

Charte

Charte pour une fourniture efficace
d'informations dans le cadre de la comparaison
des prix pour l'électricité et le gaz

Après concertation avec les acteurs du marché, cette charte a été approuvée par le comité de direction de la Commission de régulation de l'électricité et du gaz (CREG) dans sa décision du 5 juillet 2018.

Les prestataires de services désireux de se conformer aux prescriptions de la charte peuvent à tout moment soumettre une demande d'accréditation conformément aux dispositions du chapitre 5.

Les prestataires de services qui ont obtenu une accréditation conformément à la charte s'engagent à la respecter strictement et mentionnent cette accréditation sur leur site Web par l'ajout d'un logo.

GLOSSAIRE

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

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

Consommateur : un client résidentiel ou une PME tel que défini dans la loi électricité (article 2, 16°bis et 50°) ou dans la loi gaz (article 1er, 52° et 63°).

Prestataire de services (également appelé service provider ou comparateur de prix) : une personne physique ou morale de droit public ou privé, qui propose un service de comparaison des prix (en ligne) d'électricité ou de gaz. Chaque prestataire de services est indépendant et fournit des informations impartiales.

Comparaison de prix : un service permettant de comparer les prix de l'électricité et du gaz sur la base de plusieurs paramètres.

Comparaison de prix en ligne : un service mis à disposition sur Internet (par le biais d'un site Web ou d'une application mobile) afin de comparer les prix de l'électricité et du gaz sur la base de plusieurs paramètres.

Liste de résultats : l'aperçu du résultat des calculs sur la base des données et des choix de l'utilisateur.

Ecran de résultat : l'affichage de la liste de résultats.

Contrat actuel : le contrat en cours qui a été conclu, avec la carte tarifaire qui s'applique au consommateur dans le cadre de ce contrat.

OBJECTIF

Une fourniture efficace d'informations signifie que le consommateur reçoit les informations correctes, pertinentes et cohérentes lorsqu'il compare (en ligne) les prix (de l'électricité et du gaz). Des informations pertinentes signifient que l'utilisateur reçoit les informations dont il a besoin. Cette charte a pour but d'obtenir des informations cohérentes sur l'ensemble des comparateurs de prix qui sont mis à la disposition d'un consommateur.

Cette charte s'applique aux prestataires de services qui effectuent une comparaison des prix de l'électricité et du gaz pour un consommateur¹.

¹ Comme le définit le glossaire

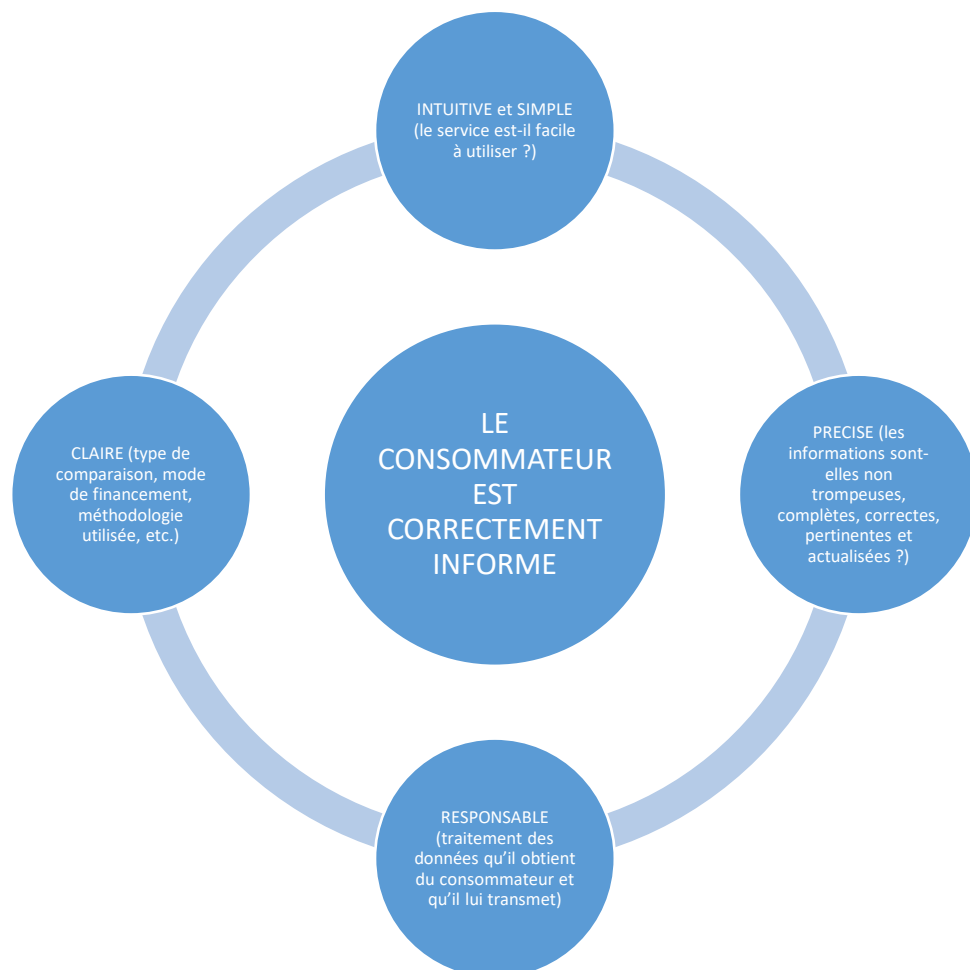
CONTEXTE LÉGAL

Chaque comparaison de prix est conforme aux règles de droit en vigueur, en particulier au Code de droit économique et à ses dispositions relatives à l'indication du prix, aux pratiques commerciales déloyales, à la publicité trompeuse et à la publicité comparative.

PRINCIPES GÉNÉRAUX

Une FOURNITURE EFFICACE D'INFORMATIONS est CLAIRE, INTUITIVE et SIMPLE, PRECISE et le prestataire de services agit de manière RESPONSABLE avec les informations qu'il obtient de l'utilisateur et qu'il lui transmet. Les dispositions sont subdivisées en chapitres et doivent être considérées comme un seul ensemble.

Outre les principes généraux mentionnés aux chapitres 1 à 5, il existe une note explicative dans laquelle figure l'application pratique de cette charte et les questions fréquentes. Cette note explicative est adaptée, après concertation, selon les nouvelles modalités de l'offre de produits.



1. LE PRESTATAIRE DE SERVICES FOURNIT DES INFORMATIONS CLAIRES SUR SON SERVICE

- 1.1. Le prestataire de services mentionne clairement les services proposés au consommateur. Ci-après figure une liste non exhaustive des différentes catégories : comparaison du prix pour le gaz/électricité, comparaison avec possibilité de switching, organisation d'un achat groupé, intermédiaire (d'un nombre limité) de fournisseurs, contrat assorti d'un mandat de switching en cas de possibilité d'économies, analyse de contrats, etc.
- 1.2. Le prestataire de services est tenu de mentionner clairement les informations suivantes :
 - a) s'il s'agit d'une personne morale : nom, adresse, numéro d'entreprise et les données du registre des personnes morales ;
 - b) s'il s'agit d'une personne physique : nom, adresse et numéro d'entreprise ;
 - c) les coordonnées : adresse postale, numéro de téléphone et/ou adresse e-mail.
- 1.3. Le prestataire de services fournit des informations sur le business model et/ou sur les moyens qui le financent. Il mentionne, le cas échéant, les fournisseurs de gaz et/ou d'électricité avec lesquels il a conclu des accords prévoyant une commission en cas d'apport de nouvelles coordonnées de clients ou de nouveaux contrats de clients.
- 1.4. Le prestataire de services indique clairement l'offre de produits prise en compte si tous les produits de tous les fournisseurs ne sont pas affichés.
- 1.5. Le prestataire de services mentionne et explique la méthodologie utilisée dans la présentation de la liste de résultats.
- 1.6. Les réductions sont affichées de manière cohérente pour tous les produits dans la liste de résultats :
 - a) pour la présentation et le calcul du coût estimé avec réductions, la réduction calculée est mentionnée séparément dans le détail du calcul, avec explication des conditions ;
 - b) pour la présentation et le calcul du coût estimé sans réductions, les informations sur les réductions sont toujours mentionnées.
- 1.7. Le prestataire de services doit, à l'aide de formulations claires, fournir des informations objectives sur son service et sur les différents choix possibles.
- 1.8. La publicité et/ou les produits sponsorisés doivent être clairement identifiables et être isolés de la liste de résultats.

