

Votre électricité et gaz en 1-2-3

<http://www.electricite.guides-123.be>

en collaboration avec

18pourcent.be
économiser pour la vie

Table des matières

Table des matières	2
Votre électricité et gaz en 123	3
ETAPE 1 : Bon à savoir	4
1. Quoi?	4
2. Qui?	4
3. Types	5
a. TARIFS FIXES & VARIABLES	5
b. HEURES PLEINES & HEURES CREUSES	5
4. Législation.....	7
ETAPE 2 : Payer et épargner	9
1. Constitution du prix.....	9
a. FACTURE.....	9
2. Frais supplémentaires	10
3. Comment payer?.....	10
4. Comment épargner?	11
a. LE MEILLEUR PRIX.....	11
b. AVANTAGES FISCAUX	12
c. PRIMES	13
ETAPE 3 : Comment choisir ?.....	14
1. Comparez le prix & la qualité	14
2. Le contrat	14
a. DUREE.....	14
b. TARIF.....	14
3. Modification du contrat	15
a. CHANGER DE FORMULE TARIFAIRE.....	15
b. CHANGER.....	15
c. DEMENAGEMENT	15
d. NOUVEAU RACCORDEMENT	15
Informations utiles	17
Lexique	18
A propos de guides-123.....	20

Votre électricité et gaz en 123

En 2007, le marché de l'énergie a été libéralisé. Les prix ont changé et la bataille pour obtenir des clients a alors éclaté.

Depuis la libéralisation, les choses ne se sont néanmoins pas simplifiées pour vous, le consommateur. Un contrat à prix fixe ou variable? Électricité verte ou grise? Une chose est sûre, votre facture prend de plus en plus de place dans votre budget. Veillez à ne pas payer trop. Nous passons tout au peigne fin.

ETAPE 1 : Bon à savoir

1. Quoi?

La libéralisation du marché de l'énergie vous permet, en tant que consommateur, de choisir votre fournisseur en gaz naturel et en électricité. Si vous n'avez pas fait un nouveau choix et que vous avez laissé courir votre contrat existant, vous êtes alors automatiquement affilié au fournisseur standard de la région où vous habitez.

Depuis la libéralisation du marché de l'énergie, les différences de prix entre les divers fournisseurs sont devenues plus nettes. Et l'énergie prend une part toujours plus importante dans notre budget mensuel. Comment devons-nous agir?

Nous savons maintenant qu'il est plus avantageux de cuisiner et de se chauffer au gaz qu'à l'électricité, que certains appareils domestiques consomment plus que d'autres. Utiliser l'énergie de manière plus économique est une option. Changer de fournisseur d'énergie en est une autre.

Visitez des sites de comparaison objectifs et vérifiez lequel est le plus avantageux. Cela en vaut certainement la peine!

2. Qui?

Avant la libéralisation, le marché de l'énergie était complètement entre les mains des intercommunales ou des régies communales. Nous distinguons maintenant différents acteurs sur le marché de l'énergie :

- Fournisseur : Le seul partenaire que vous pouvez choisir librement en tant que consommateur. Dans le tableau des frais, c'est aussi le seul poste où la concurrence joue. Votre fournisseur est en outre celui qui vous envoie une facture – généralement chaque mois.
- Producteur : Le fournisseur et le producteur peuvent coïncider.
- Gestionnaire de réseau de transport : En Belgique, le nombre de gestionnaires de réseau de transport est limité. Elia est le seul pour l'électricité; Fluxys est le seul pour le gaz naturel.
- Gestionnaire de réseau de distribution : Les anciennes intercommunales et régies communales ont adopté le rôle de gestionnaires de réseau de distribution. Elles sont responsables du réseau de gaz local et du réseau de basse tension. Il n'y a qu'un gestionnaire de réseau de distribution par région. Le consommateur n'a donc pas le choix. Bien que les gestionnaires de réseau de distribution perçoivent jusqu'à 25% de votre facture - aussi bien pour le gaz que l'électricité - ils ont peu, voire pas, d'influence sur le fait de savoir qui est le fournisseur le plus avantageux.

- Instances de régulation : Les régulateurs ont été créés pour contrôler et réguler les différents acteurs sur le marché de l'énergie. Chaque région a sa propre instance de régulation : VREG en Flandre (Instance flamande de Régulation pour le marché de l'électricité et du gaz), Brugel à Bruxelles (Bruxelles Gaz Electricité) et la CWaPE en Wallonie (Commission Wallonne Pour l'Energie). La CREG ou la Commission pour la Régulation de l'Electricité et du Gaz se charge du contrôle au niveau fédéral.

