

Avis

(A)2611

14 septembre 2023

Avis relatif au projet d'arrêté royal « relatif à l'établissement des exigences minimales applicables aux outils de comparaison des offres des fournisseurs d'électricité et définissant la procédure d'octroi d'un label de confiance »

Article 18, § 12, de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité

Non-confidentiel

TABLE DES MATIERES

| | |
|--|----|
| TABLE DES MATIERES | 2 |
| INTRODUCTION | 3 |
| 1. LE CADRE LEGAL | 4 |
| 2. COMMENTAIRES GENERAUX..... | 6 |
| 2.1. S’agissant de l’absence d’une base légale analogue dans la loi gaz..... | 6 |
| 2.2. Le calcul du coût annuel estime des contrats à prix variable et des contrats à tarification dynamique..... | 6 |
| 2.3. S’agissant de l’absence d’une procédure simplifiée pour l’octroi d’un label de confiance aux outils de comparaison développés par les autorités et organismes publics | 8 |
| 3. COMMENTAIRES SPECIFIQUES..... | 9 |
| 4. CONCLUSION | 14 |
| ANNEXE 1 | 15 |
| ANNEXE 2 | 16 |

INTRODUCTION

Par lettre du 23 juin 2023, la Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz (ci-après « CREG ») a reçu une demande d'avis de la ministre de l'Energie concernant un projet d'arrêté royal relatif à l'établissement des exigences minimales applicables aux outils de comparaison des offres des fournisseurs d'électricité et définissant la procédure d'octroi d'un label de confiance (ci-après « le projet d'arrêté royal »).

Le projet d'arrêté royal se divise en quatre chapitres. Le premier chapitre du projet d'arrêté royal contient une série de définitions. Le second chapitre vise à compléter la liste des exigences minimales applicables aux outils de comparaison des offres des fournisseurs d'électricité prévues à l'article 18, § 12, de la loi électricité en vue d'obtenir le label de confiance et établit les modalités de leur mise en œuvre. Le troisième chapitre du projet d'arrêté royal détermine la procédure applicable pour l'octroi du label de confiance. Enfin, le dernier et quatrième chapitre porte sur la procédure de renouvellement, de révision et de retrait du label de confiance à des outils de comparaison des offres des fournisseurs d'électricité.

Dans le cadre de cette demande d'avis, il a également été demandé à la CREG de recueillir les observations relatives au projet d'arrêté royal soulevées par certains acteurs de marchés, en particulier, les fournisseurs, les comparateurs de prix, ainsi que les régulateurs régionaux. Compte tenu de la consultation de ces acteurs, la CREG a demandé à bénéficier d'un délai supplémentaire pour transmettre son avis.

Outre l'introduction, le présent avis contient quatre chapitres : le chapitre premier présente brièvement le cadre légal applicable; le deuxième chapitre énonce un certain nombre de commentaires généraux sur le projet d'arrêté royal envisagé ; le troisième chapitre contient des commentaires spécifiques sur certains des amendements analysés ; le quatrième chapitre contient la conclusion de l'avis.

Dans son avis, la CREG accueille positivement le projet d'arrêté royal et formule un ensemble de commentaires et de recommandations visant à l'améliorer.

Le projet d'arrêté royal sur lequel porte cet avis, ainsi que les observations soulevées par les régulateurs régionaux, Wikipower, MonEnergie et Bolt sont jointes en annexe.

Le présent avis a été adopté par le Comité de direction de la CREG lors de sa réunion du 14 septembre 2023.

1. LE CADRE LEGAL

1. La Directive 2019/944 concernant les règles communes pour le marché de l'électricité prévoit, à l'article 14, que :

« 1. Les États membres veillent à ce qu'au moins les clients résidentiels, et les microentreprises dont la consommation annuelle estimée est inférieure à 100 000 kWh, aient accès gratuitement à au moins un outil de comparaison des offres de fournisseurs, y compris les offres pour des contrats d'électricité à tarification dynamique. Les clients sont informés de la disponibilité de ces outils dans leurs factures ou avec celles-ci, ou par un autre moyen. Ces outils répondent au moins aux exigences ci-après:

a) ils sont indépendants des acteurs du marché, le même traitement étant réservé à toutes les entreprises d'électricité dans les résultats de recherche;

b) ils indiquent clairement l'identité de leurs propriétaires et de la personne physique ou morale qui exploite et contrôle les outils, et donnent des informations sur le mode de financement des outils;

c) ils énoncent les critères clairs et objectifs sur la base desquels la comparaison doit être effectuée, y compris les services, et les publient;

d) ils emploient un langage clair et dénué d'ambiguïté; e) ils fournissent des informations exactes et à jour et donnent la date et l'heure de la dernière mise à jour;

f) ils sont accessibles aux personnes handicapées en étant perceptibles, exploitables, compréhensibles et robustes;

g) ils prévoient une procédure efficace pour signaler des informations inexactes quant aux offres publiées; et

h) ils effectuent des comparaisons en limitant les données à caractère personnel demandées à celles qui sont strictement nécessaires à la comparaison.

