

Note

(Z)2265

2 septembre 2021

Note sur la résiliation, la reconduction et le renouvellement des contrats de fourniture d'énergie : points d'attention en fonction de la durée déterminée ou indéterminée du contrat

Aperçu semestriel du marché belge de l'électricité et du gaz naturel pour les clients résidentiels et évolution des prix par région (octobre 2020 - mars 2021)

Non-confidentiel

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES	2
MESSAGES CLES.....	3
INTRODUCTION	6
1. EVOLUTION DES OFFRES ELECTRICITE ET GAZ NATUREL D'OCTOBRE 2020 A MARS 2021	6
1.1. COMPOSITION DE LA FACTURE D'ENERGIE	6
1.2. POIDS DE LA COMPOSANTE ENERGETIQUE DANS LA FACTURE	7
1.3. FOURNISSEURS ET PRODUITS	7
1.3.1. Nombre de fournisseurs en Belgique.....	7
1.3.2. Nombre de produits proposés aux clients résidentiels par les fournisseurs	8
1.4. EVOLUTION DES PRIX DE LA COMPOSANTE ENERGETIQUE D'OCTOBRE 2020 A MARS 2021	9
1.4.1. Relatif retour à la « normale » après les fortes baisses résultant de la crise sanitaire... ..	9
1.4.2. Evolution de la composante énergétique d'octobre 2020 à mars 2021	11
2. LA DUREE DES CONTRATS DE FOURNITURE D'ENERGIE	15
2.1. DUREE DETERMINEE ET DUREE INDETERMINEE.....	15
2.2. PARTS RESPECTIVES DES CONTRATS A DUREE DETERMINEE ET DES CONTRATS A DUREE INDETERMINEE DANS LE PORTEFEUILLE DES FOURNISSEURS.....	16
2.3. NOMBRE DE PRODUITS ACTIFS PROPOSES SUR LE MARCHE EN FONCTION DE LEUR DUREE.....	18
3. RESILIATION, RECONDUCTION ET RENOUELEMENT DES CONTRATS DE FOURNITURE D'ENERGIE	20
3.1. RESILIATION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'ENERGIE.....	20
3.1.1. Dispositions de la réglementation fédérale	20
3.1.2. Dispositions de L'Accord du consommateur	21
3.2. RECONDUCTION ET RENOUELEMENT DES CONTRATS DE FOURNITURE D'ENERGIE	21
3.2.1. Reconduction et renouvellement d'un CDD.....	21
3.2.2. Renouvellement d'un CDI.....	22
3.2.3. Dispositions de l'Accord du consommateur.....	23
3.3. LOI RELATIVE A LA PROLONGATION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'ENERGIE.....	25
4. CONCLUSIONS	25
ANNEXE 1.....	27
ANNEXE 2.....	28

MESSAGES CLES

Comment le consommateur peut-il faire un choix éclairé lorsqu'il souhaite changer de fournisseur d'électricité et/ou de gaz naturel ? Quels sont les éléments importants à examiner pour prendre une décision en toute connaissance de cause ?

Les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel tournés vers la clientèle résidentielle en Belgique ne sont pas tous actifs dans les trois régions du pays. En mars 2021, leur nombre total était de 20¹. Ils étaient pour l'électricité au nombre de 18 en Flandre, 12 en Wallonie et 8 (dont 1 proposant uniquement des produits de prolongation à ses clients existants) à Bruxelles. Pour le gaz naturel, leur nombre s'élevait à 15 en Flandre, 11 en Wallonie et 7 (dont 1 proposant uniquement des produits de prolongation à ses clients existants) à Bruxelles.

Les offres de gaz naturel et d'électricité, également appelées « produits », sont publiées sur les sites Internet des fournisseurs sur une « fiche tarifaire » qui reprend les conditions particulières du contrat, notamment le prix de la composante énergétique. Ce prix est le seul élément déterminé par le fournisseur, et constitue par conséquent la seule composante de la facture d'énergie influencée par le choix du consommateur. Il est soit fixe pendant la durée du contrat, soit variable, c'est-à-dire indexé sur les marchés de gros de l'énergie.

Il y a lieu de faire la distinction entre les produits actifs, que les fournisseurs proposent à de nouveaux clients et à des clients existants, et les produits dormants², qui sont d'anciens produits dont les contrats peuvent encore être en cours, mais qui ne sont plus proposés à de nouveaux clients. L'inconvénient de ces produits dormants est qu'ils n'apparaissent plus dans les comparateurs de prix (sauf dans les résultats de l'outil de positionnement développé par la CREG, le « CREG Scan »)³, ce qui ne permet pas au consommateur de déterminer où il se situe entre le moins cher et le plus cher du marché.

D'octobre 2020 à mars 2021, la CREG a recensé chaque mois en moyenne 99 produits actifs pour l'électricité en Flandre, 74 en Wallonie et 32 à Bruxelles, ainsi que 80 produits actifs pour le gaz naturel en Flandre, 56 en Wallonie et 27 à Bruxelles. Le nombre des produits dormants surpassait largement celui des produits actifs : on en comptait en moyenne 1.736 par mois pour l'électricité en Flandre, 1.508 en Wallonie et 1.172 à Bruxelles, contre 1.219 pour le gaz naturel en Flandre, 1.036 en Wallonie et 875 à Bruxelles.

D'octobre 2020 à mars 2021, l'évolution du prix de la composante énergétique sur le marché des clients résidentiels a été marquée par un retour à un niveau de prix qualifié de « normal » par rapport aux prix très bas atteints au 2^e et 3^e trimestres 2020 en conséquence de la crise sanitaire du Covid-19. Les produits d'électricité et de gaz naturel les moins chers du marché étaient toujours des produits à prix variable dans les trois régions du pays, à l'exception du gaz naturel en Flandre au mois de janvier 2021, où le produit le moins cher était un produit à prix fixe. Les prix de la composante

¹ Voir la liste des 20 fournisseurs d'énergie actifs auprès des clients résidentiels en mars 2021 reprise en Annexe 1.

² La CREG a déterminé trois types de produits dormants : 1. les versions antérieures de produits fixes, dont le nom reste identique, mais dont le prix de la composante énergétique peut être différent pour chaque mois de la période passée ; 2. d'anciens produits maintenus sur le marchés par les fournisseurs pendant une période donnée et proposés uniquement à leurs clients existants dont le contrat arrive à échéance ; 3. les produits dormants de prolongation, qui sont de nouveaux produits proposés uniquement aux clients pour renouveler un contrat arrivant à échéance. Pour la CREG, les produits dormants de prolongation sont particulièrement problématiques car ils manquent de transparence et sont souvent défavorables pour le consommateur : il s'agit pour la plupart d'anciens produits fixes, de longue durée (3 ans), au prix élevé par rapport aux produits actifs tant pour la redevance annuelle fixe que pour le prix en c€/kWh, dont les fiches tarifaires ne sont pas disponibles sur le site Web des fournisseurs, et qui n'apparaissent pas dans les résultats des comparateurs de prix (sauf dans l'outil de positionnement « CREG Scan »). Ils représentent plus de 500.000 contrats actuellement.

³ Le CREG Scan est accessible à l'adresse suivante : <https://www.creg.be/fr/cregscan#/> et permet de positionner un contrat en cours ou une proposition de contrat par rapport à l'offre du marché.

énergétique du produit gaz naturel le moins cher étaient stables au 4^e trimestre 2020, avant de connaître une forte hausse de 28,45 % en janvier 2021. Pour ce qui est de l'électricité, les prix de la composante énergétique des produits les moins chers ont augmenté de 6,44 % entre octobre 2020 et mars 2021. Il convient par ailleurs de signaler que depuis mars 2021, les prix de la composante énergétique des produits destinés aux consommateurs sont en forte augmentation en conséquence de la hausse sensible des prix sur les marchés de gros de l'énergie.

Parmi les nombreux produits actifs proposés à la clientèle résidentielle, il existe des contrats de fourniture d'électricité et de gaz naturel à durée déterminée et des contrats à durée indéterminée. La principale différence entre ces deux catégories de contrats réside dans le fait que :

- pour un **contrat à durée déterminée** (ci-après : **CDD**), le prix fixe (s'il s'agit d'un produit à prix fixe) ou la formule d'indexation des prix (s'il s'agit d'un contrat à prix variable) est applicable pendant toute la durée du contrat et ne peut pas être modifié par le fournisseur avant l'échéance du contrat⁴ ;
- à l'inverse, pour les **contrats à durée indéterminée** (ci-après : **CDI**), le prix fixe (s'il s'agit d'un produit à prix fixe) ou la formule d'indexation des prix (s'il s'agit d'un contrat à prix variable) est applicable pour une durée indéterminée et peut être modifié par le fournisseur en respectant un délai de préavis ;
- il existe également des **CDI assortis d'une garantie contractuelle de prix ou de formule d'indexation** pendant une durée initiale. Dans les analyses qui suivront, ces derniers seront considérés comme des CDD d'une durée égale à celle de la garantie contractuelle du prix ou de la formule d'indexation, dans la mesure où le fournisseur ne peut pas modifier le tarif avant l'échéance de cette période.

Les fournisseurs précisent leurs dispositions relatives aux CDD et CDI dans leurs conditions générales de vente (ci-après : CGV) et leurs conditions spécifiques. Avant de conclure un contrat de fourniture d'énergie, il importe au consommateur de bien prendre connaissance de la durée de ce dernier, dans la mesure où certaines dispositions associées à la reconduction ou au renouvellement du contrat, ou encore à la modification des conditions contractuelles, sont différentes entre CDD et CDI.

La reconduction d'un contrat correspond à sa prolongation, pour un nouveau délai, sans modification des termes contractuels, tandis que le renouvellement consiste en un remplacement du contrat initial sur la base de nouvelles conditions, établissant ainsi une nouvelle relation contractuelle entre le fournisseur et le consommateur.

Il convient de bien être attentif à toute communication transmise par le fournisseur 2 mois avant l'échéance d'un CDD et à tout moment dans le cadre d'un CDI, dans la mesure où il peut s'agir d'une proposition de renouvellement de contrat impliquant la modification des tarifs.

Lors de la réception d'une proposition de renouvellement de contrat, il est conseillé au consommateur de vérifier le positionnement de cette offre sur le marché au moyen du CREG Scan, puis, si celle-ci s'avère chère par rapport aux prix du marché, de comparer les offres actuelles à l'aide des comparateurs de prix en ligne fiables afin de souscrire à un nouveau contrat meilleur marché ou dont les conditions correspondent davantage à ses besoins⁵.

⁴ Dans le passé, il est cependant arrivé que des fournisseurs aient exceptionnellement modifié les tarifs de contrats à durée déterminée avant leur échéance, avec un délai de préavis. Il s'agissait toutefois de cas extrêmement rares.

