

Décision

(B)2282
7 octobre 2021

Décision relative à l'accréditation de « Wikipower SPRL » en tant qu'intermédiaire en achats groupés d'électricité et de gaz naturel

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

Non-confidentiel

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES	2
INTRODUCTION	3
1. CADRE LEGAL	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 précitée s'adresse aux prestataires de services proposant des comparaisons de prix, dont font partie les organisateurs d'achats groupés.

Fin 2018, la CREG a publié une mise à jour de son étude⁴ relative à l'organisation des achats groupés sur le marché de détail de l'électricité et du gaz naturel. Cette étude permet de mieux comprendre la manière dont les achats groupés sont organisés et leur impact sur le marché de détail de l'électricité et du gaz naturel :

« L'impact des organisateurs d'achats groupés sur le marché de détail de l'électricité et du gaz naturel ne doit pas être sous-estimé. Ils peuvent entre autres imposer aux fournisseurs d'énergie que leurs produits répondent à certaines conditions et spécifications, fixer la manière dont les coûts d'abonnement doivent être calculés, avoir une influence sur le pourcentage de changements de fournisseurs (pourcentage switch) et sur la communication du potentiel d'économies pour les consommateurs. »

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, Étude (F)1827 du 18 octobre 2018 relative aux achats groupés sur le marché de détail de l'électricité et du gaz naturel (<https://www.creg.be/sites/default/files/assets/Publications/Studies/F1827FR.pdf>)

En mars 2021, la société Wikipower⁵ (également désignée ci-après: le prestataire de services) a introduit, en qualité d'intermédiaire en achats groupés⁶ d'électricité et de gaz naturel, 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 juillet 2021, Wikipower SPRL a introduit son dossier final de demande d'accréditation à la CREG.

La CREG prend ci-dessous une décision sur l'accréditation de Wikipower SPRL en tant qu'intermédiaire en achats groupés d'électricité et de gaz naturel.

Cette décision a été approuvée par le comité de direction de la CREG le 7 octobre 2021.

1. CADRE LEGAL

1. A l'article 23, § 2, deuxième alinéa de la loi électricité, les missions suivantes⁷ 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 adaptée constitue la base légale pour la présente décision. Ses dispositions fournissent les critères auxquels la demande d'accréditation du prestataire de services doit répondre (regroupés sous quatre principes généraux), ainsi que le cadre formel pour l'octroi de l'accréditation.

⁵ Wikipower SPRL: Rue Natalis, 2 - 4020 Liège, Belgique - Téléphone : +32 (0)4 287 61 81 - Email: info@wikipower.be

- Banque Carrefour des Entreprises numéro : BE 0840.194.796 - <https://wikipower.be/>

⁶ La loi du 9 mai 2019 ajoute, tant dans la loi électricité que dans la loi gaz, la définition d'acteur de marché.

Il s'agit de l'intermédiaire en achats groupés :

« intermédiaire en achats groupés : toute personne physique ou morale, autre qu'une entreprise de fourniture, directement ou indirectement impliquée dans l'analyse de contrats, dans l'exécution de comparaisons de prix avec possibilité ou non de changer de contrat, dans la mise en contact de fournisseurs et d'utilisateurs finals, dans l'organisation d'achats groupés, dans l'attribution de fournitures d'énergie à des fournisseurs et/ou dans la conclusion de contrats énergétiques pour des utilisateurs finals ».

⁷ 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.

3. L'accréditation donne le droit au prestataire de services 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

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 efficaces⁸.

2.2. CONSULTATION

5. 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 Wikipower SPRL, mais d'organiser une consultation non-publique du prestataire de services, laquelle prend fin le 7 octobre 2021 à 23h59 CET.

6. Dans son e-mail à la CREG du 28 septembre 2021, 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

7. Wikipower SPRL est une société privée et indépendante, créée en 2011. D'après le dossier soumis à la CREG, la société propose de nombreux services qui ont la particularité d'être gratuits et sans engagement. Le premier d'entre eux est le service d'achats groupés en énergie. Le principe de ce service consiste à réunir un grand nombre de ménages afin de négocier en groupe des réductions sur les prix pratiqués par les fournisseurs. Une fois l'offre négociée, elle est transmise à tous les participants avec le calcul de leurs économies potentielles personnalisées.

8. Wikipower SPRL peut organiser des achats groupés en électricité et en gaz, mais aussi des groupements d'achats pour, principalement, l'installation de panneaux photovoltaïques, la réalisation

⁸ 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.

de travaux d'isolation, ou l'achat d'ampoules LED. Cette décision ne concerne que les activités d'achats groupés en électricité et en gaz naturel et non les achats groupés d'autres produits.

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

9. Le 4 mars 2021, le prestataire de services a introduit par e-mail une demande pour l'octroi d'une accréditation auprès de la CREG, comme défini 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 avril et mai 2021, la CREG a contrôlé le respect des dispositions de la charte pour la fourniture efficace d'informations par le prestataire de services.

En effet, le contrôle visait à s'assurer 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 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. Un certain nombre de dispositions de la charte visent spécifiquement les sites de comparaison des prix et peuvent donc être moins pertinentes pour les achats groupés. L'examen pour l'accréditation des intermédiaires en achats groupés est principalement axé sur une information claire, transparente et correcte aux consommateurs, le calcul du coût annuel estimé et le calcul des économies potentielles.

13. Pour chaque disposition de la charte, une explication ou une capture d'écran du site web du prestataire de services à la date du contrôle est ajoutée au dossier de contrôle de la CREG afin de vérifier la bonne application de la disposition.

14. Lors de la réunion du 9 juin 2021, ce dossier de contrôle a été soumis par la CREG aux représentants 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 9 juillet 2021, 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 a fourni toutes les informations demandées par la CREG.

17. Après examen du dossier final, la CREG a constaté que le prestataire de services respectait toutes les dispositions de la charte. Par conséquent, la CREG conclut que le prestataire de services remplit toutes les conditions pour l'octroi de l'accréditation.

4. CONCLUSION

Vu l'article 23, § 2, 2^e alinéa, 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, 2^e alinéa, 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 4 mars 2021 introduite par le prestataire de services visant 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 les renseignements complémentaires et le dossier final reçus le 9 juillet 2021 ;

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

Compte tenu de ces éléments, la CREG décide d'approuver la demande d'accréditation de Wikipower SPRL en tant qu'intermédiaire d'achats groupés d'électricité et de gaz naturel.

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 pendant une période de deux ans pour les comparaisons de prix qu'il effectue en tant qu'intermédiaire en achats groupés d'électricité et de gaz naturel.



///

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

Laurent JACQUET
Directeur

Koen LOCQUET
Président f.f. du Comité de direction