

**CHARTRE DE BONNES PRATIQUES POUR LES
SITES INTERNET DE COMPARAISON DES
PRIX DE L'ÉLECTRICITÉ ET DU GAZ POUR
LES CONSOMMATEURS RESIDENTIELS ET
LES PME**



PREAMBULE

La présente charte s'applique aux fournisseurs de services des sites de comparaison des prix pour l'électricité et le gaz pour les utilisateurs résidentiels et les PME.

Le présent document a été établi après concertation, et a été approuvé dans la décision du Comité de direction de la Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz (CREG) du 4 juillet 2013.

Les fournisseurs de service des sites de comparaison de prix de l'Electricité et le Gaz ayant adhéré à la présente charte mentionnent sur leur site web: "Signataire de la charte de bonnes pratiques en matière de sites de comparaison des prix pour l'électricité et le gaz pour les utilisateurs résidentiels et les PME" et peuvent y apposer le logo suivant :



Les fournisseurs de service des sites de comparaison de prix de l'électricité et le Gaz qui souhaitent suivre les prescriptions de la charte peuvent y adhérer à tout moment.

Le respect des dispositions de cette charte garantit des pratiques commerciales loyales à l'égard du consommateur et de personnes autres que le consommateur, conformément aux dispositions de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, qui s'applique.

Les fournisseurs de services de sites de comparaison des prix signataires s'engagent au respect strict des dispositions de cet accord.

L'accord sur un mode de calcul et de comparaison de prix standardisé et uniforme entre tous les régulateurs (CREG, VREG, Cwape et Brugel), les fournisseurs d'énergie et les organisations de consommateurs est joint à l'Annexe B de la présente charte.

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.

Consommateurs résidentiels : clients résidentiels tels que définis à l'article 2 16°bis de la loi sur l'électricité et à l'article 1 52° de la loi sur le gaz.

PME : clients finals présentant une consommation annuelle de moins de 50 MWh d'électricité et de moins de 100 MWh de gaz pour l'ensemble par client final, de leurs points de raccordement au réseau de transport et/ou de distribution tels que définis à l'article 2 50° de la loi sur l'électricité et l'article 1 63° de la loi sur le gaz.

Prestataire de service : personne physique ou morale de droit public ou privé, qui propose un service pour lequel les prix de l'électricité et/ou du gaz naturel pour les clients finals sont comparés.

Site Internet de comparaison des prix : site Internet géré par, ou au nom ou pour le compte d'un prestataire de service qui collecte pour les clients finals sur le territoire belge, les tarifs et les conditions des fournisseurs d'électricité et de gaz et établit une comparaison sur base d'un certain nombre de paramètres.

La fourniture d'une plate-forme pour un achat en commun d'énergie dans un délai donné auquel un consommateur peut réagir après que des fournisseurs d'électricité et de gaz aient remis une offre, ledit achat groupé, n'est pas considérée comme un comparateur de prix.

La fourniture de services via lesquels des utilisateurs professionnels bénéficient contre rémunération de conseils concernant l'achat d'énergie n'est pas considérée comme un comparateur de prix mais comme un consultant en énergie.

Les sites Internet qui après demande de coordonnées effectuent une offre au nom d'un ou plusieurs fournisseurs d'énergie avec lesquels ils ont un contrat, sont des canaux de

recrutement. Sur ces sites Internet, la fonction principale n'est pas la comparaison, mais le recrutement de clients pour un ou plusieurs fournisseurs d'énergie.

Base des données tarifaires : base de données relatives aux tarifs de fournisseurs d'énergie, tarifs des réseaux de distribution ainsi qu'à tous les prélèvements et surcharges.

Module de calcul (calculator) : partie du site Internet de comparaison des prix via laquelle le coût estimé pour l'utilisateur est calculé à l'aide des données complétées d'une part par l'utilisateur et d'autre part par la base des données tarifaires.

Écran de résultat : aperçu du résultat des calculs sur base des données et des critères complétés par l'utilisateur.

CHARTRE DE BONNES PRATIQUES POUR LES SITES INTERNET DE COMPARAISON DES PRIX DE L'ELECTRICITE ET DU GAZ POUR LES CONSOMMATEURS RESIDENTIELS ET LES PME

La charte des bonnes pratiques se compose des chapitres I à III et des annexes A, B et C. Les paragraphes en gras contiennent les principes généraux. À côté de ces principes généraux, un certain nombre d'explications sont fournies dans les paragraphes suivants du document. Les deux types de texte, que ce soit celui en gras ou l'autre, sont équivalents.