3. Types

a. TARIFS FIXES & VARIABLES

- Tarif fixe

Le tarif fixe est généralement un peu plus élevé que le tarif variable, mais vous savez constamment ce que vous devez payer. Le tarif est en vigueur tant que votre contrat court, sauf si des taxes ou des modifications surviennent dans les frais du réseau.

Pour l'électricité, le tarif fixe est courant; très peu de fournisseurs de gaz proposent actuellement cette formule à leurs clients.

- Tarif variable

Les tarifs variables ou indexés suivent l'évolution des prix du carburant (pour faire tourner les centrales électriques) et des revenus dans le secteur. Les changements de prix sont calculés sur votre facture.

Ce sont surtout les tarifs du gaz qui peuvent être indexés. Chaque fournisseur indexe ses tarifs à sa manière. L'un indexe davantage que l'autre. Cela n'est souvent pas vraiment transparent pour le client. Certains fournisseurs incluent même dans leurs hausses de prix des paramètres complètement indépendants de l'évolution des prix.

Vous préférez opter pour le tarif variable? Il est alors parfaitement envisageable que votre facture de septembre soit moins élevée que 3 mois plus tard ou l'inverse, et ce pour la même consommation. Les tarifs variables impliquent toujours un certain risque.

b. HEURES PLEINES & HEURES CREUSES

- Le tarif horaire simple

Dans le cas d'un tarif horaire normal ou simple, un compteur unique enregistre votre consommation totale en électricité. Vous payez une indemnité annuelle fixe plus un montant par kWh consommé.

- Le tarif bihoraire

Le tarif bihoraire demande une installation spéciale. Vous avez en effet besoin d'un groupe de 2 compteurs qui enregistrent l'électricité consommée. Un pilotage tarifaire spécial veille à ce que le bon compteur démarre au bon moment.

Dans le cas d'un tarif bihoraire, deux tarifs s'appliquent. Un pour les heures pleines et un pour les heures creuses. Partout, les heures creuses et les tarifs correspondants s'appliquent 9 heures par nuit. Le moment précis où ces 9 heures débutent dépend de votre gestionnaire de distribution et donc de votre région. Vous ne pouvez par conséquent rien y changer. Elles s'étalent soit entre 21h et 6h, soit entre 22h et 7h, soit entre 23h et 8h.

Les heures pleines étaient auparavant connues sous le nom de tarif de jour, alors que les heures creuses étaient appelées tarif de nuit. Depuis le 1er janvier 2007, elles s'appliquent toutefois aussi la journée pendant le week-end, mais pas les jours fériés. La part des heures creuses dans la consommation totale en énergie a de ce fait fortement augmenté (jusqu'à 55%). Le tarif bihoraire n'est néanmoins intéressant qu'à partir d'une certaine consommation annuelle. La hauteur précise de cette consommation annuelle dépend de votre fournisseur et de votre gestionnaire de distribution. Le tarif bihoraire est avantageux à partir d'une consommation moyenne de 1500 kWh pendant les heures creuses. Pour obtenir une évaluation précise, vérifiez votre consommation en heures creuses sur votre facture finale précédente ou suivez attentivement votre compteur électrique pendant une semaine.

Le calcul du prix du tarif bihoraire est un peu plus compliqué que dans le cas d'un tarif simple. Vous payez votre indemnité annuelle fixe ainsi qu'un supplément annuel pour le tarif bihoraire. Vous pouvez alors calculer le prix par kWh consommé en heures creuses et en heures pleines.

- Le tarif de nuit exclusif

Pour le tarif de nuit exclusif, vous avez besoin d'un récepteur de signaux spécial. Les appareils que vous raccordez au compteur de tarif de nuit doivent être pourvus d'un circuit électrique distinct. Ce circuit ne fonctionne alors que pendant 9 heures, la nuit.

Le tarif de nuit exclusif est combiné au tarif horaire simple ou au tarif bihoraire.

- Le tarif pour faible consommation

Vous consommez moins de 1500 kWh dans votre résidence principale? Vous tombez alors automatiquement sous la formule tarifaire "faible consommation".

