

La libéralisation des marchés du gaz & de l'électricité en Région bruxelloise



Brugel vous éclaire !

brugel ● ●

LE REGULATEUR BRUXELLOIS POUR L'ENERGIE

SOMMAIRE

1. Informations générales	p. 03
2. Choisir un fournisseur	p. 09
3. Le contrat de fourniture	p. 17
4. La facture	p. 21

1 Informations générales

Le marché bruxellois du gaz et de l'électricité est libéralisé depuis 2007 sous l'impulsion de décisions prises au niveau de l'Union européenne.

Les objectifs sous-jacents à la libéralisation des marchés européens de l'électricité et du gaz sont :

- garantir au consommateur le juste prix;
- créer un marché européen de l'énergie;
- protéger l'environnement;
- assurer l'approvisionnement de tous les ménages.

La libéralisation concerne-t-elle l'ensemble du marché ?

Non.

La libéralisation du marché du gaz et de l'électricité ne concerne que les aspects production et vente (fourniture). La gestion des réseaux de transport et de distribution fait toujours l'objet d'un monopole.

Pour le consommateur, la seule partie réellement visible de cette libéralisation est qu'au lieu d'être directement affilié au fournisseur par défaut de sa Région, il a depuis la possibilité de choisir librement son fournisseur de gaz et/ou d'électricité.

A Bruxelles...

Les consommateurs résidentiels bruxellois peuvent être répartis en deux catégories :

- ceux qui ont choisi un fournisseur ;
- ceux qui n'ont pas encore choisi un fournisseur pour le gaz et/ou l'électricité et qui sont donc alimentés par le fournisseur par défaut*.

Depuis 2007, un nombre croissant de fournisseurs dits «commerciaux» sont présents à Bruxelles. Ils vendent du gaz et/ou de l'électricité à des prix et à des conditions variables. Certains sont spécialisés dans la vente d'électricité verte, d'autres offrent des modalités de résiliation plus flexibles ou pratiquent des tarifs plus attractifs pour des petits consommateurs, etc.

Le comparateur tarifaire disponible sur le site internet de BRUGEL (www.brugel.be) permet de faire une comparaison entre les

différentes offres et d'opter pour celle qui convient le mieux à sa situation personnelle.

BRUGEL conseille au consommateur, qu'il soit alimenté par un fournisseur commercial ou par le fournisseur par défaut, de régulièrement vérifier si des offres mieux adaptées à son profil de consommation ne sont pas disponibles sur le marché.

Changer de fournisseur est un des moyens à disposition du consommateur bruxellois (comme l'utilisation rationnelle de l'énergie, l'achat de matériel électro-ménager ou de chauffage peu énergivore...) lui permettant de diminuer sa facture d'énergie.

* *Electrabel Customer Solutions (ECS)*

Les acteurs du marché

1. Le **consommateur final**, (qu'il soit résidentiel ou professionnel), est un acteur central notamment lorsqu'il fait usage de sa possibilité de choix et fait ainsi jouer la concurrence entre fournisseurs.
 2. Les **acteurs sociaux** contribuent par leur travail et leur réflexion à garantir une juste protection du consommateur dans le marché libéralisé du gaz et de l'électricité.
 3. Les **autorités politiques** encadrent le marché au bénéfice du consommateur final.
 4. Les **fournisseurs commerciaux** vendent le gaz et l'électricité aux clients finaux. Une liste des fournisseurs actifs en Région bruxelloise est disponible sur www.brugel.be ou en appelant le 0800 97 198.
- Quand on parle de **fournisseur par défaut**, on désigne le fournisseur qui a été choisi par la Région bruxelloise pour

alimenter les clients qui n'ont pas fait usage de leur possibilité de choix depuis la libéralisation. En l'occurrence, pour Bruxelles, il s'agit d'Electrabel Customer Solutions (ECS).

- Quand on parle de **fournisseur de dernier ressort**, on désigne la société Sibelga qui a été chargée par les autorités régionales de pourvoir à l'alimentation en énergie des clients en difficulté de paiement.

- La plupart des fournisseurs actifs en Région bruxelloise ont des **offres « vertes »**. Ils garantissent aux clients qui optent pour ces formules qu'ils achèteront et/ou produiront une quantité d'électricité verte pour couvrir leurs consommations.

BRUGEL est chargé de vérifier que chaque année les fournisseurs ont en effet produit ou acheté une quantité d'électricité verte équivalente à celle qu'ils déclarent avoir vendu sur le marché bruxellois.

