elle calculée ?) et son application dans le temps (quand est-elle inclue dans la facturation (une seule fois au début/à la fin de la période (annuelle) ; au *prorata* des factures (mensuelles) de paiement ; ...). Si un remise est rétroactivement récupérée en cas de fin prématurée du contrat¹⁷, cela doit être expliqué sans ambiguïté et clairement.

4.1.2.3. L'usage des options et des filtres

Comme mentionné dans le chapitre 4.1, la charte version 2013 a été élaborée en partant de l'optique d'offrir au début à l'utilisateur un maximum d'informations et après, à l'aide des options et des filtres, lui permettre de faire un choix rationnel. Dans la charte version 2017, il y a la possibilité de présenter un certain nombre d'options ou de filtres au début afin que l'utilisateur du comparateur des prix en ligne puisse indiquer immédiatement sa préférence. Chaque option ou filtre doit être associé à une information suffisante.

Non confidentiel 12/29

¹⁷ La fin prématurée du contrat signifie en cours de durée du contrat.

4.1.3. Proposition en complément aux dispositions de la charte qui ne prévoyait rien à ce sujet

4.1.3.1. <u>La comparaison des produits et le potentiel d'économie</u>

La comparaison des prix est accompagnée d'une présentation de tous les produits proposés au moment de la comparaison.

Certains comparateurs proposent par la suite la possibilité de sélectionner des produits de la liste des résultats afin de les comparer. Ceci est défini comme une **comparaison des produits de la gamme actuelle**. Pour ce type de comparaison, il doit être clairement communiqué qu'elle concerne des offres actuelles afin d'éviter qu'un utilisateur suppose que la comparaison soit faite avec son contrat actuel et son potentiel d'économie soit affiché.

Quand un comparateur propose une **comparaison avec le contrat en cours**, il y a lieu de demander des informations détaillées à l'utilisateur afin d'identifier son contrat en cours. Selon le CREG Scan , il apparaît en effet qu'en fonction de la date de début du contrat, des tarifs différents existent pour des produits portant le même nom.

Lors d'une comparaison avec le contrat en cours, un comparateur de prix ne peut pas proposer un autre produit (un produit courant similaire ou le produit le plus cher du fournisseur) lorsqu'il ne dispose pas de données de comparaison correctes.

Quand un comparateur de prix en ligne ne dispose pas des données historiques de contrats, il peut se référer au CREG Scan.

La CREG plaide pour une identification claire du produit (avec ses caractéristiques) contractée par le consommateur sur la facture (finale).

4.1.3.2. <u>La demande et la reconnaissance du logo de la charte</u>

La version 2013 de la charte contient un préambule qui énumère une série de principes concernant le logo de la charte et le respect des dispositions de celle-ci.

Dans le projet de la charte version 2017, un certain nombre de dispositions ont été ajoutées au chapitre 5, concernant la demande, l'octroi, le contrôle et la suspension ou révocation éventuelle de l'accréditation d'utilisation du logo de la charte.

4.1.4. Ajustements par rapport à la méthode de calcul unique et son application par les différents acteurs du marché

4.1.4.1. Calcul du coût annuel estimé pour les produits ayant un prix d'énergie variable

L'annexe B de la charte de 2013 contient un accord global entre les régulateurs, les fournisseurs d'énergie et les organisations de consommateurs sur une façon standardisée et uniforme de calculer et de comparer le coût annuel estimé de l'électricité et du gaz.

Une telle méthode uniforme de calcul des prix pour les produits ayant un tarif d'énergie variable doit veiller à ce que la comparabilité entre les produits, par exemple, entre un prix d'énergie fixe et variable, proposés sur le marché de l'énergie s'améliore et que les utilisateurs soient informés de façon plus claire et plus uniforme, ce qui profite à la transparence du marché.

Non confidentiel 13/29

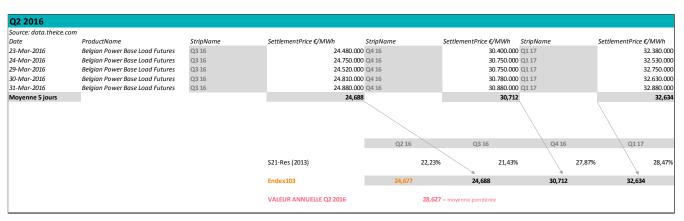
À la suite des modifications apportées à la charte en 2013, le calcul tel que prévu à l'annexe B de la charte a également été évalué. Depuis janvier 2014 (Q1 2014), le coût annuel estimé par toutes les parties de l'accord global est affiché conformément à la méthode de calcul définie à l'annexe B.

4.1.4.1.1. Paramètres d'indexation lies aux cotations forward

Cette méthode de calcul prend en compte uniquement les paramètres d'indexation - qui constituent une partie de la formule de prix pour les produits à prix d'énergie variables - liés aux cotations *forward*, une estimation de la valeur du paramètre d'indexation est réalisée sur une année complète¹⁸. Dans la mesure des possibilités et des disponibilités, les cotations *forward* sont donc prises en compte.

La méthode de calcul utilisée est illustrée ci-dessous avec l'exemple 1:

Exemple 1



Dans l'exemple 1,la valeur estimée pour une année complète est calculée avec le paramètre d'indexation Endex₁₀₃ au second trimestre 2016 (Q2 2016).

La valeur de Q2 2016 (Endex $_{103}$ = 24,677) au moment du calcul - au début du second trimestre 2016 - est entièrement connue et définitive. Pour arriver à une estimation de la valeur pour une année complète et ce pour les trois trimestres suivants (Q3 et Q4 2016 et Q1 2017) le calcul est basé sur la cotation des cinq derniers jours de bourse précédant le trimestre pour lequel le calcul est réalisé. Pour Q2 2016, il s'agit des cinq derniers jours de bourse de mars 2016.

Les valeurs moyennes sont calculées pour les quatre trimestres et pondérées par les profils de SLP. Cette valeur moyenne pondérée est donc la valeur annuelle de Q2 2016.

Hormis la mise à jour des profils SLP, il n'y a pas de proposition de modification de la méthode de calcul des paramètres d'indexation liés aux cotations *forward*.

Non confidentiel 14/29

¹⁸ L'article 20bis, §2 de la Loi électricité et l'article 15/10bis, §2 de la Loi gaz prévoient une indexation trimestrielle du prix variable de l'énergie. Cela signifie qu'au début de chaque trimestre, une valeur ajustée du paramètre d'indexation est calculée et appliquée par les fournisseurs.

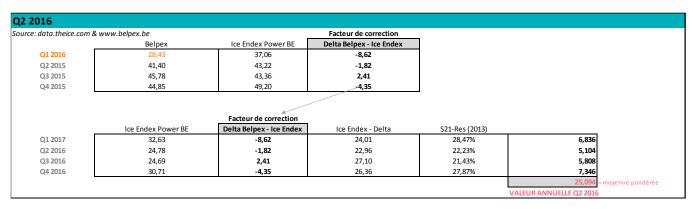
4.1.4.1.2. Paramètres d'indexation liés aux cotations spot

Pour les paramètres d'indexation liés aux cotations *spot* se pose le problème spécifique de l'absence de cotation pour le futur – les trimestres suivants. Les paramètres d'indexation actuellement utilisés par les fournisseurs ont tous un lien avec un marché *day ahead*. Un marché *day ahead* a pour caractéristique que, dans un délai très court, un jour à l'avance, il réagit aux événements du marché.

Dans la version actuelle de l'annexe B de la charte, celle-ci utilise des cotations *forward* étendues au calcul de la redevance annuelle pour les paramètres d'indexation basés sur les cotations *spot*. Les différences constatées entre les cotations *spot* et *forward* des quatre trimestres précédents sont utilisées comme facteur de correction des cotations *forward*¹⁹ pour les quatre trimestres suivants.

L'exemple 2 ci-dessous en est une illustration:

Exemple 2



La méthode de calcul actuelle de l'Annexe B de la charte prévoit que les différences trouvées dans le passé entre les cotations *spot* et *forward* durant quatre trimestres sont incorporées au calcul du facteur de correction, tandis que l'évolution réelle des valeurs des paramètres d'indexation n'y est pas nécessairement liée.

Les paramètres d'indexation liés aux cotations spot sur le marché de l'électricité

Si les valeurs trimestrielles moyennes des cotations *spot* (Belpex) et des cotations *forward* (Endex₁₀₃) sur la période Q1 2007^{20} -Q3 2016^{21} sont comparées, la CREG constate que les cotations *spot* sont structurellement plus basses que les cotations *forward*.

Cette différence est de 8 % sur la période concernée.

Non confidentiel

¹⁹ Cela concerne, dans ce cas, les cotations *forward* selon le principe de la valeur moyenne des cinq derniers jours de bourse

²⁰ Q1 2007 = premier trimestre complet pour lequel les cotations-Belpex sont disponibles.

²¹ Q3 2016 = dernier trimestre complet pour lequel les cotations-Belpex sont disponibles.