⁵ Le consommateur peut se référer aux comparateurs en ligne des régulateurs régionaux [Brusim](#) en Région bruxelloise, [V-Test](#) en Flandre et [Compa-Cwape](#) en Wallonie, ou aux comparateurs commerciaux labellisés par la CREG : <https://www.comparateur-energie.be/> et <https://www.monenergie.be/>

La reconduction et le renouvellement des contrats de fourniture d'énergie sont encadrés par l'Accord du consommateur⁶. La CREG réitère son souhait de le voir élargi aux PME, et qu'il soit contraignant pour tous les fournisseurs, organisateurs d'achats groupés et intermédiaires sur le marché de l'énergie.

La CREG salue l'adoption, au niveau fédéral, de la loi du 4 juin 2021 modifiant diverses dispositions relatives à la prolongation des contrats de fourniture d'énergie des clients résidentiels et des PME (ci-après : loi relative à la prolongation des contrats d'énergie »)⁷, qui introduit dans la Loi électricité⁸ et la Loi gaz⁹ des dispositions contraignantes en vigueur à partir du 1^{er} janvier 2022 concernant la reconduction et le renouvellement des CDD et des CDI. Ces dispositions renforceront la protection des consommateurs sur le marché de l'énergie, entre autres en imposant la reconduction ou le renouvellement des contrats sur la base de produits actifs, interdisant ainsi la troisième catégorie de produits dormants, à savoir les produits dormants de prolongation.

⁶ Il s'agit de l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel », relevant de la compétence du SPF Economie, consultable à l'adresse suivante :

<https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Energy/accord-electricity-fr.pdf>

⁷ Loi du 4 juin 2021 modifiant diverses dispositions relatives à la prolongation des contrats de fourniture d'énergie des clients résidentiels et des PME, consultable à l'adresse suivante :

http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2021060421&table_name=loi

⁸ Loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité, consultable à l'adresse suivante : https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg_2.pl?language=fr&nm=1999011160&la=f

⁹ Loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations, consultable à l'adresse suivante : https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg_2.pl?language=fr&nm=1965041214&la=F

INTRODUCTION

Cette note a pour objectif d'éclairer le client résidentiel afin de l'aider dans son choix lorsqu'il envisage de changer de contrat de fourniture d'énergie. En effet, les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel sont nombreux sur le marché depuis sa libéralisation, et proposent toute une gamme de produits parmi lesquels le client peut choisir – à condition de pouvoir comprendre sur quels éléments sa décision repose.

La première partie remet la situation en contexte, en décrivant brièvement l'évolution du marché du prix de l'énergie d'octobre 2020 à mars 2021 dans un contexte économique qui reste influencé par l'évolution de la pandémie de Covid-19, ainsi que la situation en termes de fournisseurs actifs et de produits proposés aux ménages au cours de cette période.

La deuxième partie se penche plus en détail sur les caractéristiques des contrats de fourniture d'énergie à durée déterminée (CDD), d'une part, et à durée indéterminée (CDI), d'autre part.

Une troisième partie examine les dispositions relative à la résiliation, à la reconduction et au renouvellement des contrats de fourniture d'énergie. En effet, celles-ci sont encadrées par la réglementation et sont reprises dans les conditions générales ou spécifiques des fournisseurs. Il importe de sensibiliser le consommateur aux implications découlant de ces dispositions afin qu'il les prenne en considération lors de son choix pour un produit proposé sur le marché.

1. EVOLUTION DES OFFRES ELECTRICITE ET GAZ NATUREL D'OCTOBRE 2020 A MARS 2021

1.1. COMPOSITION DE LA FACTURE D'ENERGIE

1. Dans un premier temps, il convient de préciser que la facture d'énergie est composée de différentes parties :

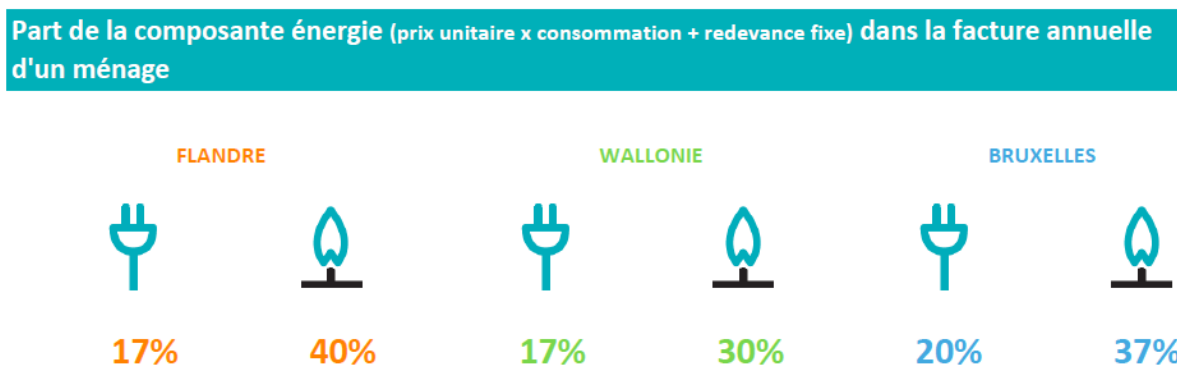
- la **composante énergétique**, incluant :
 - un prix unitaire en c€/kWh en fonction de la consommation, fixé par le fournisseur ;
 - une redevance annuelle fixe (également appelée « abonnement ») en €/an, fixée par le fournisseur ;
 - pour l'électricité uniquement : les contributions au financement des énergies renouvelables en c€/kWh, liées aux certificats verts dans les trois régions et aux installations de cogénération en Flandre ;
- les **coûts de réseau** (transport et distribution), fixés par les régulateurs de l'énergie ;

- les **taxes et autres surcharges**, fixées par les autorités régionales et fédérales, y compris la TVA de 21 %¹⁰.

1.2. POIDS DE LA COMPOSANTE ENERGETIQUE DANS LA FACTURE

2. La seule composante déterminée par le fournisseur et, par conséquent, la seule étant influencée par le choix du consommateur, est la composante énergétique. À titre d'exemple, la part de la composante énergétique dans la facture annuelle d'un client résidentiel était la suivante en mars 2021:

Figure 1: La part de la composante énergétique en mars 2021 dans la facture annuelle d'un ménage ayant une consommation de 3.500 kWh pour l'électricité (avec un compteur monohoraire) et de 23.260 kWh pour le gaz naturel (utilisé comme moyen de chauffage)



Source : infographie mensuelle CREG

1.3. FOURNISSEURS ET PRODUITS

1.3.1. Nombre de fournisseurs en Belgique

3. En Belgique, les fournisseurs d'énergie actifs auprès de la clientèle résidentielle ne sont pas tous présents dans les trois régions du pays. En mars 2021, leur nombre total était de 20. Ils étaient pour l'électricité au nombre de 18 en Flandre, 12 en Wallonie et 8 (dont 1 proposant uniquement des produits de prolongation à ses clients existants) à Bruxelles. Pour le gaz naturel, leur nombre s'élevait à 15 en Flandre, 11 en Wallonie et 7 (dont 1 proposant uniquement des produits de prolongation à ses clients existants) à Bruxelles. Les fournisseurs sont moins enclins à cibler les clients résidentiels en Région bruxelloise en raison d'obligations découlant de la législation régionale, qui leur impose, par exemple, de conclure des contrats d'une durée minimale de 3 ans¹¹. Un aperçu de l'ensemble des fournisseurs par région et type d'énergie est donné en annexe 1. Sur la période d'observation, un fournisseur a fait son entrée sur le marché de la clientèle résidentielle : il s'agit de Brusol, qui est actif pour l'électricité en Région bruxelloise depuis octobre 2020 et propose des contrats de fourniture uniquement aux propriétaires de panneaux solaires acquis auprès de Brusol.

¹⁰ Certaines taxes et surcharges ne sont pas soumises à la TVA, telles que la cotisation fédérale électricité et gaz, la redevance de raccordement électricité et gaz en Wallonie et la *Bijdrage energiefonds* sur l'électricité en Flandre.

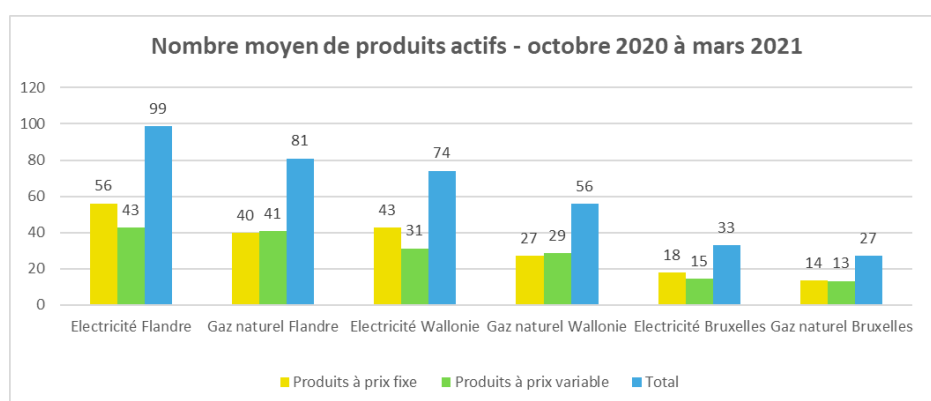
¹¹ Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale ; Ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale.

1.3.2. Nombre de produits proposés aux clients résidentiels par les fournisseurs

4. Chaque fournisseur d'énergie est habilité à proposer un nombre illimité d'offres commerciales (également appelées « produits ») aux particuliers, qui définissent contractuellement le prix de la composante énergétique pour la durée du contrat. Il peut s'agir de produits à prix fixe ou à prix variable indexé sur un indice boursier. Les principales caractéristiques des produits à prix fixes et des produits à prix variables sont reprises en annexe 2.

5. D'octobre 2020 à mars 2021, la CREG a recensé chaque mois en moyenne 99 produits actifs pour l'électricité en Flandre, 74 en Wallonie et 33 à Bruxelles, ainsi que 81 produits pour le gaz naturel en Flandre, 56 en Wallonie et 27 à Bruxelles. L'offre réduite à Bruxelles par rapport aux deux autres régions résulte de la législation régionale mentionnée au point 1.3.1. La figure 2 illustre le nombre moyen de produits actifs par énergie, par type de produit et par région au cours de la période d'observation.

Figure 2: Nombre moyen de produits actifs d'octobre 2020 à mars 2021



Source : infographie mensuelle CREG¹²

Le client résidentiel qui souhaite changer de fournisseur doit donc choisir parmi plusieurs fournisseurs et de multiples produits. L'offre est plus limitée pour les consommateurs résidant en Région bruxelloise.

6. Certains produits continuent d'exister mais ne sont plus proposés sur le marché : il s'agit des produits dormants, que l'on peut diviser en trois catégories :

- des **versions antérieures de produits fixes** dont le prix est fixé chaque mois par le fournisseur ;
- des **anciens produits qui sont maintenus pour la clientèle existante** du fournisseur, mais qui ne sont plus proposés aux nouveaux clients ;
- des **nouveaux produits proposés uniquement à la clientèle existante** du fournisseur à l'issue de son contrat de fourniture, que la CREG qualifie de « produits dormants de prolongation ».

