

## Le nouvel accord consommateur accroît la transparence pour le client et répond aux défis de la transition énergétique

Bruxelles, le 28 juin 2017

Les fournisseurs de la FEBEG signent aujourd'hui, sur base volontaire, l'accord consommateur révisé pour l'énergie. Cet accord, sans équivalent dans d'autres pays et secteurs, accroît encore la protection et la transparence au bénéfice des consommateurs belges de gaz et d'électricité. La FEBEG demande au Ministre de l'Emploi, de l'Economie et des Consommateurs, Kris Peeters, de faire en sorte que chaque partie en contact avec le consommateur, autre que les fournisseurs, lui offre le même niveau de protection.

### Un accord unique

L'accord consommateur en est à sa quatrième révision depuis la libéralisation du marché de l'énergie. A l'origine, l'accord réglait des problèmes opérationnels liés à la libéralisation des marchés tels les déménagements, changement de fournisseurs. Ensuite l'accord a évolué en prévoyant des engagements supplémentaires des fournisseurs tels, entre autres, la communication annuelle du tarif le plus avantageux.

### Plus de transparence encore pour le consommateur

L'accord signé aujourd'hui intègre et anticipe les évolutions liées à la transition énergétique telles les offres de services d'efficacité énergétique, les compteurs digitaux, les prosumers etc. Il augmente encore la protection et la transparence déjà très élevées dont le consommateur d'énergie bénéficie dans notre pays.

Via cet accord, les membres de la FEBEG s'engagent à accroître la transparence de la communication et à fournir encore davantage d'outils aux clients pour qu'ils puissent encore plus aisément comparer les offres des différents fournisseurs.

Quelques exemples des bénéfices du nouvel accord consommateur:

- Aussi longtemps qu'un contrat court, la carte tarifaire associée sera toujours disponible sur le portail client du fournisseur et/ou sera transmise sur demande
- Lors de la communication annuelle, ainsi qu'en cas de renouvellement de contrat, le client sera informé de la possibilité de comparer les prix via des hyperliens pointant vers les simulateurs de prix des différents régulateurs
- Lors de la conclusion du contrat, le fournisseur listera clairement toutes les données contractuelles: quelles sont les conditions, quels coûts peuvent-ils être portés en compte, quels services complémentaires sont-ils proposés, ...
- Les simulations de prix seront effectuées de manière uniforme conformément à la charte de la CREG. Les promotions et ristournes sur les prix seront mentionnées de manière plus claire et transparente.
- Une simulation de prix sera toujours remise au client dans le cadre d'une vente porte à porte

**Marc Van den Bosch**, Directeur général de la FEBEG : *« nous avons voulu un accord qui anticipe les défis de la transition énergétique et offre aux consommateurs d'énergie belges un niveau de transparence et de protection inégalé en Europe. Grâce à cet engagement volontaire des fournisseurs, le consommateur sera encore mieux armé pour établir lui-même son choix d'offre en fonction de sa consommation et de ses préférences (services additionnels, énergie verte, tarif fixe ou variable etc.). »*

## **La FEBEG demande les mêmes règles pour tous**

D'autres acteurs que les fournisseurs d'énergie approchent les consommateurs en vue de propositions commerciales : calcul et communication du potentiel d'économie, simulations et transactions envers les consommateurs...

Dès lors, la FEBEG demande au Ministre de l'Emploi, de l'Economie et des Consommateurs de veiller à ce que, quel que soit l'acteur ou le canal choisi pour se fournir en énergie, le consommateur bénéficie du même niveau de protection.

## **A propos de la FEBEG**

La FEBEG, Fédération Belge des Entreprises Electriques et Gazières, représente les producteurs d'électricité, les négociants et fournisseurs d'électricité et de gaz, ainsi que les laboratoires de ces secteurs. La FEBEG compte 32 membres effectifs qui emploient globalement près de 7.895 personnes et réalisent un chiffre d'affaires avoisinant les 16,4 milliards d'EUR.

### **Contacts Presse**

Marc Van den Bosch, General Manager et porte-parole de la FEBEG  
[marc.vandenbosch@febeg.be](mailto:marc.vandenbosch@febeg.be) | +32 2 500 85 80 | +32 497 30 98 79

Stéphane Bocqué, Communication Manager de la FEBEG  
[stephane.bocque@febeg.be](mailto:stephane.bocque@febeg.be) | +32 (0)2 500 85 93 | +32 475 75 19 66