5. Le gestionnaire de réseau de distribution

(GRD) a pour mission le développement des réseaux de distribution du gaz et de l'électricité. En Région bruxelloise, Sibelga a été désignée pour 20 ans comme GRD par le Gouvernement régional.

6. Metrix, filiale de Sibelga, est la société

responsable du relevé des compteurs gaz et des compteurs électricité.

7. Les gestionnaires de transport (GRT),

Elia et Fluxys, s'occupent respectivement du réseau électrique à haute tension et de l'infrastructure de transport du gaz à haute pression.

8. Les producteurs. Le gaz est importé

en Belgique. Pour l'électricité, il existe en Région bruxelloise quelques sites de productions, comme notamment

l'incinérateur de Neder-over-Hembeek ainsi que des unités produisant de l'électricité verte. Les **producteurs d'énergie verte** peuvent être industriels (comme les cogénérations développées par Sibelga) ou de simples particuliers (notamment via l'installation de panneaux photovoltaïques). La Région bruxelloise encourage la production de ce type d'énergie notamment via BRUGEL responsable, entre autres, de la certification des installations et de l'octroi des certificats verts qui sont un système de soutien financier aux propriétaires des installations.

9. Les régulateurs qui veillent à ce que

l'encadrement de la libéralisation mis en place par les autorités soit bien respecté par tous les acteurs de marché. Le contrôle de **BRUGEL** se limite aux aspects de la politique énergétique relevant de la Région bruxelloise;

notamment la protection des consommateurs vulnérables et le soutien aux énergies renouvelables. Les autres régulateurs régionaux sont la VREG (pour la Région flamande) et la CWaPE (pour la Région wallonne). Il existe également un régulateur fédéral, la CREG, qui supervise les matières énergétiques non-régionalisées, par exemple le nucléaire.



2 Choisir un fournisseur

Que choisir ?

Le gaz et l'électricité sont deux énergies distinctes et sont donc mesurées par deux compteurs différents. Il est tout-à-fait possible et même parfois plus économique de choisir des fournisseurs différents pour le gaz et pour l'électricité.

- les délais de résiliation de son contrat actuel ;
- les autres frais tels que l'envoi par recommandé ;
- les conditions générales de son contrat actuel.

Pourquoi choisir ?

Choisir son ou ses fournisseurs d'énergie équivaut à devenir un consommateur actif. Devenir consommateur actif permet de faire des économies.

D'autres motivations, telle la volonté d'opter pour un **fournisseur « vert »** ou encore **préférer une société reconnue pour son service à la clientèle**, peuvent amener un consommateur à faire usage de son libre choix.

- Soit en restant chez son fournisseur (même s'il s'agit du fournisseur par défaut) mais en négociant le meilleur contrat pour son type de consommation.
- Soit en changeant de fournisseur. Attention, néanmoins dans ce cas aux points suivants :



Comment procéder ?

Les démarches à suivre pour choisir ou changer de fournisseur sont simples et, à condition de respecter les délais repris ci-dessous, gratuites pour le consommateur.

■ Analyser sa situation personnelle

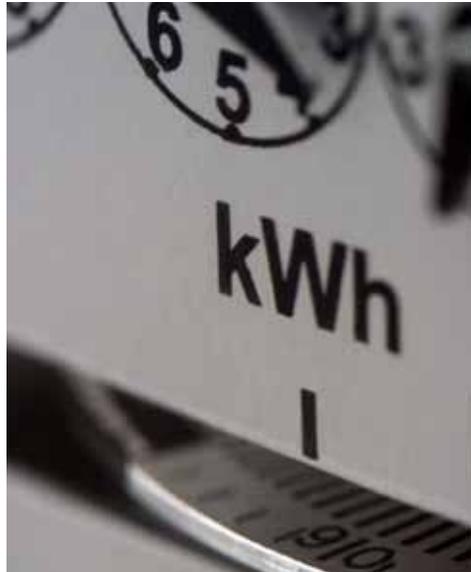
Combien d'énergie consomme-t-on réellement et est-il possible de consommer moins sont les premières questions à se poser.

Le site www.bruxelles-environnement.be reprend à cet égard bon nombre de conseils sur une utilisation rationnelle de l'énergie.

■ Savoir de quel type de compteur électricité on dispose

Pour l'électricité, il existe différents tarifs (prix à payer par Kilo Watt heure (KWh) consommé). Le type de compteur électrique dont l'utilisateur dispose dans son habitation influence le type de tarif qui lui sera appliqué.

Si un usager dispose d'un compteur simple, cela veut dire que l'électricité est mesurée en semaine de manière uniforme 24h sur 24h et un même tarif dit «normal» est appliqué, que l'on consomme de l'électricité en journée ou de nuit.