Tableau 1

Relney Endey103					
	Belpex Endex103				
	Valeur	Valeur			
	réelle	réelle			
Q1 2007	30,655	62,887			
Q2 2007	32,638	31,033			
Q3 2007	31,387	41,437			
Q4 2007	71,985	45,141			
Q1 2008	64,199	81,233			
Q2 2008	72,891	60,994			
Q3 2008	72,927	80,006			
Q4 2008	72,399	104,461			
Q1 2009	48,437	66,118			
Q2 2009	32,579	33,447			
Q3 2009	34,960	36,982			
Q4 2009	41,590	47,405			
Q1 2010	43,876	43,558			
Q2 2010	42,009	35,276			
Q3 2010	42,725	48,221			
Q4 2010	56,492	52,754			
Q1 2011	54,870	57,162			
Q2 2011	49,081	53,711			
Q3 2011	42,764	52,792			
Q4 2011	50,878	65,021			
Q1 2012	50,396	52,977			
Q2 2012	41,446	43,058			
Q3 2012	44,601	39,119			
Q4 2012	51,438	56,983			
Q1 2013	56,605	57,935			
Q2 2013	46,952	45,212			
Q3 2013	39,182	32,522			
Q4 2013	47,258	49,725			
Q1 2014	38,593	54,850			
Q2 2014	39,147	35,964			
Q3 2014	39,030	37,892			
Q4 2014	46,322	62,858			
Q1 2015	46,695	54,067			
Q2 2015	41,401	42,390			
Q3 2015	45,776	40,920			
Q4 2015	44,852	48,811			
Q1 2016	28,435	37,863			
Q2 2016	27,144	24,684			
Q3 2016	32,586	28,070			
Moyenne	46,082	49,886			
Différence 8,25%					
	=	8%			

Non confidentiel 16/29

Les différences varient selon le trimestre et peuvent également changer de signe.

La CREG recommande dès lors, de rester au plus près du paramètre utilisé par le fournisseur dans le calcul des valeurs annuelles de paramètres d'indexation. Il est donc proposé d'utiliser les dernières valeurs trimestrielles connues du paramètre concerné pour le calcul de la valeur annuelle des paramètres d'indexation sur la base des cotations *spot*.

Ceci est détaillé dans l'exemple 3 ci-après :

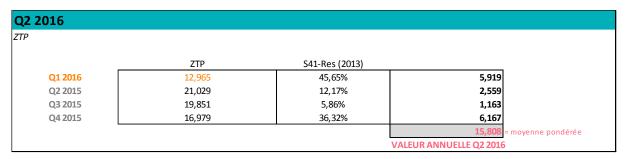
Exemple 3

elpex				
	Belpex	S21-Res (2013)		
Q1 2016	28,435	28,47%	8,095	
Q2 2015	41,401	22,23%	9,203	
Q3 2015	45,776	21,43%	9,810	
Q4 2015	44,852	27,87%	12,500	
			39,609 = moyenne pondé	ré e
			VALEUR ANNUELLE Q2 2016	

Les paramètres d'indexation liés aux cotations spot sur le marché du gaz

Pour les paramètres d'indexation fondés sur les cotations *spot* du marché gazier, une seule méthode de calcul est proposée, comme pour l'électricité.

Cette méthode est détaillée dans l'exemple 4 ci-après :Exemple 4



Les prix *spot* ont la particularité de réagir à court terme aux évolutions du marché, si bien qu'il est très difficile voire impossible de présager leur évolution future. Il est donc proposé d'utiliser les dernières valeurs trimestrielles connues du paramètre concerné pour le calcul de la valeur annuelle des paramètres d'indexation sur la base des cotations *spot*.

L'annexe 1 de ce projet de décision reprend le document de la méthode de calcul révisée.

4.1.4.2. Extension de la méthode de calcul uniforme aux autres parties

Le paragraphe précédent met en avant les dispositions prises pour le calcul du coût annuel estimé d'un produit au prix d'énergie variable par le biais de l'accord global. L'accord des consommateurs fait également référence à cette méthode de calcul, qui s'applique de ce fait aux fournisseurs. L'accord global devait garantir au consommateur un calcul de prix uniforme et identique en cas de simulation tant par le fournisseur que par le site de comparaison²². L'uniformité du calcul des coûts estimés par l'intermédiaire d'autres canaux (tierces parties) est discutée ci-après.

Non confidentiel 17/29

L'accord des consommateurs stipule que les fournisseurs peuvent également compléter les résultats avec des informations promotionnelles

Une importante initiative de *switching* s'est développée au cours des dernières années par l'organisation d'achats groupés d'énergie, visant à obtenir de meilleures conditions d'achat auprès des fournisseurs par un pouvoir de marché plus important. Les campagnes de ces achats groupés annoncent un potentiel d'économie moyen et procèdent à un calcul personnalisé après l'inscription, qui fait souvent une comparaison avec le produit actuel. Dans l'étude (F)140619-CDC-1337 sur l'organisation d'achats groupés sur le marché de l'énergie, la CREG a conclu que:

« Afin de simplifier davantage les informations aux consommateurs et d'augmenter la transparence, on pourrait penser à étendre le calcul de prix tel que prévu dans la charte, ce qui permettrait d'informer de manière uniforme et sérieuse le consommateur du potentiel d'économie que présentent les achats groupés. Dans ce cadre, la fourniture d'informations correctes de la part de toutes les parties concernées par l'achat groupé est considérée comme primordiale pour la CREG. »

Viennent ensuite les initiatives de parties qui ne sont pas des comparateurs de prix en ligne ou des organisateurs d'achats groupés et qui proposent au consommateur une comparaison de prix ou un potentiel d'économie en suivant la méthode de calcul de la charte.

La CREG estime que les consommateurs sont mieux informés lorsque la même méthode de calcul est utilisée par tous les intermédiaires (tiers). L'annexe se rapportant au calcul du coût annuel estimé des produits au prix d'énergie variable pourrait également être approuvée par d'autres parties que les comparateurs de prix en ligne. Ces parties pourraient mentionner dans leur calcul la mention « calcul uniforme du coût estimé.

5. COMMENTAIRES SUR LES ARTICLES DES DISPOSITIONS (MODIFIEES) DE LA CHARTE

Les dispositions (modifiées) de la charte sont expliquées dans ce chapitre. L'objectif est de préciser la raison sous-jacente de certaines dispositions et de donner une indication de leur application.

5.1. Glossaire

Sauf si d'autres dénominations sont reprises dans le glossaire, la terminologie de la loi sur l'électricité et la loi sur le gaz est d'application.

Un certain nombre de définitions ont été adaptées ou rajoutées par rapport à la version 2013 de la charte. Certaines définitions ont été supprimées car elles n'apparaissent plus dans le texte de la charte.

La définition de « site Internet de comparaison de prix » a été supprimée et remplacée par le terme « comparaison des prix en ligne ». Ceci a été expliqué dans le chapitre 4.1.2.1.

Outre le terme « écran de résultat », une définition de « liste des résultats » a été ajoutée parce que la dénomination « écran de résultat » concerne en fait l'interface utilisateur du comparateur de prix en ligne.

La liste des résultats est la vue d'ensemble des résultats du calcul établi sur la base des données et des choix de l'utilisateur.

Non confidentiel 18/29

L'écran de résultat est la représentation de la liste des résultats avec les informations complémentaires demandées, donnant à l'utilisateur la possibilité d'interpréter cette liste.

Les termes généraux de « consommateur » et « utilisateur » mentionnés dans la charte sont explicités.

Les termes « contrat actuel », « accréditation» et « logo de la charte » sont ajoutés en vertu des nouvelles dispositions de la charte.

5.2. Chapitre 1 : Le prestataire de service est indépendant et donne des informations objectives

Le chapitre 1 traite des dispositions relatives à l'indépendance et l'impartialité du prestataire de service.

Le **paragraphe 1.1** énumère un certain nombre de critères afin de définir l'indépendance. Ces critères sont en partie basés sur les définitions des entreprises liées à la loi sur les sociétés pour lesquelles un « contrôle de droit » existe. D'autre part, un certain nombre de critères sont donnés et décrivent le « contrôle de fait », en particulier quand un soutien financier durable est donné ou lorsqu'une fonction est exercée chez un fournisseur d'électricité et/ou de gaz.

Le paragraphe 1.2 mentionne des dispositions en matière d'impartialité.

Le <u>paragraphe 1.2.1</u> définit que la comparaison des prix en ligne doit être impartiale, ce qui signifie qu'aucun fournisseur ne peut être avantagé ou désavantagé dans la divulgation et la présentation des données du fournisseur. Ce principe d'impartialité s'applique à la fourniture d'informations en ligne, mais aussi aux informations fournies par le *helpdesk* des comparateurs de prix ou dans les conversations de type *chat*. Lorsqu'un prestataire de service demande une accréditation à la charte, un code de conduite interne pour le *helpdesk* et les conversations *chat* (le cas échéant) doivent être soumis.

Les paragraphes 1.2.2 et 1.2.3 décrivent un certain nombre de situations liées à l'évaluation de l'impartialité du comparateur de prix en ligne.

