



Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz
Rue de l'Industrie 26-38
1040 Bruxelles
Tél. : 02/289.76.11
Fax : 02/289.76.09

COMMISSION DE REGULATION DE L'ELECTRICITE ET DU GAZ

ETUDE

(F)120927-CDC-1177

relative aux

*"modules de comparaison des prix sur le
marché belge de l'énergie - un aperçu"*

faite en application de l'article 23, §2, 2°, de la loi du
29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de
l'électricité et de l'article 15/14, §2, 2°, de la loi du 12
avril 1965 relative au transport de produits gazeux et
autres par canalisations

le 27 septembre 2012

TABLE DES MATIERES

I.	INTRODUCTION	3
II.	CADRE GENERAL	5
III.	LES MCP SUR LE MARCHÉ BELGE DE L'ÉNERGIE	8
III.1	Différents types	8
III.2	Discussion des MCP	8
III.2.1	Organisations de droit public	9
III.2.1.1	BRUGEL	9
III.2.1.2	CWaPE	12
III.2.1.3	V-Test - VREG	15
III.2.2	Initiatives privées	19
III.2.2.1	AANBIEDERS.BE et MONENERGIE.BE	20
III.2.2.2	TEST-ACHATS	23
IV.	CRITERES DE BASE	26
IV.1	Indépendance	26
IV.2	Transparence	27
IV.3	Exhaustivité	27
IV.4	Clarté	27
IV.5	Intelligibilité	28
IV.6	Exactitude	29
IV.7	Précision	30
IV.8	Convivialité	30
IV.9	Accessibilité	31
IV.10	La conscientisation	33
IV.11	Réguler ou non les MCP?	33
V.	DEFIS	35
VI.	CONCLUSION	37

I. INTRODUCTION

La COMMISSION DE REGULATION DE L'ELECTRICITE ET DU GAZ (CREG) a réalisé cette étude sur la base de l'article 23, §2, 2° de la loi électricité¹ et sur la base de l'article 15/14, §2, 2° de la loi gaz².

La CREG peut réaliser des études de sa propre initiative sur la base des articles mentionnés ci-dessus relatives aux marchés de l'électricité et du gaz naturel.

La présente étude offre un aperçu descriptif des modules de comparaison des prix (MCP) existants sur le marché de l'énergie belge et lance un certain nombre de pistes en vue d'optimiser ces MCP.

Le Comité de direction de la CREG a approuvé la présente étude lors de sa réunion du 27 septembre 2012.

¹ Loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité.

² Loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations.

DOCUMENTS CONSULTES :

- *'Guidelines of Good Practice on Price comparison Tools', 10 July 2012, réf : C12-CEM-54-03 ;*
- *'CEER Draft advice on Price Comparison Tools' – A CEER Public Consultation Paper, 11 October 2011, réf : C11-CEM-45-5 ;*
- *'Energieprijvergelijkers 2011, Onderzoek naar de kwaliteit van websites die tarieven en voorwaarden van energieleveranciers vergelijken' – Energiekamer Nederlandse Mededingingsautoriteit, 4 juli 2011;*
- *'The functioning of the retail electricity markets for consumers in the European Union' – Commission Staff Working Paper – European Commission, 11 October 2010, SEC(2010) 1409 final ;*
- *'An Energy Policy For Consumers' – Commission Staff Working Paper – European Commission, 11 October 2010, SEC(2010) 1407 final ;*
- *'Final Guidelines of Good Practice on Indicators for Retail Market Monitoring for Electricity and Gas' – ERGEG, 12 October 2010, réf : E10-RMF-27-03 ;*
- *'Customer Information Handbook : A review of good practices' – ERGEG, 6 December 2006, réf : E06-CPR-04-03.*

EUROPEAN CONSUMER SUMMIT 2012 - BRUSSELS, 29 MAY 2012 :

- *'When do comparison websites empower consumers?' – BEUC, The European Consumer Organisation, Breda Kutin, Vice-President;*
- *'Aanbieders.be helps the Belgian consumers to realize cost savings in the fields of (Mobile) Telecom, Internet & TV, Energy and Savings, by plotting the most actual product and price offers in a clear way.' - AANBIEDERS.BE, Charles Deckers;*
- *'Price Comparison Tools in the Energy Market' – VREG, Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt, Dirk Van Evercooren, Directeur Directie Marktwerking.*

II. CADRE GENERAL

1. Depuis le 1er juillet 2007, le marché résidentiel de l'électricité et du gaz naturel est entièrement libéralisé au sein des Etats membres européens. Pour les utilisateurs finals résidentiels belges, cela signifie qu'ils sont libres de conclure un contrat de fourniture avec le fournisseur d'électricité et/ou gaz naturel de leur choix qui dispose d'une autorisation de fourniture régionale.

2. Depuis la libéralisation totale du marché de l'énergie, un certain nombre de nouveaux acteurs sont devenus actifs sur les différents marchés énergétiques régionaux. Le tableau 1 donne un aperçu des fournisseurs disposant d'une autorisation de fourniture régionale pour l'électricité et le gaz naturel.

Tableau 1 : Aperçu des fournisseurs disposant d'une autorisation de fourniture régionale sur le marché de l'énergie

NOM FOURNISSEUR ^(*)	OCTROI	ÉLECTRICITÉ	GAZ NATUREL
Belgian Eco Energy SA	21 août 2012	X	X
Belpower International SA	8 septembre 2009	X	
DB Energie	8 décembre 2008	X	
Delta Energy Belgium SA	18 octobre 2011	X	
Dong Energy Sales BV	29 septembre 2005		X
E.ON Belgium SA	22 octobre 2002	X	X
E.ON Energy Trading SE	14 mars 2006	X	
Ecopower SCRL	2 avril 2002	X	
EDF Luminus SA	8 mars 2006	X	X
Electrabel Customer Solutions SA	27 mai 2002	X	X
Electrawinds Distributie SA	30 mars 2010	X	
Elegant BVBA	13 janvier 2009	X	X
Elektriciteitsbedrijf Merksplas BVBA	15 juillet 2002	X	X
Elexys SA	Electricité: 22 juin 2010 Gaz naturel: 21 août 2012	X	X
Eneco België BV	19 juillet 2004	X	X
Energie 2030 Agence SA	pas d'obligation d'autorisation de fourniture pour la VREG ^(**)	X	X
Energy Cluster BV	10 juillet 2012	X	X
Energy Logistics and Services GmbH	23 novembre 2010		X
Essent Belgium SA	3 décembre 2002	X	X
Gas Natural Europe SAS	1 juin 2010		X
Lampiris SA	8 décembre 2004	X	X
NatGAS AG	26 janvier 2011		X
Nuon Belgium SA	21 novembre 2002	X	X
OCTA+ Energie	25 août 2009	X	X
Trevion SA	24 novembre 2011	X	
Trianel Energie BV	4 février 2003	X	
Wase Wind SCRL	8 novembre 2005	X	
Watz BVBA	13 septembre 2012	X	

(*): Les fournisseurs qui effectuent des fournitures à des clients industriels uniquement n'ont pas été repris dans la liste.

(**): Une autorisation de fourniture de la VREG n'est pas requise si un fournisseur satisfait déjà aux exigences posées par un autre Etat membre de l'Espace économique européen, l'autorité fédérale ou une autre autorité régionale compétente en lien avec la fourniture d'électricité ou de gaz naturel.

3. Depuis le 1^{er} juillet 2007, les choses ont bien changé pour le consommateur, issu d'une période antérieure à la libéralisation du marché de l'énergie, où il n'y avait pas de liberté de choix sur le plan de la fourniture d'électricité et de gaz naturel. Il doit s'y retrouver parmi un nombre croissant de fournisseurs offrant une multitude de produits et tenter de faire le bon choix.

4. Le consommateur n'est pas tenu de changer de produit et/ou de fournisseur. Les récentes évolutions sur le marché de l'énergie ont cependant montré que les consommateurs, qui restent chez les fournisseurs historiques, sont souvent moins bien lotis que les consommateurs qui ont sauté le pas et ont changé de produit et/ou fournisseur.

5. Le switch ou changement de fournisseur constituait, ou du moins, semblait constituer un obstacle insurmontable pour de nombreux consommateurs dans la phase initiale de la libéralisation du marché.

6. Les processus de switch ont entre-temps été améliorés et simplifiés. Les indemnités de rupture en cas de résiliation anticipée de contrats en cours ont été supprimées depuis peu³. Les paragraphes 2/3 et 11/3 suivants ont été insérés à l'article 18, de la loi électricité et à l'article 15/5bis, de la loi gaz, tous deux récemment modifiés par la loi du 8 janvier 2012:

"Le client résidentiel ou la P.M.E. a le droit de mettre fin à tout moment à un contrat de fourniture continue de gaz, qu'il soit à durée déterminée ou à durée indéterminée, en respectant un délai de préavis d'un mois. Toute clause contractuelle qui porte préjudice à ce droit, est nulle de plein droit. Sauf convention contraire expresse, le fournisseur avec lequel le client résidentiel ou la P.M.E. conclut un contrat de fourniture continue de gaz est présumé être mandaté pour exercer le droit visé à l'alinéa 1er. Lorsque le client résidentiel ou la P.M.E. fait utilisation du droit lui octroyé par l'alinéa 1er, aucune indemnité ne peut lui être portée en compte".

³ 25 août 2012. - Loi portant des dispositions diverses en matière d'énergie.

Seul un délai de préavis d'un mois doit encore être respecté. D'importantes barrières ont été levées. Le consommateur se trouve néanmoins toujours confronté à la difficulté de faire le meilleur choix à un moment donné parmi l'offre des fournisseurs et la multitude de produits, formules, et promotions.

7. La consultation de sites web de fournisseurs à la recherche d'informations que chaque fournisseur publie selon sa propre présentation, faisant souvent usage d'une terminologie totalement ou partiellement étrangère à bon nombre de consommateurs, est complexe et fastidieuse. La plupart du temps, elle n'aboutira pas au résultat escompté, et encore moins au résultat optimal.

8. Le consommateur doit pouvoir disposer, de manière simple, d'informations à jour et précises, offrant un aperçu clair et complet des offres en cours et répondant au mieux à ses préférences personnelles. Un module de comparaison des prix peut jouer un rôle clé à ce niveau en mettant les informations nécessaires à la disposition du consommateur, ce qui lui permettra de mieux comprendre et comparer l'offre existante. Un consommateur mieux informé effectuera (pourra effectuer), en règle générale, des choix plus raisonnés et, par conséquent, meilleurs.

9. Les MCP pour les produits de l'électricité et du gaz naturel sur le marché de l'énergie belge ont fait, depuis quelques années, leur arrivée en ligne. Une description des MCP sur le marché de l'énergie belge (partie III) et une énumération du nombre de critères de base (partie IV) auxquels les modules doivent satisfaire selon la CREG figurent ci-dessous. Enfin, la partie V aborde une série de défis posés aux simulateurs.

