

COMMISSION DE REGULATION DE L'ENERGIE EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

AVIS

(BRUGEL-AVIS-20170503-240)

Relatif à

La consultation publique de la CREG concernant les modifications apportées à la charte de bonnes pratiques pour la comparaison des prix en ligne l'électricité et du gaz

Etabli sur base de l'article 30bis, § 2, al. 2, 8°, 13°, 14°, 15° et 18° de l'ordonnance « électricité »

03 mai 2017

Table des matières

1	Base légale.....	3
2	Introduction.....	4
3	Commentaires et développements.....	4
3.1	La charte de bonnes pratiques modifiée	4
3.1.1	Remarque sur les éléments qui modifient le contenu des dispositions actuelles	4
3.1.2	Remarque sur les éléments nouveaux de la charte	6
3.2	Questionnaire concernant la charte de bonne pratique modifiée	7
3.3	Méthode de calcul uniforme de l'estimation du coût annuel	8

I Base légale

En vertu de l'article 30bis, §2, de l'ordonnance électricité¹, BRUGEL est chargée de:

« 8° coopérer avec les régulateurs régionaux, fédéraux et européens des marchés de l'électricité et du gaz;

[...]

13° mettre à disposition des clients des outils d'information sur la situation du marché de l'électricité ainsi que sur les dispositions de la présente ordonnance, notamment sur la base des informations demandées périodiquement aux fournisseurs et gestionnaires de réseau.

14° examiner le degré de transparence, y compris des prix de gros, et veiller au respect des obligations de transparence par les entreprises d'électricité;

15° examiner les prix facturés aux clients finals, y compris les systèmes de paiement anticipé, les taux de changement de fournisseur, les taux de coupure, et les plaintes des clients résidentiels;

[...]

18° contribuer à garantir, en collaboration avec toutes autres autorités compétentes, l'effectivité et la mise en œuvre des mesures de protection des clients finals;

¹ Ordonnance de 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

2 Introduction

La CREG organise une consultation publique sur le projet de décision (B)1614 concernant la charte de bonnes pratiques pour la comparaison des prix en ligne de l'électricité et du gaz modifiée.

Trois documents sont soumis à consultation :

- Document 1 : le projet de décision (à l'exception du chapitre 4.1.4) et les modifications envisagées de la charte ;
- Document 2 : un questionnaire relatif aux modifications envisagées à la charte ;
- Document 3 : le chapitre 4.1.4 du projet de décision (B) 1614 et la modification envisagée de la méthode de calcul uniforme de l'estimation du coût annuel des produits ayant un prix d'énergie variable pour l'électricité et le gaz (annexe I à la charte - auparavant: annexe B à la charte version 2013).

BRUGEL a pris connaissance de ces documents et remercie la CREG pour la séance d'information organisée le 22 mars sur ce thème.

Le présent document synthétise les commentaires de BRUGEL relative à cette consultation.

La consultation se termine le 4 mai 2017, BRUGEL a transmis ses commentaires le mercredi 3 mai 2017.

BRUGEL attachera une attention particulière au suivi accordé par la CREG et reste disponible pour consolider les modifications à apporter à la charte actuelle.

3 Commentaires et développements

3.1 La charte de bonnes pratiques modifiée

3.1.1 Remarque sur les éléments qui modifient le contenu des dispositions actuelles

Point 1 : Extension des dispositions de la charte à d'autres types de comparateurs de prix comme les nouvelles applications en ligne.

BRUGEL n'est pas concerné par cette mesure, mais en serait toutefois impacté en l'espèce que cette extension s'accompagne d'un risque de diminution de fréquentation des comparateurs régionaux par le biais du développement de ces applications complémentaires.

Point 2 : Réduction dans le coût estimé

Les types de réductions visées par la CREG décrites comme étant les suivantes :

Prime de bienvenue, réductions de déménagement pour (nouveaux) clients, réductions pour un nombre limité de (nouveaux) clients, la facturation d'un pourcentage de l'utilisation aux heures de pointes au tarif des heures creuses, des remises *dual fuel*, des remises pour les membres d'associations/organisations, ...