Exemple de compteur



Compteur électricité simple



Compteur électricité bihoraire



Compteur gaz

Photos tirées du site www.metrix.eu

Tarif bihoraire (Sibelga)

TARIF D'APPLICATION EN SEMAINE

<input type="radio"/> TARIF DE JOUR	(TARIF DE NUIT	COMMUNES
de 7 à 22h	de 22h à 7h	Anderlecht
		Auderghem
		Berchem-Ste-Agathe
		Forest
		Uccle
		Etterbeek
		Koekelberg
		Molenbeek-Saint-Jean
		Watermael-Boitsfort
de 8 à 23h	de 23 à 8h	Woluwe-St-Pierre
		Woluwe-St-Lambert
		Bruxelles
		Evere
		Ganshoren
		Ixelles
		Jette
		Saint-Gilles
Saint-Josse-Ten-Noode		
Schaerbeek		

TARIF D'APPLICATION LE WEEK-END

(Seul le tarif de nuit est appliqué

TARIF D'APPLICATION LES JOURS FÉRIÉS

- Si le jour férié est un jour de semaine, la tarification se passe comme en semaine.
- Si le jour férié est un jour de week-end, le tarif de nuit est appliqué.

Le **compteur bi-horaire** enregistre l'électricité consommée en journée et l'électricité consommée la nuit. Sur ce type de compteur apparaissent donc deux index (deux mesures de consommation).

Le tarif appliqué à l'électricité consommée durant la nuit est moins chère que celui de la journée. Le week-end, quelque soit le compteur dont on dispose, c'est le tarif nuit qui s'applique.

L'utilisateur peut donc être amené à se poser la question du remplacement de son compteur simple par un compteur bi-horaire. Il faut néanmoins savoir que l'installation de ce type de compteur coûte plus chère, que l'indemnité annuelle payée par le consommateur sera plus élevée et il se verra en outre appliqué un supplément annuel pour le tarif bihoraire.

En moyenne, l'on considère qu'il faut une consommation de 1500 kWh pendant la

nuit ou le samedi ou le dimanche (le tarif nuit étant d'application les week-ends) pour que ce tarif soit rentable.

Attention les plages horaires considérées pour l'application du tarif de nuit varient selon les communes (voir www.metrix.eu).

A ces deux compteurs classiques peut être raccordé un **compteur exclusif nuit**.

Celui-ci est raccordée à une installation électrique distincte qui alimente par exemple tous les gros électro-ménagers d'une habitation. Ces appareils ne pourront donc qu'être activés 9 heures pendant la nuit. Le tarif exclusif nuit est encore plus avantageux que le tarif bihoraire nuit mais les frais d'installation et les habitudes de consommation de l'utilisateur doivent être prises en compte.

Astuce : les ménages qui se chauffent à l'électricité auront tout intérêt à opter pour un compteur complémentaire à accumulation exclusif nuit.



L'utilisateur doit donc tenir compte et mentionner son type de compteur à son fournisseur d'électricité lors de la négociation de son contrat afin de bénéficier du tarif le plus avantageux.

■ Comparer les offres disponibles

Pour bien comparer les offres avant de signer un contrat de fourniture, différents outils sont mis à disposition du consommateur :

- Le site de **BRUGEL**, www.brugel.be, permet de comparer les offres disponibles sur le marché bruxellois en termes de prix. D'autres sites de comparaison existent sur l'Internet. Attention toutefois aux sites sponsorisés par les fournisseurs eux-mêmes.

- **InforGazElec**, service mis en place par la Région, fait des comparaisons de prix personnalisées et accompagne les usagers dans leurs démarches administratives de changement de fournisseur. Le service est entièrement gratuit et accessible sur rendez-vous :

(www.inforgazelec.be, 02/209 21 90).

En dehors du prix, d'autres critères peuvent guider le consommateur dans son choix : la qualité du service clientèle mis à disposition par le fournisseur, la part de renouvelables dans son offre énergétique, la proposition d'un tarif spécial petite consommation, la présence d'une réduction pour nouveau client, etc.



3 Le contrat de fourniture

Quand signer ?

Après avoir comparé les différentes offres disponibles, le consommateur demande au fournisseur une **proposition de contrat**. Le consommateur se doit de lire avec soin cette proposition de contrat avant de la signer en prêtant une attention particulière aux points repris ci-dessous. Des **délais de réflexion** sont prévus par la législation fédérale qui permettent au consommateur de finalement renoncer à son contrat même après signature*.