I. INDEPENDANCE ET IMPARTIALITE

I.1 Le prestataire de service doit être indépendant d'un fournisseur de gaz ou d'électricité et doit fournir des informations impartiales et cohérentes.

I.1.1 Un prestataire de service est supposé être indépendant lorsqu'il satisfait à toutes les conditions de ce paragraphe :

- a. le prestataire de service n'est pas une entreprise liée¹ ni une entreprise associée² à un fournisseur de gaz ou d'électricité.
- b. le prestataire de service ne reçoit pas de support financier durable d'un fournisseur de gaz 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 du prestataire de service n'occupent aucune fonction, qu'elle soit rémunérée ou non, chez un

¹ Comme défini à l'article 11 du Code des sociétés

² Comme défini à l'article 12 du Code des sociétés

fournisseur d'électricité ou de gaz, ou au sein d'une entreprise liée ou associée à ce dernier, par exemple dans le cadre d'un contrat de travail ou d'un contrat de fourniture de service.

- I.1.2 Le site Internet de comparaison des prix doit fournir des informations impartiales, ce qui signifie que les informations ne peuvent avantager ou désavantager un fournisseur. Les informations ne peuvent être présentées de manière telle qu'un fournisseur soit (estimé être) avantagé ou désavantagé.
- I.1.3 Le site Internet de comparaison des prix peut conclure un accord de coopération ou contrat de prestations de service avec un fournisseur d'énergie pour la comparaison de tarifs mentionnant le nom, le logo ou toute autre référence directe ou indirecte au site Internet de comparaison des prix, si la totalité des résultats du site Internet de comparaison des prix sont repris par le fournisseur dans la comparaison des prix. La comparaison sélective avec un nombre limité de fournisseurs de produits est une indication de la partialité du fournisseur de services vis-à-vis d'un fournisseur d'énergie.
- I.1.4 Le site Internet de comparaison des prix ne peut pas recommander un fournisseur alternatif d'électricité ou de gaz lorsque l'utilisateur n'est pas en mesure de changer de fournisseur via le site Web du comparateur de prix.
- I.2 Un prestataire de service doit mentionner sur son site Web tout contrat lié au paiement de commissions sur l'apport de contrats à un fournisseur de gaz ou d'électricité.**
- I.2.1 La perception de commissions ou d'une autre forme directe ou indirecte de paiement liées à l'apport de contrats ne signifie pas que le prestataire de service n'est pas indépendant. La perception de commissions est considérée comme une transaction commerciale et pas comme un support financier durable.
- I.3 La publicité ou toute autre action de marketing direct ou indirect pour un fournisseur de gaz ou d'électricité, une société liée ou associée à ce dernier ou une marque qui y fait référence, ne peut pas être affichée sur le site Web du comparateur de prix.**

I.4 Le prestataire de service doit gérer et contrôler le site Internet de comparaison des prix et doit utiliser sa propre base de données tarifaires et un module de calcul.

I.4.1 Un prestataire de service est supposé gérer un site Internet de comparaison des prix lorsqu'il dispose du contrôle total du contenu de la base de données tarifaires, du module de calcul et de la présentation des données sur le site Web.

I.4.2 Le site Internet de comparaison des prix peut être géré par un tiers pour le compte du prestataire de service. Ce tiers doit néanmoins satisfaire aux critères d'indépendance décrits dans le paragraphe I.1 de la présente charte.

I.4.3 Un prestataire de service peut mettre sa base de données et son module de calcul à la disposition d'autres parties, mais ces dernières doivent signaler que la base de données et le module de calcul utilisés appartiennent à un autre prestataire de service. Les dispositions du paragraphe I.1.3 s'appliquent toujours.

I.4.4 Le site Internet de comparaison des prix doit mentionner clairement les informations suivantes :

- a. le nom, l'adresse, le numéro de TVA et les données du Registre des personnes morales de la personne morale ou de la personne physique qui gère le site Web ou pour laquelle le site est géré ;
- b. les coordonnées telles que l'adresse postale, le numéro de téléphone et/ou l'adresse e-mail de contact.