III. LES MCP SUR LE MARCHÉ BELGE DE L'ÉNERGIE

III.1 Différents types

10. On distingue principalement deux types de MCP. Le premier type est une initiative de droit public émanant d'autorités fédérales ou régionales. L'une des missions principales d'une autorité est de fournir des informations correctes et neutres aux citoyens. En Belgique, il s'agit concrètement des trois régulateurs régionaux: BRUGEL, la CWaPE et la VREG. Ici, l'accent est mis sur la mise à disposition d'informations fiables, neutres et objectives sur les prix de l'énergie. Ces modules ne tiennent pas compte des réductions ou autres actions promotionnelles.

11. Le deuxième type de MCP émane d'initiatives privées ou commerciales (par exemple: MonEnergie.be, Aanbieders.be et Test-Achats) qui concluent des contrats avec les fournisseurs d'énergie. Contrairement aux simulateurs de droit public, les MCP commerciaux permettent bel et bien de contacter directement le fournisseur via le site web du MCP et d'entamer le processus de switch. Ce type de simulateur tient compte des réductions et actions promotionnelles des fournisseurs et offre, dans certains cas, des réductions supplémentaires lorsque le consommateur conclut le contrat via le site web du MCP.

12. Le point III.2 de la présente étude illustre certains exemples concrets de MCP précités.

13. Les fournisseurs offrent également des modules de comparaison via leur site web. Ce type de simulateur sort toutefois du champ d'application de la présente étude et n'est dès lors pas pris en compte.

III.2 Discussion des MCP

14. Cette partie fournit une description des MCP actuellement actifs sur le marché de l'énergie belge. Le but n'est nullement d'émettre un jugement de valeur sur les modules.

15. Toutes les organisations à l'origine des MCP ont été contactées au préalable et il leur a été demandé de collaborer à cette étude en expliquant le fonctionnement de leur module et de leur organisation. Seule COMPAREZ.BE (faisant partie du Groupe Compare et VERGELIJK.NL, un site de comparaison de prix néerlandais) a répondu négativement à cette demande de collaboration émanant de la CREG. Ce MCP n'a dès lors pas été repris dans la discussion.

16. L'examen des différents simulateurs a été scindée selon le type d'organisation: de droit public, de consommateurs et initiatives privées.

III.2.1 Organisations de droit public

17. Concrètement, il s'agit de MCP émanant des régulateurs régionaux. D'un point de vue géographique, ce type de simulateur se limite à la zone qui relève de la compétence du régulateur, respectivement BRUGEL pour la Région de Bruxelles-Capitale, le V-Test de la VREG pour la Flandre et la CWaPE pour la Wallonie. En raison de la forme publique de l'organisation sous-jacente, ce type de MCP se caractérise principalement par sa neutralité et son caractère non commercial.

III.2.1.1 BRUGEL

18. Jusqu'à récemment, le MCP de BRUGEL (**BRU**xelles **G**az **E**lectricité) prévoyait uniquement des comparaisons de prix pour les utilisateurs résidentiels. Depuis le 7 septembre 2012, BRUGEL dispose d'un nouveau simulateur qui englobe à la fois des clients résidentiels et des clients professionnels.

19. Ce module ne tient pas compte des promotions et réductions mais il en va de même pour tous les MCP de ce type (CWaPE, V-Test). Ainsi, il n'existe pas non plus de contrats avec les différents fournisseurs pour la transmission des données nécessaires. Elle se fait sur une base volontaire par les fournisseurs et/ou à la demande du régulateur.

Figure 1 : Page de début du régulateur énergétique de la Région de Bruxelles-Capitale

1. Mon profil | 2. Mes données | 3. Mon résultat | 4. Détail du résultat

Introduisez vos données

Ce simulateur vous permet de comparer l'ensemble des offres proposées par les fournisseurs d'électricité et de gaz en Région de Bruxelles-Capitale.

Comment procéder?

- Munissez-vous de votre dernière facture annuelle de régularisation d'électricité ou de gaz
- Introduisez vos données. Cliquez sur le « ? » ou consultez les FAQ pour plus d'informations.
- En fonction des données introduites, vous obtiendrez une liste des fournisseurs et de leurs prix. La liste sera répartie entre les offres à prix fixe et les offres à prix variable.
- Vous pouvez sélectionner plusieurs offres pour une comparaison plus détaillée.
- Sauvegardez votre résultat sous format PDF, CSV (fichier Excel) ou recevez une copie par courrier électronique.

Je suis un client résidentiel client professionnel ?

Je veux procéder à une simulation pour électricité gaz gaz et électricité

Mon code postal est ?

Votre gestionnaire de réseau est Sibelga

Continuer

Source: www.brugel.be

20. Le nouveau module a été, tout comme le précédent, développé par une firme externe à laquelle la mission a été confiée à la suite une adjudication publique. Contrairement à la version précédente, c'est BRUGEL qui est chargée du traitement des nouvelles données et des éventuelles adaptations à apporter au système en cas de nouveaux producteurs ou fournisseurs.

Figure 2 : Exemple de résultat de comparaison des prix de l'électricité

Offres d'électricité (détails)						
<input type="checkbox"/>	Fournisseur	Produit	Type de contrat	Durée du contrat	% énergie verte	Prix annuel
<input checked="" type="checkbox"/>	Tarif Social	Tarif social	variable	3 An(s)	0,00	€ 627,46
<input type="checkbox"/>	Belpower	Belpower exclusivement vert	fixe	3 An(s)	100,00	€ 750,77
<input type="checkbox"/>	Energie 2030	Energie 2030 - membre de la coopérative	fixe	3 An(s)	100,00	€ 743,76
<input type="checkbox"/>	Energie 2030	Energie 2030 - non membre de la coopérative	fixe	3 An(s)	100,00	€ 823,76
<input checked="" type="checkbox"/>	Electrabel Customer Solutions	Electrabel Standard	variable	3 An(s)	5,20	€ 854,76
<input type="checkbox"/>	Electrabel Customer Solutions	Electrabel EnergyPlus	variable	3 An(s)	5,20	€ 846,53
<input type="checkbox"/>	Electrabel Customer Solutions	Electrabel FixPlus	fixe	3 An(s)	5,20	€ 791,77
<input type="checkbox"/>	Electrabel Customer Solutions	Electrabel VertPlus	fixe	3 An(s)	100,00	€ 818,67
<input type="checkbox"/>	Lampiris	Lampiris vert	fixe	3 An(s)	100,00	€ 733,74
<input type="checkbox"/>	EDF Luminus	Luminus Actif Connect 3 ans	variable	3 An(s)	100,00	€ 787,64
<input type="checkbox"/>	Octa +	OCTA + Vert Variable	variable	3 An(s)	100,00	€ 711,96
<input type="checkbox"/>	Octa +	OCTA + Vert Variable trimestriel	variable	3 An(s)	100,00	€ 729,06
<input type="checkbox"/>	Octa +	OCTA + Vert Fixe	fixe	3 An(s)	100,00	€ 728,90
<input type="checkbox"/>	Electrabel Customer Solutions	Electrabel FixOnline	fixe	3 An(s)	5,20	€ 716,76

CSV | PDF

Retour **Continuer**



Source: www.brugel.be

21. Il faut indiquer, comme informations de base pour la comparaison des prix, la consommation, le type de compteur et la puissance du raccordement (les deux derniers uniquement s'il s'agit d'électricité).

22. Le résultat établit automatiquement une distinction entre, d'une part, les produits ayant un prix de l'énergie variable ou indexé et, d'autre part, les produits ayant un prix de l'énergie fixe. Une nouvelle fenêtre permet au consommateur qui le souhaite d'obtenir une séparation détaillée du prix annuel précédemment obtenu. Il y a toujours moyen également de télécharger tous les résultats au format pdf ou csv⁴.

Figure 3 : Exemple de détail de produits sélectionnés issus de la simulation.

Offres d'électricité (détails)			
Label	Belpower E Res	Offre Coop	Offre Non-Coop
Fournisseur	Belpower	Energie 2030	Energie 2030
Produit	Belpower exclusivement vert	Energie 2030 - membre de la coopérative	Energie 2030 - non membre de la coopérative
Nom du produit	Belpower exclusivement vert	Energie 2030 - membre de la coopérative	Energie 2030 - non membre de la coopérative
Variable	fixe	fixe	fixe
Pourcentage énergie verte	100,00	100,00	100,00
Services supplémentaires payants			
Coûts mensuels des services supplémentaires			
Coûts de souscription	€ 50,00	€ 20,00	€ 100,00
Coûts de consommation - monohoraire	€ 264,25	€ 297,80	€ 297,80
Coûts de distribution	€ 328,91	€ 328,91	€ 328,91
Coûts de transport	€ 47,73	€ 47,73	€ 47,73
Taxes	€ 47,77	€ 49,31	€ 49,31
Contribution énergie verte	€ 12,11	€ 0,01	€ 0,01
Coûts totaux	€ 750,77	€ 743,76	€ 823,76

 [CSV](#) |
  [PDF](#)

[Retour](#)

Source: www.brugel.be


⁴ Fichier en format Excel.

III.2.1.2 CWaPE

Figure 4: Page de début du simulateur du régulateur de l'énergie wallon

Simulateur tarifaire pour Consommateur Résidentiel

pour l'électricité et le gaz



Avec ce simulateur vous pouvez comparer les différents prix proposés par les fournisseurs d'électricité et de gaz actifs Région wallonne.

Les calculs sont donc faits à partir des formules tarifaires des fournisseurs actuellement applicables. Ces formules nous sont transmises par les fournisseurs concernés qui gardent l'entière responsabilité des valeurs publiées dans ce simulateur tarifaire. Elles ne tiennent pas compte des éventuelles promotions temporaires. Ce sont les données disponibles les plus récentes qui sont utilisées.

Pour effectuer la comparaison, il vous suffit d'introduire les données relatives à votre consommation habituelle ainsi que votre code postal dans les champs prévus à cet effet. Pour compléter cette comparaison, vous pouvez également consulter les indicateurs de performance des fournisseurs afin de comparer la qualité des services offerts en suivant ce lien : [indicateurs de performance](#)

Remarque : Pour évaluer le montant annuel de votre facture au tarif social spécifique, veuillez utiliser les calculatrices appropriées :
[calculatrice tarif social électricité](#)
[calculatrice tarif social gaz](#)

De quoi avez-vous besoin pour réaliser la simulation?

Aidez-vous de votre **dernière facture** de clôture d'électricité et de gaz:

Pour l'électricité

- Consommation annuelle de jour en kWh
- Consommation annuelle de nuit en kWh (si d'application)
- Consommation annuelle en exclusif nuit en kWh (si d'application)

Pour le gaz

- Consommation annuelle en kWh

Vous pouvez recevoir par mail la simulation que vous allez effectuer.

