

Décision

(B)2279

2 septembre 2021

Décision relative à la prolongation de l'accréditation du comparateur de prix en ligne « Comparateur-Energie.be/Energie-Vergelijker.be/ EnergyPrice.be de Wikipower SPRL»

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	5
2.1. Généralités	5
2.2. Consultation	5
3. OCTROI DE L'ACCRÉDITATION ET RESPECT DE LA CHARTE PAR LE PRESTATAIRE DE SERVICES	5
3.1. Présentation du prestataire de services.....	5
3.2. Contrôle du respect de la charte par le prestataire de services	6
4. CONCLUSION	7

INTRODUCTION

Une étude¹ de la Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz (ci-après: CREG) mentionne que:

“30. Le consommateur est actif sur le marché belge de l'énergie, comme en témoignent plusieurs publications telles que le Marktmonitor² de la VREG. Cependant, dans de nombreux cas, il n'opte apparemment pas pour une offre moins chère, et encore moins pour la moins chère du marché, ce qui se traduit par le potentiel d'économies susmentionné qui persiste d'année en année.

31. Une connaissance insuffisante de l'offre du marché, un manque d'intérêt résultant du degré de difficulté déploré par les intéressés, le choix de payer des services supplémentaires, un manque de transparence du marché de l'énergie et le fait de ne pas disposer des bonnes informations pour poser un choix réfléchi, sont des explications possibles.”

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 décision³ 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. Le texte de la charte susmentionnée vise les prestataires de services des comparaisons de prix.

Le 23 août 2019, la CREG a pris une décision⁴ relative à l'accréditation du comparateur de prix en ligne « Comparateur-Energie.be/Energie-Vergelijker.be/EnergyPrice.be » de Wikipower SPRL⁵ (ci-après : le prestataire de services).

Le 26 avril 2021, le prestataire de services a introduit une demande de prolongation de l'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.

Le 14 juin 2021, lors d'une réunion avec le prestataire de services, la CREG a formulé une demande de renseignements complémentaires.

Le 14 juillet 2021, le prestataire de services a introduit son dossier final de demande de prolongation de l'accréditation à la CREG. Dans celui-ci, le prestataire de services fournit tous les renseignements complémentaires formulés par la CREG.

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

¹ CREG, étude (F)2165 du 17 décembre 2020 sur la composition des portefeuilles de produits par fournisseur et potentiel d'économies pour les particuliers sur le marché belge de l'électricité et du gaz naturel (<https://www.creg.be/sites/default/files/assets/Publications/Studies/F2165FR.pdf>)

² <https://www.vreg.be/sites/default/files/press-release/pers-2020-06.pdf>,
<https://www.vreg.be/sites/default/files/document/rapp-2020-21.pdf>

³ 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))

⁴ CREG : décision (B)1967 du 23 août 2019 relative à l'accréditation du comparateur de prix en ligne « Comparateur-Energie.be / Energie-Vergelijker.be / EnergyPrice.be de Wikipower SPRL »

⁵ Wikipower SPRL: Rue Natalis, 2 - 4020 Liège, Belgique - Téléphone : +32 (0)800 37 369 - Email: info@comparateur-energie.be - Banque Carrefour des Entreprises numéro : BE 0840.194.796 - <https://wikipower.be/>

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 2 septembre 2021.

1. CADRE LÉGAL

1. 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 suivantes⁶ 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 ; »

2. 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 de prolongation de l'accréditation du prestataire de services doit répondre (regroupés sous quatre principes généraux), ainsi que le cadre formel pour l'octroi de l'accréditation.

3. En cas de l'octroi de l'accréditation suite à la prolongation, 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.

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.

2. ANTÉCÉDENTS

2.1. GÉNÉRALITÉS

4. 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 efficaces⁷.

5. Le 23 août 2019, la CREG a pris une décision⁸ relative à l'accréditation du comparateur de prix en ligne « Comparateur-Energie.be/Energie-Vergelijker.be/EnergyPrice.be » de Wikipower SPRL.

2.2. CONSULTATION

6. 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 SPRL, mais d'organiser une consultation non-publique du prestataire de services, laquelle prend fin le 10 septembre 2021 à 23h59 CET.

7. Dans son e-mail du 24 août 2021 à la CREG, le prestataire de services mentionne qu'il n'a pas de remarques spécifiques sur 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. PRÉSENTATION DU PRESTATAIRE DE SERVICES

8. Le site Comparateur-Energie.be (disponible en néerlandais via Energie-Vergelijker.be et en anglais via EnergyPrice.be) est une marque de la société Wikipower⁹. Le service proposé par Comparateur-Energie.be est offert gratuitement aux utilisateurs. Selon le dossier transmis à la CREG, Comparateur-Energie.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.

⁷ 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.

⁸ CREG : décision (B)1967 du 23 août 2019 relative à l'accréditation du comparateur de prix en ligne « Comparateur-Energie.be / Energie-Vergelijker.be / EnergyPrice.be de Wikipower SPRL »

⁹ <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.

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

9. Le 26 avril 2021, le prestataire de services a introduit auprès de la CREG une demande pour la prolongation de l'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.

10. En mai et juin 2021, la CREG a contrôlé le respect des dispositions de la charte pour la fourniture effective d'informations par le prestataire de services.

Pour cela, la CREG a réalisé un contrôle 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.

11. 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.

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

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

14. Lors de la réunion du 14 juin 2021, 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.

15. Sur la base du dossier de contrôle et des remarques de la CREG, le prestataire de services a fourni des renseignements et explications complémentaires à la CREG et certaines informations sur son site web ont été modifiées.

16. Le 14 juillet 2021, le prestataire de services a introduit son dossier final de demande de prolongation de l'accréditation auprès de la CREG. Ce dossier reprenait toutes les informations demandées par la CREG.

17. Après examen du dossier final, 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 pour la prolongation 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 (loi 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 (loi gaz) ;

Vu la demande du 14 juillet 2021 introduite par le prestataire de services visant à la prolongation de l'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 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 de prolongation de l'accréditation de Wikipower SPRL et, par conséquent, de prolonger l'accréditation du comparateur de prix en ligne « Comparateur-Energie.be/Energie-Vergelijker.be/EnergyPrice.be ».

En vertu de la prolongation de l'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