2. LA PRESTATION DE SERVICES EST INTUITIVE ET SIMPLE D'UTILISATION

- 2.1. Dans une comparaison de prix, les informations suivantes sont demandées au consommateur:
 - a) s'agit-il d'une comparaison de prix pour le gaz, l'électricité ou les deux types d'énergie ;
 - b) paramètres minimaux utilisés pour le calcul du coût estimé (à ce jour : consommation estimée, code postal, type de compteur, composantes déterminantes des tarifs de réseau et composantes déterminantes des prélèvements) ;
 - c) si le consommateur ne dispose pas des données de consommation : des données essentielles sur la consommation de gaz (cuisine et/ou chauffage) et d'électricité (chauffage exclusif nuit), le type d'habitation et la composition du ménage.
- 2.2. Si une option est préalablement cochée (par défaut), ce choix doit être visible par le consommateur afin qu'il puisse le modifier. Dans les choix possibles, l'option « pas de préférence/afficher tout » doit toujours être proposée afin que l'utilisateur ne soit pas contraint de choisir une option dont il ne connaît pas la portée.
- 2.3. Les résultats d'une comparaison de prix sont affichés de manière claire et le coût estimé est exprimé en euros/an, en euros/mois ou en (centimes d') euros par kWh. Le coût annuel estimé est indiqué TVA incluse pour les clients résidentiels et hors TVA pour les PME.
- 2.4. Le prestataire de services assure une bonne accessibilité sur la base des Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)².

3. LE PRESTATAIRE DE SERVICES EST PRÉCIS : IL FOURNIT DES INFORMATIONS NON TROMPEUSES, COMPLÈTES, CORRECTES, PERTINENTES ET ACTUALISÉES

- 3.1. Une comparaison de prix doit comporter les informations sur toutes les caractéristiques importantes de l'offre et au moins les éléments suivants :
 - a) le nom du fournisseur et du produit ;
 - b) le type de produit : produit à prix de l'énergie fixe ou variable ;
 - c) les caractéristiques spécifiques comme la fourniture de services en ligne.

² En Belgique : <http://www.anysurfer.be>

- 3.2. Si l'utilisateur a indiqué la consommation, le code postal et le type de compteur (ou d'autres paramètres nécessaires au calcul du coût estimé), le coût estimé sera calculé sur la base de ces données.
- 3.3. La comparaison de prix se fonde sur le coût annuel estimé. Le coût énergétique estimé de produits à composante énergétique variable est calculé sur la base des prix mentionnés sur les cartes tarifaires³ des fournisseurs.
- 3.4. Le coût annuel estimé comporte tous les éléments figurant sur la facture du consommateur et est calculé sur la base des informations disponibles publiquement à ce moment.
- 3.5. Le calcul détaillé du coût estimé est divisé en rubriques :
 - a) le coût énergétique : dans cette rubrique figurent notamment :
 - i. les coûts liés à l'électricité verte, s'ils sont indiqués séparément ;
 - ii. les coûts liés à la cogénération ;
 - b) les coûts d'utilisation des réseaux, scindés en transport et distribution pour l'électricité ;
 - c) les prélèvements perçus par l'ensemble des pouvoirs publics en les globalisant selon des catégories ;
 - d) les réductions.
- 3.6. Le prestataire de services est tenu de mentionner au moins les informations complémentaires suivantes:
 - a) la durée du contrat ;
 - b) la date limite de début de la fourniture, pour autant qu'elle soit ultérieure à celle prévue dans la réglementation ;
 - c) des informations détaillées sur les caractéristiques et conditions des réductions.
- 3.7. Si des filtres sont appliqués à la liste de résultats, seuls les produits correspondant à ces filtres sont affichés.
- 3.8. La comparaison de prix se fait sur la base des informations mises à la disposition du marché à ce moment. Si une comparaison de prix est réalisée pour une période T, la liste de résultats ne peut mentionner que les cartes tarifaires de cette période T.
- 3.9. Le potentiel d'économies pour le consommateur peut uniquement être affiché si une comparaison est effectuée sur la base du contrat actuel du consommateur et de l'offre disponible à la date de la comparaison de prix.
- 3.10. L'utilisateur doit avoir la possibilité d'imprimer le résultat de la comparaison de prix ou de l'enregistrer sur un support durable. Cette impression ou enregistrement doit comprendre les données que le consommateur a saisies, ainsi que la date à laquelle la comparaison de prix a été effectuée. Le document imprimé ou enregistré contient toutes les informations affichées en même temps que le résultat au moment de la comparaison de prix.

³ Les prix des produits à prix d'énergie variable se basent sur la dernière valeur connue des paramètres d'indexation utilisés.

4. LE PRESTATAIRE DE SERVICES AGIT DE MANIÈRE RESPONSABLE AVEC LES INFORMATIONS QU'IL OBTIENT DE L'UTILISATEUR ET QU'IL LUI TRANSMET

- 4.1. Les données à caractère personnel relatives aux utilisateurs qui sont des personnes physiques sont traitées conformément au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE.
- 4.2. Le prestataire de services doit prévoir une procédure pour le traitement des plaintes. Dans le cadre du traitement des plaintes, il doit mentionner au moins une adresse de contact, offrir la possibilité de déposer une plainte en ligne et indiquer le délai dans lequel la plainte sera traitée. Le prestataire de services est tenu de traiter les plaintes dans un délai raisonnable.
- 4.3. Le prestataire de services indique clairement quand l'utilisateur est redirigé vers le site Web du fournisseur de gaz ou d'électricité ou prend un engagement avec le comparateur de prix (en ligne).
- 4.4. Des informations sont données sur les mesures de protection du consommateur.

5. OCTROI DE L'ACCRÉDITATION ET RESPECT DE LA CHARTE PAR LE PRESTATAIRE DE SERVICES

- 5.1. A la demande du prestataire de services, la CREG octroie, après enquête, une accréditation. En vertu de cette accréditation et dans les limites de celle-ci, le prestataire de services a le droit d'utiliser le logo pendant une période de 2 ans.
- 5.2. En signant la charte pour fourniture efficace d'informations, le prestataire de services s'engage à respecter rigoureusement toutes les dispositions de ce document.
- 5.3. La CREG contrôle le respect des dispositions de la charte pour la fourniture efficace d'informations par le prestataire de services et peut suspendre ou retirer l'accréditation.
 - 5.3.1. Nonobstant une éventuelle sanction en vertu du Code de droit économique en cas de pratiques de marché ou commerciales déloyales de la part d'entreprises, la CREG contrôle que les prestataires de services respectent la charte et satisfont toujours à toutes les conditions. A cet effet, elle se réserve le droit de demander toute information utile et de fixer un délai de réponse contraignant. La CREG décide librement de la fréquence et du champ d'application des contrôles.
 - 5.3.2. Dans le cas où la CREG constate un manquement à une ou plusieurs dispositions de la charte, elle adressera une demande au prestataire de services concerné pour qu'il y remédie sans délai. Elle peut inviter le prestataire de services à commenter les mesures correctives qu'il entend prendre à cet effet et à lui communiquer le calendrier de mise en œuvre. Si les mesures proposées sont insuffisantes sur le plan du contenu ou du délai de mise en œuvre, la CREG peut suspendre l'accréditation du prestataire de services pour une période à définir de six mois au maximum, avec justification. Durant la période de

suspension, le prestataire de services n'est pas autorisé à utiliser le logo. La CREG lèvera la suspension dès que le prestataire de services aura démontré que les mesures correctives adéquates ont été mises en œuvre.