II. TARIFS ET COMPARAISON DES PRIX: EXHAUSTIVITE- CLARTE - INTELLIGIBILITE - EXACTITUDE - PRECISION

II.1 Tous les produits proposés à chaque consommateur dans la région³ par tous les fournisseurs de gaz ou d'électricité doivent obligatoirement être mentionnés dans l'écran de résultat de la comparaison des prix dans les limites des dispositions régionales

II.1.1 L'offre des produits dans l'écran de résultat ne peut être limitée que par un choix basé sur le lieu de fourniture des produits qui sont proposés par tous les fournisseurs par type d'énergie (électricité ou gaz). Le choix du consommateur pour la livraison de gaz et d'électricité ne peut pas être limité aux fournisseurs qui ont une autorisation de fourniture de gaz et d'électricité.

II.1.2 Le site Internet de comparaison des prix ne peut mentionner que les produits proposés par le fournisseur à la date de la comparaison des prix et auxquels chaque consommateur peut souscrire.

II.1.3 Le comparateur de prix ne peut pas accéder à la demande de fournisseurs de ne pas reprendre certains produits dans la comparaison des prix à moins que ces produits ne soient plus proposés par le fournisseur.

II.1.4 Pour les PME, les conditions de souscription au contrat doivent être clairement indiquées. S'il existe des limitations (telles que le type de raccordement, les conditions de relevé de compteur...) quant à l'utilisation de la fiche tarifaire standard, ceci doit être clairement identifié au préalable.

³ Fournisseurs ayant une autorisation de fourniture dans la Région de Bruxelles-Capitale : <http://www.brugel.be/nl/marktspelers-op-de-vrijgemaakte-energiemarkt/lijt-van-de-leveranciers> ; en Région flamande : <http://www.vreg.be/overzicht-energieleveranciers>, en Région wallonne <http://www.cwape.be/?dir=4.2.02&title=Fournisseurs> et <http://www.cwape.be/?dir=4.1.02&title=Fournisseurs>

II.2 Le site de comparaison des prix doit comporter en premier lieu un calcul du prix estimé annuel basé uniquement sur les questions suivantes:

a. Pour les consommateurs résidentiels

- i. le code postal de l'adresse de consommation**
- ii. le type de compteur d'électricité (simple/bihoraire/excl. de nuit)**
- iii. la consommation annuelle à l'adresse de consommation**
- iv. pour la Région Flamande : le nombre de personnes domiciliées au 1/1 de l'année**
- v. la puissance installée de production décentralisée (panneaux solaires, ...)**
- vi. pour la Région bruxelloise: la puissance du raccordement**

b. Pour les PME

- i. le code postal de l'adresse de consommation**
- ii. le type de compteur d'électricité (simple/bihoraire/excl. de nuit)**
- iii. la consommation annuelle à l'adresse de consommation**
- iv. pour la Région bruxelloise: la puissance du raccordement**

II.2.1 Lorsque le consommateur ne connaît pas sa consommation, le site Internet de comparaison des prix peut estimer la consommation en posant certaines questions ou en demandant au consommateur de cliquer sur des pictogrammes. La consommation estimée de cette manière doit être basée sur des profils de consommation tels que proposés à l'annexe A.

II.2.2 Les questions en II.2 doivent être adaptées par le site de comparaison des prix si le prix estimé annuel est calculé sur la base d'autres paramètres en raison de dispositions légales ou du droit administratif.

II.3 L'écran de résultat de la comparaison de prix doit comprendre au moins les informations suivantes :

- a. Le fournisseur et le nom du produit**
- b. L'indication s'il s'agit d'une offre de prix avec un prix d'énergie fixe ou variable.**
- c. Une estimation du prix annuel en euros (TVA comprise pour les clients résidentiels), calculée sur la base de l'accord global mentionné au paragraphe II.3.1 Le prix annuel estimé est également exprimé en c €/kWh ou €/kWh.**

Pour les PME, le prix annuel est mentionné hors TVA, tandis que le pourcentage de TVA est indiqué dans le détail du calcul pour les éléments du prix annuel estimé.