Le <u>paragraphe 1.2.2</u> se réfère à la situation où le prestataire de service met sa base de données et son module de calcul à la disposition d'un fournisseur, qui doit équiper son site Web avec un simulateur de prix indicatif²³. La charte de bonnes pratiques n'interdit pas ce service mais souhaite éviter la situation où le fournisseur propose ses produits comme le meilleur achat via le simulateur en y mentionnant le logo, le nom ou toute autre référence alors que seuls des résultats partiels des prix de la comparaison sont donnés. Quand le consommateur effectue une comparaison de prix via le comparateur de prix en ligne, il est dès lors possible que la liste des résultats diffère de celle montrée par le fournisseur. Le prestataire de service doit, dans le cas d'un accord de coopération et/ou d'un contrat de service, superviser la mise en œuvre de cette prescription. Lorsque, sur le site Web d'un fournisseur, il est fait référence à la comparaison des prix en ligne et que les résultats de la comparaison ne sont pas identiques, il s'agit d'un élément de partialité à l'égard du fournisseur.

Non confidentiel 19/29

²³ En vertu du chapitre I de l'accord des consommateurs

Certains fournisseurs ne veulent pas conclure d'accords avec des sites de comparaison de prix en ligne et payer une redevance quand un nouveau client est fourni par ce canal. Le <u>paragraphe 1.2.3</u> décrit la situation selon laquelle un comparateur influencerait activement un utilisateur et le dirigerait vers un autre produit pour lequel il recevrait une compensation.

Paragraphe 1.3

En poussant le comparateur de prix en ligne vers une présentation transparente, le consommateur peut avoir confiance en l'indépendance et l'impartialité du comparateur de prix. Le modèle d'affaires d'un comparateur de prix commercial est souvent basé sur les revenus de commissions par clic, par référence ou par contrat conclu. La communication sur la source de revenu du comparateur peut rassurer le consommateur sur les interactions entre le fournisseur et le comparateur et les intérêts de ce dernier. Il suffit de reprendre les informations sur le modèle de revenus du comparateur de prix dans la rubrique FAQ (Foire aux questions).

Le **paragraphe 1.4** sur la publicité ou autres actions de *marketing* a pour but de ne pas influencer (visuellement) l'utilisateur.

Le paragraphe 1.5 couvre la gestion et le contrôle du comparateur de prix en ligne.

Le <u>paragraphe 1.5.1.</u> donne, tout d'abord, une définition de la gestion et du contrôle de la comparaison des prix en ligne. Le prestataire de service qui souscrit à la charte de bonnes pratiques doit avoir un contrôle sur la base de données et le module de calcul.

L'adaptation de la comparaison des prix en ligne (tant la base de données que la présentation visuelle) peut être effectuée par un tiers au nom du prestataire de service (comme un consultant externe). Le prestataire de service demeure responsable de la comparaison des prix en ligne et veille à ce que les exigences en matière d'indépendance du paragraphe 1.1 prévalent également pour le tiers.

Le <u>paragraphe 1.5.3</u> concerne la situation dans laquelle la base de données et le module de calcul, éventuellement avec une interface personnalisée, sont mis à disposition de tiers par le prestataire de service²⁴. Le tiers souhaite indiquer que les prescriptions de la charte de bonnes pratiques sont suivies lors de la comparaison de prix. Cette pratique peut représenter un avantage pour les deux parties, d'une part parce qu'un groupe cible (spécifique) - que le comparateur de prix en ligne ne peut éventuellement pas approcher autrement - est abordé et d'autre part parce que le tiers reçoit une compensation en contrepartie. La mise à disposition de la base de données et du calculateur de prix pourrait mener à une multiplication des comparateurs de prix en ligne sollicitant le logo de la charte de bonnes pratiques alors qu'en fin de compte, un seul prestataire de service est à la base de la démarche. La CREG estime que l'approche de différents groupes cibles spécifiques peut apporter une plus grande mobilité sur le marché de l'énergie et que la confiance d'une bonne comparaison de prix doit pour ce faire être donnée. D'autre part, une multiplication des comparateurs de prix en ligne qui se rapportent en fait au même fichier de base limiterait le développement du marché des comparateurs de prix commerciaux.

Cette disposition indique que les parties tierces peuvent se référer à la charte de bonnes pratiques et à l'accréditation du prestataire de service original, à condition que les résultats de la comparaison des prix soient identiques à la comparaison générée par le comparateur de prix en ligne.

Non confidentiel 20/29

²⁴ Cette situation est différente de celle du paragraphe 1.2.2 qui se rapporte principalement à la communication sélective des résultats de la comparaison des prix en ligne par les fournisseurs, alors que dans cette situation la version complète de la comparaison serait disponible.

5.3. Chapitre 2 : Le comparateur de prix en ligne donne une comparaison complète, claire, compréhensible, correcte et exacte

Ce chapitre traite de la comparaison de prix qui doit proposer un aperçu complet, correct et précis de l'offre de produits et de prix correspondant au choix de l'utilisateur. Un comparateur de prix en ligne doit toujours s'assurer que des informations claires et compréhensibles sur les différentes options proposées soient données à l'utilisateur.

Paragraphe 2. 1

Cette disposition stipule qu'un comparateur de prix en ligne doit pouvoir proposer une comparaison de prix uniquement sur la base des données relatives au code postal, à la consommation, dans le cas de l'électricité au type de compteur et les autres éléments clés des tarifs du réseau. Si le calcul des prix nécessite – à la suite de dispositions législatives ou administratives (telles que la législation sur les impôts ou les décisions réglementaires) - des paramètres supplémentaires, les informations demandées doivent être ajustées.

Paragraphe 2.1.1

La CREG estime que les consommateurs ont intérêt à connaître leur consommation réelle actuelle et une estimation de leurs coûts annuels basés sur celle-ci. Dans certains cas, le consommateur ne connaît pas sa consommation (par exemple, à la conclusion d'un premier contrat, la modification de la source de chauffage, des changements importants dans la composition de la famille, ...), de sorte qu'un certain nombre de profils de consommateurs peuvent être proposés. La charte propose un certain nombre de profils (et terminologie) qui sont considérés comme « profil type ».

Paragraphe 2.1.2

Si un prestataire de service souhaite proposer un profil d'utilisation différent, cela peut se faire uniquement suivant une méthodologie préalablement soumise à la CREG et étayée par des études et/ou des rapports. Le consommateur doit être clairement informé si le profil d'utilisateur proposé n'est pas un profil standard.

Le **paragraphe 2.2** énonce le principe général que la comparaison des prix doit inclure la gamme complète de tous les fournisseurs dans la liste des résultats.

La limitation du lieu de livraison du <u>paragraphe 2.2.1</u> fait référence au fait que les fournisseurs limitent leur offre à une région particulière, ou à un autre lieu de livraison (tels que les zones de distribution ou les villes et communes ²⁵). La liste des résultats est adaptée en fonction des limitations du lieu de livraison.

Un fournisseur peut avoir une licence de fourniture pour le gaz, l'électricité ou pour les deux produits. Certains comparateurs de prix en ligne offrent la possibilité de faire simultanément une comparaison des prix pour le gaz et l'électricité. La liste des résultats ne peut pas être limitée aux fournisseurs qui ont une licence de fourniture pour les deux produits, à moins que l'utilisateur ne confirme qu'il souhaite acheter les produits auprès du même fournisseur.

Paragraphe 2.2.2

Les comparateurs de prix en ligne génèrent leurs revenus principalement par la mise en œuvre de nouveaux contrats avec le fournisseur. La prescription voulant que tous les produits soient présentés a pour conséquence qu'un comparateur de prix ne génère pas de revenu lorsque (i) un fournisseur ne

Non confidentiel 21/29

Ī

²⁵ C'est le cas pour un nombre de projets (coopératifs) concernant la production d'énergie (verte).

paie pas de compensation pour certains produits ou (ii) un fournisseur ne souhaite pas payer de compensation.

L'obligation de la version 2013 de la charte d'inclure tous les produits a pour conséquence que les fournisseurs peuvent profiter de l'affichage de leurs produits sans frais et qu'un comparateur de prix doit mettre à jour/adapter sa base de données sans que cela puisse générer des revenus.

Le prestataire de service va mettre en balance ses avantages économiques et le fait qu'il puisse obtenir le logo de la charte CREG s'il répond à toutes les exigences de la charte. Lors de la rédaction de la charte, la CREG a considéré les points suivants concernant l'obligation d'exposer l'offre complète :

- i. le fait que le consommateur soit informé de manière transparente au sujet de l'offre complète du marché en imposant de montrer tous les produits ;
- ii. le fait que les comparateurs de prix en ligne souscrivent ou ne souscriraient pas à la charte de bonnes pratiques car cette prescription donne lieu à une diminution des revenus en raison du « free ride » de (certains) produits de (certains) fournisseurs ;
- iii. la situation où la charte de bonnes pratiques n'est approuvée par aucun comparateur de prix et où le consommateur doit compter sur l'autorégulation des sites des comparateurs, avec une réduction potentielle de la transparence pour les consommateurs.

En pratique, il est fréquent actuellement que le comparateur de prix en ligne indique, dans la liste des résultats, que les consommateurs ne peuvent pas, pour certains produits, changer de fournisseur via le prestataire de service. Un comparateur de prix peut prévoir que les produits affichés soient ceux pour lesquels le consommateur a la possibilité de changer via le prestataire de service, moyennant la confirmation explicite et préalable du consommateur. La CREG suppose que le consommateur, dès lors qu'il accepte expressément ce choix (qui ne peut pas être coché au préalable par le comparateur de prix), est suffisamment informé. La CREG se réfère également aux règles concernant la divulgation et la transparence de l'information du chapitre suivant.