- Le tarif maison vide

Avec le tarif maison vide, vous ne payez pas d'indemnité fixe. Seule votre consommation réelle vous est facturée (à un prix plus élevé par kWh).

Vous avez des travaux de rénovation ou un long voyage en vue? Vous êtes propriétaire d'une habitation et vous attendez la location ou la vente de votre immeuble? Informez-vous alors auprès de votre fournisseur pour savoir si cette formule vous fera gagner de l'argent. La diminution de votre forfait intermédiaire est parfois plus avantageuse que le tarif maison vide.

- Le tarif trihoraire

Le tarif trihoraire est une variante du tarif bihoraire. Il est apparu dans les années '90 à titre d'expérimentation pour décharger le réseau électrique pendant les heures pleines. En appliquant des tarifs élevés à des heures cruciales et pendant les mois d'hiver, on a essayé d'encourager le consommateur à réduire sa consommation pendant les heures pleines.

Le tarif trihoraire présente deux circuits électriques. Il y a tout d'abord et surtout le circuit normal qui fournit de l'électricité 24/7 pour les appareils domestiques : pour cuisiner, nettoyer, éclairer, etc. Il y a ensuite un circuit déconnectable pour certains appareils. Ces appareils ne sont pas utilisés pendant les heures pleines.

Depuis la libéralisation du marché de l'énergie, le tarif trihoraire n'est plus proposé. Les consommateurs qui disposaient d'une installation pour le tarif trihoraire ont pu passer sans problème au tarif bihoraire.

4. Législation

Depuis le 1er juillet 2003, le marché de l'électricité et du gaz est complètement libéralisé en Flandre. En Wallonie, vous avez la possibilité de passer à l'énergie verte depuis avril 2004. D'autres options et la libéralisation bruxelloise ont suivi en juillet 2007. L'objectif de la libéralisation était de faire naître la concurrence, ce qui entraînerait une baisse des prix et une amélioration des services.

La libéralisation est une conséquence des Directives européennes du 19 décembre 1996 et du 22 juin 1998. Celles-ci ont imposé à tous les États membres de l'Union européenne d'ouvrir le marché du gaz et de l'électricité à la concurrence. 2007 était la date limite.

Avant la libéralisation, ce sont les intercommunales qui se chargeaient à la fois de la distribution, de la fourniture et de la vente d'énergie sur leur territoire. La libération a découlé sur une séparation de ces activités : les intercommunales garantissent la distribution sur leur territoire, les fournisseurs prennent la vente d'électricité et de gaz à leur compte.

Le marché belge est divisé en 3 marchés régionaux (Flandre, Bruxelles et Wallonie). Pour intervenir sur un de ces marchés, un fournisseur doit disposer d'une licence valable. Cette licence est remise par le ministre de l'énergie ou par l'instance de régulation de la région en question (VREG en Flandre, CwAPE en Wallonie, Brugel à Bruxelles), après une évaluation positive de la capacité financière et technique, de l'indépendance administrative et juridique et de la fiabilité professionnelle. Une

licence peut être retirée à tout moment s'il apparaît que le fournisseur ne respecte pas ses engagements socio-économiques, écologiques et techniques.

Les gestionnaires du réseau sont aussi soumis à des obligations légales. Ils se chargent de l'exploitation, l'entretien et l'amélioration du réseau local d'électricité ou de gaz.

ETAPE 2 : Payer et épargner

1. Constitution du prix

a. FACTURE

Depuis la libéralisation du marché de l'énergie, une répartition des tâches s'est imposée. Vous la retrouvez aussi dans la facturation. Vous ne payez heureusement qu'une facture, à votre fournisseur d'énergie. Celui-ci reverse à ses partenaires la part à laquelle ils ont droit.

Le montant total sur votre facture est constitué de trois grandes parties :

- **Energie** : Il s'agit du montant qui revient intégralement à votre fournisseur. La somme se compose d'une éventuelle cotisation annuelle fixe et de l'indemnité en fonction de votre consommation. Votre fournisseur détermine ses propres tarifs. Votre choix est donc déterminant.

Cette partie représente environ 65% de votre facture.

- **Réseau** : Cette somme dépend de votre consommation et est destinée à votre gestionnaire de réseau de transport et de distribution. Les tarifs dépendent du nombre d'habitants par km². Au plus il y a d'habitants, au plus le prix est bas. Ce qui explique les éventuelles différences régionales.