- d. Les données introduites par l'utilisateur conformément au paragraphe II.2, ou calculées sur la base du paragraphe II.2.1**
- e. D'autres conditions contractuelles spécifiques, telles que la fourniture de service en ligne et/ou la domiciliation obligatoire, l'achat obligatoire d'une action dans une société (coopérative),...**

II.3.1 La manière de calculer l'estimation du prix annuel correspond à l'accord global sur la façon standardisée et uniforme de calculer et de comparer les prix, intervenue entre tous les régulateurs (CREG,VREG, Cwape et Brugel), les fournisseurs d'énergie et les organisations de consommateurs. Les modalités de ce mode de calcul sont spécifiées dans l'accord joint en annexe B du présent document. »

II.3.2 Dans la comparaison de prix basée uniquement sur les questions figurant au point II.2 une estimation du prix annuel est donnée sans tenir compte des réductions.

II.4 Le comparateur de prix peut poser des questions complémentaires au sujet des formalités administratives et des réductions. Sur la base de cela, le prix estimé annuel est recalculé et les résultats modifiés sont présentés dans l'écran de résultats.

II.4.1 Les formalités administratives sont des conditions (contractuelles) incluses dans certains produits, comme :

- a. l'obligation de souscrire une action dans une société (coopérative)
- b. l'obligation de domiciliation ou l'application 'Zoomit'⁴
- c. l'obligation de gérer ses factures en ligne
- d. l'impossibilité de recevoir des factures intermédiaires
- e. d'autres obligations figurant dans les contrats

II.4.2 Seuls les produits et les résultats dont les caractéristiques correspondent à la réponse aux questions complémentaires sont affichés sur l'écran de résultat.

II.4.3 Toutes les réductions doivent être accompagnées de notes explicatives et il convient de demander expressément et au préalable l'accord du consommateur quant à l'application d'une réduction déterminée. Il convient de mentionner clairement si cela concerne une réduction unique ou annuelle (récurrente).

II.4.4 Lors de la prise en compte des réductions dans le prix annuel, les conditions liées à ces réductions sont évaluées sur une base annuelle.

II.4.5 Le site Internet de comparaison des prix doit faire une distinction claire entre les questions obligatoires mentionnées au point II.2 et les questions complémentaires mentionnées au point II.4. Les questionnaires sont repris dans des intitulés individuels sur l'écran du site Web.

⁴ Zoomit est un système de consultation de factures sous format électronique présent dans diverses applications de banques par Internet. Zoomit est une initiative commune des banques belges. <https://www.zoomit.be/content/zoomit/fr/info.html>

- II.5 Le résultat de la comparaison des prix est classé en premier lieu en ordre croissant sur la base du prix annuel total estimé**
- II.6 Le consommateur doit pouvoir trier l'écran de résultat sur la base des paramètres mentionnés au paragraphe II.3 a à c.**
- II.7 Le prestataire de service peut proposer des filtres supplémentaires pour modifier le classement des produits proposés, néanmoins toutes les informations du paragraphe II.3 doivent toujours être mentionnées.**
- II.7.1 L'utilisateur d'un site Internet de comparaison des prix doit toujours être en mesure de modifier facilement ses données de base, le mode de classification sur la base des informations fournies ou les filtres.
- II.7.2 Les filtres utilisés lors de la comparaison des différents produits doivent être pertinents et la méthodologie pour l'activation de filtres spécifiques du site Internet de comparaison des prix doit être expliquée par le prestataire de service.
- II.7.3 Lors de l'utilisation de filtres, l'écran de résultat de la comparaison de prix doit indiquer au minimum les trois produits les moins chers de chaque fournisseur ou tous les produits si le fournisseur propose moins de 3 produits sur la base du filtre.
- II.7.4 Lorsqu'un filtre en rapport avec la partie « électricité verte/énergie verte » est activé, ce filtre, doit être clairement documenté et ces informations doivent pouvoir être consultées à partir de l'écran de résultat.
- II.8 Le site Internet de comparaison des prix doit établir un calcul précis du prix annuel et fournir des informations correctes sur les produits et les tarifs de chaque fournisseur. Le comparateur de prix doit adapter/mettre à jour les données tarifaires à intervalles réguliers. Le site Internet de comparaison des prix doit indiquer clairement quand a été effectuée la dernière mise à jour de la base de données tarifaires et du module de calcul.**
- II.8.1 Le prestataire de service doit prendre les mesures nécessaires pour la mise à jour régulière du site Internet de comparaison des prix au niveau des fournisseurs, des prix et des prélèvements.