Les États membres veillent à ce qu'au moins un outil couvre l'ensemble du marché. Lorsque plusieurs outils couvrent le marché, ils comprennent une gamme d'offres de fourniture d'électricité aussi complète que possible, couvrant une part importante du marché, et lorsque ces outils ne couvrent pas la totalité du marché, ils présentent une mention claire en ce sens, avant l'affichage des résultats.

2. Les outils visés au paragraphe 1 peuvent être exploités par toute entité, y compris des entreprises privées et des autorités ou organismes publics.

3. Les États membres désignent une autorité compétente chargée de délivrer des labels de confiance aux outils de comparaison qui répondent aux exigences énoncées au paragraphe 1, et de veiller à ce que les outils de comparaison porteurs d'un label de confiance continuent à satisfaire aux exigences énoncées au paragraphe 1. Ladite autorité est indépendante de tout acteur du marché et de tout exploitant d'outils de comparaison.

4. Les États membres peuvent exiger que les outils de comparaison visés au paragraphe 1 incluent des critères comparatifs liés à la nature des services offerts par les fournisseurs.

5. Tout outil comparant les offres des acteurs du marché est éligible à un label de confiance conformément au présent article sur une base volontaire et non discriminatoire.

6. Par dérogation aux paragraphes 3 et 5, les États membres peuvent décider de ne pas prévoir de délivrance de labels de confiance aux outils de comparaison au cas où une autorité publique ou un organisme public propose un outil de comparaison qui satisfait aux exigences énoncées au paragraphe 1. » (la CREG souligne)

2. Au niveau fédéral, cette disposition a été transposée par la loi du 23 octobre 2022 modifiant la loi électricité afin d'insérer, à l'article 18, ce qui suit :

« § 12. La commission délivre un label de confiance qui peut être accordé à un outil de comparaison des offres des fournisseurs, y compris les offres pour des contrats d'électricité à tarification dynamique. Les exigences auxquelles l'outil de comparaison doit répondre pour recevoir le label de confiance sont déterminées par le Roi, sur avis de la commission, mais incluent au moins les suivantes:

- 1° l'outil de comparaison est proposé gratuitement aux clients résidentiels et aux PME;
- 2° l'outil de comparaison est indépendant des acteurs du marché et garantit le même traitement à toutes les entreprises d'électricité dans les résultats de recherche;
- 3° l'outil de comparaison indique clairement l'identité de ses propriétaires et de la personne physique ou morale qui exploite et contrôle l'outil, et donne des informations sur le mode de financement de cet outil;
- 4° l'outil de comparaison énonce les critères clairs et objectifs sur la base desquels la comparaison doit être effectuée, y compris les services, et les publie;
- 5° l'outil de comparaison emploie un langage clair et dénué d'ambiguïté;
- 6° l'outil de comparaison fournit des informations exactes et à jour et donne la date et l'heure de la dernière mise à jour;
- 7° l'outil de comparaison est accessible aux personnes handicapées en étant perceptible, exploitable, compréhensible et robuste;
- 8° l'outil de comparaison prévoit une procédure efficace pour signaler des informations inexactes quant aux offres publiées; et
- 9° l'outil de comparaison effectue des comparaisons en limitant les données à caractère personnel demandées à celles qui sont strictement nécessaires à la comparaison. » (la CREG souligne)

3. Entrée en vigueur le 26 octobre 2022, cette disposition prévoit que les exigences auxquelles un outil de comparaison des offres des fournisseurs doit répondre afin de recevoir un label de confiance, et qui comprennent au minimum les exigences visées aux points 1° à 9° de l'article 18, § 12, de la loi électricité, devront être fixées par arrêté royal, après avis de la CREG. Dans ce cadre, celle-ci a été désignée comme étant l'autorité en charge du contrôle du respect de ces exigences et de l'octroi du label de confiance aux prestataires de services qui en font la demande.

4. Jusqu'à l'introduction de cette disposition, la CREG délivrait un label de qualité sur base de la Charte pour une fourniture efficace d'information dans le cadre de la comparaison des prix pour l'électricité et le gaz¹, élaborée en concertation avec le secteur en 2013 puis adaptée en 2018. Celle-ci a vocation à garantir une fourniture efficace des informations reçues par le consommateur lorsqu'il compare en ligne les prix de l'électricité et du gaz² et définit un cadre standard pour les prestataires de services (indépendance/impartialité) et leurs outils de comparaison qui peuvent y adhérer sur base volontaire.