Les frais de transport représentent environ 7% de votre facture; la somme pour le réseau de distribution s'élève à 25% de votre facture totale.

- **Taxes** : Les différentes autorités perçoivent diverses taxes. Vous payez la TVA au gouvernement fédéral, une cotisation énergétique, le financement de la CREG, une cotisation pour le fonds Kyoto, une contribution pour la dénucléarisation des sites nucléaires, une cotisation pour le fonds social et la contribution clients protégés.

En Wallonie, vous payez une taxe sur votre raccordement et l'utilisation du réseau routier. Cela permet de financer la CWaPE et les mesures dans le cadre d'une consommation énergétique rationnelle.

Jusqu'au 1er janvier 2008, il est possible que vous payiez aussi en Flandre la taxe Elia. Celle-ci a été créée pour compenser la perte de revenus subie par les communes à la suite de la libéralisation du marché de l'énergie. Bien que cette taxe ait maintenant été officiellement supprimée – pour être malheureusement intégrée dans les frais de distribution – vous avez intérêt à contrôler votre facture à ce niveau. En effet, tout le monde ne prend pas la loi au pied de la lettre.

Les taxes représentent environ 2% du montant total de votre facture.

Si nous comparons le prix total avant et après la libéralisation, il est difficile de dire que l'énergie est devenue moins chère. Les frais de transport et de distribution ont chuté mais la hausse des prix du carburant et des taxes a annihilé cette baisse.

Bien que votre gestionnaire de distribution ait une grande part du montant total de votre facture d'énergie, ses tarifs ont peu, voir pas, d'influence sur la question de savoir qui est le fournisseur le plus avantageux dans votre cas.

Nous remarquons par contre une différence régionale entre la Flandre et Bruxelles. Dans la région de Bruxelles-Capitale, le nombre de fournisseurs est en effet très faible, la concurrence est donc quasi inexistante. Vous économisez néanmoins en choisissant une formule à votre mesure.

Pour obtenir des simulations, surfez sur des sites de comparaison objectifs. Vous découvrirez rapidement et facilement le fournisseur qui est le plus avantageux pour vous.

2. Frais supplémentaires

Chaque habitation neuve est pourvue d'un compteur gaz et/ou électricité. Certains fournisseurs louent ces compteurs, d'autres supposent que vous entreprenez les démarches nécessaires pour l'achat et le placement d'un tel compteur.

De plus, il est important de savoir que tous les compteurs ne sont pas identiques. Vous disposez d'un compteur pour tarif normal mais vous souhaitez passer au tarif bihoraire? Vous devez alors acheter un nouveau compteur. Le prix d'un compteur pour un tarif bihoraire dépend de votre gestionnaire de réseau de distribution et oscille entre 100€ et 500€, armoire non comprise.

Vous envisagez ce changement? Vérifiez quand même si un passage au tarif bihoraire est réellement avantageux suivant votre profil de consommation.

3. Comment payer?

Les factures intermédiaires sont des avances sur la facture finale qui est généralement dressée chaque année. Vous recevez normalement une facture intermédiaire chaque mois. Selon votre fournisseur, vous pouvez parfois aussi opter pour une facturation bimestrielle ou trimestrielle.

Êtes-vous déjà client? Le montant de cette facture intermédiaire dépend alors de votre consommation lors de l'année précédente. Pour les nouveaux clients, la plupart des fournisseurs d'énergie appliquent une consommation moyenne. Vous souhaitez augmenter ou diminuer le montant de votre facture intermédiaire? C'est possible. Tenez alors compte des conséquences qu'une facture intermédiaire moins élevée peut avoir à la fin de l'année.

Une fois par an, une personne d'une entreprise de mesure indépendante se présente chez vous. Celle-ci remet vos données à votre fournisseur. Sur la base de ces chiffres, votre consommation est réglée annuellement.

4. Comment épargner?

a. LE MEILLEUR PRIX

Le marché libre de l'énergie impose aux fournisseurs de rester constamment compétitifs, aussi bien au niveau des prix que des services. La situation n'est néanmoins pas plus transparente. Mais si vous êtes attentif, vous pouvez économiser une coquette somme.

