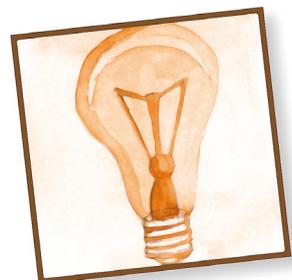
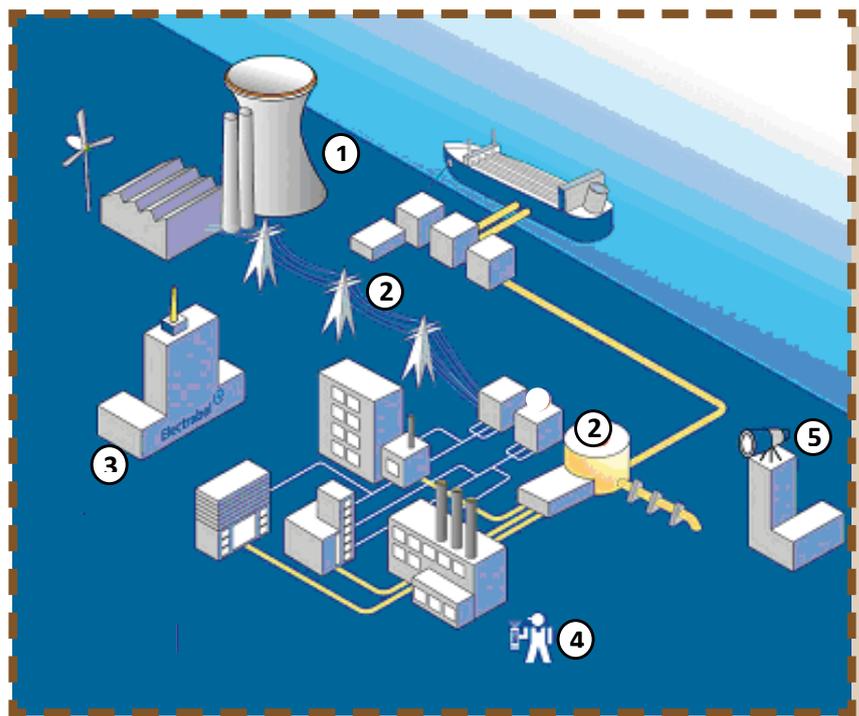


« Depuis la libéralisation de l'énergie, je ne comprend plus rien au marché du gaz et de l'électricité. Avant, c'était simple car on avait seulement Electrabel mais maintenant c'est devenu compliqué. J'aimerais vraiment savoir comment le marché de l'énergie fonctionne ? »



## JE MAÎTRISE LE MARCHÉ DU GAZ ET DE L'ÉLECTRICITÉ !



### 1. LES PRODUCTEURS ET IMPORTATEURS :

Ce sont les entreprises qui produisent de l'énergie. Les entreprises de production d'électricité sont juridiquement séparées des sociétés qui vendent l'électricité aux consommateurs mais elles restent tout de même liées les unes aux autres. En achetant l'électricité (ou le gaz) aux producteurs (ou aux importateurs), les fournisseurs servent d'intermédiaires aux consommateurs. Vous n'aurez donc pas de contact avec les producteurs ou avec les importateurs.

### 2. LE GESTIONNAIRE DU RÉSEAU DE TRANSPORT :

Il assure le transport de l'énergie du producteur au réseau de distribution. Pour l'électricité, c'est la société Elia qui est le gestionnaire du réseau de transport haute tension. Le transport de gaz naturel à haute pression est pris en charge par la société Fluxys depuis les frontières du pays jusqu'aux postes de réception des gestionnaires.

<sup>(1)</sup> Le marché de l'énergie et les différents intervenants en matière d'énergie. RWADE.

### 3. LES FOURNISSEURS :

Les fournisseurs achètent « en gros » l'électricité et le gaz aux producteurs et aux importateurs et les revendent aux consommateurs. Les différents fournisseurs sont: Lampiris, Nuon, Luminus, Essent, Electrabel, Belpower. Depuis le premier janvier 2007, si vous n'avez pas signé de contrat explicite avec un fournisseur de votre choix, un fournisseur vous a été désigné par défaut.