Il suffit d'inscrire votre adresse électronique, ensuite vous recevrez tous les deux mois une nouvelle simulation avec les dernières données de consommation introduites.

Adresse électronique:

Confirmez l'adresse:

1. Choix **2. Code Postal** **3. Tarif** **4. Consommation** **5. Resultat**

Vous voulez une comparaison:

- Uniquement pour l'électricité
- Uniquement pour le gaz
- A la fois pour l'électricité et le gaz


Suite 




Source: www.cwape.be

23. Le MCP de la CWaPE (Commission wallonne Pour l'Energie) calcule des comparaisons de prix pour les utilisateurs résidentiels. Ce module ne tient pas compte des promotions et réductions. La fourniture des données nécessaires est effectuée sur une base volontaire par les fournisseurs et/ou à la demande du régulateur.

24. Ce module a été développé par la même firme externe que BRUGEL. Contrairement à BRUGEL, la CWaPE se charge elle-même du traitement mensuel des nouvelles données et des éventuelles adaptations à apporter au système en cas de nouveaux producteurs ou fournisseurs.

Figure 5: Exemple de résultat de comparaison des prix de l'électricité

Simulateur tarifaire pour Consommateur Résidentiel
pour l'électricité et le gaz 

Le tableau ci-dessous vous permet d'effectuer une comparaison entre les prix des produits proposés par divers fournisseurs d'énergie. Quelques explications supplémentaires sont données en bas de page pour vous aider à lire ce tableau.
Mise à jour du 06 juillet 2012.

Comparatif fournisseurs d'électricité basé sur:

Données introduites				
Gestionnaire du Réseau de Distribution:	INTERMOSANE	Code Postal:	4000	
Type de compteur:	Tarif simple	Consommation:	3500	kWh h. pleines
			0	kWh h. creuses
			0	kWh exclusif nuit

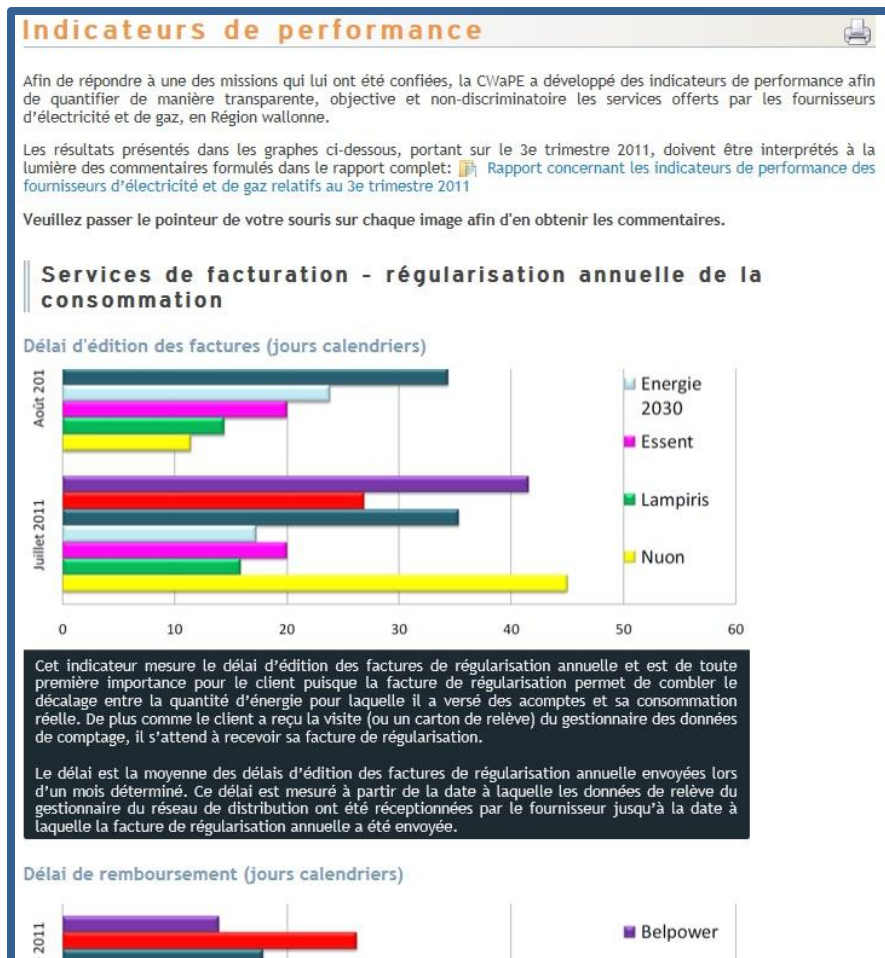
Produits à prix fixe (électricité)
(les données chiffrées de coût sont indiquées en Euros par an)

Fournisseurs & Produits	Energie	Partie réglementée distribution et surcharges	Total (TVAC)	Durée du contrat (ans)
<u>ENECO</u> ENECO Fixe 1 an	324	445	769	1
<u>Luminus</u> Luminus Click	326	445	771	1
<u>Energie 2030</u> Energie 2030 Clean Power Europe 3 ans (1)	332	445	777	3
<u>Essent</u> Essent Fixe Vert 1 an	334	445	780	1
<u>Nuon</u> Nuon Budget - 1 an	335	455	790	1
<u>Octa+</u> Octa+ Vert Fixe 1 an	349	445	794	1
<u>Lampiris</u> Lampiris 100% Vert - 1 an	354	445	799	1
<u>Lampiris</u> Lampiris 100% Vert - 2 ans	354	445	799	2
<u>Lampiris</u> Lampiris 100% Vert - 3 ans	354	445	799	3
<u>Belpower</u>				

Source: www.cwape.be

25. La comparaison peut être effectuée après l'introduction du code postal, de la consommation et du type de compteur (pour l'électricité uniquement). Le résultat établit automatiquement une différence entre les produits ayant un prix énergétique variable ou indexé et les produits ayant un prix énergétique fixe et scinde le total annuel (all-in) en une partie (libre) énergie et une partie régulée (rémunérations du réseau, taxes, prélèvements).

Figure 6: Comparaison fourniture de service par la CWaPE



Source: www.cwape.be

Ce module prévoit, hormis une comparaison de prix, également une comparaison des différents fournisseurs sur la base d'un certain nombre d'indicateurs de performance⁵. Cela permet aux consommateurs de vérifier la manière dont les différents fournisseurs effectuent leurs prestations mois après mois, sur la base de certains critères, tels que:

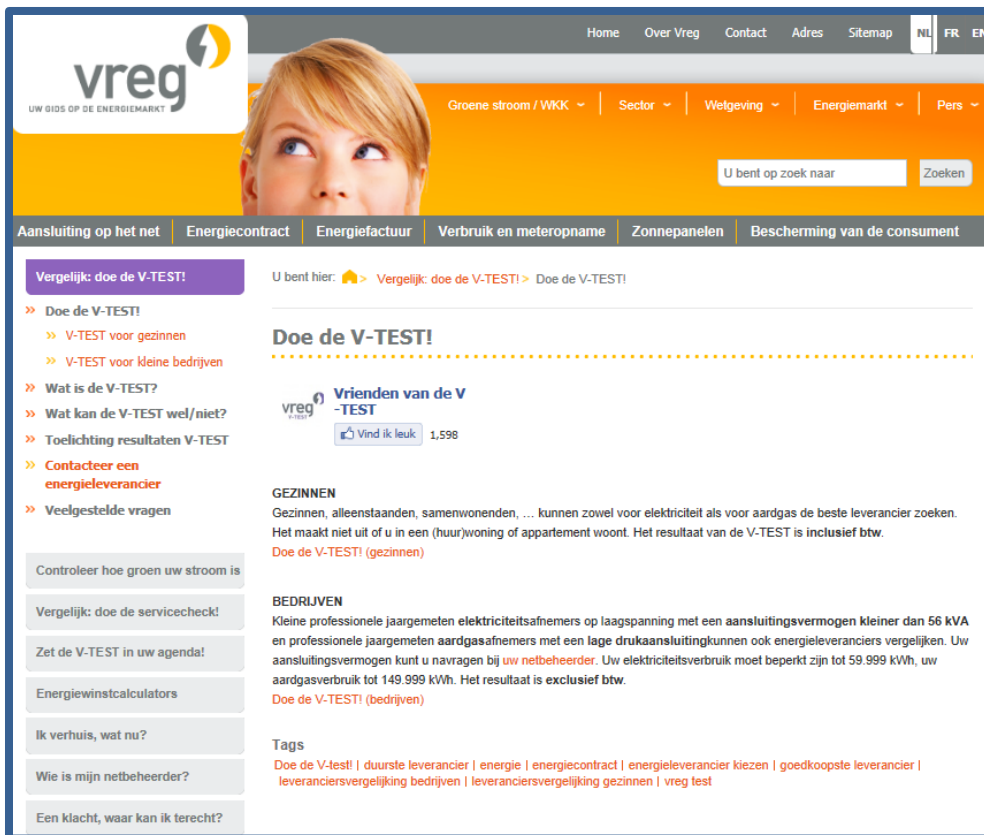
- services de facturation, temps requis pour:
 - o établir la facture annuelle;
 - o effectuer un remboursement éventuel après la facture annuelle;
 - o établir la facture de clôture en cas de changement de fournisseur
 - o ...

⁵ <http://www.cwape.be/docs/?doc=625>

- services d'information:
 - o appels téléphoniques:
 - disponibilité;
 - temps d'attente;
 - . . .

III.2.1.3 V-Test - VREG

Figure 7: Page de début V-Test Vlaamse Regulator van de Elektricitets- en Gasmarkt (VREG)










Source: www.vreg.be

26. Le V-Test calcule les comparaisons de prix tant pour les utilisateurs résidentiels que pour les petits utilisateurs professionnels. Ce module ne tient pas compte des promotions et réductions. La fourniture des données nécessaires se fait à la demande du régulateur qui se fonde, pour ce faire, sur une base légale⁶ afin d'obtenir les données nécessaires à une date déterminée.

⁶ article 3.1.3. et 13.1.2 du décret énergie.

27. Le module réalisé sur mesure a été développé par un partenaire IT externe. La VREG se charge elle-même du traitement mensuel des nouvelles données. La VREG adapte elle-même, en grande partie, le système en cas de nouveaux produits ou fournisseurs, de tarifs de réseau modifiés, de prélèvements modifiés... La VREG s'adresse à son partenaire IT externe en cas d'adaptations IT plus complexes.