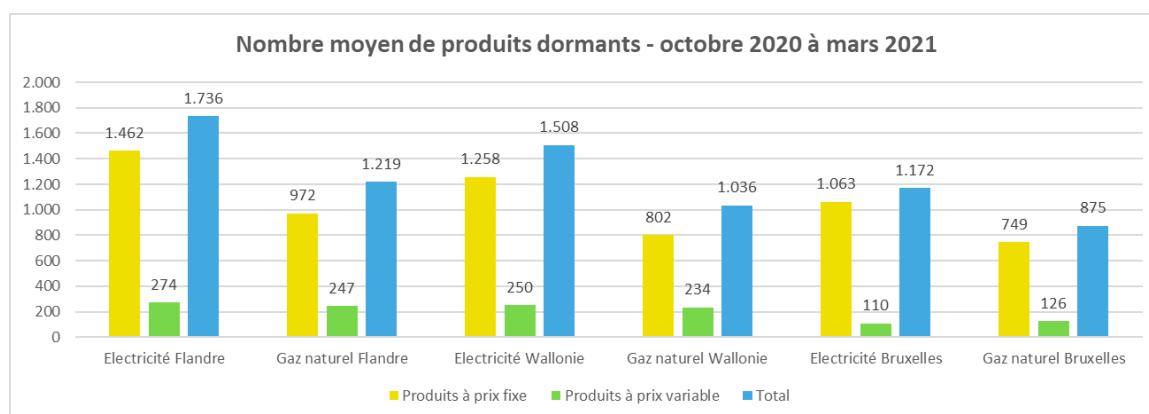
Les produits dormants de prolongation seront interdits à partir du 1^{er} janvier 2022 pour les CDD et à partir du 1^{er} mars 2022 pour les CDI en vertu de la loi relative à la prolongation des contrats d'énergie du 4 juin 2021. En effet, celle-ci prévoit que les CDD arrivant à échéance ou les CDI concernant un

¹² <https://www.creg.be/fr/consommateurs/prix-et-tarifs/infographies>

produit qui n'est plus actif et qui n'est pas soumis à une garantie contractuelle de prix pourront être renouvelés sur la base de produits actifs uniquement¹³.

7. Le nombre de produits dormants, toutes catégories confondues, surpasse largement celui des produits actifs, et s'élevait à 1.736 par mois pour l'électricité en Flandre, 1.508 en Wallonie et 1.172 à Bruxelles, ainsi qu'à 1.219 produits pour le gaz naturel en Flandre, 1.036 en Wallonie et 875 à Bruxelles. La figure 3 illustre le nombre moyen de produits dormants (toutes catégories confondues) par énergie, par type de produit et par région au cours de la période d'observation.

Figure 3: Nombre moyen de produits dormants d'octobre 2020 à mars 2021



Source : infographie mensuelle CREG¹⁴

8. Dans les paragraphes qui suivent, seuls les produits actifs seront pris en considération, l'objectif de cette note étant de donner un aperçu détaillé des conditions relatives aux contrats destinés aux nouveaux clients afin d'éclairer le consommateur dans son choix de changement de fournisseur.

1.4. EVOLUTION DES PRIX DE LA COMPOSANTE ENERGETIQUE D'OCTOBRE 2020 A MARS 2021

1.4.1. Relatif retour à la « normale » après les fortes baisses résultant de la crise sanitaire

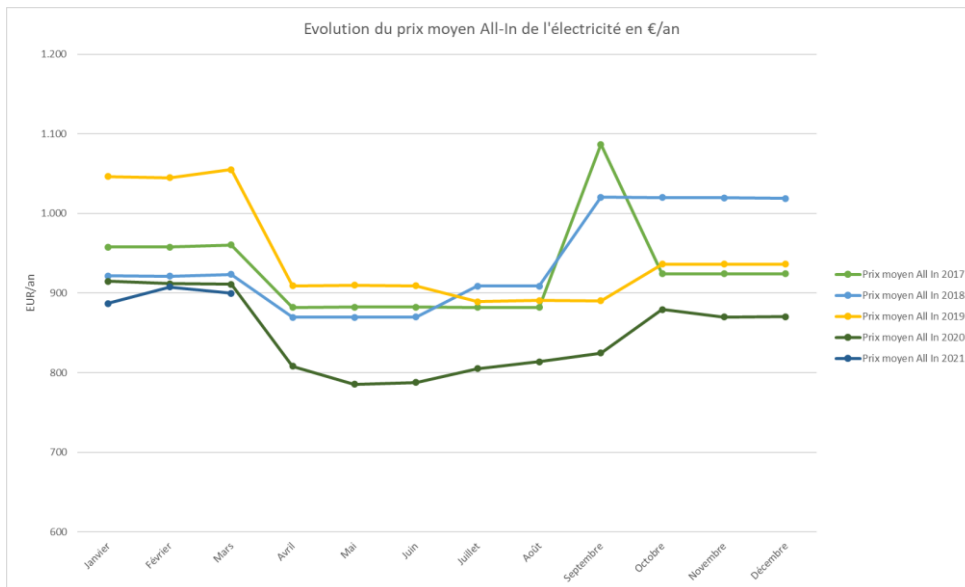
9. Après avoir connu une chute au printemps 2020 en raison de plusieurs facteurs, dont la crise sanitaire associée à des conditions météorologiques clémentes, les prix de l'électricité et du gaz naturel sur les marchés de gros ont entamé un redressement en septembre 2020. Les prix de la composante énergétique des produits destinés aux clients résidentiels ont suivis ces mêmes évolutions. Il convient toutefois de préciser que la période d'octobre à mars est généralement celle où les prix de l'énergie sont les plus élevés, en particulier pour le gaz naturel, en raison de la plus forte demande liée à la saisonnalité. Au 3^e et 4^e trimestres 2020, le prix moyen *all-in* de l'électricité se situait toujours en dessous des niveaux des trois années précédentes, avant de se rétablir à un niveau proche de la « normale », mais toujours inférieur, à partir de février 2021. Pour ce qui est du prix moyen *all-in* du gaz naturel, il avait atteint un plancher en août 2020, avant de repartir à la hausse dès septembre 2020. Au premier trimestre 2021, il était à nouveau situé à un niveau proche de la « normale ». Par ailleurs, si le prix moyen *all in* de l'électricité au 4^e trimestre 2020 était 9 % inférieur à son niveau moyen du 4^e trimestre des 3 années précédentes, il n'était plus que 6 % inférieur au niveau moyen des 1^{ers} trimestres des 3 années précédentes au 1^{er} trimestre 2021. En ce qui concerne le gaz naturel, ces

¹³ Voir note de bas de page n°7

¹⁴ <https://www.creg.be/fr/consommateurs/prix-et-tarifs/infographies>

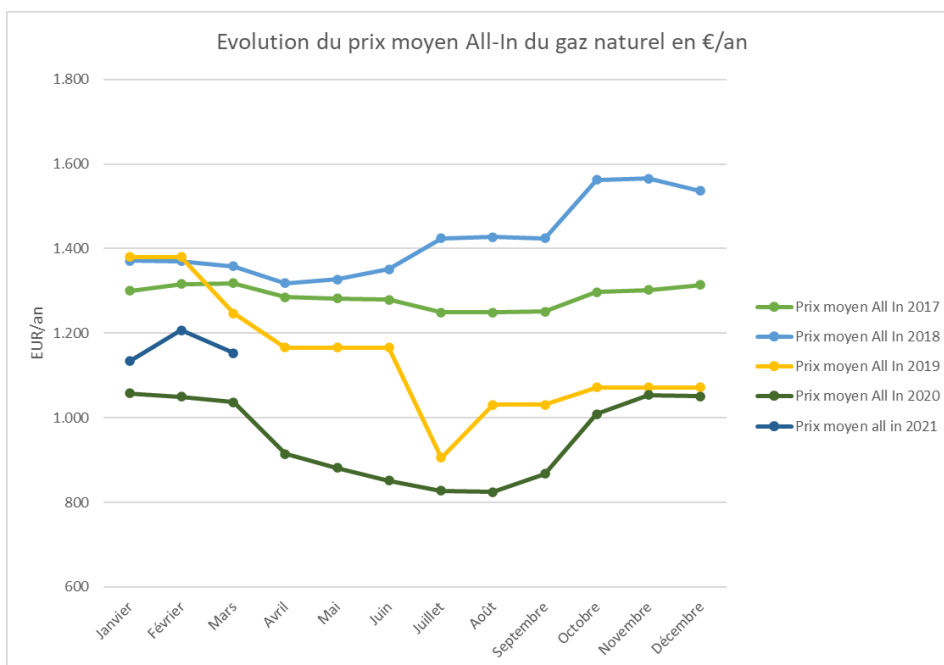
écarts trimestriels étaient respectivement de -21 % au 4^e trimestre 2020 et de -8 % au 1^{er} trimestre 2021. Ceci est illustré par les figures 4 et 5 qui suivent. Il convient par ailleurs de signaler que depuis mars 2021, les prix de la composante énergétique des produits destinés aux consommateurs sont en forte augmentation en conséquence de la hausse sensible des prix sur les marchés de gros de l'énergie.

Figure 4: Prix moyen all-in de l'électricité, moyenne annuelle en € pour un ménage consommant 3.500 kWh/an avec un compteur monohoraire



Source : données CREG

Figure 5: Prix moyen all-in gaz naturel, moyenne annuelle en € pour un ménage consommant 23.260 kWh/an et utilisant le gaz naturel comme moyen de chauffage



Source : données CREG

1.4.2. Evolution de la composante énergétique d'octobre 2020 à mars 2021

1.4.2.1. Électricité

10. Dans son infographie mensuelle, la CREG établit chaque mois la liste des produits électricité (fixes et variables) les moins chers par région en se basant sur une consommation moyenne de 3.500 kWh d'électricité avec un compteur monohoraire. Les produits variables sont tous pris en considération, quelle que soit leur formule d'indexation et leur indice de référence ou encore leur éventuelle pondération par rapport aux profils types de consommation SLP¹⁵. Il est apparu que d'octobre 2020 à mars 2021, les offres électricité les moins chères pour les clients résidentiels étaient toujours des produits à prix variable.