La durée du contrat

Les contrats signés ont, en Région bruxelloise, **une durée de 3 ans minimum**. Après les 3 ans, les conditions générales de tous les fournisseurs prévoient la **reconduction tacite** du contrat pour des périodes de douze mois.

Néanmoins, dans le cas d'une non reconduction tacite du contrat, le fournisseur

commercial doit prévenir le consommateur par courrier selon un délai mentionné dans ses conditions générales.

Rompre son contrat

Le consommateur peut rompre son contrat à tout moment. Mais, pour **éviter de payer des indemnités de rupture**, il y lieu de bien respecter les procédures et délais de résiliation inscrits dans les conditions générales de son contrat de fourniture (elles sont également reprises sur les factures que le consommateur reçoit). En général, en Région bruxelloise, les contrats reprennent un **délai de résiliation de 2 mois**.

Si le consommateur est client chez le fournisseur par défaut, la période de préavis est de 30 jours fin de mois; c'est-à-dire qu'il faut compter 30 jours à partir du 1er du mois qui suit la notification.

* cfr Accord «Le consommateur dans le marché libéralisé de l'Énergie», voir www.brugel.be.

Autres éléments importants

Le consommateur doit faire attention aux **frais de rappel et de mise en demeure** en cas de retard de paiement. Ceux-ci peuvent varier selon les fournisseurs et peuvent chez certains être très élevés. La législation fédérale sur les «pratiques du commerce» prévoit toutefois la réciprocité de ces frais. Cela veut dire que le fournisseur doit inclure dans son contrat des clauses permettant également au consommateur de lui réclamer des frais en cas d'inexécution de son contrat dans les temps.



4 La facture

Chaque fournisseur met en avant l'un ou l'autre poste financier selon l'importance qu'il désire lui accorder dans l'information donnée à son client. Il faut donc apprendre à **«décoder» une facture** et à repérer ce que l'on paie et à qui on le paie.

Que contiennent les prix de l'énergie ?

Les prix de l'électricité et du gaz comprennent plusieurs postes qui rétribuent les différents acteurs qui interviennent sur le marché. Une facture de gaz et/ou d'électricité est toujours constituée des principaux postes financiers suivants, même s'ils n'apparaissent pas toujours tels quels sur la facture :

■ Le poste fourniture

Celui-ci est composé de deux éléments :

- **La redevance ou indemnité** fixe facturée par le fournisseur à son client annuellement et que le fournisseur détermine librement.

- **Le prix de l'énergie** que le fournisseur facture au client pour sa consommation d'énergie. Là aussi ce prix est défini librement par le fournisseur.

Attention, le prix du gaz et de l'électricité facturé par le fournisseur à son client peut être **fixe ou variable**. S'il est fixe, il reste le même durant toute la durée du contrat.



Si la formule de tarif est **variable**, cela veut dire que le fournisseur est susceptible de revoir à la hausse comme à la baisse son prix durant la durée du contrat; notamment en fonction du marché mais pas uniquement.

Le consommateur optant pour une formule à prix variable devra donc prendre en compte le fait que ces dernières années les prix de l'énergie ont eu plutôt tendance à augmenter. Les formules à tarif variable comportent davantage de risques.

Il est à noter que pour le gaz, très peu de fournisseurs offrent des formules à prix fixes au contraire de l'électricité. Le prix payé par l'utilisateur pour le gaz risque donc souvent d'être indexé au fil du temps.

D'autres services peuvent être facturés par le fournisseur. Le consommateur devra avant la signature du contrat lire de manière attentive les services pour lesquels il devra payer.

Le poste fourniture compte pour les 2/3 de la facture d'énergie. Le tiers restant couvre les tarifs de transport et de distribution (+/- 27%) et les taxes (3%).

■ **Les tarifs de distribution et de transport**

Les gestionnaires de réseau de transport et de réseau de distribution prélèvent une commission pour chaque kWh qui transite par leur réseau.

■ **Les taxes**

Les pouvoirs publics appliquent des taxes ou surcharges pour financer les mécanismes de solidarité et des initiatives pour promouvoir une meilleure utilisation des énergies.



Quelles factures reçoit le consommateur ?

■ Des factures d'acompte ou factures intermédiaires

Ces factures d'acompte peuvent être mensuelles, bimensuelles ou trimestrielles en fonction du fournisseur.

Le montant de ces factures d'acompte est calculé par le fournisseur sur base des consommations précédentes.

Si le consommateur est nouveau client, la consommation est calculée sur base de la moyenne des consommations dans la catégorie de clients à laquelle il appartient (petit consommateur, consommateur moyen, etc.).