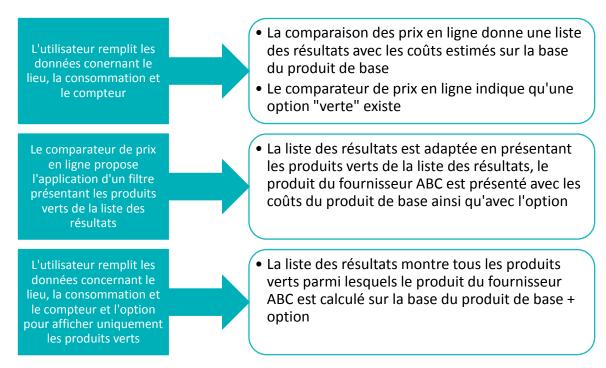
Le <u>paragraphe 2.2.3</u> précise que seuls les produits qui peuvent être souscrits par tout consommateur peuvent être repris dans la liste des résultats. Les produits qui peuvent être souscrits par tout consommateur sont les produits accessibles via les tarifs publics, sans être liés à des conditions supplémentaires. Cela signifie que les produits uniquement disponibles à un groupe restreint de clients (tels que les produits qui sont liés à une adhésion exclusive ou un groupe très restreint de signataires potentiels du contrat, les produits de prolongation) ne figurent pas dans la liste des résultats. Si les tarifs ne sont pas disponibles au public, il ne peut pas être déterminé si l'offre est valable pour tous les consommateurs, de sorte que ces fournisseurs ou ces produits ne sont pas inclus dans la liste des résultats.

Certains fournisseurs proposent dans leur offre un produit de base pour lequel certaines options (par exemple l'entretien de la chaudière à gaz, une option pour l'énergie (belge) 100 % verte, d'autres services tels que les factures par la poste,...) peuvent être ajoutées. La liste des résultats est artificiellement prolongée si chaque produit est proposé avec toutes les options possibles. La CREG propose d'inclure uniquement les produits de « base » dans la liste des résultats. Lorsque l'utilisateur a choisi explicitement une option, le comparateur de prix peut montrer les produits qui sont conformes au produit de base auquel cette option a été ajoutée.

Schématiquement, cela s'indique comme suit :

Le fournisseur ABC propose un produit pour la fourniture d'électricité (produit de base) auquel une option « 100 % vert belge » est ajoutée.

Non confidentiel 22/29



L'offre des fournisseurs comprend parfois des produits qui, en plus de la fourniture d'énergie, proposent un service supplémentaire ou la fourniture d'un appareil (comme un thermostat, qui permet l'analyse - en ligne - de la consommation d'énergie), moyennant paiement ou non. Lorsque le contrat prévoit un prix « tout compris », où le consommateur se voit imposer le service supplémentaire à la fourniture et/ou à la livraison d'un appareil, le coût total du produit doit être repris dans la comparaison de prix. Si une compensation est payable en cas de résiliation anticipée²⁶ du contrat avec la livraison d'un appareil, cela doit figurer dans les autres informations spécifiques de la liste des résultats (voir le paragraphe 2.3).

Paragraphe 2.2.4.

Le comparateur de prix ne peut pas limiter l'offre à la demande d'un fournisseur, à moins que celui-ci ne propose plus le produit aux consommateurs. Cette disposition permet d'éviter que seuls les produits les plus chers soient affichés dans l'offre du fournisseur à sa demande.

Le paragraphe 2.3 indique les informations qui doivent au moins figurer sur l'écran de résultat.

Le coût estimé est exprimé en € par an ou c€ par kWh. Le calcul du coût par kWh est le coût annuel estimé divisé par le nombre de kWh qui a été indiqué pour la consommation. Pour une comparaison en ligne de prix de l'électricité et du gaz, le coût annuel estimé doit être indiqué par type d'énergie.

Paragraphe 2.3.1

Un changement important par rapport à la version 2013 de la charte est que le coût estimé est proposé en incluant les réductions. Toutes les réductions appliquées doivent être accompagnées de suffisamment d'informations pour que l'utilisateur soit pleinement et bien informé dans ses choix et sur les conséquences possibles de ceux-ci. L'utilisateur doit recevoir des informations claires sur le contenu de la remise (comment la remise est-elle calculée en pratique ?) et sur le moment où elle sera appliquée à la facturation (une seule fois au début/à la fin de la période (annuelle) ; au *prorata* des factures (mensuelles) de paiement ; ...). La remise est calculée sur une base annuelle : cela signifie qu'un rabais étalé sur plusieurs années ne doit pas être inclus pour la totalité du montant dans le calcul du coût estimé de la première année, lorsque la remise n'est pas irrévocablement acquise après la

Non confidentiel 23/29

²⁶ La fin prématurée du contrat signifie en cours de durée du contrat.

première année du contrat. Si une remise est rétroactivement récupérée en cas de fin prématurée du contrat, cela doit être expliqué sans ambiguïté et clairement.

Par analogie avec l'interprétation de l'exhaustivité de l'offre, des réductions seulement accordées à un groupe (très) limité de consommateurs (par exemple, les 1.000 premiers nouveaux clients) ne sont pas incluses parce que ni le consommateur, ni le comparateur de prix en ligne n'a de vue sur l'administration de la clientèle du fournisseur.

La remise accordée en cas d'appartenance à une association ou une organisation particulière ne peut être considérée si le comparateur de prix ne peut vérifier si l'utilisateur remplit les conditions d'adhésion.

Les réductions non monétaires, tels que des cadeaux, des points bonus ou des promotions à l'achat d'autres produits, ne peuvent pas être considérées dans le coût annuel estimé.

Une formulation correcte est exigée pour la description des réductions afin d'informer l'utilisateur convenablement.

Le <u>paragraphe 2.3.3</u> stipule que le comparateur de prix en ligne doit être à même de présenter une liste des résultats sans réduction à l'utilisateur qui le demande.

Le <u>paragraphe 2.3.4</u> spécifie que le calcul du coût estimé des produits à tarif d'énergie variable doit se faire en conformité avec le document (proposition) « La méthode uniforme de calcul des coûts estimés pour les produits à prix d'énergie variable pour l'électricité et le gaz ». Comme mentionné à la section 4.1.4, une nouvelle méthode de calcul est proposée. Cette méthode de calcul fait l'objet d'une consultation distincte qui est présentée dans le chapitre 2.2.

Paragraphe 2.3.5

Les caractéristiques essentielles de service telles que le fait que certains contrats ne fournissent que des informations en ligne, les modalités de facturation (gestion en ligne, paiement anticipé d'une redevance annuelle, ...), la méthode de paiement imposée, les services supplémentaires (comme l'entretien des appareils électriques ou de la chaudière à gaz ...) sont spécifiées dans l'écran des résultats. Ce sont les conditions du contrat pour lesquelles le consommateur choisirait un autre produit.

Paragraphe 2.4

Dans l'écran de résultats, les résultats sont triés par défaut sur la base des coûts estimés par ordre croissant.

Le **paragraphe 2.5** donne la possibilité de présenter les résultats selon un ordre différent, ou sur la base d'options choisies pour afficher des produits qui correspondent au(x) choix de l'utilisateur. Si ces options sont sélectionnées, l'utilisateur doit recevoir des informations suffisantes à propos de cellesci.

Paragraphe 2.5.1

Lorsque le comparateur de prix en ligne propose plusieurs options, la liste des résultats ne peut afficher que des produits en accord avec les filtres, et l'écran de résultats doit mentionner les informations suivantes : nom du fournisseur et du produit, une indication sur l'aspect fixe ou variable du coût de l'énergie, les données de consommation et d'autres caractéristiques spécifiques.

Non confidentiel 24/29

Paragraphe 2.5.2

Cette disposition a pour but de permettre à l'utilisateur d'analyser, de façon simple, l'influence de certain(e)s options/filtres. Quand l'utilisateur doit remplir ses coordonnées de base (lieu de livraison, consommation) pour chaque option/filtre susceptible à une modification, la convivialité de la comparaison des prix en ligne est influencée, ce qui peut mener à la renonciation de l'utilisateur.

Paragraphe 2.5.3

Un filtre spécifique est un filtre qui n'est pas lié à la durée, au type de prix de l'énergie, au fournisseur, aux services en ligne, à la domiciliation obligatoire, à l'achat obligatoire d'une part et à des contrats dual fuel.

Quand un filtre spécifique est proposé, il doit être basé sur une méthodologie qui est appliquée de façon cohérente sur une longue période (au moins 1 an) et l'utilisateur doit pouvoir en obtenir les informations pertinentes.

Quand un filtre est proposé, le choix ne peut pas être coché (par défaut) préalablement, ce qui pourrait impliquer que l'utilisateur ne fait pas un choix conscient. La liste des options doit toujours proposer « pas de préférence/afficher tout » de façon à ce que l'utilisateur ne soit pas obligé de choisir une option dont il ne connaîtrait pas la portée.

Le <u>paragraphe 2.6.1</u> présente les informations devant figurer pour chaque produit dans la comparaison de prix. Il s'agit d'informations détaillées sur le coût annuel estimé, réparties suivant les rubriques composante d'énergie, tarifs du réseau et prélèvements, avec les réductions mentionnées séparément.