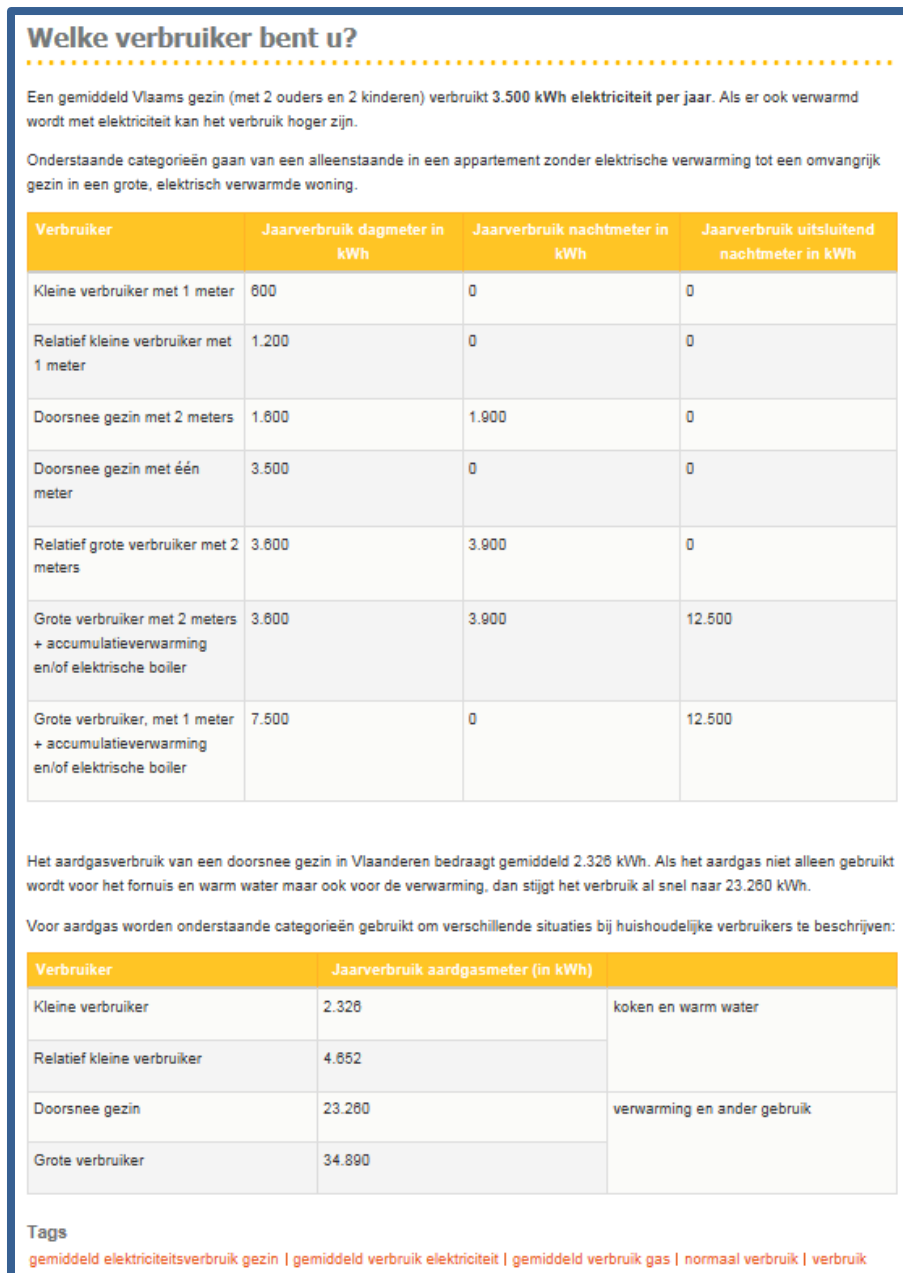
Figure 8: Exemple de résultat de comparaison des prix de l'électricité

1. Keuze	2. Postcode	3. Tarief	4. Verbruik	5. Resultaat
Vergelijking ELEKTRICITEIT, gebaseerd op volgende gegevens: Enkelvoudig tarief met 1750 kWh dag in het netgebied van Iverlek (postcode 2800), rekening houdend met 400 kWh gratis elektriciteit (87,86164 euro) .				
Leverancier Product	Kostprijs in euro per jaar (incl. BTW)	Vast, deels variabel of variabel product	Looptijd contract	Hoe groen is deze stroom?
Klik hier om deze kolom te sorteren	Klik hier om deze kolom te sorteren	Klik hier om deze kolom te sorteren	Klik hier om deze kolom te sorteren	Klik hier om deze kolom te sorteren
Belpower Belpower uitsluitend groen Vast 1 jaar	360,35	deels variabel	1 jaar	
Belpower Belpower uitsluitend groen Vast 2 jaar	361,22	deels variabel	2 jaar	
Belpower Belpower uitsluitend groen Vast 3 jaar	362,28	deels variabel	3 jaar	
EBEM Ebem Groen 12	368,86	variabel	onbepaalde duur	
EcoPower EcoPower (lees voetnoot 2)	297,14	vast	onbepaalde duur	
Electrabel Customer Solutions ECS EnergyPlus	418,68	variabel	1 jaar	
Electrabel Customer Solutions ECS Optibudget (lees voetnoot @)	422,82	variabel	2 jaar	

Source: www.vreg.be

28. Le consommateur doit, lorsqu'il introduit les données de base habituelles (code postal, consommation, type de compteur,...), également indiquer le nombre de membres de sa famille domiciliés au 1er janvier, étant donné que la comparaison des prix tient compte des kWh gratuits (100kWh + 100kWh/membre de famille). Le principe des kWh gratuits n'existe pas en Région wallonne, ni en Région de Bruxelles-Capitale.

Figure 9: Quel consommateur êtes-vous?



Source: www.vreg.be

29. Un dispositif utile permet aux consommateurs qui éprouvent des difficultés à estimer leur propre consommation de le faire de manière optimale à l'aide d'un certain nombre d'exemples (figure 9): www.vreg.be/welke-verbruiker-bent-u.

30. Le résultat de la comparaison de prix fournit, entre autres, un montant annuel indicatif en euros. Le consommateur a la possibilité de demander des informations complémentaires (pas de détails chiffrés) sur les différents critères de comparaison (Coût en euros par an, Produit fixe, partiellement variable ou variable, Durée du contrat, Origine de l'électricité fournie).

Figure 10: Comparaison de la fourniture de service par les fournisseurs

Vergelijk dienstverlening leveranciers

U kan tot maximum 3 leveranciers kiezen. Het gaat enkel over leveranciers die energie aan gezinnen leveren.

<input type="checkbox"/>  Levert elektriciteit	<input type="checkbox"/>  Levert aardgas en elektriciteit	<input type="checkbox"/>  Levert elektriciteit	<input type="checkbox"/>  Levert elektriciteit en aardgas
<input type="checkbox"/>  Levert aardgas en elektriciteit	<input type="checkbox"/>  Levert aardgas en elektriciteit	<input type="checkbox"/>  Levert aardgas en elektriciteit	<input type="checkbox"/>  Levert aardgas en elektriciteit
<input type="checkbox"/>  Levert elektriciteit en aardgas	<input type="checkbox"/>  Levert aardgas en elektriciteit	<input type="checkbox"/>  Levert elektriciteit en aardgas	<input type="checkbox"/>  Levert elektriciteit

Vergelijken

Source: www.vreg.be

31. La VREG prévoit, hormis le V-test, également une comparaison des différents fournisseurs basée sur une série de sujets (figure 11) liés à la fourniture de service, au Servicecheck. Cela permet au consommateur de vérifier les relations qu'entretiennent les différents fournisseurs entre eux sur le plan de la fourniture de service.

Figure 11: Points de comparaison fournisseurs

U bent hier:  > Vergelijk kwaliteit dienstverlening leveranciers

Vergelijk volgende onderwerpen

- Algemene info (waar kan je met jouw vragen terecht en wanneer?)
- Dienstverlening (wanneer mag je antwoord verwachten op jouw vraag?)
- Kosten bij vroegtijdig beëindigen contract (welke kosten betaal je bij vroegtijdige stopzetting van jouw contract?)
- Aangeboden betaalmogelijkheden (hoe kan je jouw energieleverancier betalen?)
- Bijkomende kosten (welke bijkomende kosten moet je eventueel betalen?)

Vergelijken

Source: www.vreg.be

32. La VREG utilise également un indicateur de plaintes dans le cadre de la comparaison de la fourniture de services⁷. Les fournisseurs sont répartis en cinq groupes en fonction des plaintes reçues par la VREG et le Service de médiation de l'Énergie.

Figure 12: Indicateur de plaintes VREG



Verklaring klachtenindicator (2^{de} kwartaal 2011 tem 1^{ste} kwartaal 2012)

Legende	Leveranciers	Score
0 tot en met 3 klachten per 5.000 klanten	Ecopower (0,36), Ebem (1,54)	
3 tot en met 6 klachten per 5.000 klanten	Electrabel Customer Solutions (3,05), EDF Luminus (3,60)	
6 tot en met 9 klachten per 5.000 klanten	Belpower (6,24), Nuon (7,33)	
9 tot en met 12 klachten per 5.000 klanten	Lampiris (9,28), Octa+ (10,16), Essent (10,25)	
Meer dan 12 klachten per 5.000 klanten	-	
Geen score omwille van klein aantal klanten of recente start van de activiteiten	Elegant, Eneco België, Wase Wind	Nog geen score mogelijk

Source: www.vreg.be

III.2.2 Initiatives privées

33. Pour l'instant, trois MCP privés occupent la première place sur le marché de l'énergie belge, à savoir MonEnergie.be, Aanbieders.be et Test-Achats. Ce type de MCP offre en général le plus grand nombre d'options (de recherche) et de possibilités de choix au consommateur. Le consommateur est, pour ainsi dire, accompagné à travers tout le processus de switch.

⁷ http://www.vreg.be/sites/default/files/uploads/verklaring_klachtenindicator.pdf

III.2.2.1 AANBIEDERS.BE et MONENERGIE.BE

Figure 13: Page de début du simulateur Aanbieders.be

The screenshot shows the homepage of Mesfournisseurs.be. The main heading is 'Comparez et économisez | gaz & électricité'. Below this, there is a form with several sections: 'Où habitez-vous?' with a postal code field; 'Meilleur prix de Gaz & électricité' with radio buttons for 'chez 1 fournisseur' and 'chez plusieurs fournisseurs'; 'Gaz naturel' with a field for annual consumption and radio buttons for 'en kWh', 'en m³', and 'Je ne sais pas'; 'Électricité' with radio buttons for 'Tarif bihoraire', 'Tarif bihoraire + exclusif nuit', 'Tarif unique', and 'Tarif unique + exclusif nuit'; 'De quel type de compteur disposez-vous?' with radio buttons for 'Ou puis-je trouver cela?'; 'Introduisez votre consommation annuelle.' with fields for 'Consommation journalière' and 'Consommation nocturne'; 'Quelle est la taille de votre ménage?' with a dropdown menu set to '3 personnes'; 'Pour quelle durée seriez-vous prêt à vous engager?' with radio buttons for '1 Année', 'Plusieurs d'années', and 'Sans préférence'; and 'Votre fournisseur actuel?' with a dropdown menu set to '-- Choisissez --'. At the bottom of the form are buttons for 'Top 4' and 'Voir tous résultats'.