#### Dans quelles circonstances contacter mon fournisseur?

**Pour tout ce qui concerne les contrats :** les fournisseurs prévoient d'accorder au consommateur un délai de réflexion d'au moins 12 jours ouvrables, qui commencent à courir après l'envoi de la confirmation du contrat. Si vous regrettez d'avoir signé, le client dispose de la faculté de renoncer à ce contrat par lettre recommandée avec accusé de réception.

**Pour tout ce qui concerne les factures :** si vous recevez deux factures provenant de fournisseurs différents, si vous voulez contester le montant de votre facture, si vous voulez négocier un plan de paiement, quand vous déménagez,...

### 4. LES GESTIONNAIRES DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION :

Le gestionnaire de réseau de distribution achemine l'électricité et le gaz naturel jusqu'aux consommateurs finaux via le réseau de basse tension et de basse pression.

C'est le gestionnaire de réseau de distribution qui gère les fils électriques et les conduites de gaz qui arrivent jusque chez moi, qui vient placer mon compteur à budget, qui relève les index de mon compteur, qui vient me raccorder au réseau ou couper mon alimentation qui arrive jusque chez moi, qui vient placer mon compteur à budget, qui relève les index de mon compteur, qui vient me raccorder au réseau ou couper mon alimentation.

#### Vous avez donc deux interlocuteurs possibles :

- *le fournisseur d'énergie en qui concerne la fourniture d'énergie ;*
- *le gestionnaire de réseau en ce qui concerne le raccordement.*

Il y a plusieurs types de gestionnaire de réseau, en fonction de la région dans laquelle vous habitez: **la région de Charleroi est couverte par ORES.**

Pour savoir quel est le gestionnaire de réseau dans d'autres régions, vous devez contacter votre fournisseur ou retrouver une facture antérieure au premier janvier 2007 avant la libéralisation ou encore visiter le simulateur tarifaire.

#### **ATTENTION UN BON CONSEIL : IL FAUT TOUJOURS BIEN LIRE LE CONTRAT AVANT DE LE SIGNER!** Avant de choisir et de signer un contrat, il est important de faire attention à certains éléments :

- ✓ *la date d'entrée en vigueur du contrat et sa durée, les conditions de renouvellement et/ ou la fin de contrat. En effet, chez certains fournisseurs, si vous ne renouvelez pas votre contrat afin la fin de ce dernier, vous risquez d'être sans gaz et sans électricité ;*
- ✓ *les prix unitaires à la date d'entrée en vigueur du contrat ;*
- ✓ *l'éventuelle formule d'indexation du prix du kilowattheure ;*
- ✓ *les modalités de paiement des factures ;*
- ✓ *les services fournis et les délais de raccordement ;*
- ✓ *les moyens d'information sur l'indexation, les redevances, surcharges ;*
- ✓ *les compensations et remboursements en cas de défaut de qualité ;*
- ✓ *les dispositions applicables en cas de litige.*

# ANNEXE FICHE B.1

## 3. LES RÉGULATEURS :

Ils examinent si tous les acteurs du marché de l'énergie respectent les normes légales et les exigences de qualité. Il existe un régulateur fédéral, la Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz (CREG), et trois régulateurs régionaux. En Région wallonne, il s'agit de la Commission Wallonne pour l'Energie (CWaPE).

### LES DIFFÉRENTS SERVICES À CONTACTER EN CAS DE PROBLÈMES:

#### La CWAPE :

Ce service protège les ménages en difficulté. La commission wallonne pour l'énergie contrôle, entre autres, les obligations de service public dans les limites de ses compétences. Toute question ou plainte relative aux procédures de défaut de paiement, aux conditions d'accès du tarif social, au compteur à budget, ou au déménagement peut lui être adressée, principalement les plaintes qui concernent le gestionnaire de réseau. Les plaintes relatives à la qualité du service clientèle des fournisseurs, au paiement des factures, à une contestation du montant de la facture et/ou du contrat doivent être plutôt adressées au Service de Médiation de l'Energie fédéral.