Paragraphe 2.6.2

Par analogie au paragraphe 2.3.1, le calcul détaillé est décomposé en éléments comprenant la TVA pour les clients résidentiels. Pour les PME, les éléments sont mentionnés hors TVA, le taux de la TVA et le montant de la TVA étant indiqués séparément.

Paragraphe 2.6.3

Il est également demandé de fournir des détails supplémentaires sur la durée, la dernière date de début de l'offre, les modalités des réductions et d'autres caractéristiques essentielles d'un produit.

Le paragraphe 2.7 indique que les calculs repris ci-dessus sont exacts et que l'information correcte est donnée. Le classement basé sur le coût estimé varie principalement en fonction de la composante d'énergie et des réductions éventuelles, si bien que le prestataire de service doit prendre les mesures nécessaires pour obtenir dès que possible les données de prix les plus récentes. Le prestataire de service joue également un rôle actif afin d'obtenir des informations sur l'évolution des tarifs du réseau et les taxes. Dans la pratique, la composante d'énergie est susceptible de changer tous les mois et des remises peuvent être octroyées sur de courtes périodes. Il est donc nécessaire de dater chaque modification de la base de données et de la méthode de calcul.

Paragraphe 2.8

Une nouvelle disposition est ajoutée sur la comparaison de prix des produits dans laquelle une distinction est faite entre la comparaison de prix des produits de la liste des résultats de la comparaison de l'offre actuelle et celle basée sur le contrat actuel de l'acheteur. Le premier type de comparaison a pour but de comparer les économies potentielles et les différentes caractéristiques de l'offre actuelle du marché. Dans le deuxième type de comparaison, le contrat actuel est comparé à l'offre actuelle. Pour le second type de comparaison, le comparateur de prix en ligne doit pouvoir identifier suffisamment le contrat actuel pour calculer le coût estimé de la composante d'énergie. Les économies potentielles avec le contrat actuel ne peuvent pas être calculées sur la base d'un produit actuel

Non confidentiel 25/29

(comparable) s'il n'a pas des caractéristiques identiques au contrat actuel. Le comparateur de prix en ligne met tout en œuvre pour identifier ce contrat (par le biais des questions ciblées, l'acquisition d'une copie du contrat), mais ne doit pas vérifier les informations fournies. Pour l'actualisation du coût du contrat actuel, il est possible de renvoyer au CREG Scan. Lors de la comparaison des prix, le prestataire de service indique que les remises peuvent être supprimées dans le cas d'une résiliation anticipée du contrat.

5.4. Chapitre 3 : La comparaison des prix en ligne est conviviale, accessible et fournit des informations à l'utilisateur

Le troisième chapitre définit des règles concernant l'application Internet du comparateur de prix en ligne, qui doit être conviviale et accessible et fournir à l'utilisateur suffisamment d'informations sur les divers sujets pouvant être abordés au cours d'une comparaison des prix.

Paragraphe 3.1

Le <u>paragraphe 3.1.1</u> rassemble un certain nombre de dispositions relatives à la convivialité d'un comparateur de prix en ligne. Un utilisateur d'un comparateur de prix en ligne doit être en mesure de sauvegarder le résultat d'une comparaison de prix pour explorer davantage ses options ou le comparer ultérieurement à la proposition contractuelle du fournisseur. Les données utilisées dans le calcul sont également nécessaires pour assurer une bonne base de comparaison pour une analyse avec d'autres propositions (telles que les actions promotionnelles).

Paragraphe 3.1.2

L'utilisateur peut, en outre, avoir des questions concernant le fonctionnement de la comparaison des prix en ligne, le calcul des coûts, certaines options et d'autres informations. Le prestataire de service doit, dès lors, proposer la possibilité de poser des questions. Ceci peut se faire par téléphone, par conversation de type *chat* ou par courriel. Pour les questions générales les plus courantes, les réponses peuvent être prévues dans une FAQ (Foire aux questions).

Paragraphe 3.1.3

L'utilisateur doit être clairement informé quand il est connecté à un site Web d'un fournisseur et quand la procédure de *switching* est initiée ou lorsque le comparateur de prix en ligne demande des données déclenchant le passage vers un fournisseur. Cette disposition vise à rendre l'utilisateur conscient qu'il passe à l'étape suivante et que la transmission de certaines données mène à une étape suivante dans la procédure de *switching*.

Paragraphe 3.1.4

Afin d'améliorer la connaissance de l'offre des fournisseurs par le client, le prestataire de service peut proposer une option par laquelle l'utilisateur sera rappelé périodiquement pour faire une comparaison de prix.

Dans le cadre de l'accessibilité, le <u>paragraphe 3.1.5</u> se réfère aux *Web Content Accessibility Guidelines*, un guide constitué d'un ensemble de lignes directrices sur l'accessibilité du contenu, destiné aux personnes handicapées. Le respect de ces directives rend le contenu également plus accessible aux navigateurs et aux appareils ayant des fonctionnalités limitées, tels que les téléphones portables²⁷.

https://nl.wikipedia.org/wiki/Web_Content_Accessibility_Guidelines

Non confidentiel 26/29

²⁷ Source de la description : Wikipédia,

Le **paragraphe 3.2** donne quelques règles concernant la protection de l'utilisateur, des données et des résultats. Il s'agit de la sécurité concernant l'utilisation de la comparaison de prix en ligne et la protection des données conformément aux lois sur la confidentialité.

Le **paragraphe 3.3** mentionne que des informations claires doivent être fournies à l'utilisateur concernant les différentes options et les implications que celles-ci peuvent avoir. Cette information doit être donnée dans un langage clair et simple, et les choix doivent être simplement présentés. Concernant ces informations, le prestataire de service peut se référer aux sources d'informations accessibles au public telles que les sites Web des organismes fédéraux et régionaux de réglementation.

Enfin, le paragraphe 3.4 définit qu'il faut prévoir une procédure de traitement des plaintes.

5.5. Chapitre 4: Obligations vis-à-vis de la CREG

Le quatrième chapitre contient trois obligations des prestataires de service souscrivant à la charte visà-vis de la CREG.

Le **paragraphe 4.1** demande que les prestataires de service informent la CREG sur toute modification significative apportée au comparateur des prix. En cas de doutes sur la compatibilité d'une modification envisagée aux dispositions de la charte, une notification préalable à la CREG est prévue.

Le **paragraphe 4.2** contient une deuxième obligation et traite du logo de la charte. Notamment, le prestataire de service est prié d'utiliser uniquement le logo approuvé de la charte et de l'actualiser lorsque la CREG en créée une nouvelle version.

Le **paragraphe 4.3** détermine la façon par laquelle le comparateur des prix mentionne qu'il dispose du logo de la charte. Outre la mention qu'il a souscrit à la charte, le prestataire de service doit offrir aux utilisateurs l'accès au contenu des obligations (soit en annexant le texte complet de la charte, soit en insérant un lien vers la page Web concernée de la CREG).

5.6. Chapitre 5: Octroi de l'accréditation et respect de la charte par les prestataires de service

Le cinquième chapitre traite de la procédure de l'octroi au prestataire de service du logo de la charte.

Le paragraphe 5.1 stipule que le prestataire de service peut introduire une demande d'accréditation auprès de la CREG. Le prestataire de service doit adresser sa demande par courrier postal, auquel il aura joint un dossier attestant de son respect de toutes les dispositions de la charte. Il peut se renseigner préalablement auprès de la CREG sur la portée de certaines dispositions. La CREG examinera le dossier du prestataire de service et peut, le cas échéant, exiger des modifications ou des explications. Après cet examen, le comité de direction de la CREG peut approuver la demande et les deux parties signent la charte. Par la signature de ce document, le prestataire de service s'engage à respecter toutes les dispositions de la charte. La CREG mentionne sur son site Web la liste de tous les prestataires de service qui sont accrédités et fournit un lien vers le comparateur des prix.

Non confidentiel 27/29

Le paragraphe 5.2 explique le respect de la charte et les procédures du suspension ou de retrait.

La CREG contrôle le respect de la charte et peut , à cet effet, demander au prestataire de service toute information utile et fixer un délai de réponse contraignant.

Si la CREG constate un manquement lors de son contrôle, elle adressera une demande au prestataire de service pour qu'il y remédie dans un délai déterminé. Si les modifications sont insuffisantes, la CREG peut suspendre l'accréditation.

Le paragraphe 5.2.3 décrit les circonstances pour lesquelles la CREG peut retirer une accréditation.

En cas de suspension et retrait de l'accréditation, le nom du prestataire de service sera supprimé de la liste des prestataires de service ayant reçu le logo de la charte de la CREG, mentionnée sur le site Web de la CREG. Il n'est, dès lors, plus autorisé d'utiliser ou de faire référence au logo de la charte de la CREG.

Enfin, la CREG rappelle les conséquences juridiques de l'utilisation irrégulière du logo de la charte (la responsabilité civile, une pratique commerciale trompeuse).

Le **paragraphe 5.3** mentionne que la CREG peut mentionner l'octroi et le retrait d'une accréditation sur son site Web. De cette manière, les utilisateurs sont informés de façon transparente.