Source: <http://www.mesfournisseurs.be/energie/gaz-electricite>

Figure 14: Page de début du simulateur Mon Energie

The screenshot shows the homepage of MonEnergie.be. The main heading is 'Comparatif de prix des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel.' Below this, there is a text block: 'Le comparatif des énergies vous permet d'effectuer des simulations tarifaires selon vos informations de consommation d'électricité et/ou de gaz naturel. Tous les fournisseurs de votre région sont repris dans le comparatif. Le comparatif de l'électricité et de gaz est **gratuit**.' Below the text are three buttons: 'Particuliers', 'Indépendants & Professions libérales', and 'Entreprises'. Below the buttons is a section titled 'Informations supplémentaires' with text: 'Ce comparatif de prix de l'électricité et du gaz est **convivial** et 100% **indépendant** des fournisseurs d'électricité et de gaz pour **toute** la Belgique. Vous avez la possibilité de faire une simulation des prix de tous les fournisseurs d'énergie sur le marché sur base de votre **consommation annuelle** OU du montant de vos **acomptes**.' Below this is another text block: 'Le comparatif MonEnergie est reconnu par l'**Union des Classes Moyennes (UCM)**, **UNIZO (Unie van Zelfstandige Ondernemers)** et l'**Union Wallonne des entreprises**.' Below the text are three bullet points: 'les promos', 'un résumé du contenu de chaque offre', and 'type d'énergie (verte, nucléaire, mixte, ...)'. At the bottom of the page are social media icons for Facebook, Twitter, and YouTube.

Source: www.monenergie.be

34. Ce type de MCP présente certainement un potentiel en valeur ajoutée pour le consommateur qui, souvent à tort, reporte à plus tard, voire même n'envisage pas un changement de fournisseur. L'ensemble des fournisseurs, ainsi que leur offre complète, sont

comparés de manière claire et détaillée et les différentes étapes que le visiteur doit parcourir pour réaliser un switch sont non seulement expliquées, mais également suivies jusqu'à une phase avancée, à savoir jusqu'à la signature du contrat et/ou des conditions générales. Le consommateur peut s'arrêter à tout moment dans la procédure et n'a aucune obligation d'achat tant qu'il n'a rien signé. Pour les contrats conclus par internet, le consommateur a la possibilité d'annuler le contrat sans frais jusqu'à 14 jours après sa confirmation:

"Art. 47. § 1. Pour tout contrat à distance, le consommateur dispose d'un délai d'au moins 14 jours calendrier pour se rétracter du contrat. Ce droit s'exerce sans pénalités et sans indication de motif."⁸

35. La prudence est toutefois de mise en l'espèce, en raison du fait que ce type de MCP tire une grande partie de ses revenus de certains consommateurs qui concluent un contrat avec un fournisseur via le module. Ceci peut exercer une influence sur le caractère neutre et objectif du module. Les MCP soulignent, dans leur mission, leur indépendance à l'égard des fournisseurs, et indiquent clairement qu'ils perçoivent une rémunération.

36. Le fournisseur paie une certaine rémunération par contrat conclu via le MCP. Le niveau de la rémunération est le même pour les différents fournisseurs. Grâce à cette égalité de traitement, les MCP maintiennent leur indépendance par rapport à chaque fournisseur.

37. Les modules examinés fournissent au visiteur des informations détaillées sur les différents fournisseurs et leurs produits.

Tant financiers:

- composante énergétique fixe ou variable;
- tarifs de réseau;
- prélèvements, taxes;
- réductions;
- tarifs de services complémentaires;
- coûts éventuels en cas de résiliation anticipée;
- ...

⁸ 6 avril 2010. - Loi relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur.

sur le plan administratif:

- délais de résiliation;
- date pour la première fourniture possible par le nouveau fournisseur;
- conditions accompagnant certaines réductions;
- documents à compléter en cas de switch;
- recherche de gestionnaire du réseau;
- ...

les sujets sont documentés et commentés de manière extensive.

38. Toutes les formes de réductions sont prises en compte. Comme mentionné ci-dessus, ceci peut conférer une allure différente au classement des fournisseurs à la fin du contrat, dans le cas de réductions uniques. Le consommateur doit donc examiner minutieusement le type de réduction et se faire son avis sur ce qui est le plus avantageux pour lui.

39. Le consommateur peut conclure le contrat en cliquant directement, via le MCP, sur le site web du fournisseur et y remplir la suite des formalités. Une autre possibilité qui s'offre au consommateur est l'accompagnement téléphonique, par le MCP, à l'aide d'une application du fournisseur. Le consommateur n'a plus qu'à attendre un message (e-mail ou courrier) de la part du fournisseur pour accepter les Conditions générales ; cela ne peut être fait, selon toute logique, que par le signataire du contrat.

40. Le service de facturation constitue un autre élément de l'accompagnement du consommateur. La facture la plus récente, fournie par le consommateur, et son profil de consommation, sont pris en compte dans la détermination des produits les plus indiqués et de l'ordre de ceux-ci.

41. Un MCP de qualité offre également, hormis un potentiel en valeur ajoutée pour le consommateur (voir numéro 34), une plate-forme pour les fournisseurs. Grâce à la comparaison des prix, le consommateur est susceptible d'entrer en contact avec le fournisseur et de devenir un client potentiel. Le MCP constitue, de cette manière, un canal de communication important entre le client et le fournisseur. La plate-forme du MCP crée par ailleurs une sorte de *level playing field* pour des acteurs du marché importants et plus petits, qui ne disposent pas des mêmes budgets de communication et publicitaires.

III.2.2.2 TEST-ACHATS

42. La mission de Test-Achats est demeurée la même depuis sa création: défendre les intérêts des consommateurs, trouver des solutions à leurs problèmes et les aider à faire valoir leurs droits. En réalisant des tests comparatifs et en valorisant ensuite les produits ou services offrant le meilleur rapport qualité-prix, Test-Achats contribue activement à l'amélioration des produits et services destinés aux consommateurs. Le MCP de Test-Achats est accessible tant aux membres qu'aux non-membres de l'organisation de consommateurs.

Figure 15: Page de début du simulateur Test-Achats

TEST achats
Expert - Indépendant - Proche de vous

Connaissez-vous la différence entre ces deux cafés ?

Boutique | Calculateurs | Tableaux | Prix | Alarmes | Dossiers | Focus | Avantages | Forum | Contact | Video

Comparer & choisir

Energie : qui deviendra votre fournisseur ? (octobre 2012)

Comparez plus de 40 tarifs

Comparez tous les tarifs d'électricité et de gaz et découvrez le fournisseur le moins cher pour vous. Sachez que vous pouvez économiser jusqu'à 400 € par an en faisant le bon choix.

Pour chaque fournisseur, nous vous donnons le taux de satisfaction qui ressort de notre dernière enquête. Vous avez ainsi tous les éléments pour faire votre choix.

Comme abonné, il vous est facile de changer de fournisseur, car nous vous y aidons. De plus, vous bénéficierez de réductions exclusives. [Plus d'info sur les avantages réservés à nos membres.](#)

1. Veuillez compléter

Le code postal ou la ville/commune :

Choisissez votre ville dans la liste ci-dessous.

- 4000 GLAIN
- 4000 LIEGE
- 4000 ROCOURT

CALCULER

FAQ

- 1. Si je change de fournisseur, n'y a-t-il pas un risque que je tombe sans électricité ou gaz ?
- 2. Si je change de fournisseur, dois-je changer mon installation ?
- 3. Si je change de fournisseur, dois-je prévenir mon ancien fournisseur ?
- 4. Quand et comment puis-je changer de fournisseur ?
- 5. Puis-je choisir un fournisseur différent pour le l'électricité et pour le gaz ?
- 6. Que va entraîner comme changement le choix d'un nouveau fournisseur ?

Source: www.test-achats.be/serviceSelector/energy/fr/

43. L'accent est fortement mis sur l'information correcte à l'égard du consommateur mais également sur la protection de celui-ci. Test-Achats tente de contrer certaines formes de promotions trompeuses, telles que des réductions uniques, parce que celles-ci peuvent donner à tort l'impression qu'un produit déterminé est le plus avantageux à un moment donné, ce qui est loin d'être garanti sur toute la durée du contrat.

44. Test-Achats contacte, sur une base volontaire tous les fournisseurs et leur offre la possibilité de proposer éventuellement des réductions aux membres de l'organisation de consommateurs. Il s'agit, bien entendu, exclusivement de réductions qui s'appliquent pendant toute la durée du contrat.

Figure 16: Exemple de résultat de la comparaison des prix de l'électricité et du gaz

FOURNISSEURS ET FORMULES TARIFAIRES		PRIX
<input type="checkbox"/>	Tarif social Prix : Tarif variable Contrat : durée indéterminée Préavis : - Tarif social Prix : Tarif variable Contrat : durée indéterminée Préavis : -	1667,13 € Devenir client ?
<input type="checkbox"/>	Eneco Prix : Tarif fixe Contrat : 1 an Préavis : 1 mois Eneco Prix : Tarif variable Contrat : 1 an Préavis : 1 mois	2247,78 € 2127,78 € Devenir client ?
<input type="checkbox"/>	OCTA+ variable Prix : Tarif variable Contrat : 1,2 ou 3 ans Préavis : 1 mois OCTA + Eureka Prix : Tarif variable Contrat : 1 an Préavis : 1 mois	2200,34 € 2170,31 € Devenir client ?
<input type="checkbox"/>	Lampiris Prix : Tarif fixe Contrat : 1,2 ou 3 ans Préavis : 1 mois Lampiris Prix : Tarif variable Contrat : 1, 2 ou 3 an(s) Préavis : 1 mois	2244,40 € 2175,38 € Devenir client ?