- Ne restez pas chez votre fournisseur standard uniquement parce que c'est facile. La libéralisation a contribué à la baisse des tarifs. Malheureusement, cela ne se remarque pas chez les grands fournisseurs d'énergie étant donné la hausse des prix du carburant.
- Si vous êtes satisfait des prix et services de votre fournisseur standard, pensez quand même à renouveler votre contrat. La différence avec les clients dormants est que vous bénéficiez d'une réduction de 2% ou d'une autre formule tarifaire avantageuse en choisissant consciemment ce fournisseur standard.
- Si vous payez vos factures par domiciliation, certains fournisseurs d'énergie vous offrent une réduction de 10 à 15€.
- Optez pour des tarifs fixes, surtout en ces temps d'instabilité des prix. Vous savez ainsi à quoi vous attendre. Si la différence entre les tarifs variables et fixes est très grande, envisagez alors quand même le tarif variable à plus court terme. Le tarif variable implique toutefois un certain risque; cela a parfois aussi son importance.
- Lors du choix du fournisseur, votre consommation joue également un rôle. Il existe en effet des formules spéciales pour les grands consommateurs et vice versa.
- Informez-vous auprès de la CWaPE pour savoir si vous entrez en ligne de compte pour les tarifs sociaux. Certaines personnes et certains ménages ont droit à un prix maximal et à des tarifs réduits pour l'électricité et le gaz naturel.
- Vous recevez actuellement un nombre forfaitaire de kWh gratuit de la part du gouvernement, c'est-à-dire 100 kWh par ménage augmenté de 100 kWh par membre.
- Sachez quand vos heures creuses s'appliquent. Cela diffère suivant votre gestionnaire de réseau de distribution. Il serait dommage de vous tromper d'une heure si vous faites l'effort d'adapter votre consommation d'énergie aux heures pleines et creuses.

- Vous allez faire des rénovations ou vous partez pendant un certain temps à l'étranger? Il existe des tarifs spéciaux pour les habitations vides. Informez-vous sur les tarifs pour faible consommation et le tarif maison vide.
- Vous êtes l'heureux propriétaire d'une maison en construction? Demandez alors les différents raccordements en même temps (électricité, eau, gaz). Non seulement vous économisez du temps et des efforts, mais les travaux de terrassement ne doivent aussi être effectués qu'une seule fois.
- Vous optez pour un tarif bihoraire? Soyez alors attentif au rapport entre le tarif en heures creuses et celui en heures pleines en cas de modifications de prix. Les changements de rapports coûtent cher. Évitez les mauvaises surprises et anticipez!
- Certains fournisseurs d'énergie offrent une réduction unique aux nouveaux clients.
- Envisagez l'énergie verte. Elle est non seulement bonne pour l'environnement, mais aussi pour votre portefeuille. Contrairement à ce que beaucoup de personnes pensent, l'énergie verte n'est pas plus chère qu'une autre.
- Le gouvernement promeut l'énergie verte (production d'électricité à partir des sources d'énergie renouvelables) au moyen d'un quota et de certificats d'électricité verte. Chaque fournisseur d'électricité est obligé de payer une cotisation de 0,30€/kWh sur chaque kWh consommé. Vérifiez combien votre fournisseur vous réclame à ce niveau.

b. AVANTAGES FISCAUX

Indépendamment du choix d'un certain fournisseur d'énergie, le gouvernement vous octroie des avantages si vous vous souciez de l'environnement. Le gaz naturel peut entraîner une réduction d'impôts considérable. Les démarches suivantes pour économiser de l'énergie vous offrent des avantages fiscaux :

- remplacer votre ancienne installation par une nouvelle chaudière à condensation;
- entretenir de votre chaudière au gaz;
- placer des vannes thermostatiques;
- installer un chauffe-eau solaire;
- faire effectuer un audit énergétique.

Les locataires, bailleurs, syndicats, consommateurs domestiques et entreprises peuvent revendiquer la réduction d'impôts.

c. PRIMES

Tout comme les avantages fiscaux qui vous sont offerts par le gouvernement, vous pouvez compter sur une prime en cas d'investissements en faveur de l'environnement, et ce quel que soit votre fournisseur d'énergie :

- chaudière à condensation au gaz;
- poêle;
- chauffe-eau de cuisine;
- chauffe-eau instantané au gaz;
- sèche-linge au gaz;
- atteindre un niveau de prestations énergétiques pour les nouvelles constructions;
- feuille d'isolation pour radiateur;
- vannes thermostatiques;
- chauffe-eau solaire.

