

Décision

(B)1967
23 août 2019

Décision relative à l'accréditation du comparateur de prix en ligne « Comparateur-Energie.be / Energie-Vergelijker.be / EnergyPrice.be de Wikipower S.P.R.L. »

Chapitre 5 de la décision (B)1614 du 5 juillet 2018

Non-confidentiel

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES	2
INTRODUCTION	3
1. CADRE LÉGAL	4
2. ANTÉCÉDENTS	4
2.1. Généralités	4
2.2. Consultation	5
3. OCTROI DE L'ACCRÉDITATION ET RESPECT DE LA CHARTE PAR LE PRESTATAIRE DE SERVICES	5
3.1. Présentation de la société et du site web	5
3.2. Contrôle du respect de la charte par le prestataire de services	5
4. CONCLUSION	6

INTRODUCTION

Une étude¹ de la COMMISSION DE REGULATION DE L'ELECTRICITE ET DU GAZ (ci-après CREG) mentionne que :

« Le consommateur est actif sur le marché énergétique belge, mais change rarement pour une offre meilleur marché, et encore moins pour l'offre la moins chère. Ce comportement peut s'expliquer par une connaissance insuffisante de l'offre complète de marché, un éventuel manque d'intérêt, ou par le fait que des éléments autres que le prix seul déterminent le choix du consommateur. En définitive, le choix du changement de produit ou de fournisseur appartient en effet au consommateur. »

Une information neutre et objective qui soit facilement disponible peut permettre au consommateur de (continuer à) jouer un rôle actif sur le marché de l'énergie. La possibilité de faire des comparaisons de prix peut aider le consommateur à obtenir un aperçu de l'offre de tous les fournisseurs, afin qu'il puisse changer de contrat après un choix raisonné.

En juillet 2018, la CREG a pris une décision² concernant l'adaptation de la charte pour une fourniture efficace d'informations dans le cadre de la comparaison des prix pour l'électricité et le gaz.

En février 2019, le comparateur de prix en ligne Comparateur-Energie.be/Energie-Vergelijker.be/EnergyPrice.be de Wikipower S.P.R.L.³ (ci-après le prestataire de services) a introduit une demande auprès de la CREG pour l'octroi d'une accréditation telle que définie dans la charte pour une fourniture efficace d'informations dans le cadre de la comparaison des prix pour l'électricité et le gaz.

En juin 2019, le comparateur de prix en ligne Comparateur-Energie.be/Energie-Vergelijker.be/EnergyPrice.be de Wikipower a introduit son dossier final de demande d'accréditation à la CREG.

La CREG prend ci-après une décision relative à l'accréditation du comparateur de prix en ligne Comparateur-Energie.be/Energie-Vergelijker.be/EnergyPrice.be de Wikipower.

Cette décision compte trois chapitres. Le premier chapitre présente le cadre légal. Le deuxième chapitre mentionne les antécédents de cette décision. Le troisième chapitre décrit le processus d'octroi de l'accréditation et le respect de la charte par le prestataire de services.

Cette décision a été approuvée par le comité de direction de la CREG le 23 août 2019.

¹ CREG, Etude (F)1626 du 18 mai 2017 relative à la composition des portefeuilles de produits par fournisseur et au potentiel d'économies pour les ménages sur le marché belge de l'électricité et du gaz naturel.

² CREG : DÉCISION (B)050718-CD-1614, concernant l'adaptation de la charte pour une fourniture efficace d'informations dans le cadre de la comparaison des prix pour l'électricité et le gaz
<https://www.creg.be/sites/default/files/assets/Publications/Decisions/B1614FR.pdf> (ci-après : la charte)

³ Wikipower S.P.R.L.: Rue Natalis, 2 - 4020 Liège, Belgique - Téléphone : +32 (0)4/242.47.68 - Email: info@wikipower.be - TVA: BE 0840 194 796 - Banque Carrefour des Entreprises numéro : BE 0840.194.796 - <https://wikipower.be/>

1. CADRE LÉGAL

A l'article 23, § 2, deuxième alinéa de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité, les tâches suivantes⁴ 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 ; »

Sur cette base, la CREG a pris en 2018 une décision (B)1614 concernant l'adaptation de la charte pour une fourniture efficace d'informations dans le cadre de la comparaison des prix pour l'électricité et le gaz.