11. En observant l'évolution du prix de la composante énergétique des offres électricité les moins chères (en €/an) proposées dans les trois régions du pays au cours de la période d'observation, on remarque que :

- le prix de la composante énergétique est toujours le plus élevé en Wallonie et le plus bas en Région bruxelloise. Ceci est dû aux coûts des contributions au financement des énergies renouvelables mentionnées au point 1.1, dont les niveaux diffèrent entre les régions. En effet, les fournisseurs répercutent au client final le coût des certificats verts (et de cogénération en Flandre) qu'ils sont tenus de remettre aux autorités régionales compétentes. Les quotas applicables en 2021 sont de 38,85 % des MWh fournis aux clients finaux en Wallonie¹⁶, de 21,5 % pour les certificats verts et 11,2 % pour les certificats de cogénération en Flandre¹⁷, et enfin de 10,8 % pour les certificats verts en Région bruxelloise¹⁸¹⁹ ;
- dans les trois régions, le prix de la composante énergétique de l'offre électricité la moins chère était toujours celle d'un produit à prix variable. Il a connu une hausse progressive d'octobre 2020 à mars 2021. Les offres les moins chères sont, en effet, passées de 194 €/an en Région bruxelloise, 226 €/an en Flandre et 239 €/an en Wallonie en octobre 2020 à respectivement 220 €/an, 257 €/an et 274 €/an en mars 2021.

¹⁵ Les « Synthetic Load Profiles », ou SLP, sont des profils types de consommation utilisés dans le marché de l'électricité et du gaz libéralisé pour l'allocation des prélèvements des consommateurs qui ne sont pas équipés de compteurs télérelevés. Ils sont établis sur la base des plus importants facteurs qui influencent la consommation d'énergie (calendrier de l'année, nuit/jour, influences climatiques). Pour plus de précisions, voir le site Web de Synergrid :

http://www.synergrid.be/index.cfm?PageID=16896&language_code=FRA

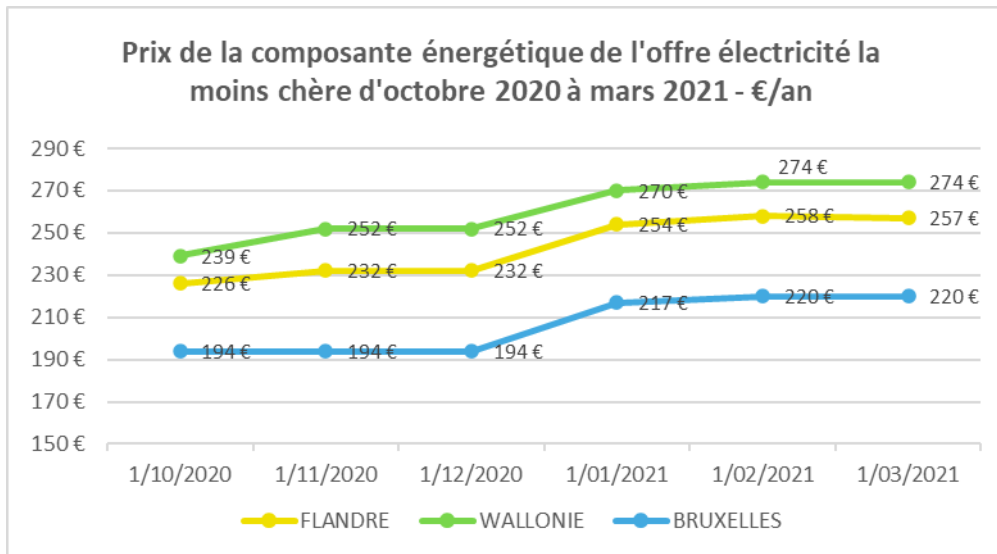
¹⁶ Pour plus de précisions, voir à ce sujet le site Web du SPW Wallonie énergie : <https://energie.wallonie.be/fr/le-quota-de-certificats-verts.html?IDC=9822&IDD=135925#:~:text=Chaque%20fournisseur%20est%20tenu%20de,par%20le%20quota%20en%20vi>gueur.

¹⁷ Pour plus de précisions, voir à ce sujet le site Web de la VREG : <https://www.vreg.be/nl/jaarlijkse-quotumverplichting-groene-stroom-en-wkk>

¹⁸ Pour plus de précisions, voir à ce sujet le site Web de BRUGEL : https://www.brugel.brussels/acces_rapide/infos-pour-le-secteur-de-l-energie-13/retour-quota-cv-57

¹⁹ La CREG décrit plus précisément les systèmes de quotas de certificats en place dans les 3 régions dans son étude F(2223), au point 3.3.2. Voir <https://www.creg.be/sites/default/files/assets/Publications/Studies/F2223FR.pdf> .

Figure 6: Evolution du prix de la composante énergétique de l'offre électricité la moins chère d'octobre 2020 à mars à 2021



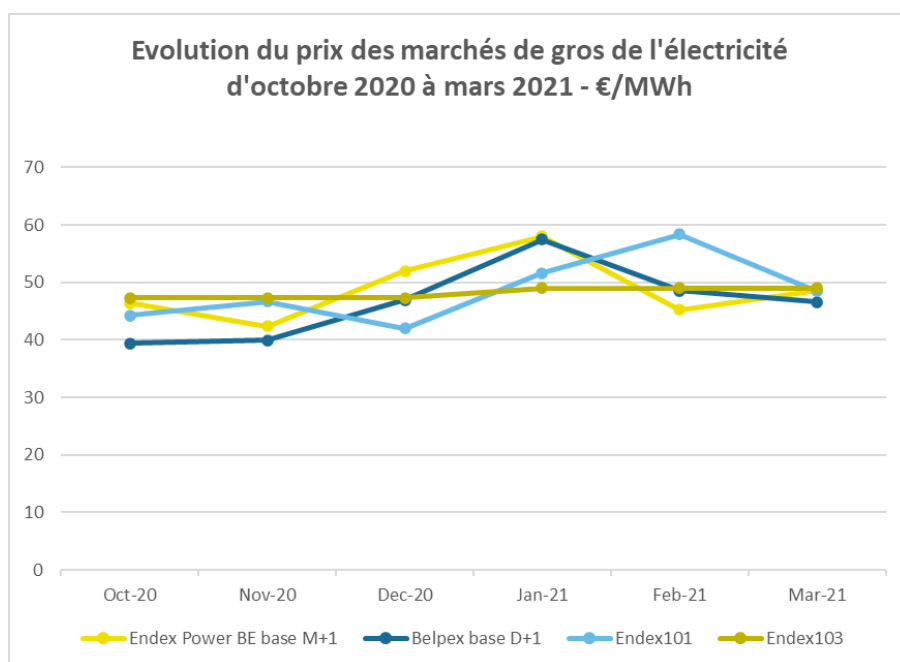
Source : infographies mensuelles CREG²⁰

12. Sur les marchés de gros de l'électricité, il ressort que les prix du marché de court terme Belpex DAM (prix pour le lendemain) ainsi que les prix du marché de moyen terme Endex Power BE M+1 (prix pour la livraison au mois suivant) ont augmenté entre le 4^e trimestre 2020 et le 1^{er} trimestre 2021 pour atteindre un plafond en janvier 2021²¹, passant respectivement de 39,39 €/MWh et 46,44 €/MWh en octobre 2020 à 57,46 €/MWh et 58,03 €/MWh en janvier 2021. Cette hausse découle entre autres de la reprise de l'activité économique après la forte baisse de la demande provoquée par la crise du coronavirus au 1^{er} semestre 2020, mais également d'une vague de froid au début du mois de janvier. Ces prix sont ensuite repartis à la baisse durant la suite du 1^{er} trimestre 2021.

²⁰ <https://www.creg.be/fr/consommateurs/prix-et-tarifs/infographies>

²¹ Les indices représentés sont les suivants : Belpex base D+1 représente la moyenne arithmétique mensuelle des prix « settlement » sur le marché Day-Ahead, tels que publiés par Epex spot sur son site Internet <https://www.epexspot.com/en>, Endex Power BE base M+1 représente la moyenne mensuelle des prix marchés du mois de cotation pour le mois suivant tels que publiés par ICE Endex, Endex101 est défini comme étant le prix moyen arithmétique en €/MWh des prix de référence comme fixés en fin de journée (« end of day ») publiés sur le site Internet <https://www.theice.com/> pour le mois calendrier précédent le mois de livraison. Endex103 est défini comme étant le prix moyen arithmétique en €/MWh des prix de référence comme fixés en fin de journée (« end of day ») publiés sur le site Internet <https://www.theice.com/> pour le trimestre qui précède le mois de livraison.

Figure 7: Evolution du prix moyen mensuel des marchés de gros de l'électricité d'octobre 2020 à mars 2021 en €/MWh



Source: base de données CREG et tableaux de bord mensuels CREG²²

13. Il ressort des figures 6 et 7 que les prix de la composante énergétique des produits électricité variables connaissent une évolution qui suit celles des marchés de gros à court terme, avec un certain délai. En effet, les offres destinées aux clients résidentiels ont atteint leur prix le plus élevé (sur la période d'observation) en février 2021, tandis que les prix de gros à court terme l'avaient atteint en janvier 2021. Cela signifie que la hausse des prix du Belpex DAM et de l'Endex Power BE base M+1 enregistrée en janvier 2021 a impacté les prix des offres variables proposées le mois suivant ; en effet, les offres commerciales à prix variable destinées aux clients résidentiels affichent des prix calculés sur la base des prix des cotations des indices du mois ou du trimestre précédent, ce qui explique ce décalage.

1.4.2.2. Gaz naturel

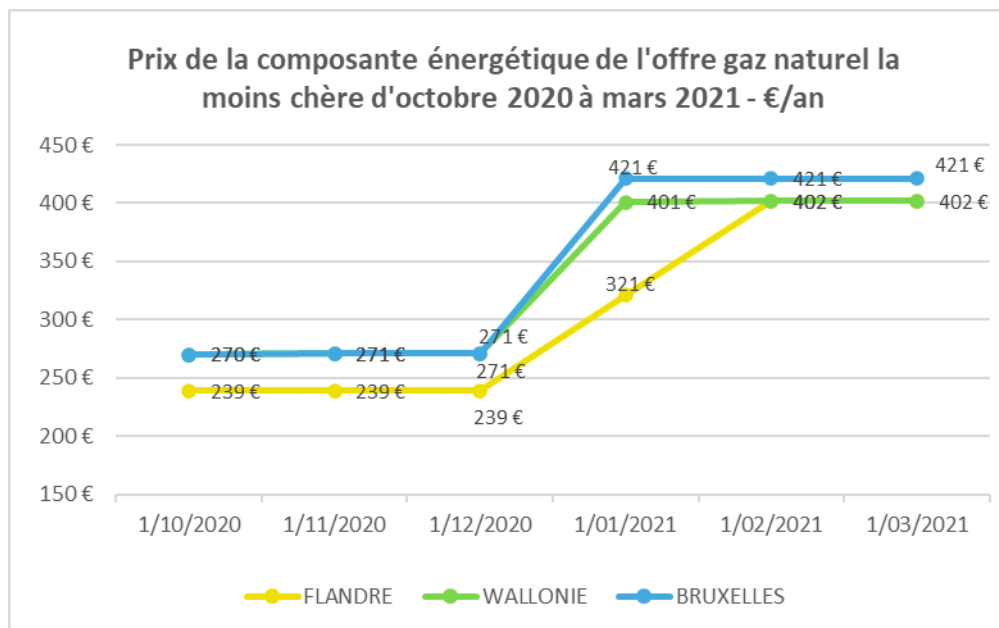
14. En observant l'évolution du prix de la composante énergétique des offres gaz naturel les moins chères (en €/an) d'octobre 2020 à mars 2021, on remarque que :

- les prix sont souvent les plus bas en Flandre. Ceci s'explique par le fait que les produits les moins chers sont souvent proposés par des fournisseurs actifs uniquement dans cette région ;
- le produit le moins cher du marché était toujours un produit à prix variable, à l'exception du mois de janvier 2021, où il s'agissait d'un produit à prix fixe ;
- dans les trois régions, le prix de la composante énergétique de l'offre gaz naturel la moins chère était stable au 4^e trimestre 2020, avant de remonter en flèche en janvier 2021, en particulier en Wallonie et en Région bruxelloise, pour se stabiliser au 1^{er} trimestre 2021 à un niveau pratiquement identique pour les 3 régions du pays. Les offres les moins chères

²² <https://www.creg.be/fr/professionnels/fonctionnement-et-monitoring-du-marche/tableau-de-bord>

sont en effet passées de 270 €/an en Wallonie et à Bruxelles et de 239 €/an en Flandre en octobre 2020 à 402 €/an en Wallonie et en Flandre et 421 €/an à Bruxelles en mars 2021.