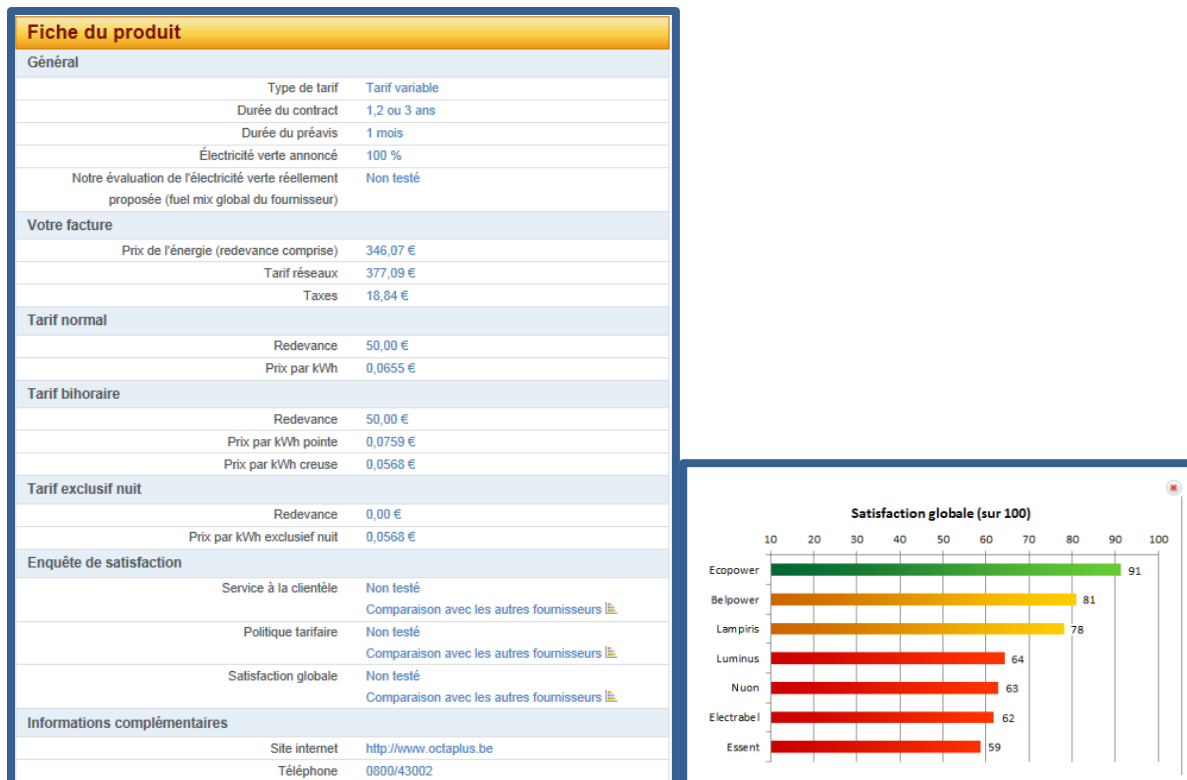
Prix total si vous êtes abonné à Test-Achats. Conditions de vente approuvées par Test-Achats.
 Votre numéro de membre donne droit à la réduction. Veuillez à le renseigner au fournisseur.

Source: www.test-aankoop.be/serviceSelector/energy/nl/

45. Test-Achats franchit une étape de plus au niveau de la protection des consommateurs. Les conditions générales des différents fournisseurs sont passées à la loupe par son service juridique. Lorsqu'elles satisfont à un certain nombre de critères, c'est indiqué dans le résultat de la comparaison (voir figure 16).

46. La version la plus récente du simulateur fournit également des résultats pour les combinaisons électricité et gaz naturel parce que certains fournisseurs offrent une réduction lorsqu'un consommateur achète les deux produits conjointement.

Figure 17: Comparaison de la fourniture de service par les fournisseurs



Source: <http://www.test-achats.be/ServiceSelector/Energy/FR>

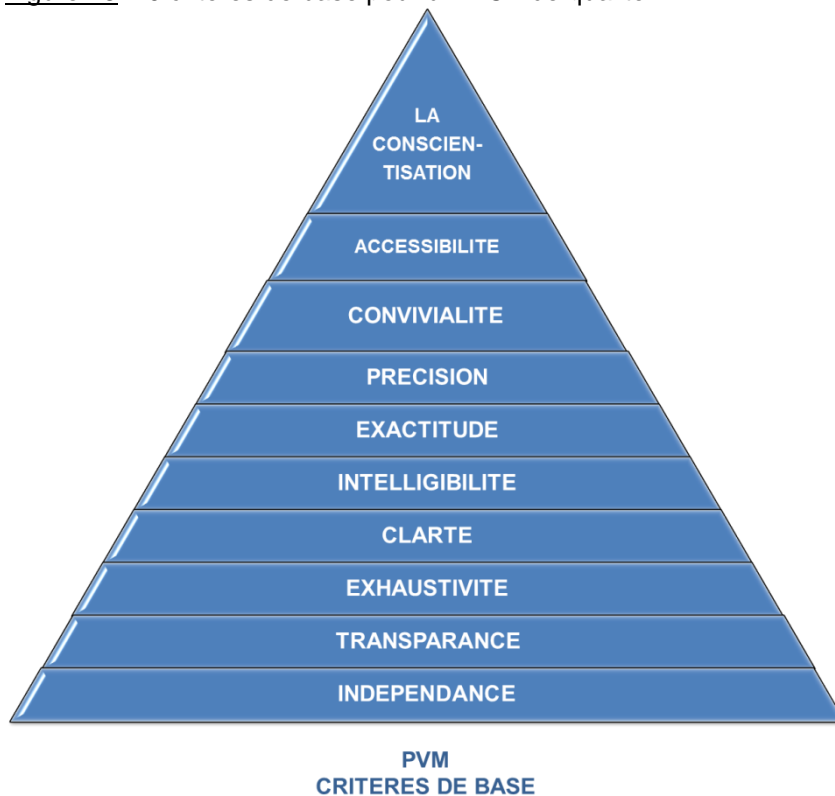
47. Par analogie avec les MCP de la VREG et de la CWaPE, Test-Achats organise sur une base régulière (tous les deux ans, bientôt sur une base annuelle), une enquête de satisfaction auprès des membres des différents fournisseurs. Les résultats de ce tour de table peuvent être consultés par le consommateur lorsqu'il consulte la fiche de détail d'un certain produit.

48. Lorsqu'un membre de l'organisation de consommateurs décide de changer de fournisseur, mais que, pour certaines raisons, il ne veut ou ne peut le faire lui-même, il peut faire appel à Test-Achats par téléphone, qui se chargera de l'opération de changement de fournisseur.

49. Enfin, dans certains cas, Test-Achats peut mettre fin unilatéralement à l'intégration d'un fournisseur déterminé dans son MCP. Cela s'est déjà produit par le passé avec un fournisseur en raison de problèmes liés à la vente de porte à porte.

IV. CRITERES DE BASE

Figure 18: 10 critères de base pour un MCP de qualité



Source: CEER: 'Guidelines of Good Practice on Price comparison Tools', 10 July 2012, Réf.:C12-CEM-54-03

50. Selon la CREG, les dix critères mentionnés à la figure 18 constituent les critères de base à remplir par un MCP. Selon qu'un MCP remplit plusieurs critères de manière satisfaisante, le module permettra au consommateur de mieux comprendre l'offre énergétique et, par conséquent, de faire des choix mieux fondés et mieux réfléchis en cas de changement de produit et/ou de fournisseur. Une brève explication des différents critères suit ci-dessous.

IV.1 Indépendance

51. Ce n'est pas un hasard si l'indépendance des MCP constitue la base de la figure 18. Il est exclu qu'une organisation à l'origine d'un module soit totalement ou partiellement financée par un ou plusieurs fournisseurs, ce qui saperait l'indépendance du MCP et la fiabilité des résultats et supprimerait la confiance placée par le consommateur dans les modules.

52. Certains fournisseurs offrent des réductions supplémentaires lorsqu'un consommateur conclut un contrat par le biais d'un MCP déterminé. Lorsqu'il s'agit de réductions sur toute la durée du contrat, cela ne peut, en principe, pas constituer un obstacle pour ce critère, bien au contraire. Toutefois, lorsqu'il s'agit de réductions uniques (réductions uniques lors de la conclusion du contrat), il se peut que le fournisseur affiche le meilleur résultat au classement lors de la comparaison en raison de cette réduction unique. Le consommateur se laisse ainsi abuser. En effet, il est probable que le produit s'avère (bien) plus onéreux par la suite. Il vaut mieux que le MCP mentionne explicitement ce type de réduction au moment de l'affichage des résultats.

IV.2 Transparence

53. Le MCP doit expliquer son fonctionnement et son organisation de manière claire et transparente afin que les éventuels visiteurs sachent qui sont les actionnaires et comment se déroule le financement du module.

IV.3 Exhaustivité

54. Idéalement, le résultat d'une comparaison de prix affiche tous les produits proposés parmi les critères choisis par le consommateur dans la première fenêtre de résultats. Si ce n'est pas le cas, le module doit clairement l'indiquer et le commenter. Le consommateur peut, par la suite, affiner son choix via l'offre complète.

IV.4 Clarté

55. Les résultats doivent être affichés à la fois de manière uniforme, simple et claire. La forme d'affichage à la fois la plus simple et la plus claire est le prix par unité, classé du produit le meilleur marché au produit le plus cher, en l'occurrence le prix par kWh: c€/kWh ou €/kWh. Cela permet au consommateur de comparer très rapidement les différents produits. Les résultats sur une base annuelle (€/an pour une consommation déterminée) peuvent éventuellement y être ajoutés.

56. Il vaut mieux que les réductions éventuellement prises en compte soient affichées de manière séparée avec mention de la durée de la réduction et les éventuelles conditions à remplir pour pouvoir en bénéficier. Toutefois, lorsque les réductions ou promotions ne sont pas prises en compte dans les résultats affichés, le consommateur doit en être averti parce que cela peut exercer une influence sur le résultat de la comparaison de prix.

57. Le consommateur doit également avoir la possibilité d'examiner, si possible dans une fenêtre séparée, le calcul clair et détaillé d'un produit déterminé.

IV.5 Intelligibilité

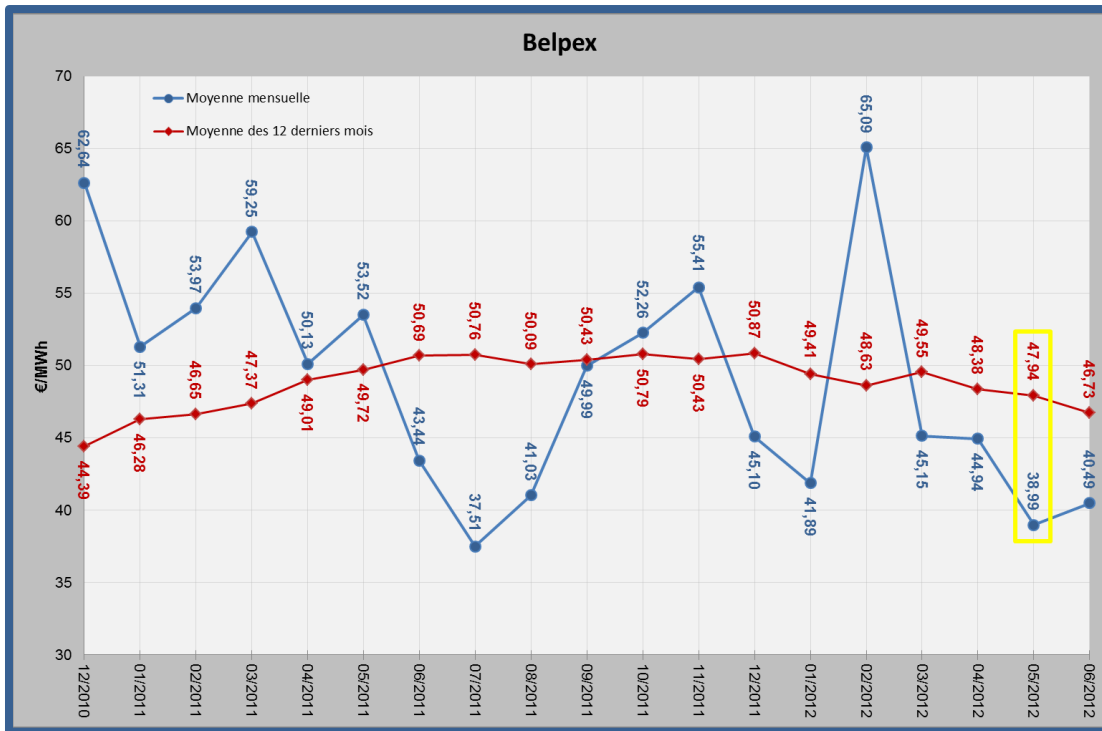
58. Les caractéristiques fondamentales des résultats doivent être clairement mentionnées: mention du fait qu'il s'agit d'un prix de l'énergie fixe pour la durée du contrat ou d'un prix variable qui va, selon toute probabilité, évoluer dans le temps.