¹ Celle-ci met à jour la charte de bonnes pratiques pour les sites Internet de comparaison des prix élaborée en 2013 par la CREG en concertation avec les acteurs du marché.

² Il convient de préciser que cette Charte, et notamment la méthode de calcul coût énergétique estimé de produits à composante énergétique variable, est en cours de modification.

2. COMMENTAIRES GENERAUX

2.1. S'AGISSANT DE L'ABSENCE D'UNE BASE LEGALE ANALOGUE DANS LA LOI GAZ

5. Bien que la directive à venir relative aux règles communes pour les marchés intérieurs des gaz naturel et renouvelable et de l'hydrogène, dont l'adoption est prévue pour 2024, contient une disposition reprenant textuellement les termes de l'article 14 de la directive 2019/944, la directive 2009/73 actuellement applicable ne prévoit pas d'obligation pour les Etats membres de mettre en place un système d'octroi d'un label de confiance à un outil de comparaison des différentes offres des fournisseurs de gaz naturel.

6. Au niveau interne, il n'existe, à l'heure actuelle, pas de disposition similaire à l'article 18, § 12, de la loi électricité dans la loi gaz. Or, cette asymétrie pose des difficultés et a pour conséquence directe de compromettre la qualité du contrôle effectué par la CREG dans le cadre de l'octroi du label de confiance.

7. En effet, la comparaison des différentes offres des fournisseurs de gaz étant hors du champ d'application du projet d'arrêté royal, celle-ci ne pourrait faire l'objet d'un contrôle par la CREG. Or, l'électricité et le gaz, en tant que vecteurs énergétiques, sont étroitement liés. En outre, la pénétration de l'électricité et du gaz est élevée chez les consommateurs belges et les comparateurs de prix actuels incluent la comparaison des deux vecteurs dans leurs offres de services. Enfin, certaines offres, telles que les offres duales, ne pourraient être adéquatement prises en compte dans l'analyse de la CREG étant donné que leur comparaison nécessite une analyse complète des prix globaux des deux services combinés (électricité et gaz naturel).

8. Ainsi, outre la confusion que l'octroi d'un label de confiance portant uniquement sur la comparaison des offres des fournisseurs d'électricité peut susciter auprès des consommateurs, le cadre légal applicable ne permettra pas à la CREG d'effectuer sa mission de contrôle de manière effective et efficace. En l'absence de base légale analogue dans la loi gaz, le contrôle de la CREG ne pourra donc s'effectuer que de manière partielle.

9. Par conséquent, la CREG considère qu'il est donc nécessaire de prévoir une base légale pour l'établissement d'un arrêté royal relatif à l'établissement des exigences applicables aux outils de comparaison des offres des fournisseurs de gaz et définissant la procédure d'octroi d'un label de confiance pour ces derniers, afin d'uniformiser le cadre légal applicable à la comparaison des offres des fournisseurs et de garantir, d'une part, la fiabilité et la clarté des informations transmises aux consommateurs, et permettre, d'autre part, à la CREG d'exercer adéquatement ses missions de contrôle.

2.2. LE CALCUL DU COUT ANNUEL ESTIME DES CONTRATS A PRIX VARIABLE ET DES CONTRATS A TARIFICATION DYNAMIQUE

10. L'article 13 du projet d'arrêté royal a pour objet de définir le mode de calcul du coût annuel estimé des contrats à prix variable et des contrats à tarification dynamique. Celui-ci prévoit que deux méthodes de calcul doivent être utilisées par les outils de comparaison afin de se voir octroyer un label de confiance.

11. Sur base de la première méthode, le calcul du coût annuel des contrats à prix variable et des contrats à tarification dynamique tient compte de la dernière valeur connue des paramètres

d'indexation utilisés. Auparavant, cette méthode était prescrite par la Charte et constituait la méthode de calcul commune aux régulateurs régionaux et à la CREG. Toutefois, dans le contexte de forte augmentation des prix de l'énergie, le recours à cette méthode n'offrait plus les garanties nécessaires en termes de comparaison des offres des fournisseurs. En effet, certains fournisseurs proposant des offres à prix variable faisaient le choix de modifier les paramètres d'indexation de leurs contrats à prix variable (en utilisant les paramètres d'indexation les plus avantageux en fonction de la période, à savoir, soit mensuel soit trimestriel) afin d'obtenir un meilleur référencement sur les sites de comparaison des offres .