II.8.2 Les données doivent :

- a. être adaptées en cas de notification au préalable par le fournisseur au comparateur des prix à partir de l'application du tarif (modifié),
- b. ou être adaptées ultérieurement à chaque actualisation périodique du simulateur de prix en cas de modification de l'offre par le fournisseur aux consommateurs,

le délai le plus court étant retenu pour les deux possibilités.

II.8.3 Le prestataire de service s'engage à modifier le cas échéant le site Internet de comparaison des prix si la CREG lui signale que le résultat de la comparaison des prix du site est erronée.

II.9 L'utilisateur doit avoir la possibilité d'examiner dans un écran à part le récapitulatif du calcul détaillé du produit qu'il a sélectionné et de revenir à l'écran de résultat original

II.9.1 Le calcul détaillé comprend la composition du prix annuel avec au moins une séparation entre :

- a. le coût de l'énergie comprenant la composante énergie, les coûts de l'énergie verte (lorsqu'ils sont mentionnés séparément), les coûts cogénération, l'énergie gratuite en indiquant le nombre de kWh ;
- b. les coûts d'utilisation des réseaux, en distinguant la transmission et la distribution;
- c. les prélèvements perçus par tous les pouvoirs publics globalisés suivant les catégories.

Pour les consommateurs résidentiels, ces montants sont TVA compris. Pour les PME, le calcul détaillé est TVA exclus et le montant de la TVA est mentionné.

II.9.2 Le prestataire de service doit mentionner au moins les informations supplémentaires suivantes avec ce détail :

- a. la durée du contrat ;
- b. la date limite de début du contrat pour pouvoir bénéficier du prix mentionné des produits à prix énergétique fixe et de la formule mentionnée pour les produits à prix énergétique variable ;
- c. une information sur les réductions imputées ;
- d. les caractéristiques fondamentales du produit comme la fourniture de service en ligne, la domiciliation obligatoire, l'achat obligatoire d'une action dans une société (coopérative)

III. CONVIVIALITE, ACCESSIBILITE, FOURNITURE D'INFORMATIONS

III.1 Le prestataire de service doit offrir la possibilité à l'utilisateur d'imprimer les résultats et de poser des questions concernant les résultats de la comparaison des prix. Le comparateur des prix doit veiller à une bonne accessibilité du site Internet de comparaison des prix ainsi qu'à la protection des utilisateurs du site Web, des données et des résultats de la comparaison

III.1.1 L'utilisateur du site Internet de comparaison des prix doit avoir la possibilité d'imprimer et d'enregistrer sur un support durable le résultat de la comparaison des prix ou tout calcul détaillé séparé d'un produit sélectionné. Les données introduites par l'utilisateur doivent toujours être mentionnées ainsi que la date à laquelle le calcul a été effectué.

III.1.2 Le prestataire de service doit offrir la possibilité à l'utilisateur de poser des questions que ce soit par téléphone ou via un autre média tel que le courrier (électronique). Une réponse doit être apportée à ces questions dans un délai raisonnable. Ce service doit être assuré gratuitement ou contre un prix modique.

- III.1.3 Le cas échéant, le traitement des données de l'utilisateur du site Internet de comparaison des prix s'effectue conformément à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel.
- III.1.4 Le prestataire de service d'un site Internet de comparaison des prix ne peut pas conserver ou collecter des informations personnelles des utilisateurs du site Web, sans leur accord exprès.
- III.1.5 Le prestataire de service veille à protéger et sécuriser correctement le site Internet de comparaison des prix.
- III.1.6 Le site Internet de comparaison des prix doit signaler clairement à l'utilisateur quand il quitte le site Web et quand une connexion est établie vers le site Web du fournisseur de gaz ou d'électricité. Jusqu'à ce moment, l'utilisateur doit toujours pouvoir retourner à l'écran de résultat.
- III.2 Le prestataire de service doit fournir en langage clair et univoque des informations objectives sur les différentes possibilités de choix de l'utilisateur et le site Web doit contenir un minimum d'information sur le marché libéralisé de l'énergie et les mesures de protection du consommateur.**
- III.2.1 Le site Web est au moins réalisé dans une langue officielle de la Belgique. Lorsqu'un prestataire de service propose le site Internet de comparaison des prix dans différentes langues, le contenu du site doit être identique dans toutes les langues.
- III.2.2 Les informations sont fournies soit directement sur le site Web, soit via un lien direct qui renvoie les utilisateurs vers le site Web d'une autorité fédérale ou régionale, les régulateurs nationaux et/ou régionaux ou une autre source d'informations fiable. Les informations contiennent au moins des détails en rapport avec les différents types de tarifs (contrats fixes et variables), une description des coûts de gestion du réseau de distribution et de transport en Belgique, les détails vis-à-vis des différents types de réductions et les conditions d'imputation, les droits et obligations du consommateur en cas de souscription auprès d'un autre fournisseur et une référence aux mesures pour les clients protégés.