5.3.3. Moyennant justification, la CREG peut retirer une accréditation dans les cas suivants :

- a) en cas de manquements graves ou irrémédiables ;
- b) si une suspension est imposée et que le manquement constaté n'est pas totalement résolu à l'échéance du délai de suspension. Sauf décision contraire de la CREG avant l'échéance du délai, la suspension est prolongée de plein droit d'une nouvelle période de six mois.

Avant d'imposer une suspension ou un retrait, la CREG invite le prestataire de services concerné à une audition où ce dernier, assisté par un conseil s'il le souhaite, peut faire valoir sa défense pour les charges qui lui sont reprochées par la CREG.

5.3.4. Les suspensions et retraits entrent en vigueur deux jours après notification de la décision par la CREG. A partir de ce moment, le prestataire de services n'est plus autorisé à utiliser, de quelque manière que ce soit, le logo ou d'y faire référence, ni expressément ni implicitement, ni directement ni par des canaux gérés par des tiers.

5.3.5. Toute utilisation irrégulière du logo peut faire l'objet de poursuites par toutes les voies de recours. Indépendamment des règles de responsabilité civile, la poursuite de l'utilisation du logo constitue une pratique commerciale trompeuse au sens des articles VI.97-100 du Code de droit économique.

5.4. L'octroi et le retrait d'une accréditation sont mentionnés par la CREG sur son site Web.

5.5. Toute communication dans le cadre de ce chapitre peut se faire valablement par e-mail à l'adresse mentionnée dans la demande.

5.5.1. Toute communication électronique est réputée avoir été reçue le jour ouvrable suivant son envoi. Les modifications apportées à l'adresse e-mail doivent être communiquées au préalable, par voie électronique ou par écrit. La non-réception d'une communication à la suite d'un problème de livraison et/ou d'accès à la boîte aux lettres électronique du destinataire ne l'empêche pas de produire ses effets.

NOTE EXPLICATIVE JOINTE A LA CHARTE POUR UNE FOURNITURE EFFICACE D'INFORMATIONS DANS LE CADRE DE LA COMPARAISON DES PRIX POUR L'ÉLECTRICITÉ ET LE GAZ (VERSION 07.2018)

EXPLICATIONS SUR LES DISPOSITIONS DE LA CHARTE POUR UNE FOURNITURE EFFICACE D'INFORMATIONS

EXPLICATIONS SUR LES DÉFINITIONS

Un prestataire de services est supposé indépendant lorsqu'il satisfait à toutes les conditions de ce paragraphe :

- a) Le prestataire de services n'est pas lié ou associé à un fournisseur de gaz ou d'électricité.
- b) Le prestataire de services ne reçoit pas d'aide financière durable d'un fournisseur de gaz et/ou d'électricité ou d'une entreprise liée ou associée à ce dernier.
- c) Les membres de l'organe de gestion et/ou le personnel embauché par le prestataire de services n'occupent aucune fonction, qu'elle soit rémunérée ou non, auprès d'un fournisseur de gaz et/ou d'électricité, ou au sein d'une entreprise liée ou associée à ce dernier.

Le prestataire de services fournit des informations impartiales, ce qui signifie qu'aucun fournisseur ne peut être avantagé ou désavantagé lors de la fourniture d'informations et la présentation des données du fournisseur. Le principe d'impartialité vaut tant pour les informations fournies que pour celles fournies par le helpdesk du comparateur de prix ou lors de conversations chat.

EXPLICATIONS SUR LA DISPOSITION 1.6

Les réductions sont affichés de manière cohérente pour tous les produits dans la liste des résultats:

- a) *Pour la présentation et le calcul du coût estimé avec réductions, la réduction calculée est mentionnée séparément dans le détail du calcul, avec explication des conditions.*
- b) *Pour la présentation et le calcul du coût estimé sans réductions, des informations sur les réductions sont toujours mentionnées.*

Informations sur les réductions calculées

Des informations suffisantes doivent être communiquées sur toutes les réductions calculées, de manière à ce que l'utilisateur soit informé de manière efficace et exhaustive de son choix et des conséquences éventuelles de ce choix. L'utilisateur doit recevoir des informations claires sur le contenu de la réduction (comment la réduction est-elle calculée en pratique ?) et sur le moment où elle est intégrée dans la facturation (une fois au début/à la fin de la période (annuelle) ; au prorata des factures d'acompte). La réduction est calculée sur une base annuelle : le montant total d'une réduction

qui porte sur plusieurs années ne peut donc pas être intégré dans le calcul du coût estimé de la première année lorsque cette réduction ne peut pas être obtenue de manière non irrévocable à l'issue de la première année du contrat. Lorsqu'une réduction est récupérée rétroactivement en cas de rupture anticipée du contrat, cela doit être expliqué de manière claire et univoque.

Les réductions qui ne sont octroyées qu'à un nombre (très) limité de clients (par exemple, les 1 000 premiers clients) ne peuvent pas être comptabilisées, étant donné que ni le client ni le comparateur de prix n'ont connaissance de l'administration clients du fournisseur.

Une réduction octroyée en cas d'adhésion à une association ou organisation ne peut pas être comptabilisée si le comparateur de prix ne peut pas vérifier si l'utilisateur répond aux conditions de l'adhésion.

Les réductions non pécuniaires telles que des cadeaux, des points bonus, des réductions à l'achat d'autres produits, ne peuvent pas être comptabilisées dans le coût annuel estimé.

Les réductions non pécuniaires ne peuvent pas être intégrées dans les comparateurs de prix car la valeur de ces réductions ne peut pas toujours être calculée. Comme indiqué ci-dessus, les réductions non pécuniaires sont, par exemple, des points bonus, des réductions supplémentaires à l'achat de certains produits (ex. : pellets de bois, installations gaz, produits d'économies d'énergie) auprès/par l'intermédiaire du fournisseur. Si certains utilisateurs accordent de l'importance à ces réductions non pécuniaires, d'autres ne leur prêtent aucune valeur.

Un exemple de réduction accordée aux nouveaux clients est donné ci-après. Si aucune question n'est posée à l'utilisateur, une réduction réservée aux nouveaux clients ne peut être intégrée de manière standard dans le coût annuel estimé car il y a un risque que les informations données ne soient pas correctes (si l'utilisateur est déjà client chez le fournisseur en question, il devra payer le prix sans réductions).

Concernant ce type de réductions :

- un comparateur de prix (en ligne) peut poser une question complémentaire avant de procéder à la comparaison ;
- un comparateur de prix (en ligne) peut demander par la suite si l'utilisateur n'est pas client chez le fournisseur qui propose la réduction de bienvenue et adapter la proposition ;
- un comparateur de prix (en ligne) connaît le fournisseur de l'utilisateur, vu que la comparaison de prix se fonde sur la facture (numérique) fournie au prestataire de services.