Le **paragraphe 5.4** prévoit la possibilité d'une communication électronique (sauf lors de l'introduction d'une demande d'accréditation).

NNNN

Pour la Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz :

Laurent JACQUET Directeur

Marie-Pierre FAUCONNIER
Présidente du Comité de direction

Non confidentiel 28/29

ANNEXE

Charte de bonnes pratiques pour les comparateurs de prix en ligne pour l'électricité et le gaz

Non confidentiel 29/29



Charte

Charte de bonnes pratiques pour la comparaison des prix en ligne de l'électricité et du gaz

GLOSSAIRE

La terminologie utilisée est issue des lois gaz et électricité.

Loi électricité : loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité.

Loi gaz: loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations.

Charte : la charte de bonnes pratiques pour la comparaison en ligne des prix de l'électricité et du gaz.

<u>Prestataire de service (aussi : service provider, comparateur de prix)</u> : une personne physique ou morale de droit public ou privé, qui propose un service de comparaison de prix en ligne.

<u>Comparaison de prix en ligne</u> : le service mis à disposition sur Internet (par le biais d'un site Web ou d'une application mobile) afin de comparer les prix de l'électricité et du gaz sur la base de plusieurs paramètres.

<u>Base des données tarifaires</u> : la base de données contenant les tarifs des fournisseurs d'énergie, les tarifs de réseau ainsi que tous les impôts, prélèvements et surcharges.

<u>Module de calcul (calculator)</u>: la partie de la comparaison de prix en ligne via laquelle le coût estimé pour l'utilisateur est calculé à l'aide des données complétées d'une part par l'utilisateur et d'autre part par la base des données tarifaires.

Liste de résultats : l'aperçu du résultat des calculs sur la base des données et des choix de l'utilisateur.

<u>Écran de résultat</u> : l'affichage de la liste de résultats.

<u>Consommateur</u>: un client résidentiel ou PME tel que défini dans la loi électricité (article 2, 16° bis et 50°) ou dans la loi gaz (article 1, 52° et 63°).

Utilisateur : un consommateur utilisant la comparaison de prix en ligne.

<u>Contrat actuel</u> : le contrat en cours qui a été conclu, avec le prix qui s'applique au consommateur dans le cadre de ce contrat.

<u>Accréditation</u> : la déclaration formelle par la CREG que le prestataire de service satisfait aux dispositions de la charte.

<u>Logo de la charte</u> : le logo défini par la CREG à l'usage des prestataires de service accrédités dans le cadre de la charte.

CHARTE DE BONNES PRATIQUES POUR LA COMPARAISON DES PRIX EN LIGNE DE L'ÉLECTRICITÉ ET DU GAZ

La charte se compose des chapitres 1 à 5 et d'une annexe. Les paragraphes en gras contiennent les principes généraux. À côté de ces principes généraux, un certain nombre d'explications sont fournies dans les paragraphes suivants du document. Les deux types de textes, que ce soit celui en gras ou l'autre, sont équivalents.

1. Le prestataire de service est indépendant et fournit des informations impartiales

- 1.1. Le prestataire de service doit être indépendant de tout fournisseur de gaz et/ou d'électricité.
- 1.1.1. Un prestataire de service est supposé être indépendant lorsqu'il satisfait à toutes les conditions de ce paragraphe :
 - a) Le prestataire de service n'est pas lié ou associé à un fournisseur de gaz ou d'électricité¹.
 - b) Le prestataire de service ne reçoit pas de support financier durable d'un fournisseur de gaz et/ou d'électricité ou d'une entreprise liée ou associée à ce dernier.
 - c) Les membres de l'organe de gestion et/ou le personnel embauché par le prestataire de service n'occupent aucune fonction, qu'elle soit rémunérée ou non, auprès d'un fournisseur de gaz et/ou d'électricité, ou au sein d'une entreprise liée ou associée à ce dernier.
- 1.2. Le prestataire de service doit fournir des informations impartiales.
- 1.2.1. La fourniture d'informations impartiales implique que le comparateur de prix en ligne ne peut avantager ou désavantager aucun fournisseur ou ne peut présenter les données de manière telle qu'un fournisseur soit (estimé être) avantagé ou désavantagé.
- 1.2.2. Le prestataire de service ne peut pas conclure de contrat avec un fournisseur d'énergie pour une comparaison des prix mentionnant le nom, le logo ou toute autre référence directe ou indirecte à la comparaison des prix en ligne, à moins que la totalité des résultats ne soient repris par le fournisseur dans la comparaison des prix. La comparaison sélective avec un nombre limité de fournisseurs ou de produits est une indication de la partialité du prestataire de service vis-à-vis d'un fournisseur d'énergie.

¹ Au sens des articles 11 et 12 du Code des sociétés.

- 1.2.3. Le comparateur de prix ne peut pas recommander de fournisseur alternatif de gaz et/ou d'électricité si l'utilisateur n'est pas en mesure de changer de fournisseur via le prestataire de service.
- 1.3. Un prestataire de service fournit des informations concernant son modèle d'entreprise et mentionne les fournisseurs de gaz et/ou d'électricité avec lesquels il a conclu un accord en vertu duquel il perçoit une commission pour tout apport d'un client ou d'un contrat.
- 1.3.1. La perception de commissions ou d'une autre forme directe ou indirecte de paiement liées à l'apport d'un client ou d'un contrat ne signifie pas que le prestataire de service n'est pas indépendant. Il s'agit d'une transaction commerciale qui n'est pas considérée comme un support financier durable.
- 1.4. La publicité ou toute autre action de marketing direct ou indirect pour un fournisseur de gaz et/ou d'électricité, une société liée ou associée à ce dernier ou une marque qui y fait référence, ne peut pas être affichée dans la comparaison de prix en ligne.
- 1.5. Le prestataire de service doit gérer et contrôler la comparaison de prix en ligne.
- 1.5.1. Un prestataire de service est supposé gérer une comparaison de prix en ligne lorsqu'il dispose du contrôle total du contenu de la base des données tarifaires, du module de calcul et de la présentation des données.
- 1.5.2. La comparaison de prix en ligne peut être gérée par un tiers pour le compte et sous la responsabilité du prestataire de service. Ce tiers doit néanmoins satisfaire aux critères d'indépendance décrits au paragraphe 1.1 de la présente charte.
- 1.5.3. Un prestataire de service peut mettre sa base de données et son module de calcul à la disposition d'autres parties, mais ces dernières doivent mentionner que la base de données et le module de calcul utilisés appartiennent au prestataire de service. Le tiers susmentionné peut faire référence à l'accréditation du prestataire de service ou au logo de la charte pour autant que les données de la comparaison des prix via la comparaison des prix en ligne et via le tiers soient identiques.
- 1.5.4. Le comparateur de prix doit mentionner clairement les informations suivantes :
 - le nom, l'adresse, le numéro de TVA et les données du Registre des personnes morales de la personne morale ou de la personne physique qui gère le site Web ou pour laquelle le site est géré;
 - b) les coordonnées telles que l'adresse postale, le numéro de téléphone et/ou l'adresse électronique de contact.

2. Le comparateur de prix en ligne fournit une comparaison de prix complète, claire, compréhensible, correcte et précise

- 2.1. Dans un premier temps, la comparaison de prix doit être exclusivement basée sur les informations suivantes :
 - a) le code postal de l'adresse de consommation ;
 - b) le type de compteur (pour l'électricité);
 - c) la consommation annuelle;
 - d) les éléments déterminant les tarifs de réseau (puissance du raccordement, puissance installée de production décentralisée).
- 2.1.1. Si la consommation n'est pas connue, le profil de consommation peut être évalué sur la base de certaines questions ou en demandant au consommateur de cliquer sur des pictogrammes.

Pour déterminer un profil de consommation, une distinction claire doit être faite sur la base des caractéristiques suivantes du consommateur :

- i. pour le calcul du profil de consommation d'électricité : le consommateur possède un chauffage électrique avec un compteur séparé (exclusif nuit) ;
- ii. pour le calcul du profil de consommation de gaz : le consommateur possède un chauffage au gaz.