12. Sur base de la seconde méthode, il est prévu que le calcul du coût annuel des contrats à prix variable et des contrats à tarification dynamique tienne compte de la valeur future des paramètres d'indexation utilisés (prix *forward*). Cette méthode, constitue la méthode commune appliquée par la CREG ainsi que par les régulateurs régionaux depuis le 1^{er} novembre 2022. Celle-ci a permis, d'une part, de réaliser un classement plus fiable des différentes offres de produits des fournisseurs dans l'intérêt du consommateur, et d'autre part, de limiter fortement l'intérêt que peuvent avoir certains fournisseurs à modifier les paramètres d'indexation auxquels ils recourent en vue d'obtenir un meilleur classement dans les comparateurs.

13. En effet, sur la base de la nouvelle méthode de calcul, tous les paramètres d'indexation sont rapportés à une valeur de référence similaire, ce qui supprime les disparités entre les différents paramètres et, par conséquent, l'incitant pour les fournisseurs à faire du *gaming* en modifiant les paramètres d'indexation d'un mois à l'autre afin d'obtenir un meilleur référencement. Le consommateur a donc la garantie de sélectionner l'offre économique la plus avantageuse au moment où il effectue la comparaison entre les différentes offres des fournisseurs.

14. Toutefois, si la méthode basée sur les prix *forward* permet d'obtenir une valeur lissée pour les différents paramètres d'indexation sur les comparateurs de prix, en réalité, au moment de la facturation de leurs clients, les fournisseurs se basent sur la valeur réelle du paramètre d'indexation, et non plus sur l'estimation des prix futurs, utilisée au moment de la comparaison. En conséquence, la valeur réelle de ces paramètres d'indexation, sur base de laquelle est établie la facture finale du consommateur et qui n'est pas connue à l'avance, peut varier (voire fortement varier) par rapport à la valeur estimée par l'outil de comparaison.

15. A l'heure actuelle, certains outils de comparaison des offres des fournisseurs prévoient la possibilité de choisir entre l'une ou l'autre méthode de calcul. Toutefois, bien que le recours aux deux méthodes de calcul soit actuellement appliqué par certains outils de comparaison, la mise en place d'une telle obligation peut s'avérer problématique à différents égards.

16. Tout d'abord, compte tenu du coût financier non négligeable qu'elle implique, celle-ci peut constituer une barrière à l'obtention du label de confiance par certains outils de comparaison, en particulier, ceux développés par les autorités publiques et qui disposent de sources de financement plus limitées. Par ailleurs, cette mesure comporte le risque de nuire à la clarté de l'information fournie aux consommateurs en leur présentant deux montants différents. Enfin, le choix d'une seule et même méthode de calcul pour l'ensemble des outils de comparaison permettrait d'établir un cadre unique et harmonisé pour le calcul du coût annuel estimé des contrats à prix variable et des contrats à tarification dynamique.

17. Par conséquent, compte tenu des éléments développés ci-avant, la CREG considère qu'il est préférable de recourir à une seule et même méthode de calcul du coût annuel estimé des contrats à prix variable, basée sur les prix *forward*, afin d'offrir un cadre clair et uniforme pour les outils de comparaison, tout en continuant à informer le consommateur sur les écarts éventuels entre le montant estimé par l'outil de comparaison et le montant qui lui sera réellement facturé.

18. Enfin, en vue d'assurer un maximum de transparence ainsi que la sécurité juridique nécessaire dans l'application du présent projet d'arrêté, la CREG rappelle qu'il est primordial de fournir des informations claires et détaillées relatives à la méthode de calcul auxquels les outils de comparaison devront recourir en vue d'obtenir le label de confiance, et en particulier, sur la méthodologie à suivre pour la détermination de la valeur des différents paramètres d'indexation pris en compte pour le calcul du montant final dans le cadre de la comparaison.

2.3. S'AGISSANT DE L'ABSENCE D'UNE PROCEDURE SIMPLIFIEE POUR L'OCTROI D'UN LABEL DE CONFIANCE AUX OUTILS DE COMPARAISON DEVELOPPES PAR LES AUTORITES ET ORGANISMES PUBLICS

19. L'article 14, § 6, de la directive 2019/944 dispose ce qui suit :

« Par dérogation aux paragraphes 3 et 5, les États membres peuvent décider de ne pas prévoir de délivrance de labels de confiance aux outils de comparaison au cas où une autorité publique ou un organisme public propose un outil de comparaison qui satisfait aux exigences énoncées au paragraphe 1 ».