Etant donné que **les montants des factures d'acompte sont toujours basés sur une estimation**, certains fournisseurs

sont prêts à adapter le montant de ces factures en concertation avec leurs clients. Par exemple, pour une habitation temporairement inoccupée ou suite à l'achat d'appareils ou d'installations de chauffage économiques.

■ Une (ou des) facture(s) de régularisation

Chaque client doit recevoir au moins une facture de régularisation par an.

La facture de régularisation sert à corriger la différence entre les montants payés sur base de l'estimation (factures d'acompte) et le montant à payer sur base de la consommation effective.

Si la consommation effective est supérieure à la consommation estimée, il y aura un supplément sur la facture. Si la consommation effective est inférieure à la consommation estimée, la différence sera créditée sur les prochaines factures.

A Bruxelles, Sibelga, via sa filiale Metrix, effectue un relevé de compteur chaque année. Ce relevé est transmis au fournisseur qui établit sa facture de régularisation. En visitant le site www.metrix.eu, le consommateur peut voir quand a lieu son relevé de compteur.

Le consommateur a tout intérêt à faciliter autant que possible le travail de relevé

en donnant accès aux représentants de Metrix (identifiables à leurs badges et leur uniforme) aux compteurs. Si les agents Metrix n'ont pu accéder aux compteurs, ils laissent un courrier au consommateur lui demandant de communiquer ses index de gaz et d'électricité par téléphone, par email ou par courrier

(voir le site www.metrix.eu, pour tous les détails).



Quelles mentions doivent obligatoirement figurer sur la facture ?

Légalement, les fournisseurs doivent mentionner une série d'informations à leur client, soit sur la facture elle-même, soit dans un document séparé envoyé avec la facture intermédiaire* :

Sur la facture d'acompte ou facture intermédiaire :

• Le code EAN

Il s'agit d'un code numérique de 18 chiffres (EAN = European Article Numbering) comportant un ensemble d'informations relatives à un point de fourniture. L'utilisateur dispose en général d'un code EAN pour l'électricité et un code EAN pour le gaz.

En aucun cas, ces codes n'identifient un client ou un consommateur. Ils restent

définitivement liés au point de fourniture situé à une adresse déterminée. En Région de Bruxelles-Capitale, tous les codes EAN commencent par: 5414489 xxxxxxxxxxx**.

Les codes EAN sont donc mentionnés sur les factures du fournisseur mais peuvent également être obtenus via le service clientèle de Sibelga (T: 02/549 41 00).

- **La durée du contrat**
- **Le délai de résiliation**
- **La possibilité de reconduction tacite**
- **Les coordonnées du fournisseur et de son service clientèle**
- **La procédure à suivre pour contester les factures**
- **La mention que « les conditions générales peuvent être consultées in extenso sur le site internet » du fournisseur**
- ...

* Les listes ci-dessus ne sont pas exhaustives, nous vous invitons à vous référer aux textes légaux notamment sur www.brugel.be pour plus de détails.

** www.metrix.eu

Sur la facture de régularisation :

- **La période couverte par la facture**
- **Les montants intermédiaires déjà facturés**
- **Les informations concernant la TVA**
- **Le nombre d'unités d'énergie consommées**
- **Le montant de la redevance fixé par le fournisseur**
- **Le prix pratiqué par le fournisseur**
- **Le détail du calcul du montant à payer**
- **Le tarif du transport et de distribution**
- **Les taxes et surcharges qui peuvent être fédérales ou régionales**
- **L'évolution de la consommation de l'utilisateur sur les trois années précédentes**
- **La nature des sources d'énergie utilisées pour l'électricité**
- ...

Que faire en cas de plainte ?

BRUGEL a publié une brochure détaillée sur comment et où les consommateurs bruxellois peuvent faire valoir leurs droits.

Elle peut être obtenue gratuitement sur www.brugel.be

ou en appelant le 0800 97 198.

Si un consommateur conteste une facture de gaz et/ou d'électricité, il devra d'abord s'adresser au service clientèle et ensuite au service plainte de son fournisseur. Les coordonnées de ces services doivent être mentionnées sur les factures d'énergie. Si aucune solution ne peut-être trouvée, le consommateur peut s'adresser au :

Service fédéral de Médiation de l'Énergie

Rue Royale 47

1000 Bruxelles

02 / 211 10 60

www.mediateurenergie.be

Pour plus de réponses à vos questions
gaz & électricité à Bruxelles :

www.brugel.be

0800 97 198

brugel ● ●

LE REGULATEUR BRUXELLOIS POUR L'ENERGIE