**Infraction à la législation wallonne : CWAPE, Avenue G. Bovesse, 103 • 5100 Namur  
Tel 081/330.810 • Fax : 081/330.811 • <http://www.cwape.be>**

#### SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE :

Tout problème entre un client et un fournisseur dans le cadre du fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz naturel. Attention, pour y faire appel, vous devez avoir tenté de régler le litige directement avec le fournisseur mais sans succès et votre litige ne doit pas remonter à plus d'un an.

**Rue Royale, 47  
1000 • Bruxelles**

**Tel 02/211.10.60 Fax : 02/211.10.69**

#### CALL CENTER ET SIMULATEUR TARIFAIRE :

Pour comparer les prix des fournisseurs: le call center de la Région wallonne peut vous fournir des informations concernant la comparaison entre les différents fournisseurs : **078/15.00.06**

Le site de la CWAPE permet de comparer également les contrats de différents fournisseurs grâce à un test en ligne sur un simulateur de tarif : **<http://www.cwape.be>**.

*Munissez-vous de votre dernière facture de consommation.*

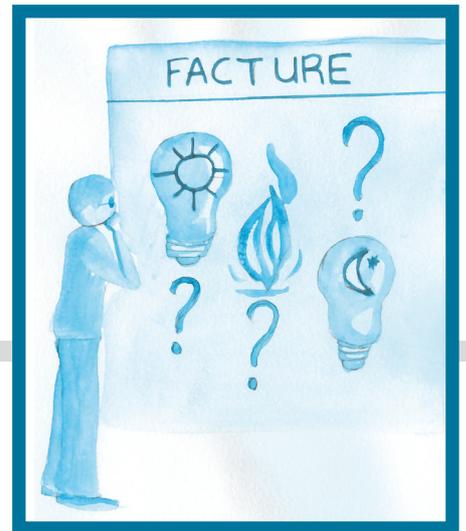
### POUR LES INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR INTERNET

- ▶ <http://energie.wallonie.be>
- ▶ <http://www.liberalisation-gaz-electricite.be>
- ▶ <http://cwape.be>

### INFORMATIONS SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

- ▶ <http://www.mineco.fgov.be>

« Je n'arrive pas à déchiffrer ma facture d'énergie, c'est trop compliqué pour moi. Je ne sais même pas ce que je paie, à qui, comment et pourquoi ? C'est vraiment du charabia pour moi ! »



## COMPRENDRE MA FACTURE DE GAZ ET D'ÉLECTRICITÉ<sup>(1)</sup>

### BIEN COMPRENDRE SA FACTURE ÉLECTRICITÉ

**N° de client et N° de facture**

**Coordonnées du fournisseur**

Numéro de client : 2 201 358 195  
 Numéro de facture : 706 963 090 533

Votre code Zoomit : 82657  
 Votre code d'activation web : 1005281045  
 (www.electrabel.be/inscrire)

**Coordonnées du client**

Adresse de facturation

**Dates correspondant à la période de consommation**

Date de facture 20 février 2012

**Code EAN pour l'électricité. Il est lié au domicile.**

**Code EAN pour l'électricité. Il est lié au domicile.**

**Coût de la consommation d'énergie**

**Coût de l'acheminement de l'énergie (réseau)**

**Coût de la redevance (taxes versées autorités)**

**Electrabel**  
GDF SUEZ

Une question ?  
 www.electrabel.be/info  
 Contact Center : 078 78 20 20  
 accessible : lu-ve 8:00-20:00 sa 9:00-13:00  
 Bureau : bpost  
 Ch. de Charleroi 87 • Gilly  
 ouvert : lu-ve 9:00 - 12:30 et 13:30 - 16:30  
 Lettres : Electrabel  
 Boîte postale 10888 • 5000 Namur 1

En cas d'odeur de gaz : 0800 87 0 87 (24h/24)  
 (gestionnaire de réseau IGH)  
 En cas de panne électrique : 078 78 00 (24h/24)  
 (gestionnaire de réseau IEH)