59. En cas de produits variables ou indexés, il vaut mieux que le calcul utilise une valeur moyenne indexée (voir dans ce cadre la proposition 1150⁹ et la proposition 1151¹⁰ de la CREG) de la période précédente (par exemple mai 2012: moyenne des 12 derniers mois, Figure 19 : **47,94** €/MWh). Cela offre une image du potentiel d'économies escompté plus conforme à la vérité qu'une valeur ponctuelle d'un indice qui peut être très bas à un moment donné (Figure 19 **38,99** €/MWh) mais qui peut être significativement plus élevé quelques mois plus tard (par exemple: l'indice Belpex lié en bourse peut dépendre de l'offre et de la demande durant un mois déterminé et ne grimper en flèche que quelques mois plus tard en raison de la forte demande).

⁹ Proposition (C) 120801-CDC-1150 de "liste exhaustive des critères autorisés afin de permettre la mise en œuvre, par tous les fournisseurs, des paramètres d'indexation pour l'électricité et différentes mesures destinées à garantir que les prix de l'énergie proposés aux clients résidentiels belges et aux PME soient comparables et transparents".

¹⁰ Proposition (C) 120801-CDC-1151 de "liste exhaustive des critères autorisés afin de permettre la mise en œuvre, par tous les fournisseurs, des paramètres d'indexation pour le gaz et différentes mesures destinées à garantir que les prix de l'énergie proposés aux clients résidentiels belges et aux PME soient comparables et transparents".

Figure 19: Belpex: moyenne mensuelle versus valeur moyenne des 12 mois écoulés.



IV.6 Exactitude

60. Le MCP doit prévoir suffisamment de mécanismes de contrôle internes qui, en permanence, reçoivent les données utilisées (tarifs unitaires, indices,...) de la part des fournisseurs, et contrôlent les formules appliquées. De cette manière, le MCP garantit à tout moment l'exactitude des résultats obtenus.

61. Hormis l'utilisation de données exactes et l'application correcte des formules de prix, un autre problème se présente: dans quelle mesure les résultats présentés peuvent-ils être comparés à la réalité? Dans quelle mesure le résultat d'une simulation correspond-il à la facture finale? Aucun problème ne se pose en cas de formules comportant une composante énergétique fixe.

62. Il n'en va pas de même pour les contrats présentant une composante énergétique variable. Dans ce cas, le résultat de la simulation prend la valeur du/des paramètres(s) d'indexation au moment de la simulation et applique celle-ci à la consommation annuelle introduite. Les produits variables se caractérisent par le fait qu'ils évoluent de mois en mois et qu'ils sont soumis à des effets saisonniers. La facture finale tient dès lors compte des différentes valeurs des paramètres d'indexation en prenant une moyenne pondérée sur la période de facturation complète, appliquée à la consommation réelle. De ce fait, le résultat

d'une simulation ne peut pratiquement plus être comparé à la facture finale et, par ailleurs, ce procédé rend très difficile une estimation fiable, pour le consommateur, du potentiel d'économies des différents produits.

63. Toutefois, afin de permettre au consommateur de mieux évaluer les économies en question, susceptibles d'être générées par un changement de fournisseur, la CREG déclare, dans ses propositions 1150 et 1151 (voir notes de bas de page 9 et 10):

"Le prix mentionné dans les simulateurs de prix doit se baser, pour les différents paramètres d'indexation, sur les valeurs moyennes des 12 derniers mois. Ces valeurs moyennes doivent être calculées à partir de la courbe SLP pertinente au cours des 12 derniers mois."

64. Cette méthodologie garantit une meilleure robustesse des résultats affichés par les simulateurs de prix. Elle lisse les effets saisonniers et est analogue à la logique de facturation.

IV.7 Précision

65. Il est très important également, hormis l'exactitude des données et des calculs précitée, que le MCP, en cas de changement du nombre de fournisseurs ou de modification de l'offre de produits, effectue une mise à jour de son site web, et ce aussi souvent que nécessaire.

66. Ainsi, le MCP montrera à tout moment et de manière optimale l'offre de fournisseurs et de produits disponible.

IV.8 Convivialité

67. L'utilisation du module doit être la plus simple possible pour le consommateur: "easy and fun to use". Le consommateur doit pouvoir effectuer une comparaison de prix en fournissant un nombre restreint de données de base (code postal, composition de ménage, consommation).

68. Etant donné que bon nombre de consommateurs peuvent réaliser une bonne estimation de leur (profil de) consommation, il vaut mieux prévoir trois possibilités pour indiquer la consommation:

- sur la base de l'évaluation de la consommation par le consommateur (de préférence);
- sur la base de la facture de clôture la plus récente;
- choix parmi un nombre restreint de 'clients-types' clairement décrits.

69. Ici également, on peut déjà prévoir une possibilité de choix pour le type de compteur (électricité : Jour Simple, Compteur bihoraire, Nuit exclusif) et entre des produits ayant une composante énergétique indexée ou fixe, quoi que cela soit également possible dans une phase ultérieure.

IV.9 Accessibilité

70. Les MCP existent principalement en ligne. Les consommateurs vulnérables qui n'ont pas accès à ce canal et qui, plus que d'autres, auraient avantage à pouvoir acheter leur énergie au meilleur prix se trouvent (une fois de plus) exclus du processus. Dans ce contexte, un canal alternatif devrait au moins exister, lequel offrirait à ce groupe important de consommateurs la possibilité de comparer les prix. Les formes alternatives de communication peuvent être, par exemple:

- le télétexte;
- la mise à disposition d'un accès internet par les administrations ou autorités locales;
- des call center organisés par les MCP;
- des guichets auxquels le consommateur peut s'adresser;
- la distribution régulière de publications sur papier via la poste;
- ...

Figure 20: Canal alternatif pour comparer les fournisseurs



Source: www.inforgazelec.be

71. A Bruxelles, les consommateurs peuvent s'adresser aux guichets d'InforGazElec. Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale (Bruxelles Environnement), le Collectif *Solidarité Contre l'Exclusion* asbl a instauré le service non-commercial InforGasElec. Ce service est soutenu également par la CSC Bruxelles, la FGTB Bruxelles et par la Coordination *Gaz-Electricité-Eau* (CGEE) Bruxelles. InforGazElec se situe dans le centre de Bruxelles; le consommateur peut s'y rendre avec ou sans rendez-vous en semaine mais également le samedi après-midi. Il s'agit d'un service non-commercial (fourniture de service indépendante, gratuite et personnalisée) ayant pour but de délivrer aux ménages bruxellois toute l'information concernant:

- le choix d'un fournisseur;
- les mesures sociales concernant l'accès à l'énergie;
- le fourniture de gaz et d'électricité;
- les économies d'énergie possibles, l'électricité verte.

IV.10 La conscientisation

72. En utilisant un MCP, le consommateur doit non seulement avoir le sentiment d'avoir effectué un bon *deal* mais il doit également se mettre à réfléchir, en choisissant ou en cochant ou non certaines options, sur sa consommation énergétique, son profil de consommation, certaines de ses préférences tels que des produits fixes ou variables, le choix ou non de l'énergie verte, comparer des services supplémentaires proposés avec certains produits (par exemples scans énergétiques gratuits, entretien de la chaudière à des conditions intéressantes,...). De cette manière, il devient consciemment un '*smart consumer*'.

73. L'utilisation d'un MCP doit également faire passer un message important au consommateur, à savoir que le changement de produit et/ou de fournisseur s'avère, à l'heure actuelle, bien moins complexe et risqué qu'on ne le pensait, voire même que ce qui était constaté, dans la phase de lancement du marché libéralisé. Pour soutenir le processus de choix du consommateur, les MCP fournissent, hormis les résultats de base (€/kWh), également des informations supplémentaires (par exemple: éventuelles conditions liées aux promotions), voire même des processus d'accompagnement en vue de lancer et de mener à terme une procédure de switch.

IV.11 Réguler ou non les MCP?

74. La question d'une certaine forme de contrôle des simulateurs de prix se pose régulièrement à mesure que l'offre de MCP augmente sur le marché de l'énergie. Les résultats sont-ils fiables? Des informations trompeuses ne sont-elles pas délivrées? Il ne s'agit là que de quelques-unes des questions susceptibles d'être posées dans le cadre de la protection du consommateur.

75. Les fournisseurs s'attendent également à ce qu'un MCP reprenne correctement leurs produits avec toutes les promotions possibles et les éventuels services supplémentaires dans le module. Pour les fournisseurs, les MCP constituent un canal important pour attirer de nouveaux clients potentiels.

76. Les consommateurs, mais aussi les fournisseurs, examineront et suivront un MCP de manière critique en gardant chacun leur objectif en tête. Si la confiance placée par le

consommateur ou les fournisseurs dans un MCP disparaît parce qu'il contient des informations erronées, des données non mises à jour, parce qu'il n'est pas convivial, ... les deux parties s'en désintéresseront et abandonneront celui-ci. Ceci augmente de manière non négligeable le caractère autorégulateur des MCP. Une règle générale prévaut au sein d'un marché de l'énergie libéralisé: un marché libéralisé si possible, une régulation si nécessaire.

77. L'instauration d'un code de bonne conduite est un moyen de garantir aux différents MCP une qualité aussi optimale que possible. Un tel code de bonne conduite, instauré par le régulateur fédéral après concertation avec les différentes parties prenantes, pose un certain nombre d'exigences minimales et de critères que les MCP doivent remplir. Les MCP souscrivent à ce code de bonne conduite sur une base volontaire. Le cas échéant, une évaluation peut être réalisée sur une base régulière, qui va confronter le contenu du code de bonne conduite aux MCP en question. Les MCP qui adhèrent au code de bonne conduite et pour lesquels le résultat de l'évaluation précitée s'avère positif, peuvent, le cas échéant, obtenir un *label*. Le consommateur a, de la sorte, accès à des MCP de qualité, dotés chacun de points d'intérêt spécifiques.