Figure 8: Evolution du prix de la composante énergétique de l'offre gaz naturel la moins chère (produits variables) d'octobre 2020 à mars 2021



Source : infographie mensuelle CREG²³

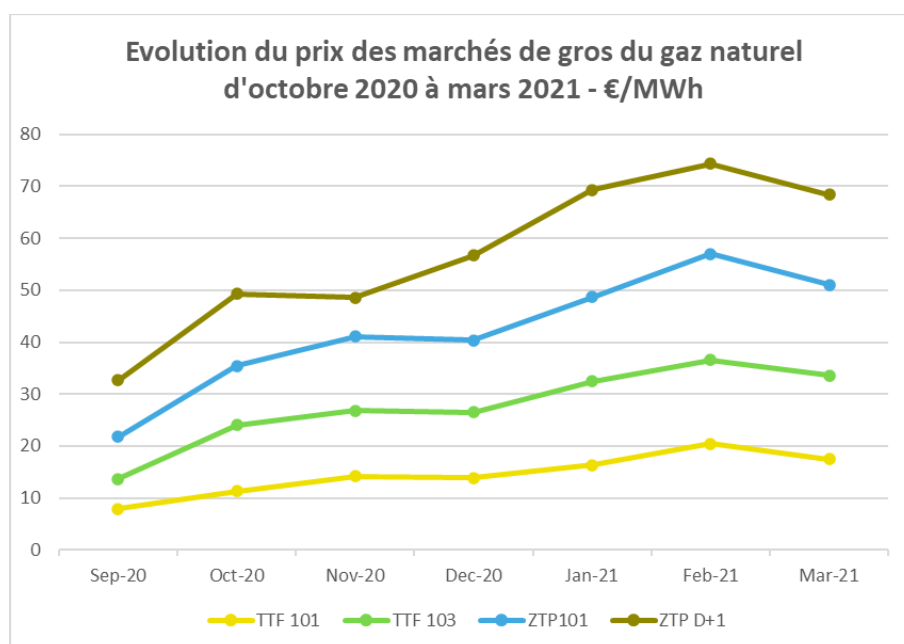
15. En comparant cette évolution à celle des prix sur les marchés de gros du gaz naturel²⁴, il ressort que les courbes suivent une trajectoire similaire aux indices boursiers utilisés par les fournisseurs dans leurs formules d'indexation fixant les prix de leurs offres gaz naturel variables, avec un certain décalage. A noter que le TTF103 est principalement utilisé sur le marché résidentiel et sur le marché des PME pour les consommations de moins de 100.000 kWh/an. Le TTF101 et le ZTP101 sont généralement utilisés pour des consommations supérieures mais sont désormais également utilisés pour certains produits sur le marché résidentiel. Le ZTP D+1 est un indice *spot* « *day ahead* ». Après avoir atteint des niveaux historiquement bas au 3^e trimestre 2020 en raison d'un niveau de stockage élevé ainsi que d'importantes importations de GNL, les prix de gros sont repartis à la hausse durant le 4^{ème} trimestre 2020, en conséquence de la hausse des prix du CO₂ et de la demande croissante de gaz naturel générée par une reprise de l'activité en Asie. En janvier 2021, une baisse importante des importations de gaz naturel liquéfié (GNL) en Europe et une augmentation de la demande suite à une vague de froid début janvier ont conduit les prix de gros en hausse jusqu'en février 2021, avant que ces derniers ne repartent à la baisse en mars 2021. Pour leur part, les offres commerciales à prix variable les moins chères ont vu leur prix subir une hausse très prononcée entre décembre 2020 et janvier 2021, avant de se stabiliser tout au long du 1^{er} trimestre 2021. Leur prix n'a pas été impacté par

²³ <https://www.creg.be/fr/consommateurs/prix-et-tarifs/infographies>

²⁴ Les indices boursiers représentés sont les suivants : TTF101 représente la moyenne arithmétique mensuelle « settlement price » de la cotation « Dutch TTF Gas Base Load Futures » (jours ouvrables excepté le dernier du mois) sur <https://www.theice.com/energy> pour le mois qui précède le mois de fourniture, TTF103 représente la moyenne arithmétique mensuelle « settlement price » de la cotation « Dutch TTF Gas Base Load Futures » (jours ouvrables excepté le dernier du mois) sur <https://www.theice.com/energy> pour le mois qui précède le trimestre civil de fourniture, ZTP101 représente la moyenne arithmétique mensuelle « settlement price » de la cotation « ZTP PEGAS Futures Monthly Index » sur www.powernext.com pour le mois qui précède le mois de fourniture, et ZTP D+1 représente la moyenne arithmétique mensuelle des « settlement price » journaliers de la cotation ZTP Spot « day-ahead » publié sur www.powernext.com.

la baisse des prix sur les marchés de gros entamée en mars 2021, dans la mesure où elles étaient basées sur des cotations du mois précédant le trimestre de fourniture, c'est-à-dire de décembre 2020.

Figure 9: Evolution du prix moyen mensuel des marchés de gros du gaz naturel de mars à septembre 2020 en €/MWh



Source : base de données CREG et tableaux de bord mensuels CREG²⁵

2. LA DUREE DES CONTRATS DE FOURNITURE D'ENERGIE

2.1. DUREE DETERMINEE ET DUREE INDETERMINEE

16. Parmi les nombreux produits actifs proposés à la clientèle résidentielle, il existe des contrats de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel à durée déterminée et des contrats à durée indéterminée. La principale différence entre ces deux catégories de contrats réside dans le fait que :

- pour un **contrat à durée déterminée (CDD)**, le prix fixe (s'il s'agit d'un produit à prix fixe) ou la formule d'indexation des prix (s'il s'agit d'un contrat à prix variable) est applicable pendant toute la durée du contrat et ne peut pas être modifié par le fournisseur avant l'échéance du contrat ;
- à l'inverse, pour les **contrats à durée indéterminée (CDI)**, le prix fixe (s'il s'agit d'un produit à prix fixe) ou la formule d'indexation des prix (s'il s'agit d'un contrat à prix variable) est applicable pour une durée indéterminée et peut être modifié par le fournisseur en respectant un délai de préavis ;
- il existe également des **CDI assortis d'une garantie contractuelle de prix ou de formule d'indexation** pendant une durée initiale. Dans les analyses qui suivront, ces derniers seront considérés comme des CDD d'une durée égale à celle de la garantie contractuelle

²⁵ <https://www.creg.be/fr/professionnels/fonctionnement-et-monitoring-du-marche/tableau-de-bord>

du prix ou de la formule d'indexation, dans la mesure où le fournisseur ne peut pas modifier le tarif avant l'échéance de cette période.

Les fournisseurs indiquent sur leurs fiches tarifaires si le produit concerné est un CDD ou un CDI, et précisent leurs dispositions relatives aux CDD et CDI dans leurs conditions générales de vente.

2.2. PARTS RESPECTIVES DES CONTRATS A DUREE DETERMINEE ET DES CONTRATS A DUREE INDETERMINEE DANS LE PORTEFEUILLE DES FOURNISSEURS

17. Le tableau 1 ci-dessous montre, pour le mois de mars 2021, la proportion de contrats proposés par les fournisseurs qui s'adressent aux clients résidentiels en fonction de leur durée, ainsi que la proportion de produits à prix fixe et de produits à prix variable dans le portefeuille des fournisseurs.

Tableau 1 : Proportion des contrats destinés aux clients résidentiels dans le portefeuille des fournisseurs en mars 2021 en fonction de leur durée et du type de produit (à prix fixe ou à prix variable)

	Fournisseur pour les clients résidentiels	Durée indéterminée	1 an	2 ans	3 ans	4 ans	5 ans	Produits à prix fixe	Produits à prix variable
1	ANTARGAZ	100%							100%
2	ASPIRAVI ENERGY*		100%					50%	50%
3	BOLT	100%							100%
4	BRUSOL				100%				100%
5	COCITER*		33,33%	33,33%	33,33%			100%	
6	EBEM	75%	25%					12,5%	87,5%
7	ECOPOWER*		100%					100%	
8	ELEGANT		25%		75%			75%	25%
9	ENECO	27%	33%	13,33%	13,33%	13,33%		73%	27%
10	ENERGIE 2030*		83%		17%			50%	50%
11	ENGIE ELECTRABEL		41%		44%	15%		69%	31%
12	ESSENT		67%		33%			42%	58%
13	LAMPIRIS		36%	23%	41%			55%	45%
14	LUMINUS	15%	58%	23%	4%			50%	50%
15	MEGA		70,6%		20,6%		8,8%	41%	59%
16	OCTA+		60%		40%			30%	70%
17	TREVIION		67%		33%			67%	33%
18	VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER	40%	40%		20%			40%	60%
19	WASEWIND*		100%					100%	
20	WATZ	100%							100%
*	Coopérative								
**	CDI à prix variable avec formule fixée pour une durée déterminée								

Source : données CREG, mars 2021

Il en ressort que :

- la grande majorité (85 %) des fournisseurs qui s'adressent aux clients résidentiels comptent des contrats à durée déterminée parmi leur offre, et 60 % des fournisseurs proposent uniquement des CDD ;
- un peu plus d'un tiers des fournisseurs (35 %) comptent des contrats à durée indéterminée parmi leur offre, et 12 % des fournisseurs proposent uniquement des CDI, qui sont tous des produits à prix variable.