III.3 Le prestataire de service doit prévoir et implémenter une procédure pour le traitement des clients et il doit traiter chaque plainte dans un délai raisonnable.

III.3.1 Le prestataire de service s'engage à communiquer dans la procédure les coordonnées de la CREG et à fournir à la CREG le nom et les coordonnées de la personne responsable du traitement des plaintes.

III.4 Le prestataire de service doit mentionner clairement sur son site Web qu'il a souscrit à cette charte et il doit communiquer le texte de cette charte (sous format pdf) sur son site Web.

ANNEXE A :

Consommations moyennes proposées

Dans la proposition de consommation moyenne d'un consommateur, le comparateur de prix doit afficher une consommation moyenne sur la base de questions ou en demandant de cliquer sur des pictogrammes.

La consommation moyenne des utilisateurs résidentiels est déterminée au moyen du nombre de personnes et/ou du profil de consommation.

Pour déterminer la consommation moyenne, une distinction claire doit être faite au moyen des caractéristiques suivantes :

Pour le calcul de la consommation d'électricité : l'utilisateur possède un chauffage électrique avec un compteur séparé (exclusivement nuit).

Pour le calcul de la consommation du gaz : l'utilisateur possède un chauffage au gaz.

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 très limitée	-	-	-	-	-
consommation faible	-	-	-	-	-
consommation moyenne	-	-	-	-	-
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
consommation élevée		34890 kWh
PME		100000 kWh

ANNEXE B :

Accord global entre tous les régulateurs, les fournisseurs d'énergie et les organisations de consommateurs sur une façon standardisée et uniforme de calculer et de comparer le prix annuel estimé de l'électricité et du gaz repris dans un simulateur de prix

Le présent accord intervient, à l'initiative de la CREG, entre

Les régulateurs

Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz , ci-après CREG

La Commission de régulation du gaz et de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, ci-après BRUGEL

La Commission wallonne pour l'Energie, ci-après CWaPE

Le Vlaamse Regulator van de elektriciteits- en de gasmarkt, ci-après VREG

Les fournisseurs d'énergie

NN

L'(es) organisation(s) de consommateurs

NN

Dans l'accord "Le consommateur au sein du marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel", le chapitre "Transparence des prix" stipule que les fournisseurs s'engagent à équiper leurs sites web d'un simulateur de prix indicatif.

Cet accord fixe le mode de calcul du prix annuel estimé des contrats ayant une composante énergétique variable dans le simulateur de prix indicatif.

A. Calcul

Le calcul est basé, lorsque cela s'avère possible, sur les valeurs/cotations connues définitivement. En l'absence de telles valeurs/cotations définitives, le calcul est fait sur la base de la moyenne, au cours des 5 derniers jours de cotations du mois précédant le trimestre au cours duquel la simulation a lieu, des cotations boursières utilisées par le fournisseur pour calculer son paramètre d'indexation.

Le calcul porte **sur les 4 prochains trimestres avec une pondération** sur la base des courbes SLP, suivant le tableau ci-dessous :

	Electricité (SLP 21)	Gaz (SLP 41)
1 ^e trimestre (janvier-février-mars)	28,47%	45,65%
2 ^e trimestre (avril-mai-juin)	22,23%	12,17%
3 ^e trimestre (juillet-août-septembre)	21,43%	5,86%
4 ^e trimestre (octobre-novembre-décembre)	27,87%	36,32%

Le tableau est calculé sur la base du profil SLP S21 'Electricité – résidentiel avec rapport consommation nuit/jour <1,3 (ou utilisateur réseau sans tarif exclusif lorsque l'historique de consommation est manquant)' et le profil SLP S41 'Gaz naturel – résidentiel' pour l'année 2013.