20. La CREG propose de maintenir la possibilité d'octroyer un label de confiance aux outils de comparaison développés, détenus et exploités par les autorités et organismes publics qui en font la demande. Toutefois, dans le cadre du traitement de ces dossiers, la CREG considère qu'il n'est pas utile de mener un contrôle de certaines exigences.

21. En effet, ces outils de comparaison répondent, en principe, nécessairement aux exigences d'indépendance vis-à-vis des acteurs du marché, de transparence sur leur mode de financement, de fiabilité des informations fournies ou encore de traitement des plaintes reçues.

22. Par conséquent, s'agissant des outils de comparaison développés, détenus et exploités par les autorités et organismes publics, la CREG considère qu'il convient de mettre en place une procédure simplifiée dans le cadre de laquelle ces outils seraient présumés, sauf preuve du contraire, comme étant conformes à une partie des exigences nécessaires pour l'obtention du label de confiance.

23. S'agissant des exigences prévues à l'article 18, § 12, 1° à 9° de la loi électricité, la CREG suggère de considérer que les outils de comparaison développés, détenus et exploités par les autorités et organismes publics répondent, sauf preuve du contraire, d'ores et déjà à l'ensemble de celles-ci.

24. S'agissant du projet d'arrêté royal, la CREG suggère de considérer que les outils de comparaison développés, détenus et exploités par les autorités et organismes publics répondent, sauf preuve du contraire, d'ores et déjà aux exigences suivantes :

« Article 5. §1^{er} L'outil de comparaison est indépendant des acteurs du marché et garantit un traitement non-discriminatoire entre les entreprises d'électricité dans les résultats de recherche ;

§2 L'outil de comparaison fournit des informations impartiales. Celui-ci n'avantage ou ne désavantage aucun fournisseur lors de la fourniture d'informations et la présentation des données.

Article 6. L'outil de comparaison indique clairement les informations suivantes :

1° L'identité de ses propriétaires et de la personne physique ou morale qui l'exploite et le contrôle :

a) s'il s'agit d'une personne morale : nom, adresse, numéro d'entreprise et les données du registre des personnes morales ;

b) s'il s'agit d'une personne physique : nom, adresse et numéro d'entreprise ;

2° les coordonnées : adresse postale, numéro de téléphone et/ou adresse e-mail.

3° Son business model et/ou ses moyens de financement. Il mentionne sur son site internet, le cas échéant, les fournisseurs de gaz et/ou d'électricité avec lesquels il a conclu des accords prévoyant une commission en cas d'apport de nouvelles coordonnées de clients ou de nouveaux contrats de clients. Ces informations sont communiquées au consommateur avant que les résultats de la simulation de comparaison ne soient affichés.

Article 16. L'outil de comparaison prévoit une procédure efficace pour signaler des informations inexactes quant aux offres publiées.

Article 17. L'outil de comparaison prévoit une procédure pour le traitement des plaintes. Dans le cadre du traitement des plaintes, il doit mentionner au moins une adresse de contact, offrir la possibilité de déposer une plainte en ligne et indiquer un délai raisonnable dans lequel la plainte sera traitée.

Article 21. Sous peine d'irrecevabilité, le dossier annexé à la demande d'octroi du label de confiance comporte, au minimum :
une déclaration sur l'honneur relative à l'indépendance du prestataire de services incluant un aperçu de l'ensemble des actionnaires ».

25. L'établissement d'une procédure simplifiée pour les outils de comparaison développés, détenus et exploités par les autorités et organismes publics ne préjuge en rien la possibilité pour la CREG d'effectuer des contrôles *ex post* en vue de vérifier si ces outils continuent à répondre aux exigences nécessaires au maintien du label de confiance.

3. COMMENTAIRES SPECIFIQUES

- L'intitulé du projet d'arrêté royal

26. Le projet d'arrêté royal s'intitule comme suit : « *Projet d'arrêté royal relatif à l'établissement des exigences minimales applicables aux outils de comparaison des offres des fournisseurs et définissant la procédure d'octroi d'un label de confiance* ».

27. Or, le projet d'arrêté royal n'établit pas les exigences minimales applicables aux outils de comparaison en vue de l'octroi d'un label de confiance, lesquelles sont énumérées à l'article 18, § 12, 1° à 9°, de la loi électricité, mais détermine, d'une part, les modalités d'application des exigences minimales visées par la loi électricité, et établit, d'autre part, des exigences supplémentaires requises pour l'octroi du label de confiance.

28. Par conséquent, la CREG suggère de modifier l'intitulé du projet d'arrêté royal comme suit : « *Projet d'arrêté royal relatif à l'établissement des exigences applicables aux outils de comparaison des offres des fournisseurs d'électricité en vue de l'octroi d'un label de confiance et fixant la procédure d'octroi* ».