Une « réduction structurelle », où une partie de la consommation durant les heures de pointe est facturée sans conditions supplémentaires à un tarif heures creuses, est considérée comme une tarification particulière et non comme une réduction à laquelle une condition est souvent associée.

Une réduction est généralement liée à une condition à laquelle on peut répondre par oui ou par non. L'utilisateur est-il un nouveau client du fournisseur ? L'utilisateur consent-il à la gestion en ligne ? Certains fournisseurs proposent des produits pour lesquels la consommation en heures de pointe est facturée au tarif « heures creuses ». Si cette tarification est liée à une condition (ex. uniquement pour les nouveaux clients), elle doit cependant être considérée comme une réduction.

La CREG fait une distinction entre les réductions proposées par les fournisseurs à tous les consommateurs (qui répondent à certaines conditions) et les réductions proposées exclusivement par

les comparateurs de prix commerciaux. Les remises exclusives peuvent faire partie du business model de (certains) prestataires de services commerciaux et être éventuellement un élément de concurrence entre les comparateurs de prix commerciaux. Lorsqu'il est mentionné qu'une réduction exclusive est octroyée, cela signifie que cette réduction n'est pas octroyée à tous les utilisateurs.

EXPLICATIONS SUR LA DISPOSITION 3.1

Une comparaison de prix doit comporter les informations sur toutes les caractéristiques importantes de l'offre et au moins les éléments suivants :

- a) le nom du fournisseur et du produit,*
- b) le type de produit : produit à prix de l'énergie fixe ou variable,*
- c) les caractéristiques spécifiques comme la fourniture de services en ligne.*

La disposition 3.1 spécifie les informations qui doivent au moins apparaître.

Si certains produits ont un nom identique mais une durée différente, cette option doit être précisée. La mention des différentes durées est dès lors nécessaire. Les comparateurs de prix en ligne choisissent eux-mêmes la manière dont ces informations apparaissent dans leur écran de résultats et veillent à ce que ces produits soient clairement identifiables au moment de la comparaison des prix.

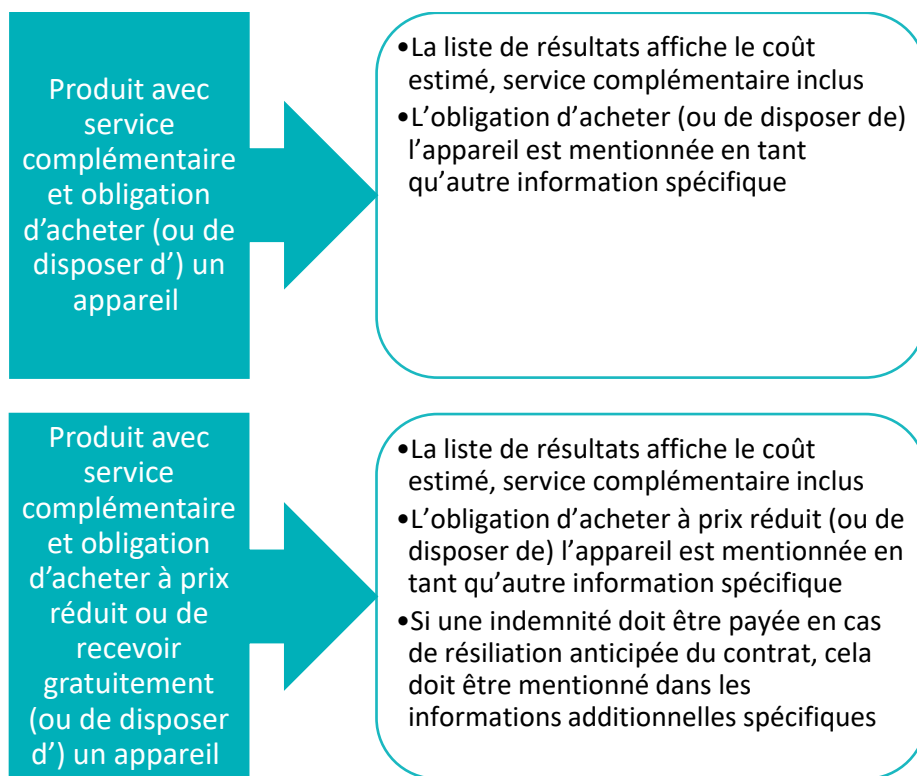
Mention de produits de fourniture d'énergie associés à un service supplémentaire ou à la fourniture d'un équipement

L'offre de fournisseurs comprend parfois des produits où un service supplémentaire ou la fourniture d'un équipement (tel qu'un thermostat permettant d'analyser (en ligne) sa consommation d'énergie) est ajouté à la fourniture d'énergie, contre paiement ou non. Lorsqu'un contrat indique un prix all-in, en vertu duquel le consommateur est obligé d'accepter le service supplémentaire associé à la fourniture d'énergie et/ou la fourniture d'un équipement, le coût total du produit doit être intégré dans la comparaison de prix. Si une indemnité doit être payée en cas de rupture anticipée¹ du contrat impliquant la fourniture d'un équipement, cela doit être mentionné dans les autres informations spécifiques de la liste de résultats. La CREG renvoie également aux paragraphes 2.3.6 « Valeur résiduelle de biens » et 2.3.7 « Cessation du contrat de fourniture et des services complémentaires » de l'Accord consommateur², qui précisent, pour ce qui est de l'offre et du contrat, les informations que le fournisseur doit obligatoirement indiquer.

¹ Une rupture anticipée d'un contrat est une rupture ayant lieu pendant la durée du contrat.

² Accord consommateur : l'Accord «Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz ».

Cela est résumé dans le schéma suivant :



EXPLICATIONS SUR LA DISPOSITION 3.3

La comparaison de prix se fonde sur le coût annuel estimé. Le coût énergétique estimé de produits à composante énergétique variable est calculé sur la base des prix mentionnés sur les cartes tarifaires³ des fournisseurs.

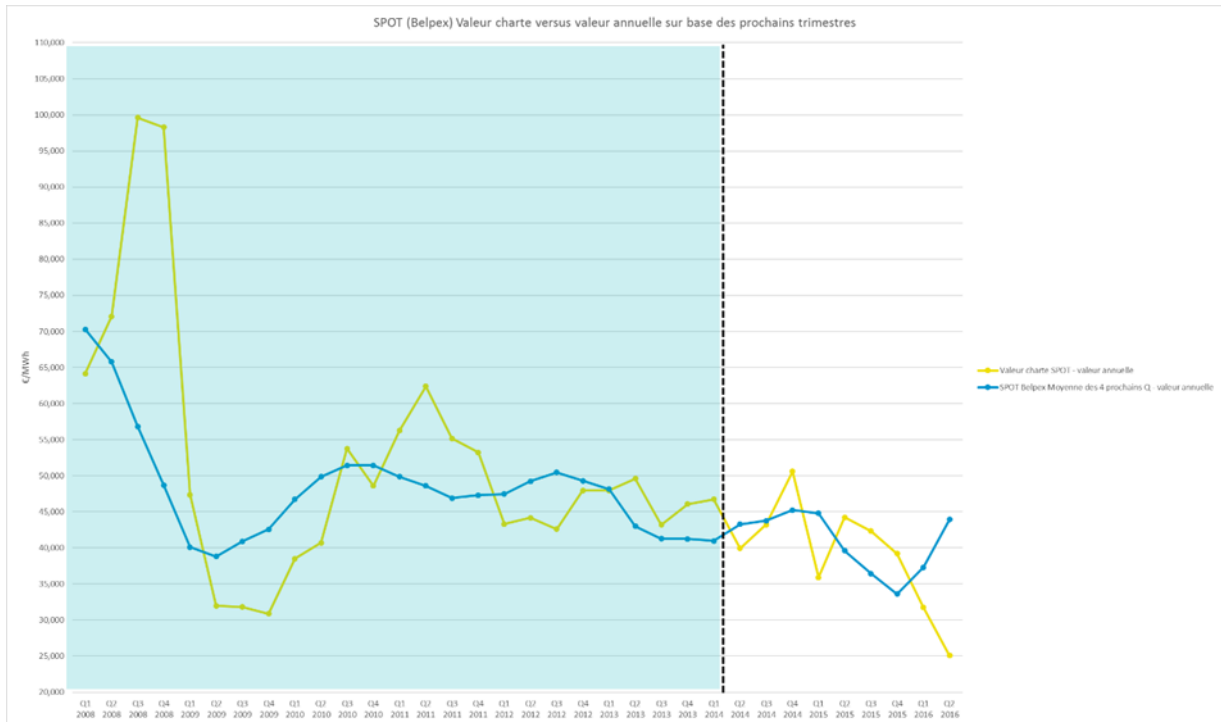
Eu égard à la composition de l'offre de produits actuelle sur le marché de l'énergie, la CREG propose de supprimer intégralement la méthode uniforme utilisée pour calculer le coût annuel estimé de contrats énergétiques à prix de l'énergie variable, telle que prévue à l'annexe B de la charte (version 2013).