18. Comme mentionné au point 16, certains fournisseurs proposent des CDI avec un prix fixe garanti pendant une période initiale. Ce type de contrat est donc repris dans la catégorie des contrats à durée déterminée dans le tableau ci-dessus et les graphiques ci-après. Cette spécificité est reprise dans les conditions particulières du produit. En voici un exemple :

Illustration 1 : exemple de CDI à prix fixe garanti pendant une période initiale

- Fiche tarifaire :

INFORMATION SUR VOTRE TARIF :

Les montants mentionnés sont arrondis. [REDACTED] s'engage à ne pas augmenter les prix de l'énergie fournie par [REDACTED] mentionnés dans les présentes Conditions particulières pendant les 12 premiers mois de livraison. Après cette période, [REDACTED] pourra ajuster les prix de l'énergie conformément à l'article 11 des Conditions générales, sans préjudice des droits du client décrit dans ce même article.

- CGV :

11. Modifications au Contrat de fourniture

11.1. Pour autant que ces modifications ne soient pas à votre désavantage, nous pouvons apporter des modifications au Contrat de fourniture à tout moment. Le cas échéant, nous vous communiquerons ces modifications de façon individualisée au moins deux mois avant leur entrée en vigueur. La notification par lettre, sur la facture, par e-mail, dans nos publications et sur tout autre support durable vaut communication.

11.2. Si vous avez un Contrat de fourniture à durée indéterminée, nous pouvons par ailleurs procéder à tout moment à des augmentations de prix ou à des modifications à votre désavantage moyennant un préavis d'au moins 2 mois avant leur entrée en vigueur comme défini à l'article 11.1. Vous serez réputé avoir accepté ces modifications, sauf si vous résiliez le Contrat de fourniture dans le mois de la réception de la notification conformément à l'article 4.3. En cas de communication par e-mail, le jour de réception est le jour de l'envoi de l'e-mail; si la notification est envoyée par courrier postal, celui-ci sera réputé reçu le troisième jour après l'envoi.

19. Dans ce cas de figure, le fournisseur a donc la possibilité de modifier le prix fixe à la hausse ou à la baisse après les 12 premiers mois du contrat, à condition d'en informer le client au moins deux mois avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs. Ce contrat sera considéré comme un CDD d'un an à prix fixe dans les graphiques qui suivront.

20. Il existe également des CDI à prix variable pour lesquels la formule d'indexation du prix est garantie pendant une période initiale. Ces derniers sont considérés comme des CDD à prix variable dans les tableaux et graphiques de la présente note. En voici un exemple :

Illustration 2 : exemple de CDI à prix variable avec formule d'indexation garantie pendant une durée initiale

DE ENERGIEPRIJZEN ZIJN VARIABEL. WAT BETEKENT DIT?

De prijs die u betaalt is gelinkt aan de groothandelsprijzen van de dagmarkt, zowel voor groene stroom als voor aardgas. Gedurende de eerste 12 maanden na uw overstap wordt uw prijs aangepast aan de groothandelsprijs volgens deze vaste formule.

26

2.3. NOMBRE DE PRODUITS ACTIFS PROPOSES SUR LE MARCHÉ EN FONCTION DE LEUR DUREE

21. Dans les figures 8 et 9 ci-dessous, le nombre de produits (CDI et CDD) proposés à la clientèle résidentielle en mars 2021, d'une part pour l'électricité et d'autre part pour le gaz naturel, est ventilé par région et par type de produit (à prix fixe ou à prix variable).

Figure 8 : Durée des contrats d'électricité proposés en mars 2021 ventilés par région et par type de produit

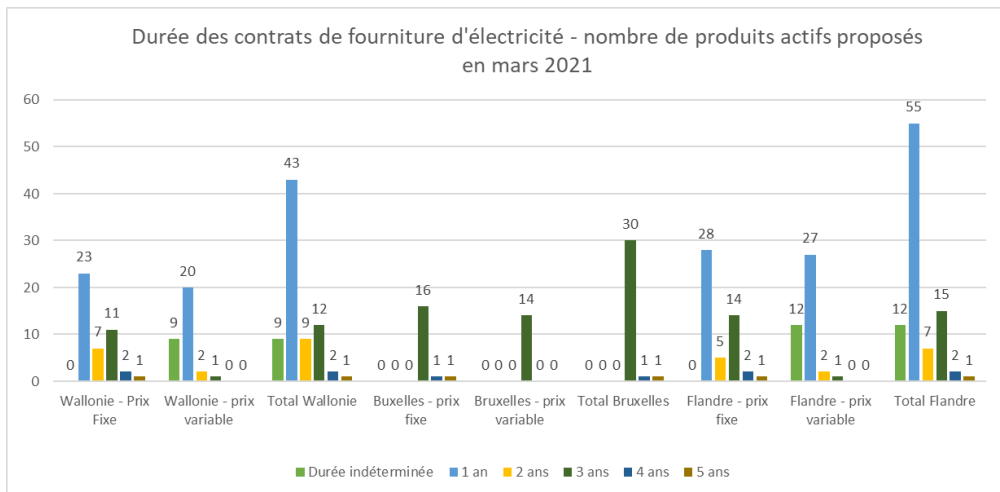
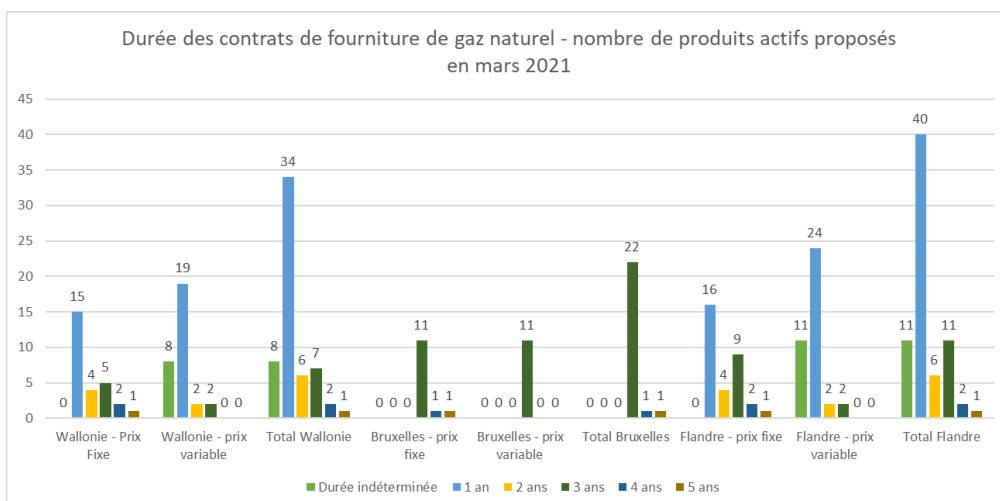


Figure 9 : Durée des contrats de gaz naturel proposés en mars 2021 ventilés par région et par type de produit



26 Traduction libre : « le prix que vous payez est lié aux prix du marché de gros sur le marché des prix journaliers, tant pour l'électricité verte que pour le gaz naturel. Pendant les 12 premiers mois du contrat, le prix contractuel sera indexé sur les prix du marché sur la base de la formule fixée dans le contrat ».

Il en ressort les constatations suivantes :

- tous les CDI proposés sont des produits à prix variable. Pour l'électricité, ils sont le plus nombreux en Flandre, où ils constituent 13 % de l'offre, contre 12 % en Wallonie et 0 % à Bruxelles, et pour le gaz naturel, ils sont également le plus nombreux en Flandre, où ils constituent 15 % des offres, contre 14 % en Wallonie et 0 % à Bruxelles. Pour les deux types d'énergie, les résidents Bruxellois n'ont donc pas la possibilité de souscrire à des CDI ;
- en Flandre et en Wallonie, presque 60 % des CDD proposés sont conclus pour un an. A Bruxelles, la durée des contrats initiaux est fixée à 3 ans minimum par une réglementation régionale²⁷, ce qui explique pourquoi les CDI de 3 ans sont prépondérants (94 % pour l'électricité et 88 % pour le gaz naturel).

22. Afin d'aborder la question sous un angle plus global, il est intéressant d'observer les parts respectives des contrats de fourniture d'électricité et de gaz naturel sur le marché des clients résidentiels belges en fonction de leur durée.

Figure 10 : Parts des contrats d'électricité sur le marché résidentiel belge en mars 2021 selon leur durée

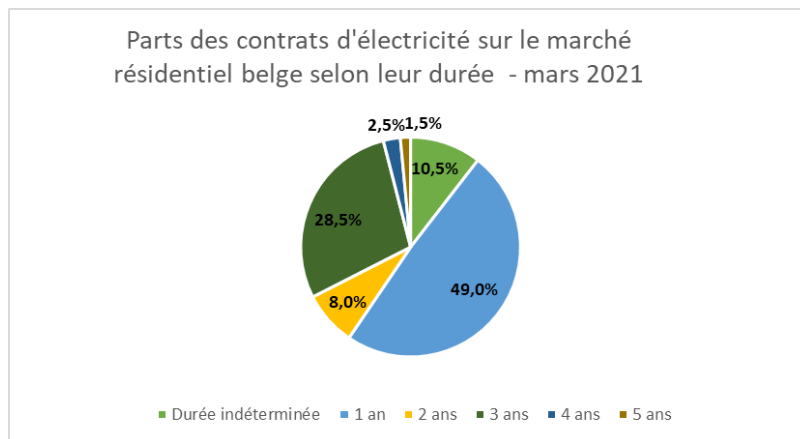
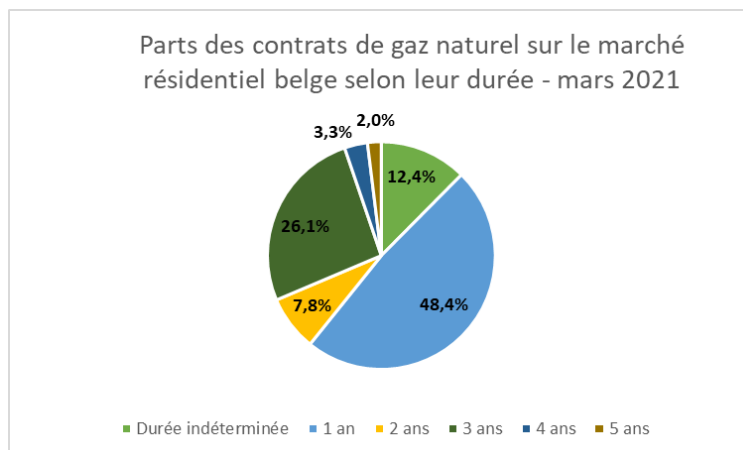


Figure 11 : Parts des contrats de gaz naturel sur le marché résidentiel belge en mars 2021 selon leur durée



²⁷ Voir note de bas de page n°4

- tant pour l'électricité que pour le gaz naturel, la part des CDD d'un an est prépondérante (respectivement 49 % et 48,4 % des offres) ;
- les CDI représentent une faible proportion des offres, tant pour l'électricité (10,5 %) que pour le gaz naturel (12,4 %) ;
- les contrats de longue durée (4 ou 5 ans) sont les moins nombreux sur le marché ;
- la proportion relativement importante de CDD de trois ans correspond en grande partie aux offres proposées en Région bruxelloise conformément à la réglementation régionale prévoyant une durée minimale de 3 ans pour les contrats initiaux de fourniture d'énergie.