29. Enfin, compte tenu des développements ci-avant, la CREG suggère également de modifier le titre du chapitre 2 dans le présent projet d'arrêté royal comme suit « *Les exigences applicables aux outils de comparaison* ».

- Chapitre I : Définitions

30. A l'article 1^{er}, 1°, de la version néerlandaise du projet d'arrêté royal, la définition de « *Dienstverlener* » doit être modifiée comme suit : « *een natuurlijke persoon of rechtspersoon naar publiek of privaat recht, die een dienst van (online) prijsvergelijking voor elektriciteit aanbiedt* ».

31. A l'article 1^{er}, 3°, des versions française et néerlandaise, la définition de « *consommateur* » doit être supprimée et remplacée par la suivante : « *utilisateur* » : *un client résidentiel ou une PME tels que définis dans la loi électricité* ».

Cette remarque vaut pour l'ensemble du projet d'arrêté royal, où le terme « *consommateur* » doit être remplacé par le terme « *utilisateur* ».

- Chapitre II : Le respect des exigences minimales

32. À l'article 2, de la version néerlandaise du projet d'arrêté royal, le terme « *opschorting* » devrait être remplacé par « *schorsing* », afin d'uniformiser la terminologie dans l'ensemble du texte.

33. A l'article 5, § 1^{er}, de la version néerlandaise, le terme « *zoekresultaten* » devrait être remplacé par « *resultatenlijst* » afin d'assurer une meilleure compréhension du texte.

34. A l'article 5, § 1^{er}, a), de la version néerlandaise, le terme « *gekoppeld* » devrait être remplacé par « *verbonden* » afin d'assurer une meilleure compréhension du texte.

35. A l'article 6, 1°, des versions française et néerlandaise du projet d'arrêté royal, le point a) devrait être remplacé par le texte du point 1° :

« 1° L'identité de ses propriétaires et de la personne physique ou morale qui l'exploite et le contrôle : ~~a) s'il s'agit d'une personne morale : le nom, adresse, numéro d'entreprise et les données du registre des personnes morales ;~~

En outre, le point b) doit être supprimé.

36. A l'article 6, 3°, de la version néerlandaise, le terme « *vergelijkingssimulatie* » devrait être remplacé par « *vergelijking* » afin d'assurer une meilleure compréhension du texte.

37. A l'article 7, § 2, de la version néerlandaise, le terme « *dadelijk* » devrait être remplacé par « *onmiddellijk* » afin d'assurer une meilleure compréhension du texte.

38. A l'article 8, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, de la version néerlandaise, les termes « *om de lijst met resultaten te presenteren* » devraient être remplacés par « *om tot de resultatenlijst te komen* » afin d'assurer une meilleure compréhension du texte.

39. A l'article 8, § 2, de la version néerlandaise, les termes « *van de lijst met resultaten gescheiden worden* » devraient être remplacés par « *van de resultatenlijst gescheiden zijn* » afin d'assurer une meilleure compréhension du texte.

40. A l'article 9, § 2 de la version néerlandaise, le mot « *logische* » devrait être remplacé par « *coherente* » afin d'assurer une meilleure compréhension du texte.

En outre, à l'article 9, § 2, de la version néerlandaise, pour une meilleure compréhension du texte, les points a) et b) devraient être modifiés comme suit :

« a) voor de voorstelling en de berekening van de ~~geraamde kosten~~ met kortingen wordt de ~~verrekenende~~ ~~berekenende~~ korting apart vermeld in de details van de berekening, met een toelichting van de voorwaarden ;
b) voor de voorstelling en de berekening van de ~~geraamde~~ ~~geschatte~~ ~~kosten~~ zonder de kortingen wordt altijd informatie over de kortingen gegeven. »

41. A l'article 9, § 3, de la version néerlandaise du projet d'arrêté royal, les termes « *kunnen niet in de boeken worden opgenomen* » devraient être remplacés par « *kunnen niet verrekend worden* » afin d'assurer une meilleure compréhension du texte.

42. A l'article 9, § 4, de la version néerlandaise, les termes « *kan niet in de boeken worden opgenomen* » devraient être remplacés par « *kan niet verrekend worden* » afin d'assurer une meilleure compréhension du texte.

43. A l'article 9, § 5, de la version néerlandaise, les termes « *niet-terugbetaalde kortingen* » devraient être remplacés par « *niet-monetaire kortingen* » afin d'assurer une meilleure compréhension du texte.

En outre, les termes « *kunnen niet in de boeken worden opgenomen* » doivent être remplacés par « *kunnen niet verrekend worden* » afin d'assurer une meilleure compréhension du texte.