Depuis janvier 2014 (Q1 2014), le coût annuel estimé de produits à composante énergétique variable est présenté dans la comparaison de prix conformément au mode de calcul figurant à l'annexe B de la charte (version 2013).

Dans les graphiques 1 et 2, le coût annuel estimé suivant le mode de calcul de la charte (version 2013) (ci-après : valeur de la charte) et la valeur annuelle réelle fondée sur les cotations de prix réelles des quatre prochains trimestres sont comparées au niveau du paramètre, pour l'ensemble de la période où les données sont disponibles.

³ Les prix des produits à prix d'énergie variable se basent sur la dernière valeur connue des paramètres d'indexation utilisés.

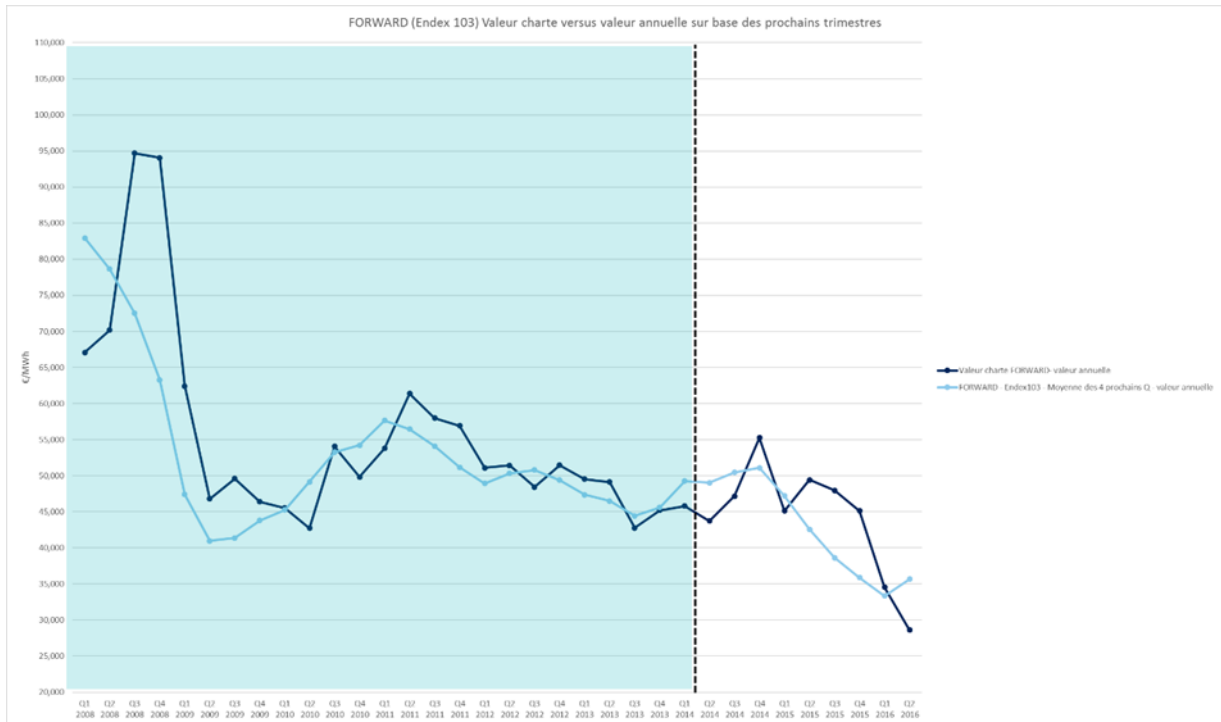
Graphique 1: Cotations spot de la valeur charte versus cotations spot réelles (électricité)



De 2008 à 2016, des écarts importants, tant positifs que négatifs, sont constatés entre la valeur de la charte et la valeur annuelle réelle⁴. La ligne noire pointillée indique, au 1^{er} janvier 2014, le début de l'utilisation effective de la valeur de la charte dans les comparaisons de prix.

⁴ Ces deux valeurs tiennent compte d'une pondération SLP, telle que prévue à l'annexe B de la charte actuelle.

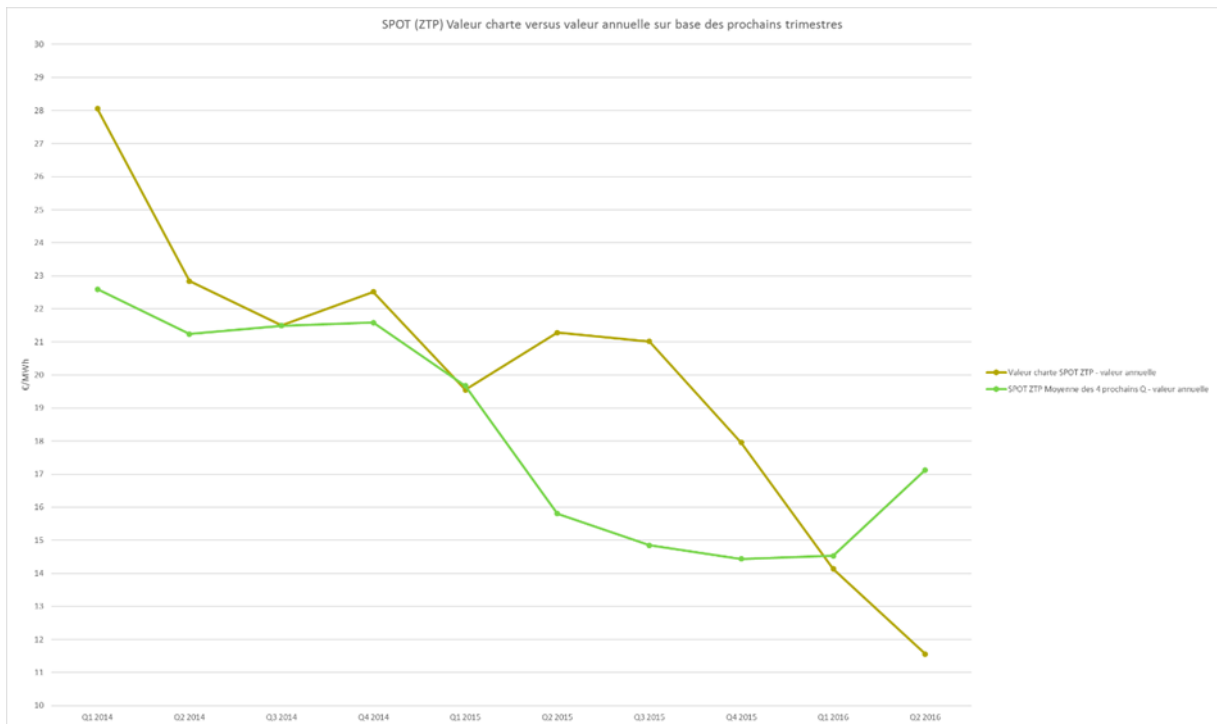
Graphique 2: Cotations forward de la valeur charte versus cotations forward réelles (électricité)



Pour les cotations *forward* également, la CREG constate par ailleurs des différences entre les valeurs de la charte et les valeurs annuelles réelles.

