

Communiqué de presse

10 février 2017

CREG SCAN : REVEILLER UN CONTRAT DORMANT EN 6 CLICS

La CREG (le régulateur fédéral de l'énergie) lance aujourd'hui un nouvel outil en ligne pour les particuliers et les PME : le CREG Scan. Cet outil en ligne constitue une première européenne : avec le CREG Scan, la Belgique devient le premier pays où le consommateur peut comparer son contrat d'énergie, même s'il n'est plus proposé sur le marché, avec tous les autres contrats. Le CREG Scan est facile d'utilisation et complémentaire des sites de comparaison des prix existants, qui comparent uniquement les produits d'énergie actifs. Cet outil vise à faire en sorte que le consommateur prenne une décision en connaissance de cause et dispose surtout d'informations complètes.

SITUATION ACTUELLE DU MARCHÉ

Dans le cadre de ses activités de monitoring, la CREG constate toujours des écarts de prix importants entre le produit le plus cher et le moins cher du marché. Les consommateurs ont souvent tendance à ne pas changer de contrat, même si ce dernier figure parmi les plus onéreux, ou à souscrire une promotion qui n'est pas intéressante pour eux. Par ailleurs, quelque 30 % des particuliers, et 20 à 25 % des indépendants et PME, ont un contrat dormant. Les produits dormants ne sont plus proposés sur le marché et ne sont donc plus répertoriés sur les sites Internet de comparaison des prix. Certains de ces produits sont parmi les plus chers du marché et ces contrats ne peuvent pas être comparés dans les comparateurs de prix classiques.

LE CREG SCAN VOUS AIDE DANS LE CHOIX DE VOTRE NOUVEAU CONTRAT

« Le consommateur se demande parfois si cela vaut la peine de changer de produit énergétique. Le CREG Scan offre une réponse claire et rapide à cette question. », affirme Laurent Jacquet, directeur à la CREG. Grâce au CREG Scan, il est possible de savoir en six clics si le contrat souscrit par le passé représente toujours un bon choix aujourd'hui. En d'autres termes, le CREG Scan permet de vérifier rapidement s'il est opportun de changer de contrat. Les consommateurs qui souhaitent changer de contrat sont ensuite invités à consulter les comparateurs de prix existants, qui répertorient tous les produits énergétiques proposés actuellement par les fournisseurs.

SIX CLICS SUFFISENT

Le CREG Scan pose six questions simples. Plus les informations renseignées par le consommateur seront détaillées, plus le résultat le sera également. Pour utiliser au mieux le CREG Scan, le consommateur doit introduire le nom de son produit énergétique et la date de sa fiche tarifaire. S'il ne dispose pas de ces informations, il peut simplement les demander au service clientèle de son fournisseur d'énergie.

Le CREG Scan se fonde sur la composante énergétique, seul élément de la facture énergétique qui peut être soumis à la concurrence. Tant les particuliers que les PME peuvent en faire usage. Les achats groupés et les produits d'associations coopératives (représentant conjointement quelque 5 % du marché), qui ne sont accessibles qu'à un groupe limité de consommateurs, ne sont pas répertoriés dans le CREG Scan.

PLAIDOYER POUR PLUS DE TRANSPARENCE

En proposant le CREG Scan, la CREG souhaite apporter une solution au problème des contrats énergétiques dormants. Marie-Pierre Fauconnier, présidente du comité de direction de la CREG : « Avec le CREG Scan, nous entendons encourager le consommateur à jouer pleinement son rôle d'acteur sur les marchés de l'électricité et du gaz. Nous constatons que 30 % de l'ensemble des contrats énergétiques sont des contrats dormants. Jusqu'ici, le consommateur sous ce type de contrat ne pouvait plus le comparer à l'offre du marché. Le CREG Scan vient « réveiller » ces contrats. Il est important de rappeler que les particuliers et les PME peuvent changer de contrat énergétique sans préavis ni indemnité. Il ne reste plus qu'à savoir si cela en vaut la peine. La CREG apporte désormais une réponse simple et rapide à cette question. »

Enfin, la CREG plaide pour une meilleure transparence et lisibilité de la facture énergétique. Le consommateur doit pouvoir retrouver facilement le nom et la date de son produit sur chaque document (factures ou autres) qu'il reçoit de son fournisseur d'énergie. La CREG appelle dès lors les fournisseurs à rendre ces informations plus accessibles à leurs clients.

Contact avec la presse

CREG

Annemarie De Vreese

+32 479 98 95 28

annemarie.devreese@creg.be

A propos de la CREG

La CREG est le régulateur fédéral du marché de l'électricité et du gaz naturel en Belgique. Outre sa mission de conseil auprès des autorités publiques, la CREG est notamment chargée de surveiller la transparence et la concurrence sur les marchés de l'électricité et du gaz naturel. Par ailleurs, la CREG veille à ce que la situation des marchés vise l'intérêt général et cadre avec la politique énergétique globale, en tenant toujours compte des intérêts essentiels des consommateurs.

www.creg.be