La charte ainsi adaptée constitue la base légale pour la présente décision. Ses dispositions fournissent les critères auxquels la demande d'accréditation de Wikipower doit répondre (regroupés sous quatre principes généraux), ainsi que le cadre formel pour l'octroi de l'accréditation.

En cas d'accréditation de son comparateur de prix, le prestataire de services a le droit d'utiliser le logo de la CREG pendant une période de deux ans. Durant cette période, il est tenu de respecter rigoureusement toutes les dispositions de la charte. En cas de non-respect, la CREG peut suspendre ou retirer l'accréditation.

2. ANTÉCÉDENTS

2.1. GÉNÉRALITÉS

Le 5 juillet 2018, la CREG a pris une décision concernant l'adaptation de la charte pour une fourniture efficace d'informations dans le cadre de la comparaison des prix pour l'électricité et le gaz. L'objectif de cette charte est que les prestataires de services qui proposent une comparaison de prix fournissent des informations efficaces⁵.

⁴ 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.

⁵ Une fourniture efficace d'informations signifie que le consommateur reçoit des informations correctes, pertinentes et cohérentes lorsqu'il compare (en ligne) les prix d'électricité et du gaz.

Lors de sa réunion du 18 juillet 2019, le comité de direction de la CREG a approuvé le projet de décision (B)1967 relatif à l'accréditation du comparateur de prix en ligne « Comparateur-Energie.be / Energie-Vergelijker.be / EnergyPrice.be de Wikipower ».

2.2. CONSULTATION

En vertu de l'article 23, § 1^{er} de son règlement d'ordre intérieur, le comité de direction de la CREG a décidé, dans le cadre de la décision sur ce dossier et en application de l'article 41 de son règlement d'ordre intérieur, de ne pas organiser de consultation publique sur le projet de décision, compte tenu du fait que cette décision n'aurait d'effets juridiques que sur une seule personne, à savoir le comparateur de prix en ligne « *Comparateur-Energie.be/Energie-Vergelijker.be/EnergyPrice.be de Wikipower* », mais d'organiser une consultation non publique du prestataire de services, laquelle a pris fin le 12 août 2019 à 23h59 CET.

Dans son e-mail à la CREG du 22 juillet 2019, le prestataire de services mentionne qu'il n'a pas de remarques particulières concernant le projet de décision et les informations renseignées.

3. OCTROI DE L'ACCRÉDITATION ET RESPECT DE LA CHARTE PAR LE PRESTATAIRE DE SERVICES

3.1. PRESENTATION DE LA SOCIETE ET DU SITE WEB

Le site Web « *Comparateur-Energie.be/Energie-Vergelijker.be/EnergyPrice.be* » est un comparateur de prix en ligne de la société Wikipower⁶. Le service proposé par le prestataire de services est offert gratuitement aux utilisateurs.

Selon le dossier transmis à la CREG, le site Web « *Comparateur-Energie.be/Energie-Vergelijker.be/EnergyPrice.be* » a pour mission de permettre aux particuliers, comme aux entreprises, de profiter de la libéralisation du marché de l'énergie pour changer de fournisseur d'énergie, facilement et rapidement, afin qu'ils réalisent des économies sur leur facture d'énergie.

3.2. CONTROLE DU RESPECT DE LA CHARTE PAR LE PRESTATAIRE DE SERVICES

Le 15 février 2019, le prestataire de services a introduit via e-mail une demande auprès de la CREG pour l'octroi d'une accréditation telle que définie dans la « charte pour une fourniture efficace d'informations dans le cadre de la comparaison des prix pour l'électricité et le gaz ».

En mars et avril 2019, la CREG a contrôlé le respect des dispositions de la charte pour la fourniture effective d'informations par le prestataire de services.