Le coût annuel estimé suivant le mode de calcul de la charte (version 2013) (valeur de la charte) et la valeur annuelle réelle fondée sur les cotations de prix réelles des quatre prochains trimestres sont comparées pour le gaz également au graphique 3. Les constatations dégagées sont les mêmes que pour l'électricité.

Graphique 3: Prix spot de la valeur de la charte versus prix spot réels (gaz)



Depuis le début de l'utilisation de la valeur de la charte dans les comparaisons de prix, soit depuis le 1^{er} janvier 2014, nous constatons des écarts importants entre la valeur de la charte et la valeur annuelle réelle⁵ du paramètre d'indexation ZTP fondé sur des cotations *spot*.

Sur la base de l'analyse chiffrée qui précède, on peut conclure que la méthode de calcul uniforme prévue à l'annexe B de la charte (version 2013) ne permet pas toujours de comparer efficacement les différents types de produits disponibles sur le marché énergétique. L'objectif de cette méthode de calcul uniforme était d'estimer le plus correctement possible le coût annuel de produits à prix d'énergie variable afin de faciliter leur comparaison entre eux mais également avec des produits à prix d'énergie fixe.

Vu que les paramètres d'indexation utilisés dans les formules de prix des produits à prix d'énergie variable sont tous basés aujourd'hui sur des cotations clairement liées à une place de négoce pertinente⁶, ces produits sont de facto comparables entre eux.

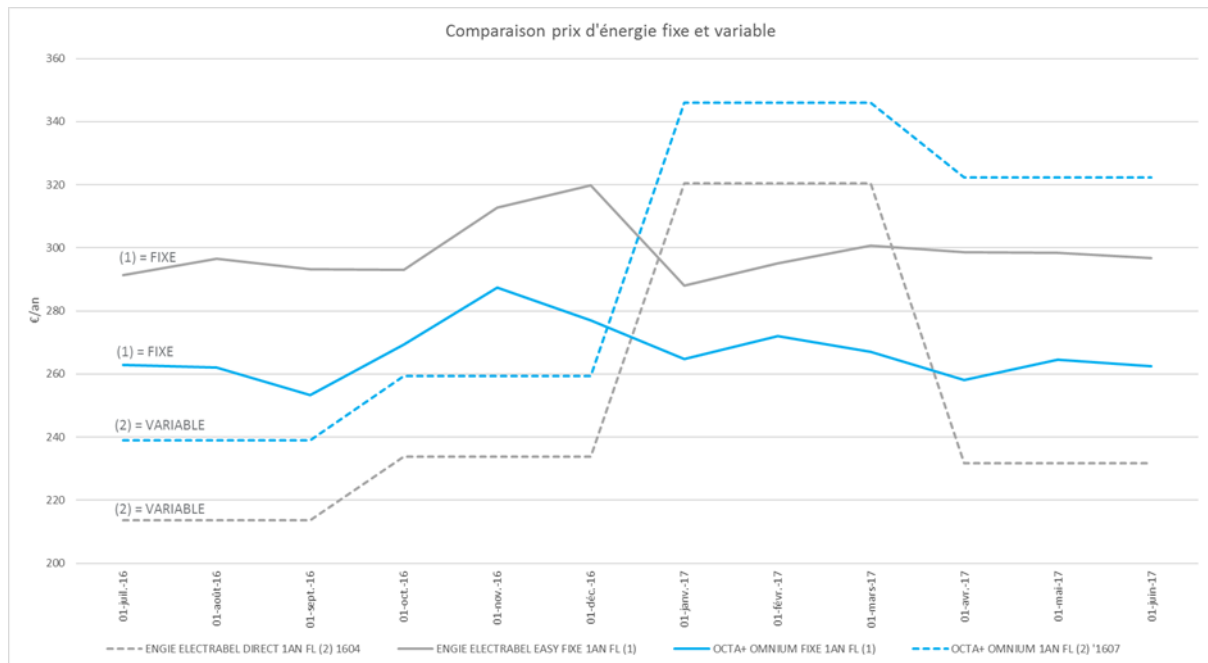
Les fournisseurs utilisent également les cotations de prix sur le marché de gros (bourses énergétiques et places de négoce) pour déterminer les prix de leurs produits à prix d'énergie fixe.

⁵ Ces deux valeurs tiennent compte d'une pondération SLP, telle que prévue à l'annexe B de la charte (version 2013).

⁶ Une place de négoce pertinente étant le marché de gros, si bien qu'il existe en Belgique, pour les prix de l'énergie payés par le consommateur (segment du détail), une forte corrélation entre les prix de gros et de détail.

Le graphique 4 compare deux produits fixes et deux produits variables pour Engie Electrabel et Octa+.

Graphique 4: Comparaison de produits à prix d'énergie fixe et variable (électricité)



Dans la période de référence la valeur des paramètres d'indexation était adaptée par trimestre pour les produits à prix d'énergie variable, tandis que de nouveaux prix sont publiés tous les mois pour les produits à prix d'énergie fixe. Il en résulte que des produits à prix d'énergie fixe sont adaptés un peu plus rapidement aux cotations de prix sur le marché de gros ; les fournisseurs sont soumis à une prime de risque plus élevée (en raison d'un risque de prix plus important) vu qu'un prix fixe est proposé pendant toute la durée du contrat.

C'est dans la diversité⁷ des produits proposés (prix d'énergie fixe, prix d'énergie variable à cotations *spot*, prix d'énergie variable à cotations *forward*) et dans les profils de risque y afférents⁸ que le consommateur doit choisir le produit qui lui convient le mieux.

Comme les cotations de prix de gros et les prix des produits proposés aux consommateurs résidentiels et aux PME (segment *retail*) sont fortement liés entre eux, les différents produits peuvent être comparés entre eux à tout moment et le consommateur peut faire un choix correct en fonction de son profil de risque⁹.

La différence entre les produits énergétiques à prix de l'énergie variable ou fixe, à cotations *spot* ou *forward*, ne fera que gagner en importance au fil du temps. En effet, compte tenu de la numérisation

⁷ Cette diversité rend de plus en plus difficile la détermination d'une méthode de calcul uniforme du coût annuel estimé qui puisse être appliquée de manière stable et correcte.

⁸ Surtout pour ce qui est du risque de volatilité des cotations de prix.

⁹ L'utilisation de profils de risque dans le choix de produits est également pertinente dans d'autres secteurs (ex. : emprunts hypothécaires).

et de la flexibilisation croissante du marché énergétique, le consommateur pourra réagir de manière beaucoup plus dynamique aux signaux de prix.