Cette mesure envisagée par la CREG impacterait fortement BRUSIM, le comparateur de BRUGEL, si elle devenait effective, et engendrerait :

- a) Des développements informatiques conséquents (modification base de données, interface web des consommateurs, relabélisation anysurfer, template de collecte des informations chez les fournisseurs,...) accompagnés d'un coût pouvant s'avérer être relativement important.
- b) Un suivi conséquent pour assurer la mise à jour du comparateur : opérations et manipulations chronophages ;
- c) Des difficultés opérationnelles importantes au vu des prescriptions de la charte. Le simple exemple que l'utilisateur doive recevoir des informations sur sa réduction et en particulier la possibilité que celle-ci puisse être rétroactivement récupérée est relativement complexe à mettre en œuvre si le comparateur doit tenir compte de tous les cas de figure.

La CREG estime d'ailleurs dans les documents soumis à consultations que « *la version 2017 de la charte est plutôt destinée aux comparateurs commerciaux* ». BRUGEL partage cette vision et en particulier en ce qui concerne la prise en compte des réductions dans l'estimation qui devrait être facultative pour les régulateurs régionaux.

Une alternative envisageable consisterait à ajouter une zone texte dans la présentation des résultats sur BRUSIM, ce qui limiterait l'impact en termes de ressources financières et humaines.

Point 3 : Usage des options et des filtres

Dans la charte version 2017, il y a la possibilité de présenter un certain nombre d'options ou de filtres en début de simulation afin que l'utilisateur du comparateur des prix en ligne puisse indiquer immédiatement sa préférence. Chaque option ou filtre doit être associé à une information suffisante.

BRUGEL comprend ici que la charte laisse le choix d'implémenter les filtres et options, et que cela ne constitue pas une obligation pour accéder à l'accréditation.

La configuration de BRUSIM est basée actuellement sur un système de « tris » et non de « filtres ». Dans l'hypothèse où la charte version 2017 imposerait ce type de filtre, ceci engendrerait des modifications IT importantes.

Dans l'intérêt du consommateur, BRUGEL souhaite toutefois que l'utilisation des comparateurs reste suffisamment aisée et accessible pour l'ensemble des utilisateurs. Les retours des utilisateurs de BRUSIM montrent que le tri n'est pas souvent utilisé dans le cadre d'un tri initial par prix décroissant.

Ajouter la notion de filtre rendrait l'accessibilité plus complexe.

Point 4 : Remarques diverses

- a) La terminologie utilisée est celle issue des lois « gaz » et « électricité ». Quid s'il s'avient une différence avec la terminologie reprise dans la réglementation régionale ou dans les règlements techniques ?
- b) Tous les produits proposés à chaque consommateur par tous les fournisseurs doivent être repris dans la liste des résultats. BRUGEL réitère sa remarque formulée lors des précédentes discussions sur la charte 2013 à savoir qu'à Bruxelles, contrairement à d'autres Régions, les fournisseurs sont présents sur le comparateur du régulateur uniquement sur base volontaire. L'intégralité des offres n'est donc pas disponible.
- c) A la lecture des documents soumis à consultation, la CREG ne souhaite pas voir figurer « les produits de prolongation ». Dans la mesure où d'autres réductions peuvent être prises en considération, BRUGEL ne voit pas pourquoi les tarifs de « renouvellement » ne pourraient pas être pris en compte si les informations reprises sur le comparateur sont suffisamment explicite.
- d) Les réductions non monétaires ne peuvent être reprises dans les comparateurs.

Dans l'hypothèse où la CREG envisage d'étendre la charte à de nouveaux marchés, BRUGEL n'est pas favorable à cette mesure. Il ne s'agit pas de réduction directe sur la facture mais des outils qui permettront aux consommateurs de bénéficier de nouveaux services qui pour certains pourraient être valorisés.

Exemple : quid d'une offre tarifaire avec placement d'une batterie de recharge ou le placement d'un compteur de submetering pour des services additionnels ?

3.1.2 Remarque sur les éléments nouveaux de la charte

Point 1 : Comparaison des produits et potentiel d'économie

La comparaison des produits de la liste de résultats a pour but de comparer les différentes caractéristiques de l'offre de produits et de mettre en évidence l'économie potentielle des produits par rapport aux autres

La comparaison des produits de la gamme actuelle avec certains contrats en cours n'est actuellement pas réalisable sur BRUSIM, l'économie potentielle ne pourra donc être calculée. BRUGEL propose de renvoyer le consommateur vers le CREG SCAN pour la comparaison par rapport au contrat en cours.

Point 2 : Reconnaissance du logo de la charte et obligations vis-à-vis de la CREG

BRUGEL a pris connaissance des nouvelles dispositions ajoutées à la charte concernant la demande d'octroi, le contrôle, l'accréditation d'utilisation du logo.