44. La CREG propose de supprimer l'article 9, § 6, du projet d'arrêté royal. Historiquement, cette tarification particulière était appliquée par un seul fournisseur. Aujourd'hui, celle-ci n'est plus présente parmi les offres actuellement disponibles sur le marché. La suppression de cette référence permet également d'éliminer tout risque de confusion pour les consommateurs, qui pourraient potentiellement penser que cette réduction est encore disponible.

En outre, cet article ajoute une complexité superflue au projet d'arrêté royal. Si, à l'avenir, un fournisseur venait à proposer une tarification spécifique similaire, cette réduction serait alors traitée comme une forme de remise ou de remboursement accordé aux consommateurs pendant certaines périodes de consommation.

45. A l'article 10, § 1^{er}, tant de la version française que de la version néerlandaise, le point b) devrait être modifié comme suit :

« (b) paramètres minimaux utilisés pour le calcul du coût estimé ~~des coûts estimés~~ (à ce jour : consommation **et/ou injection historique réelle** ou estimée, code postal, type de compteur, composantes déterminantes des tarifs de réseau et composantes déterminantes des prélèvements **et/ou injections**) ; »

46. A l'article 10, § 1^{er}, tant de la version française que de la version néerlandaise, le point c) devrait être modifié comme suit :

« (c) si l'~~utilisateur consommateur~~ **utilisateur** ne dispose pas des données de consommation : des données essentielles sur la consommation d'électricité (**par exemple, chauffage à l'électricité via un circuit exclusif nuit ou pompe à chaleur, utilisation d'un véhicule électrique, présence d'une installation photovoltaïque ou d'une batterie domestique**), le type d'habitation et la composition du ménage. »

47. A l'article 10, § 2, alinéa 2, de la version néerlandaise, les termes « *de lijst met resultaten* » devraient être remplacés par « *de resultatenlijst* » afin d'assurer une meilleure compréhension du texte.

48. A l'article 11, § 1^{er}, de la version néerlandaise, les termes « *de lijst met resultaten* » devraient être remplacés par « *de resultatenlijst* » afin d'assurer une meilleure compréhension du texte.

49. A l'article 11, § 2, alinéa 2, de la version néerlandaise du projet d'arrêté royal, le point b) devrait être modifié comme suit :

« b) het type product: tegen vaste prijs, tegen variabele ~~prijs~~ of dynamische **prijs**; »

50. A l'article 11, § 2, de la version néerlandaise, le point c) devrait être modifié comme suit :

« c) de aan- of afwezigheid van ~~gekoppelde aanbiedingen~~ **gebundelde producten** »

51. A l'article 11, § 2, de la version néerlandaise, le point e) devrait être modifié comme suit :

« e) ~~de uiterste startdatum van de levering de uiterste datum voor het begin van de levering, voor zover dat deze later valt dan de in de reglementering vastgestelde datum;~~
»

52. A l'article 11, § 2, tant de la version française que de la version néerlandaise, le point h) devrait être modifié comme suit :

« h) les caractéristiques spécifiques comme la fourniture de services en ligne, la **possibilité de partager l'énergie, la facturation de surcharges pour l'installation photovoltaïque, par exemple** ; »

53. A l'article 11, § 3, de la version néerlandaise, les termes « *nieuwe bedrijfsmodellen kan vergelijken, zoals samenvoeging of gekoppelde aanbiedingen* » doivent être remplacés par « *nieuwe diensten kan vergelijken, zoals aggregatie of gebundelde producten* » afin d'assurer une meilleure compréhension du texte.

54. L'article 11, § 4, des versions française et néerlandaise doit être supprimé. Cela est nécessaire car l'outil de comparaison se base exclusivement sur les informations fournies par les fournisseurs pour obtenir les données relatives au prix de la composante énergétique. Cependant, il est important de noter que ces informations ne sont pas toujours accessibles pour les tarifs tout compris (tarifs *all in*) ou les produits groupés (par exemple, l'électricité combinée à un autre service fourni par le même fournisseur).

55. L'article 12 de la version néerlandaise doit être modifié comme suit

« §1 De resultaten van een prijsvergelijking worden duidelijk weergegeven en de **geschatte geraamde kosten** worden uitgedrukt in euro/jaar, in euro/maand of in euro(centen) per kWh. De **geschatte geraamde** jaarlijkse kosten wordt inclusief btw **aangegeven getoond** voor **residentiële huishoudelijke** afnemers en exclusief btw voor de KMO's.
§2 Als de gebruiker het verbruik, de postcode en het metertype, de aanwezigheid van zonnepanelen en de deelname aan energiedelen heeft opgegeven, dan worden de **geschatte geraamde kosten** op basis van deze gegevens berekend. »

56. L'article 12, § 2 des versions française et néerlandaise doit être supprimé. Les dispositions mentionnées ont été ajoutées à l'article 11, § 2, h).