23. Avant de conclure un contrat de fourniture d'énergie, il importe au consommateur de bien prendre connaissance de la durée de ce dernier, dans la mesure où certaines dispositions associées à la reconduction ou au renouvellement du contrat, ou encore à la modification des conditions contractuelles, sont différentes entre CDD et CDI.

3. RESILIATION, RECONDUCTION ET RENOUVELLEMENT DES CONTRATS DE FOURNITURE D'ENERGIE

3.1. RESILIATION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'ENERGIE

3.1.1. Dispositions de la réglementation fédérale

24. Qu'il ait conclu un CDD ou un CDI, un consommateur peut à tout moment résilier son contrat de fourniture d'énergie en respectant un préavis d'un mois. Cette possibilité est réglementée au niveau fédéral par la Loi électricité²⁸ et la Loi gaz²⁹. Les articles concernés précisent également qu'en cas de résiliation par le client dans le respect du préavis d'un mois, le fournisseur ne peut lui imputer d'indemnités de rupture. En effet, il y est stipulé que « *le client résidentiel [...] a le droit de mettre fin à tout moment à un contrat de fourniture continue [d'électricité ou de gaz naturel], qu'il soit à durée déterminée ou à durée indéterminée, à condition de respecter un délai de préavis d'un mois. Lorsque le client résidentiel [...] fait utilisation du droit lui octroyé par l'alinéa 1er, aucune indemnité ne peut lui être portée en compte* ».

25. Les dispositions qui encadrent la résiliation des contrats de fourniture d'énergie s'appliquent ainsi aux consommateurs qui souhaitent mettre un terme à leur contrat pour changer soit de contrat auprès du même fournisseur, soit de fournisseur d'énergie. Afin de savoir si ce changement est favorable, il est conseillé au consommateur de vérifier le positionnement de son contrat en cours sur le marché au moyen du CREG Scan, puis, si celui-ci s'avère cher par rapport aux prix du marché, de comparer les offres actuelles à l'aide des comparateurs de prix en ligne fiables afin de souscrire à un nouveau contrat meilleur marché ou dont les conditions correspondent davantage à ses besoins.

²⁸ Loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité, consultable à l'adresse suivante : https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg_2.pl?language=fr&nm=1999011160&la=f. Voir Art. 18, § 2/3.

²⁹ Loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations, consultable à l'adresse suivante : https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg_2.pl?language=fr&nm=1965041214&la=f. Voir Art. 15/5bis, § 11/3.

3.1.2. Dispositions de L'Accord du consommateur

26. L'Accord du consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel (ci-après : Accord du consommateur)³⁰, qui vise à protéger le client résidentiel dans le cadre des contrats de fourniture d'énergie, prévoit également des dispositions en matière de résiliation découlant des articles de la Loi électricité et de la Loi gaz précités. Il stipule en effet que :

- les conditions générales de vente (CGV) du fournisseur doivent clairement prévoir les dispositions en matière de résiliation ;
- la facture doit préciser les modalités de résiliation ;
- le fournisseur ne peut pas imputer d'indemnité de rupture en cas de résiliation, par le client, dans les délais légaux (1 mois) ;
- un « switch » vaut pour notification de résiliation : « *une résiliation se fait en tout cas valablement par l'envoi d'un avis de switch suivant les directives UMIG, comme décrit dans le règlement technique pertinent* »³¹.

La liste des fournisseurs signataires de l'Accord du consommateur est reprise en Annexe 1.

3.2. RECONDUCTION ET RENOUVELLEMENT DES CONTRATS DE FOURNITURE D'ENERGIE

27. Les dispositions relatives à la reconduction et au renouvellement des contrats de fourniture d'énergie sont définies dans les CGV des fournisseurs. Il ressort de l'analyse des CGV des 20 fournisseurs qui s'adressent à la clientèle résidentielle en Belgique que tous prévoient des dispositions dont les principales caractéristiques sont détaillées dans les paragraphes qui suivent.

3.2.1. Reconduction et renouvellement d'un CDD

28. La reconduction d'un CDD correspond à sa prolongation, pour un nouveau délai, sans modification des termes contractuels. La reconduction est dite « tacite » si sa mise en œuvre ne requiert pas l'accord explicite du client dont le contrat arrive à échéance. Dans leurs CGV, les fournisseurs d'énergie offrant des CDD prévoient tous des dispositions relatives à la reconduction tacite des contrats arrivant à échéance. Outre la Loi gaz et la Loi électricité, ils sont tenus de respecter les dispositions du Code de droit économique en la matière³², qui stipulent notamment que :

- lorsqu'un contrat conclu à durée déterminée entre une entreprise et un consommateur comprend une clause de reconduction tacite, cette clause figure en caractères gras et dans un cadre distinct du texte, au recto de la première page ;

³⁰ Il s'agit d'un accord relevant de la compétence du SPF Economie, consultable à l'adresse suivante : <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Energy/accord-electricity-fr.pdf>

³¹ UMIG correspond à "Utility Market Implementation Guide", un manuel de référence élaboré par les GRD, qui décrit les processus et l'échange d'informations entre les parties du marché de l'énergie. Un « switch » correspond à une opération de changement de fournisseur.

³² Voir Code de droit économique, Art. VI.91. § 1er, <https://www.ejustice.just.fgov.be/eli/loi/2013/02/28/2013A11134/justel>

- cette clause mentionne les conséquences de la reconduction tacite, ainsi que la date ultime à laquelle le consommateur peut s'y opposer et les modalités selon lesquelles il notifie cette opposition ;
- le consommateur peut, après la reconduction tacite d'un contrat à durée déterminée, résilier le contrat à tout moment, sans indemnité, au terme d'un délai de préavis déterminé dans le contrat, sans que ce délai puisse être supérieur à deux mois³³.

29. Le renouvellement d'un CDD correspond à son remplacement par une nouvelle offre contractuelle soumise par le fournisseur au client avant l'échéance de son contrat initial, instaurant ainsi une nouvelle relation contractuelle. Les fournisseurs prévoient en général un préavis de deux mois. Le consommateur peut refuser la proposition de contrat. S'il ne se manifeste pas, les CGV des fournisseurs prévoient que la proposition de renouvellement est considérée comme acceptée.

30. Dans le passé, la CREG a observé qu'un nombre restreint de fournisseurs reconduisaient certains CDD arrivant à échéance au même tarif que le contrat initialement signé à un moment où les prix du marché étaient élevés, sans que ce tarif ne soit disponible pour de nouveaux clients, ou bien les renouvelaient sur la base de produits spécifiquement créés à cet effet sans être proposés à de nouveaux clients. La CREG qualifiait les contrats ainsi prolongés de « produits dormants de prolongation ». Conformément à la loi relative à la prolongation des contrats d'énergie du 4 juin 2021, les CDD arrivant à échéance devront impérativement être renouvelés sur la base de produits actifs à partir du 1^{er} janvier 2022.

3.2.2. Renouvellement d'un CDI

31. Les CDI étant par définition à durée indéterminée, ils n'ont pas d'échéance prévue contractuellement. Ils peuvent néanmoins faire l'objet de modifications de leurs conditions (tarifaires et autres) de la part du fournisseur. Il s'agit alors d'un renouvellement du contrat. Dans leurs CGV, les fournisseurs précisent que des modifications en défaveur du consommateur doivent lui être communiquées au moins 2 mois à l'avance. Ce dernier peut les refuser, marquant ainsi sa volonté de résilier le contrat. S'il ne se manifeste pas, les nouvelles conditions sont réputées acceptées. Des modifications en faveur du consommateur sont possibles à tout moment.

32. Si, par le passé, certains fournisseurs ont pu renouveler des CDI sur la base de produits dormants de prolongation, cette pratique sera également interdite par les modifications aux lois gaz et électricité apportées par la loi relative à la prolongation des contrats d'énergie. Les fournisseurs auront jusqu'au 1^{er} mars 2022 pour s'y conformer dans le cas des CDI.

³³ Pour les contrats de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel, ce délai de préavis est fixé à un mois par la Loi électricité et la Loi gaz.

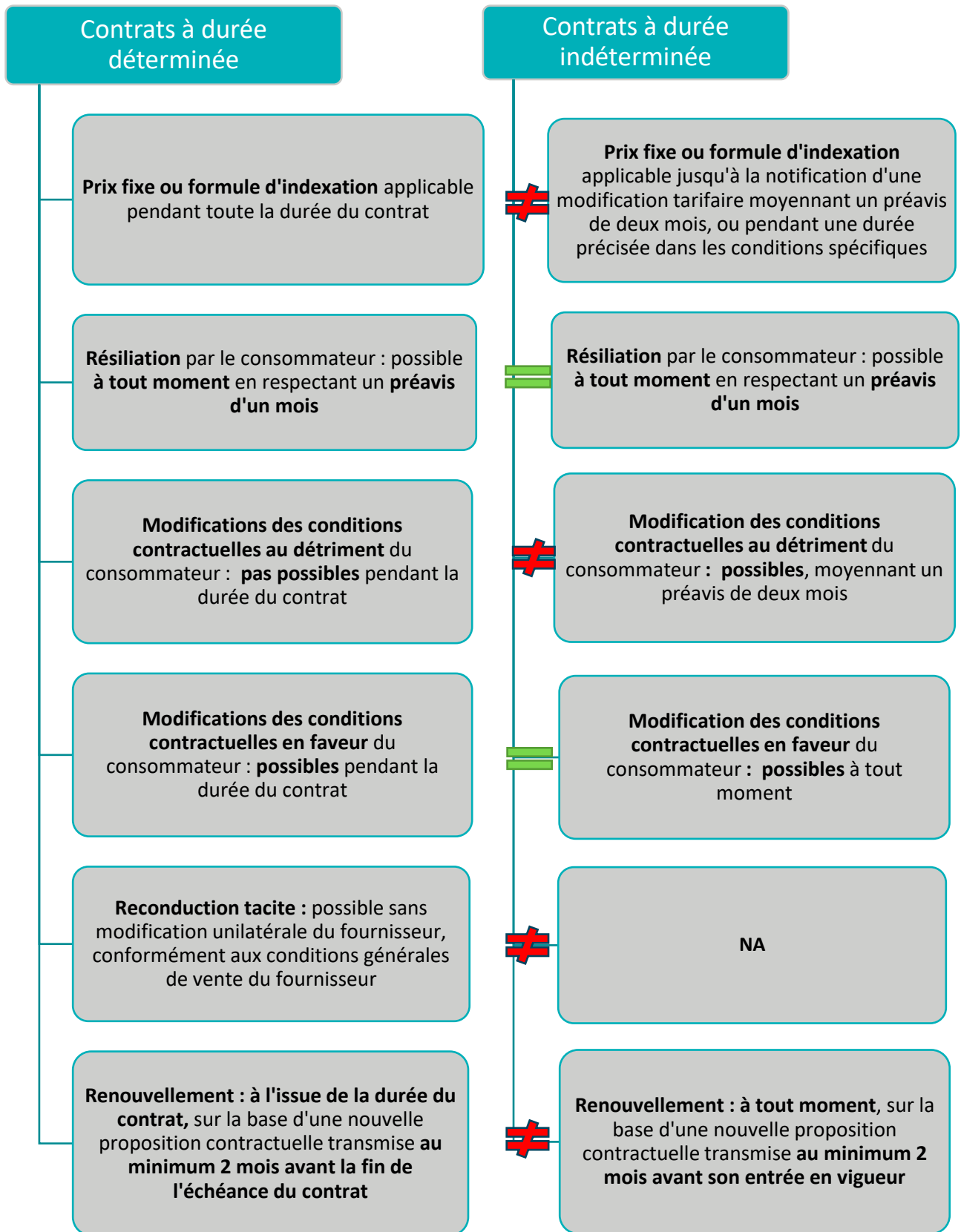
3.2.3. Dispositions de l'Accord du consommateur