Le tableau sera ultérieurement uniquement adapté en cas de différences significatives, et au cours du mois de janvier de l'année.

Situation spécifique pour des fournisseurs qui indexent sur la base des marchés spot (p.ex. Belpex). Étant donné qu'un prix correspondant n'est pas disponible à l'avance, un facteur de correction est appliqué sur les cotations forward (p.ex ENDEX Power BE).

- Ce **facteur de correction** est défini sur la base du delta entre les valeurs de cotation du marché spot des quatre derniers trimestres, et les valeurs de cotation correspondantes du marché forward des quatre derniers trimestres.

- A titre d'exemple :
 - pour Belpex : la prise des cotations moyennes *day-ahead* (*indice Belix Base*) pendant les quatre derniers trimestres (pondérées sur la base de la courbe SLP concernée) ;
 - pour ENDEX : la prise des cotations ENDEX moyennes des 5 derniers jours de cotations pour les fournitures trimestrielles du mois précédant le trimestre (pondérées sur la base de la courbe SLP concernée), et ce, pour les quatre derniers trimestres.

- Ce facteur de correction (delta) est ensuite appliqué aux cotations forward des 4 trimestres suivants, et ce, selon les modalités définies ci-dessus.

B. Le calcul est illustré avec l'exemple ci-dessous:

La simulation en **Q1n** se fait comme suit (par produit concerné) :

[(valeurs moyennes pour les fournitures en Q1n des 5 derniers jours de cotation de décembre n-1)] * SLP Q1n (note : la valeur du premier trimestre -Q1n- est potentiellement déjà connue lors du calcul des 12 mois suivants)

PLUS [(les valeurs moyennes pour les fournitures en Q2n des 5 derniers jours de cotation de décembre n-1)] * SLP Q2n

PLUS [(les valeurs moyennes pour les fournitures en Q3n des 5 derniers jours de cotation de décembre n-1)] * SLP Q3n

PLUS [(les valeurs moyennes pour les fournitures en Q4n des 5 derniers jours de cotation de décembre n-1)] * SLP Q4n

= X, soit la valeur de l'indice appliqué dans la formule d'indexation pour tout produit repris dans le simulateur de prix pendant Q1n.

La simulation en **Q2n** se fait comme suit (par produit concerné) :

[(valeurs moyennes pour les fournitures en Q2n des 5 derniers jours de cotation de mars n)] * SLP Q2n (note : la valeur du premier trimestre -Q2n- est potentiellement déjà connue lors du calcul des 12 mois suivants)

PLUS [(valeurs moyennes pour les fournitures en Q3n des 5 derniers jours de cotation de mars n)] * SLP Q3n

PLUS [(valeurs moyennes pour les fournitures en Q4n des 5 derniers jours de cotation de mars n)] * SLP Q4n

PLUS [(valeurs moyennes pour les fournitures en Q1n+1 des 5 derniers jours de cotation de mars n)] * SLP Q1n

= X, soit la valeur de l'indice appliqué dans la formule d'indexation pour tout produit repris dans le simulateur de prix pendant Q2n.

Les fournisseurs d'énergie s'engagent à collaborer avec les simulateurs de prix pour fournir les informations nécessaires au respect de cet accord.

Le présent accord a été signé le [JOUR, MOIS, ANNEE]

ANNEXE C :

Recommandations supplémentaires pour un site Internet de comparaison des prix

Les mentions suivantes sont considérées comme des recommandations supplémentaires pour un site Internet de comparaison des prix et ne font pas partie de la charte de bonnes pratiques :

- a. Pour assurer une très bonne accessibilité du site Web, celui-ci sera élaboré conformément aux Web Accessibility Guidelines (WCAG) (en Belgique AnySurferlabel⁵) ;
- b. Le site Internet de comparaison des prix peut fournir à l'utilisateur des informations sur le profil de consommation, la consommation d'énergie et les mesures d'économie d'énergie. Il veille toutefois à l'objectivité des sources utilisées ou des autres sites Internet auxquels il renvoie ;
- c. Le site Internet de comparaison des prix prévoit une option pour rappeler au moins chaque année à l'utilisateur d'effectuer une comparaison des prix.

⁵ <http://www.anysurfer.be>