La consommation moyenne standard correspond aux profils exposés ci-dessous :

ELECTRICITE

Consommateurs	Compteur	Compteur bihoraire	
résidentiels	simple		
		jour	nuit
Consommation très limitée	600 kWh	300 kWh	300 kWh
Consommation faible	1200 kWh	500 kWh	700 kWh
Consommation moyenne	3500 kWh	1600 kWh	1900 kWh
Consommation élevée	7500 kWh	3600 kWh	3900 kWh

Consommateurs	Compteur simple et		Compteur bihoraire et exclusif nuit		
résidentiels	exclusif nuit				
	jour	excl. nuit	jour	nuit	excl. nuit
Consommation élevée	7500 kWh	12500 kWh	3600 kWh	3900 kWh	12500 kWh

Professionnels et PME	Compteur simple	Compteur bihoraire		Excl. nuit
		iour	nuit	
Professionnels	20000 kWh	,		12500 kWh
PME	50000 kWh	29000 kWh	21000 kWh	12500 kWh

GAZ

Consommateurs	Pas d'utilisation de gaz pour le	Utilisation de gaz pour le	
résidentiels	chauffage	chauffage	
Consommation faible	2326 kWh	23260 kW	
Consommation élevée	4652 kWh	34890 kWh	

PME	100000 kWh

- 2.1.2. Le prestataire de service peut proposer un profil de consommation moyen alternatif pour autant qu'il soit basé sur une méthodologie préalablement soumise à la CREG.
- 2.2. Tous les produits proposés à chaque consommateur par tous les fournisseurs de gaz et/ou d'électricité doivent être repris dans la liste de résultats de la comparaison de prix, à moins que l'utilisateur ait expressément activé des options/filtres.
- 2.2.1. Dans un premier temps, l'offre de produits ne peut être limitée que par le lieu de fourniture. L'offre pour la livraison de gaz et d'électricité ne peut pas être limitée aux fournisseurs qui ont une autorisation de fourniture à la fois de gaz et d'électricité.
- 2.2.2. La liste de résultats ne peut être modifiée que si l'utilisateur a expressément activé des options/filtres.
- 2.2.3. La comparaison de prix en ligne ne peut mentionner que les produits qui sont proposés par le fournisseur à la date de la comparaison de prix et auxquels chaque consommateur peut souscrire.
- 2.2.4. Le prestataire de service ne peut pas accéder à la demande de fournisseurs de ne pas reprendre certains produits dans la comparaison de prix à moins que ces produits ne soient plus proposés par le fournisseur.
- 2.3. L'écran de résultat de la comparaison de prix doit comprendre au moins les informations suivantes :
 - a) le fournisseur et le nom du produit ;
 - b) l'indication qu'il s'agit d'un produit à prix d'énergie fixe ou variable ;
 - c) le coût annuel estimé en € ou par kWh;
 - d) les données de consommation ;
 - e) d'autres spécificités concernant la fourniture de service, la facturation, le mode de paiement et la présence de services ou de fournitures complémentaires.
- 2.3.1. Le coût estimé comprend toutes les réductions calculées sur base annuelle. Le coût annuel estimé s'entend TVA comprise pour les clients résidentiels, et hors TVA pour les PME.
- 2.3.2. Toutes les réductions doivent être accompagnées de notes explicatives et il convient de mentionner clairement si la réduction est unique ou annuelle (récurrente).
- 2.3.3. Le comparateur de prix doit offrir la possibilité d'afficher un coût annuel estimé sans réduction.
- 2.3.4. Pour les produits à prix d'énergie variable, le calcul du coût annuel estimé est réalisé conformément au « mode de calcul standardisé du coût annuel estimé pour les produits de gaz et d'électricité à prix d'énergie variable ». Les modalités de ce mode de calcul sont spécifiées en annexe du présent document.

- 2.3.5. Les caractéristiques fondamentales du produit comme la fourniture de service en ligne, la domiciliation obligatoire, le paiement anticipé d'un montant minimum, l'achat obligatoire d'une action dans une société coopérative sont affichées sur l'écran de résultat.
- 2.4. Le résultat de la comparaison de prix est en premier lieu classé par ordre croissant sur la base du coût estimé.
- 2.5. Le prestataire de service peut offrir la possibilité de modifier et/ou de filtrer l'offre de produits proposée.
- 2.5.1. Seuls les produits dont les caractéristiques correspondent aux choix de l'utilisateur sont affichés dans la liste de résultats, avec la mention sur l'écran de résultat de toutes les informations spécifiées au paragraphe 2.3.
- 2.5.2. L'utilisateur doit toujours être en mesure d'adapter facilement ses données de base, le mode de classification ou les filtres.
- 2.5.3. Les filtres utilisés lors de la comparaison des différents produits doivent être pertinents et la méthodologie appliquée à l'activation de filtres spécifiques doit être expliquée par le prestataire de service.
- 2.6. Tous les produits de la comparaison de prix doivent être accompagnés d'un calcul clair et détaillé du coût estimé par an ou par kWh. Ce calcul doit pouvoir être consulté facilement.
- 2.6.1. Le calcul détaillé du coût estimé est constitué par les éléments suivants :
 - a) le coût de l'énergie comprend la composante énergie, y compris les coûts de l'énergie verte et les coûts de cogénération ;
 - b) les coûts d'utilisation des réseaux avec la distinction entre les coûts de transport et de distribution ;
 - c) les prélèvements subdivisés en catégories ;
 - d) les réductions.
- 2.6.2. Pour les clients résidentiels, les montants sont mentionnés TVA comprise. Pour les PME, le calcul détaillé est hors TVA, néanmoins, le pourcentage de la TVA ainsi que le montant de la TVA sont mentionnés séparément.
- 2.6.3. Le prestataire de service doit également mentionner au moins les informations supplémentaires suivantes :
 - a) la durée du contrat ;
 - b) la date limite de début du contrat ;
 - c) des informations détaillées sur les caractéristiques et les conditions des réductions.

- 2.7. La comparaison de prix en ligne établit un calcul précis du coût annuel estimé et fournit des informations correctes sur les produits et les tarifs de chaque fournisseur. Les données sont adaptées/mises à jour régulièrement.
- 2.7.1. Le prestataire de service doit prendre les mesures nécessaires pour la mise à jour régulière des données des fournisseurs, des produits, des prix et des prélèvements.

2.7.2. Les données doivent :

a) être adaptées à partir de l'application du prix (modifié) en cas de notification au préalable par le fournisseur au comparateur de prix,

ou

b) être adaptées ultérieurement à chaque actualisation du comparateur de prix en cas de modification de l'offre par le fournisseur aux consommateurs.

Le comparateur de prix en ligne doit indiquer clairement quand a été effectuée la dernière mise à jour de la base des données tarifaires et du module de calcul.

- 2.7.3. Le prestataire de service s'engage à modifier le cas échéant les résultats de la comparaison de prix en ligne si la CREG lui signale que les résultats de la comparaison de prix sont erronés.
- 2.8. Lors de la comparaison de produits, une distinction est faite entre la comparaison des produits de la liste de résultats et la comparaison entre le contrat actuel du consommateur et l'offre des fournisseurs à la date de la comparaison des prix.
- 2.8.1. La comparaison des produits de la liste de résultats a pour but de comparer les différentes caractéristiques de l'offre de produits et de mettre en évidence l'économie potentielle des produits par rapport aux autres.
- 2.8.2. La comparaison entre le contrat actuel du consommateur et l'offre à la date de la comparaison des prix est réalisée sur la base des informations du contrat actuel, et le calcul du coût estimé est réalisé au moyen des données tarifaires de ce contrat. Si le comparateur de prix en ligne ne dispose pas d'informations suffisantes concernant le contrat actuel, l'économie potentielle ne peut être fournie.

3. La comparaison de prix en ligne est conviviale, accessible et fournit des informations au consommateur

- 3.1. Le prestataire de service doit offrir la possibilité de conserver les résultats et de poser des questions concernant les résultats de la comparaison de prix.
- 3.1.1. L'utilisateur doit avoir la possibilité d'imprimer et/ou de conserver sur un support durable le résultat de la comparaison de prix et du calcul détaillé séparé d'un produit sélectionné. Les données introduites par l'utilisateur doivent toujours être mentionnées ainsi que la date à laquelle le calcul a été effectué.
- 3.1.2. Le prestataire de service doit offrir la possibilité à l'utilisateur de poser des questions que ce soit par téléphone ou via un autre canal. Une réponse doit être apportée à ces questions dans un délai raisonnable et le service doit être assuré gratuitement ou contre un prix modique.
- 3.1.3. Le comparateur de prix doit signaler clairement à l'utilisateur quand une connexion est établie vers le site Web du fournisseur de gaz ou d'électricité ou quand l'utilisateur donne son autorisation pour souscrire un engagement avec le fournisseur par le biais du comparateur de prix en ligne. Jusqu'à cette étape, l'utilisateur doit toujours pouvoir retourner à la liste de résultats.
- 3.1.4. Le comparateur de prix peut prévoir une option pour rappeler périodiquement à l'utilisateur d'effectuer une comparaison de prix.
- 3.1.5. Pour une meilleure accessibilité, le prestataire de service peut se reporter aux lignes directrices « *Web Content Accessibility Guidelines »* (WCAG)².
- 3.2. Il incombe au prestataire de service de prendre des mesures visant à protéger les utilisateurs, leurs données et les résultats des comparaisons.
- 3.2.1. Le prestataire de service veille à protéger et sécuriser correctement le site Internet ou l'application mobile.
- 3.2.2. Le cas échéant, le traitement des données de l'utilisateur s'effectue conformément aux dispositions de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel.
- 3.2.3. Sauf autorisation expresse de l'utilisateur, le prestataire de service ne peut ni conserver ni recueillir de données relatives aux utilisateurs du site Internet ou de l'application mobile.