La CREG considère donc la communication d'informations claires au consommateur comme un défi important.

Il appartient à tous les acteurs du marché, mais également et surtout aux régulateurs, d'informer¹⁰ clairement le consommateur sur les différentes possibilités qui s'offrent à lui en matière de choix de produits et de comparaison des prix.

Les valeurs charte utilisées jusqu'ici posent un autre problème : tous les fournisseurs ne rendent pas publiques les valeurs charte de leurs paramètres d'indexation, si bien que ces informations de prix ne sont pas disponibles pour tout le monde de la même manière et au même moment.

L'Accord consommateur actuel mentionne entre autres les dispositions suivantes en matière de transparence des prix et d'informations contractuelles :

- en cas d'utilisation de cartes tarifaires, les prix effectivement en vigueur à ce moment-là sont repris ;
- en cas de contrats à prix variable, la formule et la valeur des paramètres à la conclusion du contrat sont mentionnées.

La méthode de travail aujourd'hui proposée vise à ce que tous les acteurs du marché, en ce compris donc les prestataires de services, puissent disposer de la même manière et au même moment des informations de prix publiées par les fournisseurs.

En intégrant, dans une comparaison de prix, les prix mentionnés sur les cartes tarifaires des fournisseurs, la différence de traitement entre les paramètres d'indexation pondérés SLP et non pondérés SLP est également éliminée. En effet, la dernière valeur connue du paramètre d'indexation proprement dit est utilisée dans la comparaison de prix.

EXPLICATIONS SUR LA DISPOSITION 3.4

Le coût annuel estimé comporte tous les éléments figurant sur la facture du consommateur et est calculé sur la base des informations disponibles publiquement à ce moment.

En ce qui concerne les coûts de certificats verts et de la cogénération, un comparateur de prix (en ligne) ne peut utiliser que des données disponibles publiquement (telles que mentionnées sur les cartes tarifaires).

¹⁰ Une partie de cette communication devra également porter sur l'effet des saisons sur les prix de l'énergie.

EXPLICATIONS SUR LA DISPOSITION 3.7

Si des filtres sont appliqués à la liste de résultats, seuls les produits correspondant aux filtres créés sont affichés.

Le terme « filtre » sert à indiquer que les données sont affichées de manière structurée et que les données ne sont intégrées que si elles correspondent au choix de l'utilisateur. Par exemple : si un utilisateur indique qu'il souhaite souscrire un produit « vert », seuls ces produits seront présentés dans la liste de résultats.

Les filtres utilisés lors de la comparaison des différents produits doivent être pertinents et la méthodologie pour l'activation de filtres spécifiques doit être expliquée par le prestataire de services.

Un filtre spécifique est un filtre qui ne tient pas compte de la durée, du type de prix de l'énergie, du fournisseur, du service en ligne, de la domiciliation obligatoire, de l'obligation d'acheter une participation et de contrats dual fuel.

Lorsqu'un filtre spécifique est proposé, il doit être basé sur une méthodologie appliquée de manière cohérente durant une longue période (au moins 1 an) et pour laquelle l'utilisateur peut obtenir les informations appropriées.

EXPLICATIONS SUR LA DISPOSITION 3.8

La comparaison de prix se fait sur la base des informations dont dispose le marché à ce moment. Si une comparaison de prix est réalisée pour une période T, la liste de résultats ne peut mentionner que les cartes tarifaires de cette période T.

Les fournisseurs publient généralement leurs tarifs chaque mois sur la base des cartes tarifaires publiées sur leur site Web.

La comparaison de prix (en ligne) se fait sur la base des informations dont dispose le marché à ce moment. Si une comparaison de prix (en ligne) est réalisée pour une période T, la liste de résultats ne peut mentionner que les fiches tarifaires de cette période T.

Si les cartes tarifaires d'un fournisseur (ou d'un produit en particulier) ne sont pas disponibles publiquement, il y a lieu d'indiquer dans la comparaison de prix (en ligne) que les prix du fournisseur X (ou du produit Y) ne sont pas disponibles et que la liste de résultats peut donc encore changer. Il est interdit d'inclure dans la liste de résultats d'une comparaison de prix pour une période T des cartes tarifaires de la période T-1.

EXPLICATIONS SUR LA DISPOSITION 3.9

Le potentiel d'économies pour le consommateur peut uniquement être affiché si une comparaison est effectuée sur la base du contrat actuel du consommateur et de l'offre disponible à la date de la comparaison de prix.

Les fournisseurs ont la possibilité d'adapter leur portefeuille de produits et les prix ou formules de prix. En outre, certains fournisseurs ont des contrats de prolongation spécifiques pour certains produits qui

ne sont plus proposés. Il ressort du monitoring de la CREG que (certains) fournisseurs ont modifié plusieurs fois leur portefeuille de produits (si bien que l'utilisateur ne retrouve pas son produit dans la liste des produits existants) et/ou que le prix/la formule de prix d'un produit portant le même nom qu'un autre a été adapté (si bien que l'utilisateur ne sait pas quelle version du produit il a souscrite). L'accord de consommateurs prévoit : « *Chaque carte tarifaire reste disponible tant qu'il y a des contrats en cours basés sur cette carte tarifaire. Sur simple demande du consommateur, la carte tarifaire applicable à son contrat lui est immédiatement transmise par le fournisseur d'énergie. Cette carte est en outre disponible en permanence sur son espace client numérique, pendant toute la durée du contrat.* »

La terminologie relative à la comparaison de produits et au potentiel d'économies est définie comme suit.

Une distinction claire est établie dans la terminologie entre a) une comparaison entre les produits de l'offre actuelle et b) les économies potentielles découlant d'une comparaison de l'offre actuelle avec le contrat actuel.

La CREG constate que les économies potentielles pour l'utilisateur font souvent l'objet d'erreurs de communication et que le potentiel d'économies indiqué ne correspond pas à la réalité.

Le potentiel d'économies par rapport au contrat actuel ne peut pas être calculé sur la base d'un produit actuel (comparable) s'il n'a pas les mêmes caractéristiques que le contrat actuel (telles que la même formule en cas de composante énergétique variable). Le comparateur de prix (en ligne) met tout en œuvre pour identifier le contrat actuel (à l'aide de questions ciblées, par l'acquisition d'une copie du contrat) mais ne doit pas vérifier les informations complétées. S'agissant de l'actualisation du coût du contrat actuel, il est éventuellement possible de faire référence au CREG Scan. Lors du calcul des économies potentielles, il est tenu compte de l'impact global de l'éventuel changement de contrat anticipé. Le prestataire de services attire par exemple l'attention sur le fait que des réductions peuvent échoir ou que le règlement de l'abonnement (ou redevance fixe) doit être intégralement payé en cas de rupture anticipée du contrat.

La charte pour une fourniture efficace d'informations ne porte nullement préjudice aux dispositions légales, telles que la réglementation en matière de pratiques commerciales déloyales et de publicité trompeuse et comparative, qui s'appliquent ou peuvent s'appliquer aux comparaisons de prix (en ligne).

QUESTIONS FRÉQUENTES

LE TARIF SOCIAL DOIT-IL ÊTRE INTÉGRÉ DANS LA LISTE DES RÉSULTATS ?

Le tarif social vaut uniquement pour les consommateurs qui répondent à certaines conditions. Ce résultat pourra uniquement être affiché lors de la comparaison des prix (en ligne) si ces conditions sont remplies sur la base des réponses fournies par l'utilisateur. S'il ne dispose pas de ces informations, le comparateur de prix ne peut donc pas afficher le tarif social dans la liste des résultats. Le prestataire de services a toujours la possibilité de donner à l'utilisateur des informations complémentaires au sujet de ce tarif.