BRUGEL constate que ces dispositions sont nettement plus contraignantes que celles reprises dans la charte version 2013. Dans l'hypothèse d'une demande d'accréditation de BRUGEL à cette nouvelle charte, les dispositions suivantes ne devraient pas être appliquées pour les « comparateurs de droits publics » :

- La CREG dispose du droit de demander toute information utile et de fixer un délai - de réponse contraignant.
- Obligation pour BRUGEL de présenter à la CREG un code de conduite interne pour le helpdesk de BRUSIM?

3.2 Questionnaire concernant la charte de bonne pratique modifiée

Question 1 : Dans le glossaire, la définition de « site Internet de comparaison des prix » est élargie à « comparaison des prix en ligne ». Etes-vous d'accord avec cette définition et avec l'élargissement du groupe cible de la charte ?

BRUGEL est d'accord avec cette définition. BRUGEL attire toutefois l'attention sur le risque d'avoir un nombre important de publicités indépendantes des fournisseurs d'énergie sur des applications mobiles.

Question 2 : Etes-vous d'accord avec cette vision de la CREG et avec la description « calcul uniforme du coût estimé » ? D'autres dénominations peuvent être proposées.

BRUGEL est d'accord avec la formulation proposée.

Question 3 : Quelles évolutions futures du marché pourraient éventuellement être ajoutées aux dispositions de la charte ? Quelles évolutions futures du marché pourraient donner lieu à une révision de la charte ?

- Comparaison des offres de rachat d'énergie (dès 2018 pour Bruxelles)
- Mobilité verte : site de comparaison pour station véhicule électrique
- À moyen terme, avec des prosumers plus autonomes, des consommateurs et des produits et services innovants liés à l'électricité verte apparaîtront, le rôle et la demande de GO (garantie d'origine) pourraient augmenter. Par conséquent, un marché GO plus liquide se produira, dans lequel un outil incluant les GO d'une manière ou d'une autre serait à évaluer.

Question 4 : Uniquement pour les prestataires de service de comparaison des prix en ligne : Souscrivez-vous à cette proposition de la charte de bonnes pratiques (version 2017) ? Dans la négative : pour quelles raisons ? Quelles dispositions ont entraîné cette décision ?

BRUGEL souhaite s'inscrire dans une réflexion plus générale. L'attente du consommateur est de pouvoir disposer d'un comparateur performant. BRUGEL plaide pour la mise en place d'un comparateur fédéral mis à jour par la CREG avec une interface de reporting pour les différents régulateurs régionaux. Ce nouvel outil permettrait à tous les consommateurs belges de disposer d'une plateforme unique de comparaison et à un coût moindre (économie d'échelle) pour l'ensemble de la collectivité.

D'un point de vue opérationnel, la plateforme utilisée par BRUSIM et Compacwape pourrait être modifiée et étendue. Actuellement, le comparateur du régulateur wallon et bruxellois sont développés sur la même plateforme avec une mutualisation des frais de développements et de maintenance. Dans l'hypothèse où un des deux régulateurs n'adhérerait pas à la charte,

l'entrée en vigueur de celle-ci engendrerait probablement une démutualisation de la prise en charge des coûts et serait défavorables à tous.

Toutefois, BRUGEL a demandé une estimation budgétaire pour la mise en conformité du comparateur BRUSIM par rapport au projet de charte soumise à consultation. A l'heure de remettre ces remarques, BRUGEL ne disposait pas encore d'information pertinente à fournir.

A défaut d'une approche globale pour l'ensemble des régulateurs et tenant compte des impacts budgétaires, BRUGEL s'engagerait néanmoins à se conformer aux exigences de la nouvelle charte de bonnes pratiques 2017. Toutefois, les modifications ne pourraient être opérationnelles que courant 2018.

3.3 Méthode de calcul uniforme de l'estimation du coût annuel

Point 1 : Paramètre d'indexation liés aux cotations forward : pas de point particulier (sauf mise à jour profil SLP 2017).

Pas de remarque.

Point 2 : Paramètre d'indexation lié aux cotations spot.

Au vu des éléments apportés par la CREG, BRUGEL est favorable à cette proposition et s'inscrit dans l'objectif d'appliquer la méthodologie de calcul qui serait arrêtée pour les offres présentes sur BRUSIM.

Point 3 : Extension de la méthode de calcul uniforme aux autres parties

BRUGEL est favorable à cette proposition dans l'intérêt du consommateur.

* *

*