V. DEFIS

78. Depuis la libéralisation complète du marché de l'énergie, celui-ci a déjà fortement évolué: nouveaux acteurs, nouveaux produits, progression de l'énergie verte, davantage de consommateurs actifs, mais les choses bougent sur le plan technique également: augmentation de la production locale (par exemple: installations de panneaux solaires), recherche d'un éventuel déploiement des compteurs intelligents et des réseaux. Certains de ces éléments vont assurément exercer, si pas directement, au moins indirectement, une influence sur l'avenir des MCP.

79. L'un des principaux défis posés aux MCP est de renforcer les résultats obtenus et le potentiel d'économies pour le consommateur.

80. Le but poursuivi par un simulateur de prix est :

- i. de permettre au consommateur d'estimer les économies qu'il peut réaliser en cas de changement de fournisseur;
- ii. d'identifier le fournisseur et la formule de prix les plus intéressants pour lui.

81. S'agissant des propositions de prix avec un prix variable, le prix affiché dans les fiches de prix des fournisseurs est calculé, à l'heure actuelle, sur la base des valeurs *les plus récentes* des paramètres d'indexation. Une règle similaire s'applique pour l'instant aux simulateurs de prix¹¹.

82. La CREG est d'avis que la méthodologie appliquée aujourd'hui ne garantit pas la robustesse des résultats affichés par les simulateurs et peut entraîner de mauvaises décisions au niveau du changement de fournisseur. La technologie utilisée actuellement pour les simulateurs de prix doit donc être considérée comme une entrave à la mobilité des consommateurs résidentiels et des PME.

83. Le consommateur doit être en mesure de mieux évaluer les économies susceptibles d'être engendrées par un changement de fournisseur. Les propositions 1150 et 1151

¹¹ Voir accord "*Le consommateur au sein du marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel*", p. 3 et 4. Consultable sur: http://economie.fgov.be/nl/binaries/2008_06_11_Akkoord_Gedragcode_tcm325-116136.pdf

susmentionnées (voir notes de bas de page9 et10) de la CREG se basent, pour les différents paramètres d'indexation, sur les "valeurs moyennes sur la période des 12 derniers mois".

84. Ces valeurs moyennes doivent être calculées sur la base de la courbe SLP pertinente pour les 12 derniers mois. Des profils SLP ou profils de consommation type au sein du marché de l'électricité et du gaz libéralisé sont utilisés pour porter en compte le prélèvement des consommateurs qui ne sont pas équipés d'un compteur télérelevé. A titre d'exemple, les profils résidentiels ont été coloriés en bleu clair dans le tableau 2.

Tableau 2 : Il existe 7 profils SLP et profils de consommation type.

Profils - SLP	
Code	Critères
S11	Electricité - Non Résidentiel avec Puissance branchement < 56 kVA
S12	Electricité - Non Résidentiel avec Puissance branchement ≥ 56 kVA
S21	Electricité - Résidentiel avec rapport consommation nuit/jour < 1,3 (ou utilisateur réseau sans tarif exclusif nuit lorsque l'historique de consommation est manquant)
S22	Electricité - Résidentiel avec rapport consommation nuit/jour ≥ 1,3 (ou utilisateur réseau avec tarif exclusif nuit lorsque l'historique de consommation est manquant)
S31	Gaz Naturel - Non-résidentiel avec consommation < 150 000 kWh/an (ou client non-résidentiel avec compteur < G160 lorsque l'historique de consommation est manquant)
S32	Gaz Naturel - Non-résidentiel avec consommation ≥ 150 000 kWh/an (ou client non-résidentiel avec compteur ≥ G160 lorsque l'historique de consommation est manquant)
S41	Gaz Naturel - Résidentiel

Source: <http://www.synergrid.be/index.cfm?PageID=16896>

85. Il a été tenu compte, lors de l'élaboration des profils, des principales variables influençant la consommation énergétique. Les profils sont, d'une part, adaptés au calendrier annuel, qui tient compte de l'heure de lever et de coucher du soleil, des jours ouvrables et de week-end, des jours fériés et des ponts, et des vacances scolaires et des jours de congé spécifiques, et d'autre part, prennent en compte les influences climatiques. Les données climatologiques sont fournies par l'IRM sur la base de mesures effectuées à Uccle.

86. Un défi pour les MCP consiste à augmenter la robustesse des résultats de la simulation afin que le consommateur puisse réaliser une meilleure estimation du potentiel d'économies annuelles réalisées grâce au changement de produit et/ou de fournisseur, surtout dans le cas de produits variables. C'est possible si l'on tient compte, dans la simulation, d'une moyenne pondérée des douze derniers mois du (des) paramètre(s) d'indexation dans la formule de prix (voir numéros 61 à 64).

VI. CONCLUSION

Le consommateur doit pouvoir disposer de manière simple d'informations mises à jour et précises, offrant un aperçu clair et complet des offres en cours et répondant au mieux à ses préférences personnelles. Un MCP peut jouer un rôle clé à ce niveau en mettant les informations nécessaires à la disposition du consommateur, ce qui lui permet de mieux comprendre et de comparer l'offre existante. Un consommateur mieux informé effectuera (pourra effectuer), en règle générale, des choix plus raisonnés et, par conséquent, meilleurs.

Les MCP pour les produits de l'électricité et du gaz naturel sur le marché de l'énergie belge sont apparus en ligne depuis quelques années. Le MCP constitue un moyen de communication important entre le client et le fournisseur et crée un *level playing field* pour des acteurs du marché importants et plus petits, qui ne disposent pas des mêmes budgets de communication et publicitaires.

La présente étude fournit une description des MCP actuellement actifs sur le marché de l'énergie belge. Les différents types de MCP suivants y sont abordés:

MCP provenant d'organisations de droit public, MCP émanant des régulateurs régionaux : BRUGEL pour la Région de Bruxelles-Capitale, le V-Test de la VREG pour la Flandre et la CWaPE pour la Wallonie. Ce type de MCP se caractérise principalement par son caractère neutre et non-commercial. Depuis le 7 septembre 2012, BRUGEL dispose d'un nouveau simulateur qui englobe à la fois des clients résidentiels et des clients professionnels. Ce module ne tient pas compte des promotions et des réductions, mais cela s'applique à tous les MCP de ce type. Le MCP de la CWaPE calcule des comparaisons de prix pour les utilisateurs résidentiels et établit également une comparaison entre les différents fournisseurs sur la base d'un certain nombre d'indicateurs de performance. Il a été développé par la même firme externe que celui de BRUGEL. Le V-Test calcule les comparaisons de prix tant pour les utilisateurs résidentiels que pour les petits utilisateurs professionnels. La VREG compare également la fourniture de service des différents fournisseurs, sur la base, entre autres, d'un indicateur de plaintes.

Initiatives privées:

MonEnergie et Aanbieders.be

Ce type de MCP offre en général le plus grand nombre d'options (de recherche) et de possibilités de choix au visiteur et à celui qui souhaite changer potentiellement de fournisseur. Toutes les formes de réduction sont prises en compte. Ici, la prudence est toutefois de mise; en effet ce type de MCP tire une grande partie de ses revenus de certains consommateurs qui concluent un contrat avec un fournisseur via le module. Cela peut exercer une influence négative sur le caractère neutre et objectif du module. Les MCP soulignent toutefois leur indépendance à l'égard des fournisseurs.

Test-Achats

Test-Achats franchit une étape de plus au niveau de la protection des consommateurs. Les conditions générales des différents fournisseurs sont confrontées à un certain nombre de critères par le service juridique.

L'étude établit, hormis une description des MCP existants, également une liste des dix critères de base à respecter par les MCP qui, selon la CREG, constituent les critères de base à remplir pour qu'un MCP soit de qualité. Selon qu'un MCP remplit plusieurs critères de manière satisfaisante, le module permettra au consommateur de mieux comprendre l'offre énergétique et, par conséquent, de faire de meilleurs choix lors du changement de produit et/ou de fournisseur. Ces critères sont:

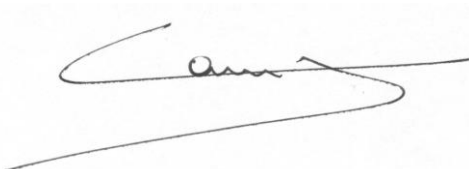
- l'indépendance à l'égard d'autres acteurs du marché;
- transparence: fonctionnement et organisation;
- exhaustivité: résultats affichés;
- clarté; affichage des résultats;
- intelligibilité: caractéristiques fondamentales des résultats (prix fixes >< variables);
- exactitude: robustesse des résultats et mécanismes de contrôle interne ;
- précision: mise à jour du site web aussi souvent que nécessaire;
- convivialité: '*easy and fun to use*';
- accessibilité: pour tous les consommateurs;
- conscientisation: '*smart consumer*'

La question d'une certaine forme de contrôle des simulateurs de prix se pose régulièrement à mesure que l'offre de MCP augmente sur le marché de l'énergie. Les résultats sont-ils fiables? Les informations fournies sont-elles neutres et robustes? Il ne s'agit là que de quelques-unes des questions susceptibles d'être posées dans le cadre de la protection du consommateur. Lorsque la confiance placée dans un MCP disparaît, tant le consommateur que le fournisseur abandonneront rapidement le MCP. Cela renforce la caractère autorégulateur des MCP.

L'instauration d'un code de bonne conduite est un moyen de garantir une qualité aussi optimale que possible pour les différents MCP. Un tel code de bonne conduite, instauré par le régulateur fédéral après concertation avec les différentes parties prenantes, pose un certain nombre d'exigences minimales et de critères que les MCP doivent remplir. Les MCP souscrivent à ce code de bonne conduite sur une base volontaire. Le cas échéant, une évaluation peut être réalisée sur une base régulière, laquelle va confronter le contenu du code de bonne conduite au MCP en question. Les MCP qui adhèrent au code de bonne conduite et pour lesquels le résultat de l'évaluation précitée s'avère positif, peuvent, le cas échéant, obtenir un *label*. Le consommateur a, de la sorte, accès à des MCP de qualité, dotés chacun de points d'intérêt spécifiques.

L'un des principaux défis posés aux MCP est de renforcer la robustesse de résultats de la simulation, surtout en présence de produits variables. C'est possible si l'on tient compte, dans la simulation, d'une moyenne pondérée des douze derniers mois du (des) paramètre(s) d'indexation dans la formule de prix. De cette manière, le consommateur peut en effet mieux évaluer le potentiel d'économies réalisées par un changement de produit et/ou de fournisseur.

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



Guido Camps
Directeur



François Possemiers
Président du Comité de direction