33. L'Accord du consommateur contient des dispositions relatives à la reconduction et au renouvellement des contrats. Il prévoit en l'essence que :

- si le contrat prévoit la reconduction tacite, les fournisseurs doivent informer leurs clients de la reconduction tacite et de la possibilité de résiliation du contrat. Cette notification au client doit se faire au moins 1 mois avant la date fixée dans le contrat pour s'opposer à la reconduction tacite ;
- une reconduction tacite implique la continuation du contrat pour un nouveau délai, sans aucune modification apportée de manière unilatérale par le fournisseur d'énergie au détriment du consommateur ;
- un fournisseur d'énergie ne souhaitant pas procéder à une reconduction tacite soumet une proposition de renouvellement au client au moins deux mois avant la date de fin du CDD, en expliquant sur quels points les nouvelles conditions proposées diffèrent du contrat en cours. ;
- le fournisseur doit demander au consommateur d'expressément confirmer la proposition ;
- si, à la date finale du contrat en cours, le consommateur n'a pas donné suite à cette demande, le fournisseur d'énergie s'engage à continuer à lui fournir le produit équivalent à durée déterminée le moins cher qu'il offre en vente à ce moment ;
- cette confirmation n'est pas exigée si, lors de la proposition de renouvellement de contrat, le fournisseur d'énergie a proposé le produit équivalent le moins cher. Ce n'est que lorsque le produit proposé est le moins cher sur le marché qu'il peut être présenté en tant que tel ;
- le fournisseur d'énergie attire, de manière explicite et apparente, l'attention du consommateur sur le fait que celui-ci peut vérifier via les sites web des régulateurs régionaux quel est le produit le moins cher.

34. L'illustration suivante résume les caractéristiques principales des CDD et des CDI.

Illustration 3 : Caractéristiques principales des CDD et des CDI



Source : données CREG

3.3. LOI RELATIVE A LA PROLONGATION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'ENERGIE

35. Adoptée le 4 juin 2021, la loi relative à la prolongation des contrats de fourniture d'énergie modifie les lois électricité et gaz en y insérant des dispositions qui viendront renforcer la protection des consommateurs. Elle prévoit notamment qu'au moins deux mois avant l'échéance d'un CDD ou le retrait d'un CDI (non soumis à une garantie contractuelle de prix ou de formule d'indexation pendant une certaine période) de son offre de produits actifs, le fournisseur :

- fournit au client une liste de l'ensemble de ses produits actifs ;
- informe le client qu'il peut vérifier sur les sites internet des régulateurs régionaux quel est le produit le moins cher ;
- informe le client lorsque son produit n'est plus un produit actif ou lorsque le prix de son produit diffère du prix actuel du produit actif ;
- transmet en même temps au client une nouvelle proposition de contrat, en expliquant clairement en quoi les nouvelles conditions proposées diffèrent de son contrat existant ;
- demande au client de confirmer explicitement (par lettre ou tout autre support) son accord sur la nouvelle proposition de contrat ;
- en l'absence de réaction du client à la nouvelle proposition de contrat avant l'échéance du contrat en cours/dans les deux mois, lui attribue son produit équivalent le moins cher du moment (si le contrat initial était un CDD, le fournisseur lui attribue son CDD équivalent le moins cher).

36. La CREG salue l'adoption de cette loi qui, en interdisant la pratique des produits dormants de prolongation souvent plus chers que les produits actifs, garantira la possibilité pour le consommateur de bénéficier de produits meilleur marché, et protégera les clients « dormants », qui ne suivent pas de près leur contrat d'énergie, en leur assurant de bénéficier du produit équivalent le moins cher de leur fournisseur s'ils ne réagissent pas à une nouvelle proposition de contrat.

4. CONCLUSIONS

37. Lorsqu'il envisage de changer de contrat de fourniture d'énergie, le consommateur doit choisir parmi l'offre de différents fournisseurs, qui proposent chacun toute une gamme de produits à prix fixe ou à prix variable. Les contrats de fourniture d'électricité ou de gaz naturel peuvent être conclus pour une durée déterminée ou indéterminée, et il importe au consommateur de bien prendre connaissance de ce paramètre, dans la mesure où certaines dispositions associées à la reconduction ou au renouvellement du contrat, ou encore à la modification des conditions contractuelles, sont différentes entre les contrats à durée déterminée et les contrats à durée indéterminée. Dans cette optique, la CREG souligne les éléments suivants :

- le consommateur peut à tout moment résilier son contrat de fourniture moyennant un préavis légal d'un mois, prévu par la Loi électricité et la Loi gaz. Aucune indemnité de rupture ne peut lui être imputée, même s'il avait conclu un CDD ;

- la reconduction et le renouvellement des contrats de fourniture d'énergie sont encadrés par l'Accord des consommateurs. La CREG réitère son souhait de le voir élargi aux PME, et qu'il soit contraignant pour tous les fournisseurs, organisateurs d'achats groupés et intermédiaires sur le marché de l'énergie ;
- il convient d'être bien attentif à toute communication transmise par le fournisseur 2 mois avant l'échéance d'un CDD et à tout moment dans le cadre d'un CDI, dans la mesure où elle peut contenir une proposition de renouvellement de contrat, impliquant la modification des tarifs ;
- lors de la réception d'une proposition de renouvellement de contrat, il est conseillé au consommateur de vérifier le positionnement de cette offre sur le marché au moyen du CREG Scan, puis, si celle-ci s'avère chère par rapport aux prix du marché, de comparer les offres actuelles à l'aide des comparateurs de prix en ligne fiables afin de souscrire à un nouveau contrat meilleur marché ou dont les conditions correspondent davantage à ses besoins ;
- la CREG salue l'adoption de la loi relative à la prolongation des contrats d'énergie, qui introduit dans la Loi électricité et la Loi gaz des dispositions contraignantes quant à la reconduction et au renouvellement des contrats à durée déterminée et indéterminée. Ces dispositions renforceront la protection des consommateurs sur le marché de l'énergie, entre autres en imposant la reconduction ou le renouvellement des contrats sur la base de produits actifs, interdisant ainsi les produits dormants de prolongation. Les fournisseurs sont tenus de mettre leurs produits en conformité à cette loi d'ici au 1^{er} janvier 2022 pour les CDD et au 1^{er} mars 2022 pour les CDI.

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



Laurent JACQUET
Directeur



Koen LOCQUET
Président f.f. du Comité de direction

ANNEXE 1

Les fournisseurs actifs sur le marché de la clientèle résidentielle en Belgique – mars 2021

	I. Fournisseur	II. Actif à Bruxelles	III. Actif en Wallonie	IV. Actif en Flandre	V. Energies	VI. Signataire de l'Accord du consommateur
1	ANTARGAZ		X	X	E, G	X
2	ASPIRAVI ENERGY*			X	E	X
3	BOLT		X	X	E, G	
4	BRUSOL	X			E	
5	COCITER*		X		E	
6	EBEM			X	E, G	
7	ECOPOWER*			X	E	
8	ELEGANT			X	E, G	
9	ENECO	X	X	X	E, G	X
10	ENERGIE 2030*	X	X	X	E, G	
11	ENGIE ELECTRABEL	X	X	X	E, G	X
12	ESSENT		X	X	E, G	X
13	LAMPIRIS	X	X	X	E, G	X
14	LUMINUS	X	X	X	E, G	X
15	MEGA**	X	X	X	E, G	
16	OCTA+	X	X	X	E, G	
17	TREVION			X	E, G	X
18	VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER			X	E, G	
19	WASEWIND*			X	E	
20	WATZ		X	X	E, G	X
*	Coopérative					
**	A signé l'Accord du Consommateur après mars 2021					
X	Offre de produits aux nouveaux clients et clients existants					
X	Offre de produits uniquement aux clients existants					
E	Electricité					
G	Gaz naturel					

ANNEXE 2

Les principales caractéristiques des produits à prix fixe ou variable

Produits à prix « variable » ou « fixe » : QUOI et POURQUOI ?

Prix fixes



LE PRIX UNITAIRE (c€/kWh) DE LA CONSOMMATION d'énergie est fixe durant le contrat. Le fournisseur ne peut pas augmenter cette partie sans l'accord préalable du consommateur. La redevance fixe est un montant forfaitaire, *prorata temporis* ou non.



Maintien des prix unitaires de la composante énergie à compter de la date de début du contrat et pendant toute sa durée.



Prix de l'énergie garanti, ce qui est positif dans un marché énergétique en hausse. Si les prix connaissent une baisse continue sur le marché, le prix d'un contrat en cours ne suivra pas cette même évolution à la baisse.



Comparable aux principes d'un emprunt hypothécaire à taux fixe où les tarifs ou prix unitaires n'évoluent pas pendant la durée du contrat.



Tous les autres éléments (transport et distribution, taxes, contributions et TVA) peuvent évoluer pendant la durée du contrat après décisions des autorités compétentes et sans l'accord préalable du consommateur.



65% des contrats



55% des contrats

Prix variables ou indexés



LE PRIX UNITAIRE (c€/kWh) DE LA CONSOMMATION d'énergie, est basé sur une formule d'indexation. En dehors des indexations, la formule ne peut pas être modifiée sans l'accord préalable du consommateur. La redevance fixe est un montant forfaitaire, *prorata temporis* ou non.



Pendant la durée du contrat, le prix unitaire des kWh consommés est indexé sur une base régulière (mois, trimestre...) au moyen d'une formule d'indexation.



Le prix suit le marché de l'énergie, de sorte que le consommateur bénéficie automatiquement de périodes de diminution des prix, mais si l'évolution est à la hausse, il devra bien entendu payer également cette augmentation.



Comparable aux principes d'un emprunt hypothécaire à taux variable où les tarifs ou les prix unitaires peuvent évoluer pendant la durée du contrat.



Tous les autres éléments (transport et distribution, taxes, contributions et TVA) peuvent évoluer pendant la durée du contrat après décisions des autorités compétentes et sans l'accord préalable du consommateur.



35% des contrats



45% des contrats