⁶ <https://wikipower.be/conditions-generales-notice-legale/> - Point 6.5. COMPARATEUR DE PRIX : Le Comparateur de Prix WIKIPOWER® est un service qui, via notre site internet <https://wikipower.be>, www.comparateur-energie.be, www.energie-vergelijker.be, www.energyprice.be, www.prixenergie.be et notre logiciel, a pour objectif de permettre à ses utilisateurs, de comparer les prix des principaux fournisseurs d'énergie belges afin d'éclairer leurs choix en matière d'achat d'énergie.

Pour cela, la CREG a réalisé un premier contrôle de la version de mars et avril 2019 du site de comparaison en ligne. Ce contrôle a visé à constater que le prestataire de services respecte la charte et satisfait à toutes les conditions de celle-ci. Ce contrôle a été réalisé à l'aide d'une liste de contrôle reprenant les principes généraux de la charte et qui sont subdivisés en quatre chapitres, à savoir :

- chapitre 1 : Le prestataire de services fournit des informations claires sur son service ;
- chapitre 2 : La prestation de services est intuitive et simple d'utilisation ;
- chapitre 3 : Le prestataire de services est précis. Il fournit des informations non trompeuses, complètes, correctes, pertinentes et actualisées ;
- chapitre 4 : Le prestataire de services agit de manière responsable avec les informations qu'il obtient de l'utilisateur et qu'il lui transmet.

A l'aide de la liste de contrôle, la CREG a réalisé un dossier de contrôle complet. Celui-ci fait partie des documents internes de la CREG.

La liste de contrôle est établie d'une part sur base des dispositions de la charte, et d'autre part est constituée des contrôles logiques et arithmétiques des résultats de la comparaison de prix.

Dans le dossier de contrôle de la CREG, l'application de chaque disposition est illustrée d'une explication ou une capture d'écran du site Web du prestataire de services à la date du contrôle.

Lors de la réunion du 15 avril 2019, ce dossier de contrôle a été soumis par la CREG aux responsables du prestataire de services. La CREG a également formulé lors de cette réunion une demande de renseignements complémentaires ainsi que des commentaires concernant le respect des dispositions de la charte.

En mai et juin 2019, le prestataire de services a effectué les modifications nécessaires de son outil de comparaison des prix suivant le dossier de contrôle et les commentaires de la CREG.

Le 20 juin 2019, le prestataire de services a introduit par e-mail son dossier final de demande d'accréditation à la CREG. Dans celui-ci le prestataire de services fournit tous les renseignements complémentaires formulés par la CREG.

En juin 2019, après l'examen du dossier final, l'analyse des renseignements complémentaires et un deuxième contrôle de la version de juin 2019 du site de comparaison en ligne qui a été réalisé à l'aide de sa liste de contrôle, la CREG a constaté la conformité à toutes les dispositions de la charte par le prestataire de services et conclut par conséquent que celui-ci satisfait à toutes les conditions d'octroi de l'accréditation.

4. CONCLUSION

Vu l'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 ;

Vu la demande du 15 février 2019 introduite par le prestataire de services visant à l'octroi d'une accréditation telle que définie dans la « charte pour une fourniture efficace d'informations dans le cadre de la comparaison des prix pour l'électricité et le gaz » ;

Vu la réunion du 15 avril 2019 entre la CREG et le prestataire de services ;

Vu les renseignements complémentaires et le dossier final reçus le 20 juin 2019 ;

Vu le constat de la CREG que le prestataire de services respecte toutes les dispositions de la charte ;

Considérant ces éléments, la CREG prend la décision d'approuver la demande d'accréditation de Wikipower S.P.R.L. et, par conséquent, d'octroyer l'accréditation au comparateur de prix en ligne « Compareur-Energie.be/Energie-Vergelijker.be/EnergyPrice.be » conformément à la charte pour une fourniture efficace d'informations dans le cadre de la comparaison des prix pour l'électricité et le gaz.

En vertu de cette accréditation et dans les limites de celle-ci, le prestataire de services a le droit d'utiliser le logo de la charte CREG pour son comparateur de prix pendant une période de deux ans.

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



Laurent JACQUET
Directeur



Koen LOCQUET
Président f.f. du comité de direction