Ici aussi les locataires, les bailleurs, les syndicats, les consommateurs domestiques et les entreprises entrent en ligne de compte.

ETAPE 3 : Comment choisir ?

1. Comparez le prix & la qualité

Il existe différentes raisons de changer de fournisseur d'électricité. Vous souhaitez de l'électricité verte, un prix moins élevé, un tarif fixe ou variable, un meilleur service, des modalités de résiliation plus flexibles, etc.

La formule adéquate dépend de votre consommation, de la composition de votre ménage et de votre utilité du gaz et de l'électricité. Certains fournisseurs sont plus avantageux en cas de faible consommation, d'autres proposent des formules intéressantes en cas de consommation importante. Ne vous laissez donc pas entraîner par le fournisseur. Cherchez celui qui propose la formule à votre mesure!

Informez-vous également sur le fonctionnement du service clients de votre futur fournisseur d'énergie. Celui-ci est souvent le baromètre d'un service de qualité et fiable.

Des sites de comparaison objectifs simulent votre facture sur la base des différentes formules chez les divers fournisseurs. Faites le test!

2. Le contrat

a. DUREE

Tarifs et factures compliqués, conditions générales complexes, factures intermédiaires et finales. On ne peut pas faire moins simple.

Pour ce qui est de la durée de votre contrat, vous n'avez heureusement que deux possibilités. Dans le cas d'un contrat à durée déterminée, la date de début, l'échéance, le délai de préavis et la possibilité d'un prolongement tacite doivent être mentionnés. Pour un contrat à durée indéterminée, une durée minimale est d'application. Tout comme dans le cas d'un contrat à durée déterminée, votre contrat mentionne également le délai de préavis et la date de début.

b. TARIF

Pour le prix, vous avez différentes possibilités. Sachez que le tarif fixe et le tarif variable sont tous deux valables pour toute la durée de votre contrat. Votre choix est irrévocable, à moins que vous ne souhaitiez vous attirer des difficultés et des frais.

3. Modification du contrat

a. CHANGER DE FORMULE TARIFAIRE

En principe, la formule choisie vaut pour toute la durée de votre contrat. Si vous avez un contrat à durée indéterminée, vous devez vous tenir aux modalités de résiliation avant de pouvoir changer gratuitement.

Vous avez un tarif en vue qui correspond mieux à votre profil de consommation? Et le temps d'attente vous semble un peu trop long? Vous pouvez vous attendre à des frais – en fonction de votre fournisseur. Envisagez donc d'épargner avec cette nouvelle formule les éventuels frais de changement de formule tarifaire.

b. CHANGER

La procédure pour changer de fournisseur d'énergie est très simple. Tout ce que vous devez faire, c'est avertir le nouveau fournisseur. Ensuite, les fournisseurs (l'ancien et le nouveau) et le gestionnaire de réseau suivent mutuellement la procédure de transfert. Vous communiquez la situation de votre compteur et votre ancien fournisseur établit une facture finale.

Changer de fournisseur ne requiert aucune modification de l'installation existante. Cela vaut également pour un passage à l'énergie verte. Vous avez respecté les conditions de résiliation de votre contrat en cours? Ce changement est alors en outre gratuit.

Si vous voulez résilier de façon anticipée, certains fournisseurs vous facturent une indemnité de résiliation. Consultez donc attentivement les conditions générales de votre contrat. Cette indemnité peut s'élever jusqu'à 75€.

c. DEMENAGEMENT

Vous déménagez et vous souhaitez rester chez le même fournisseur d'énergie? La CWaPE a élaboré un formulaire en collaboration avec les fournisseurs et les gestionnaires de réseau afin que vous signaliez votre déménagement à votre fournisseur. Avertissez votre fournisseur d'électricité et de gaz au moins un mois avant votre déménagement.

d. NOUVEAU RACCORDEMENT

Vous souhaitez un nouveau raccordement pour l'électricité et/ou le gaz? Introduisez alors une demande auprès de votre gestionnaire de réseau. Par écrit, par e-mail ou sur le site web de votre gestionnaire de réseau. Vous ne savez pas qui est votre gestionnaire de réseau? Allez jeter un œil sur le site de la CWaPE. A partir de votre code postal, on vous indique à qui vous devez vous adresser.