57. La CREG suggère de modifier l'intitulé de la section 2 comme suit :

- Dans la version française « *Le calcul du coût annuel estimé des contrats à prix variable et des contrats à tarification dynamique* ».
- Dans la version néerlandaise : « *Berekening van de **geschatte geraamde** jaarlijkse kosten van **contracten met** variabele en dynamische **contracten prijzen** ».*

58. L'article 13 dans la version néerlandaise devrait être modifié comme suit :

« De prijsvergelijking is gebaseerd op de **geschatte geraamde** jaarlijkse kosten. De **geschatte geraamde** energiekosten van producten met een variabele en een dynamische **energiecomponent prijs** worden berekend **op basis van de hun toekomstige waarde-op basis van de laatst gekende waarde** van de gebruikte indexeringsparameters.
~~Beide methoden voor het berekenen van de indexeringsparameters worden vermeld op de tariefkaarten van de leveranciers.~~ ».

59. L'article 14 de la version néerlandaise doit être modifié comme suit :

« De ~~geschatte~~ geraamde jaarlijkse ~~kosten~~ ~~omvatten~~ alle elementen die op de factuur van de ~~consument~~ gebruiker vermeld worden.

De gedetailleerde berekening van de ~~geschatte~~ geraamde ~~kosten~~ wordt in de volgende categorieën onderverdeeld:

1°/ de energiekosten: deze categorie omvat in het bijzonder:

- i. de kosten met betrekking tot groene ~~elektriciteit~~ stroom, indien afzonderlijk vermeld;
- ii. de kosten met betrekking tot warmtekrachtkoppeling;

2°/ de kosten inzake het gebruik van de netten, opgesplitst in transmissie en distributie ~~voor~~ ~~elektriciteit~~;

3°/ de heffingen geïnd door alle overheidsinstanties door ze ~~samen te voegen in~~ te globaliseren volgens categorieën;

4°/ de kortingen. »

60. À l'article 15 de la version néerlandaise du projet d'arrêté royal, les termes « *door waarneembaar, bedienbaar, begrijpbaar en robuust te zijn* » doivent être remplacés par « *door zichtbaar, bruikbaar, begrijpbaar en robuust te zijn* » afin d'assurer une meilleure compréhension du texte.

- **Chapitre III : Procédure d'octroi du label de confiance**

61. A l'article 24 des versions française et néerlandaise du projet d'arrêté royal, la CREG suggère d'ajouter la dernière phrase suivante :

« Le label de confiance est envoyé au prestataire de services par e-mail dès que la commission l'a octroyé ».

- **Suppression des dispositions réitératives du projet d'arrêté royal**

62. Plusieurs dispositions du projet d'arrêté royal reproduisent de manière littérale certaines des exigences prévues à l'article 18, § 12, de la loi électricité et devraient, par conséquent, être supprimées.

63. La CREG suggère donc de biffer les dispositions suivantes du projet d'arrêté royal : articles 4 ; 5, § 1^{er}, alinéa 1^{er} ; 11 , § 1^{er}, alinéa 1^{er} ; 15 ; 16 et 18.

4. CONCLUSION

La Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz accueille positivement le projet d'arrêté royal relatif à l'établissement des exigences minimales applicables aux outils de comparaison des offres des fournisseurs et définissant la procédure d'octroi d'un label de confiance.

Toutefois, certains éléments devraient être remaniés à la lumière des éléments développés aux points 5 à 63 du présent avis.

Enfin, la CREG attire une dernière fois l'attention sur l'absence d'un cadre légal uniforme pour la comparaison des offres des fournisseurs d'électricité ainsi que des offres des fournisseurs de gaz naturel qui est de nature à porter directement atteinte à la qualité du contrôle effectué par elle pour l'octroi d'un label de confiance.

////

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

Laurent JACQUET
Directeur

Andreas TIREZ
Directeur

Koen LOCQUET
Président f.f. du Comité de direction

ANNEXE 1

Projet d'arrêté royal relatif à l'établissement des exigences minimales applicables aux outils de comparaison des offres des fournisseurs et définissant la procédure d'octroi d'un label de confiance

ANNEXE 2

Observations relatives au projet d'arrêté royal relatif à l'établissement des exigences minimales applicables aux outils de comparaison des offres des fournisseurs et définissant la procédure d'octroi d'un label de confiance