² Pour leur application en Belgique : voir http://www.anysurfer.be

- 3.3. Le prestataire de service doit fournir en langage clair et univoque des informations objectives sur les différentes possibilités de choix ainsi qu'un minimum d'information sur le marché libéralisé de l'énergie et les mesures de protection du consommateur.
- 3.3.1. La comparaison de prix en ligne est au moins réalisée dans une langue officielle de la Belgique. Lorsqu'une application est proposée dans différentes langues, le contenu doit être identique dans toutes les langues.
- 3.3.2. Les informations sont fournies soit directement par le prestataire de service, soit via un lien vers les sites Web d'une autorité fédérale ou régionale, les régulateurs nationaux et/ou régionaux ou une autre source fiable d'informations. Les informations contiennent au minimum des détails en rapport avec les différentes formules tarifaires (prix fixes et variables), une description des coûts de gestion du réseau de distribution et de transport en Belgique, les droits et obligations du consommateur en cas de souscription auprès d'un autre fournisseur et une référence aux mesures applicables aux clients protégés.
- 3.4. Le prestataire de service doit prévoir et implémenter une procédure pour le traitement des plaintes des clients et il doit traiter chaque plainte dans un délai raisonnable.
- 3.4.1. Le prestataire de service s'engage à communiquer dans la procédure les coordonnées de la CREG et à fournir à la CREG le nom et les coordonnées de la personne responsable du traitement des plaintes.

4. Obligations vis-à-vis de la CREG

- 4.1. Le prestataire de service accrédité est tenu de communiquer à la CREG, immédiatement et par écrit, toute modification significative apportée à la comparaison des prix en ligne. Avant la mise en œuvre de la modification envisagée, le prestataire de service doit s'assurer, en cas de doute, de sa compatibilité avec les dispositions de la charte.
- 4.2. Le prestataire de service accrédité est prié d'utiliser le logo de la charte figurant à l'article 5.1.2 et de l'actualiser lorsque la CREG le demande.
- 4.3. Le prestataire de service accrédité doit mentionner dans la comparaison des prix en ligne qu'il souscrit à cette charte. Il doit annexer le texte complet de la charte ou insérer un lien vers la page Web concernée de la CREG.

5. Octroi de l'accréditation et respect de la charte par le prestataire de service

- 5.1. A la demande du prestataire de service, la CREG octroie, après enquête, une accréditation. En vertu et dans les limites de cette accréditation, le prestataire de service a le droit d'utiliser le logo de la charte.
- 5.1.1. Le prestataire de service doit adresser sa demande par courrier postal auquel sera joint un dossier complet attestant du respect de toutes les dispositions de la charte. Si la demande est faite au nom d'une personne morale, elle doit être signée par une personne mandatée et assortie des documents attestant de son mandat. La demande mentionnera également l'adresse électronique du demandeur.
- 5.1.2. Le comité de direction de la CREG examine la demande et délivre son accréditation lorsque toutes les conditions sont remplies. Le prestataire de service est informé de l'accréditation et invité à signer la charte. Après avoir transmis l'exemplaire signé à la CREG, le prestataire de service a le droit de mentionner le logo de la charte ci-après dans la comparaison des prix en ligne (sauf en cas de modification conformément à l'article 4.2):



- 5.1.3. En signant la charte, le prestataire de service s'engage à respecter rigoureusement toutes les dispositions du présent document.
- 5.2. La CREG contrôle le respect des dispositions de la charte par le prestataire de service et a le pouvoir de suspendre ou de retirer l'accréditation.
- 5.2.1. Nonobstant une éventuelle sanction en vertu du Code de droit économique en cas de pratiques de marché ou commerciales déloyales de la part d'entreprises, la CREG contrôle que les prestataires de service respectent la charte et satisfont toujours à toutes les conditions. A cet effet, elle se réserve le droit de demander toute information utile et de fixer un délai de réponse contraignant. La CREG décide librement de la fréquence et du champ d'application des contrôles.
- 5.2.2. Si la CREG constate un manquement à une ou plusieurs dispositions de la charte, elle adressera une demande au prestataire de service concerné pour qu'il y remédie sans délai. Elle peut inviter le prestataire de service à commenter les mesures correctives qu'il entend prendre à cet effet et à lui communiquer le calendrier de mise en œuvre. Si les mesures proposées sont insuffisantes en termes de contenu ou de délai de mise en œuvre, la CREG peut suspendre l'accréditation du prestataire de service pour une période à définir de six mois au maximum, avec justification. Durant la période de suspension, le prestataire de

service n'est pas autorisé à utiliser le logo de la charte. La CREG lèvera la suspension dès que le prestataire de service aura démontré que les mesures correctives adéquates ont été mises en œuvre.

- 5.2.3. Moyennant justification, la CREG peut retirer une accréditation dans les cas suivants :
 - a) en cas de manquements graves ou irrémédiables ;
 - b) si une suspension est imposée et que le manquement constaté n'est pas totalement résolu à l'échéance du délai de suspension. Sauf décision contraire de la CREG avant l'échéance du délai, la suspension est prolongée de plein droit d'une nouvelle période de six mois.

Avant d'imposer une suspension ou un retrait, la CREG invite le prestataire de service concerné à une audition éventuellement assisté par un conseil s'il le souhaite, afin de faire valoir sa défense pour les charges qui lui sont reprochées.

- 5.2.4. Les suspensions et retraits entrent en vigueur deux jours après la notification de la décision par la CREG. Dès ce moment, le prestataire de service n'est plus autorisé à utiliser, de quelque manière que ce soit, le logo de la charte ou d'y faire référence, ni expressément ni implicitement, ni directement ni par des canaux gérés par des tiers.
- 5.2.5. Toute utilisation irrégulière du logo de la charte peut faire l'objet de poursuites par toutes les voies de recours. Indépendamment des règles de responsabilité civile, la poursuite de l'utilisation du logo de charte en violation de l'article 5.2.4 constitue une pratique commerciale trompeuse au sens des articles VI.97-100 du Code de droit économique.
- 5.3. L'octroi et le retrait d'une accréditation peuvent être mentionnés par la CREG sur son site Web.
- 5.4. Toute communication en rapport avec le présent chapitre, à l'exception de celle visée aux articles 5.1.1 et 5.1.2, peut se faire valablement via l'adresse e-mail indiquée conformément à l'article 5.1.1.
- 5.4.1. Toute communication électronique est considérée comme étant reçu le jour de son envoi. Les modifications apportées à l'adresse e-mail doivent être communiquées au préalable, par voie électronique ou par courrier postal. La non-réception d'une communication à la suite d'un problème de livraison et/ou d'accès à la boîte aux lettres électronique du destinataire ne l'empêche pas de produire ses effets.

ANNEXE 1

Mode de calcul standardisé du coût annuel estimé pour les produits d'électricité et de gaz à prix d'énergie variable

Les produits à prix d'énergie variable sont plus complexes que les produits à prix d'énergie fixe, car le consommateur est confronté à une formule tarifaire contenant un paramètre d'indexation. Par conséquent, le prix d'énergie variable n'est pas connu pendant la durée de vie du produit, mais dépend de l'évolution du paramètre d'indexation.

Les paramètres d'indexation utilisés par les fournisseurs d'électricité et de gaz sont soumis au contrôle de la CREG et doivent satisfaire aux critères des arrêtés royaux du 21 décembre 2012³.

Afin de pouvoir mieux comparer les produits à prix d'énergie variable aux produits à prix d'énergie fixe et ainsi offrir au consommateur une meilleure visibilité sur les économies potentielles qu'il peut réaliser, un mode de calcul standardisé du coût annuel estimé est utilisé pour les produits à prix d'énergie variable.

Dans la mesure du possible, ce mode de calcul tient compte de cotations *forward* éventuellement disponibles.

Calcul de la valeur du paramètre d'indexation

Les valeurs moyennes sont calculées pour les quatre prochains trimestres avec une pondération sur la base des profils SLP, suivant le tableau ci-dessous :

SLP 2017	Elect	ricité	Gaz		
3LP 2017	S21 - Res	S11 - NRes	S41 - Res	S31 - NRes	
Q1	27,71%	28,07%	46,08%	45,12%	
Q2	22,88%	23,19%	11,99%	13,20%	
Q3	22,34%	22,08%	5,45%	7,07%	
Q4	27,07%	26,66%	36,48%	34,61%	

Ce tableau se base sur les profils SLP 2017 publiés par Synergrid⁴. Les profils ne seront adaptés ultérieurement qu'en cas de différences significatives et au cours du mois de janvier de l'année concernée.

Paramètres d'indexation sur la base de cotations forward

Le calcul de la valeur annuelle du paramètre d'indexation sur la base de cotations *forward* est basé, dans la mesure du possible, sur les valeurs/cotations connues définitivement. En l'absence de telles valeurs/cotations définitives, le calcul est réalisé sur base de la moyenne, au cours des cinq derniers jours de cotations du mois précédant le trimestre au cours duquel le calcul s'applique, des cotations boursières utilisées par le fournisseur pour calculer son paramètre d'indexation.

³ Arrêtés royaux du 21 décembre 2012 fixant la liste exhaustive des critères admis pour l'indexation des prix de l'électricité et du gaz par les fournisseurs.

⁴ http://www.synergrid.be/index.cfm?PageID=16896

Paramètres d'indexation sur la base de cotations spot

Pour calculer les paramètres d'indexation sur la base de cotations *spot*, le calcul se base sur les dernières valeurs trimestrielles connues. Par conséquent, une projection à une évolution future éventuelle n'est pas appliquée.

Les fournisseurs d'énergie s'engagent à communiquer de manière transparente et exacte sur les valeurs annuelles calculées de leurs paramètres d'indexation.