QUELS PRODUITS FIGURENT DANS LA LISTE DE RÉSULTATS SUR LA BASE DES INFORMATIONS DONNÉES PAR L'UTILISATEUR ?

Seuls les produits qui peuvent être souscrits par tous les consommateurs peuvent apparaître dans la liste de résultats. Les produits qui peuvent être souscrits par tous les consommateurs sont ceux publiquement disponibles via les cartes tarifaires, sans que des conditions supplémentaires y soient associées. Cela signifie que les produits qui sont uniquement disponibles pour un groupe limité de consommateurs (tels que les produits associés à une adhésion exclusive ou un contrat auquel un groupe très restreint de consommateurs peuvent souscrire, les produits de prolongation...) ne peuvent pas figurer dans la liste de résultats. Si la carte tarifaire n'est pas publiquement disponible, il n'est pas possible de vérifier si une offre vaut pour tous les consommateurs, si bien que ces fournisseurs ou produits ne figurent pas dans la liste de résultats.

Si un utilisateur ne remplit que les données relatives à son lieu de résidence et à sa consommation par type de compteur, la liste de résultats ne peut afficher que les produits que l'utilisateur peut souscrire. Concernant les conditions associées à certains types de produits, le comparateur de prix (en ligne) peut uniquement afficher le produit si la condition est respectée ; par exemple, si un produit est uniquement disponible dans une certaine région ou est réservé uniquement à des propriétaires de panneaux solaires.

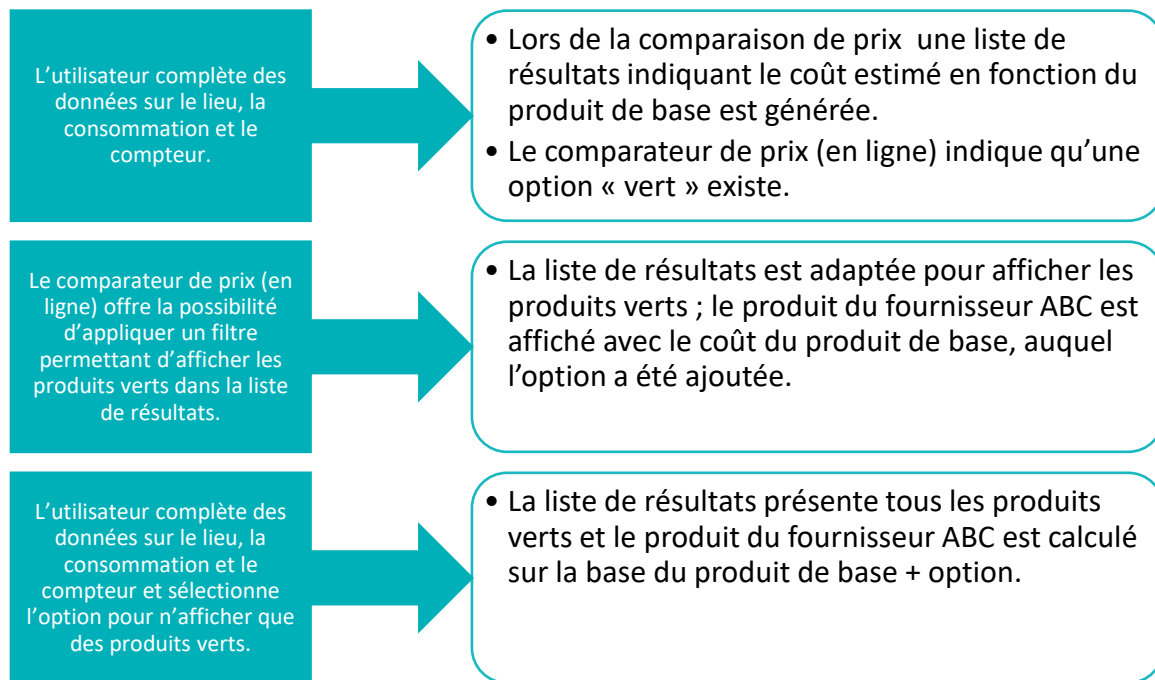
Certains fournisseurs développent des produits ou des réductions qui récompensent la fidélité des consommateurs (rétention). Différentes dénominations (produits de fidélité ou de prolongation, réductions de fidélité...) sont utilisées à cet effet, ce qui rend la comparaison plus difficile pour le consommateur. En outre, ces produits ne sont pas toujours moins chers que l'offre actuelle. Ces produits de « rétention » peuvent figurer dans la liste de résultats si un comparateur de prix offre à un utilisateur la possibilité d'identifier son contrat.

QUELS PRODUITS FIGURENT DANS LA LISTE DE RÉSULTATS : PRODUIT DE BASE AVEC OPTIONS QUE L'UTILISATEUR PEUT AJOUTER

Certains fournisseurs proposent dans leur offre un produit de base, auquel certaines options (telles que le service d'entretien de la chaudière au gaz, l'option « 100 % vert » (belge) ou d'autres services comme l'envoi de factures par la poste...) peuvent être ajoutées. La mention de tous les produits reprenant toutes les options possibles fait gonfler artificiellement la liste de résultats. La CREG propose de ne faire figurer que les produits de base dans la liste de résultats. Si l'utilisateur a expressément choisi une option, le comparateur de prix peut uniquement afficher les produits qui correspondent au produit de base auquel cette option a été ajoutée.

Schématiquement, cela se présente comme suit :

Le fournisseur ABC propose un produit de fourniture d'électricité (produit de base) auquel une option « 100 % vert belge » est associée.



MENTION DU COÛT ESTIMÉ EN CAS DE COMPARAISON DUAL FUEL

La CREG estime qu'il est nécessaire, dans une comparaison dual fuel, de distinguer le coût de l'électricité de celui du gaz, de manière à ce que le consommateur soit informé de la composition de sa facture énergétique par type d'énergie. Le prestataire de services utilise la somme du coût estimé pour classer les résultats en fonction du coût total estimé.

QUELLES CONSOMMATIONS MOYENNES PROPOSER LORSQUE LA CONSOMMATION EST INCONNUE ?

Sur la base des questions posées conformément à la disposition 2.1, c), les profils de consommation moyenne suivants sont proposés après concertation :

ELECTRICITE

Consommateurs résidentiels	Compteur simple	Compteur bihoraire	
		jour	nuit
Consommation très limitée	600 kWh	300 kWh	300 kWh
Consommation faible	1200 kWh	500 kWh	700 kWh
Consommation moyenne	3500 kWh	1600 kWh	1900 kWh
Consommation élevée	7500 kWh	3600 kWh	3900 kWh

Consommateurs résidentiels	Compteur simple et exclusif nuit		Compteur bihoraire et exclusif nuit		
	jour	excl. nuit	jour	nuit	excl. nuit
Consommation élevée	7500 kWh	12500 kWh	3600 kWh	3900 kWh	12500 kWh

Professionnels et PME	Compteur simple	Compteur bihoraire		Excl. nuit
		jour	nuit	
Professionnels	20000 kWh	5000 kWh	15000 kWh	12500 kWh
PME	50000 kWh	29000 kWh	21000 kWh	12500 kWh

GAZ

Consommateurs résidentiels	Pas d'utilisation de gaz pour le chauffage	Utilisation de gaz pour le chauffage
Consommation faible	2326 kWh	16000 kWh
Consommation élevée	4652 kWh	34890 kWh

PME	100000 kWh
-----	------------