Le prix d'un nouveau raccordement dépend de votre commune. Chez certains gestionnaires de réseau, vous pouvez économiser en effectuant vous-même les travaux préparatoires. Chez d'autres,

cette possibilité n'existe pas. Introduisez quoi qu'il en soit votre demande dans les délais. Le raccordement peut en effet se faire attendre.

Informations utiles

- En cas de changement de fournisseur ou de déménagement, votre gestionnaire de réseau de distribution se présente chez vous pour relever votre compteur.
- Selon l'accord sectoriel de 2006, le service clients de tout fournisseur en énergie agréé doit répondre aux questions ou plaintes du consommateur dans les 5 jours. Soit par téléphone, soit par la poste, soit par e-mail.
- Votre gestionnaire de réseau de distribution est propriétaire de votre compteur de gaz naturel. Si vous changez de fournisseur, vous gardez votre compteur.
- En cas de panne de gaz ou d'électricité, ne vous adressez pas à votre fournisseur mais au gestionnaire du réseau de distribution.

Lexique

Brugel

Brussel Gaz Electricité. Instance de régulation de la Région Bruxelles-Capitale.

Clients dormants

Clients n'ayant pas signé un nouveau contrat à la libéralisation du marché de l'énergie.

Clients protégés

Les clients protégés sont des consommateurs capables de prouver qu'ils, ou toute autre personne vivant sous le même toit, sont sous la guidance budgétaire du CPAS, qu'ils suivent un règlement collectif de dettes, qu'ils bénéficient d'une intervention majorée auprès de la mutuelle ou qu'ils ont droit au prix social maximal pour la fourniture en électricité et en gaz naturel.

Code EAN

EAN signifie European Article Numbering. Chaque raccordement au réseau d'électricité ou de gaz naturel a son propre numéro d'identification, appelé code EAN. Ces codes sont valables dans toute l'Europe.

Consommateur domestique

out individu qui consomme de l'électricité et/ou du gaz naturel pour répondre à ses besoins personnels ou à ceux de sa famille.

CREG

Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz. Instance fédérale de régulation.

CWaPE

Commission Wallonne Pour l'Energie. Instance de régulation wallonne.

Électricité verte

Électricité obtenue à partir de sources d'énergie renouvelables.

Elia

Le gestionnaire national du transport d'électricité.

Fluxys

L'entreprise nationale de transport de gaz naturel. Fluxys gère le transport de gaz naturel sur le réseau belge.

Instance de régulation

Institution qui surveille les différents acteurs du marché de l'énergie. Il existe trois instances régionales (VREG, Brugel et CWaPE) et une instance fédérale (CREG). Chaque instance de régulation ou régulateur a une mission de contrôle et consultative.

Intercommunale

Association de plusieurs communes dans le but de réaliser certaines tâches d'intérêt commun, par exemple au niveau des équipements d'utilité publique comme l'électricité et le gaz.

Depuis la libéralisation du marché de l'énergie, la tâche des intercommunales est réduite à la responsabilité du réseau local de gaz et du réseau de basse tension. De nos jours, on ne parle plus d'intercommunales, mais de gestionnaires des réseaux de distribution.

KWh

Kilo Watt Heure. Unité qui exprime une certaine quantité d'énergie. Votre consommation d'énergie est exprimée en kWh, vous payez par kWh consommé.

Tarif bihoraire

Avec un compteur tarifaire bihoraire pour l'électricité, vous bénéficiez de deux tarifs : un tarif aux heures pleines et un tarif moins cher aux heures creuses.

VREG

Instance de régulation flamande pour le marché de l'électricité et du gaz. La VREG contrôle si tous les acteurs du marché flamand de l'énergie respectent les règles.

A propos de guides-123

Guides-123 veut vous renseigner de façon objective et de qualitative sur les différents thèmes qui vous concernent en tant que consommateur.

- www.credit-logement.guides-123.be
- www.pret.guides-123.be
- www.carte-de-credit.guides-123.be
- www.epargne.guides-123.be
- www.television-numerique.guides-123.be
- www.gsm.guides-123.be
- www.internet.guides-123.be
- www.electricite.guides-123.be
- www.assurance-vie.guides-123.be
- www.assurance-voiture.guides-123.be
- www.assurance-habitation.guides-123.be

Vous avez des questions ou remarques? Envoyez donc un email à : info@guides-123.be

Vous voulez comparer les prix? Alors rendez-vous sur notre site partenaire : www.18pourcent.be