**Facture**  
période du 19-02-2011 au 18-02-2012

**Adresse de consommation**

Électricité - EAN 541449020706023243	hors TVA	1.608,57
Énergie (Electrabel)		820,69
Coûts de réseau (reversés à IEH)		693,10
Redevances (reversées à diverses autorités)		76,19
Période entre le relevé et la date de facture		18,59
Gaz naturel - EAN 541449020706023250		1.773,67
Énergie (Electrabel)		1.211,35
Coûts de réseau (reversés à IGH)		485,42
Redevances (reversées à diverses autorités)		47,00
Période entre le relevé et la date de facture		29,90
Montants intermédiaires déjà facturés (€ 3.675,54 TVA comprise)		- 3.040,84
<b>Total (hors TVA)</b>		<b>341,40</b>
<b>Total montant TVA</b>		<b>71,07</b>
<b>Total (TVA comprise)</b>		<b>€ 412,47</b>

**Montant qui doit être payé pour la consommation d'électricité htva**

**Montant qui doit être payé pour la consommation de gaz htva**

**Montants intermédiaires déjà payés qui sont déduits de la facture**

**Total de la facture de consommation de gaz et d'électricité**

**Date de paiement de la facture**

**Compte bancaire et référence de paiement**

**Nouveau montant à payer mensuellement**

**€ 369,50**

**Montant qui doit être payé pour la consommation d'électricité htva**

**Montant qui doit être payé pour la consommation de gaz htva**

**Montants intermédiaires déjà payés qui sont déduits de la facture**

**Total de la facture de consommation de gaz et d'électricité**

**Date de paiement de la facture**

**Compte bancaire et référence de paiement**

**Nouveau montant à payer mensuellement**

**€ 369,50**

**Veuillez payer le montant de € 412,47 avant le 9 mars 2012.**  
 - Sur le compte IBAN BE-46 0003 2544 8336 (BIC = BPOTBEB1) d'Electrabel Customer Solutions sa  
 - Avec la communication structurée suivante: ++430/2815/86240++

**Montants supplémentaires sont toujours exprimés en euros.**

**En règlement vos factures à temps, vous vous épargnez des frais inutilisés. En cas de retard de paiement, nous sommes contraints de vous envoyer un rappel. Le coût de ce rappel (€ 5,46) vous est alors facturé. Si vous ne réagissez pas à ce rappel, les frais peuvent s'élever à € 13,63 supplémentaires en cas de mise en demeure.**

**Votre nouveau montant mensuel (TVA comprise)**  
 Ce montant vous sera facturé mensuellement à partir du 19 mars 2012.  
 Vous trouvez le détail de ce montant dans la rubrique 'Facture intermédiaire'.

Page 1 de 8

<sup>(1)</sup> Basé sur « Les équipes populaires. 2006 » Remis à jour par nos soins.  
[http://www.equipespopulaires.be/var/www/eqpop/www.equipespopulaires.be/IMG/pdf/ma\\_facture\\_je\\_maitrise-site.pdf](http://www.equipespopulaires.be/var/www/eqpop/www.equipespopulaires.be/IMG/pdf/ma_facture_je_maitrise-site.pdf)

## Données de la facture :

**Code EAN :** Tout le monde a reçu le code EAN (European Article Number), ce code permet de faire identifier votre point de fourniture auprès du fournisseur que vous allez choisir. Ce code est très important, veillez à ne pas le perdre. Ce code est celui de votre domicile, en cas de déménagement, vous devez le transmettre à votre successeur et veillez à recevoir celui de votre nouveau logement. Si ce code est égaré, le gestionnaire de réseau est tenu de vous le fournir à nouveau.

**Adresse de domiciliation du client:** c'est l'adresse de la personne

**Adresse de consommation :** Elle peut être différente de l'adresse de domiciliation si, par exemple, la personne qui paie la facture n'est pas la même que celle qui consomme.

**Les données de comptage** se réfèrent au relevé de votre compteur, dont le numéro est indiqué. Ce relevé est l'index. Le premier chiffre correspond au relevé de compteur à la date finale de la période facturée. Le second à la date initiale. La différence entre les deux chiffres correspond au nombre de kWh consommés sur la période donnée. Le kilo/Watt/heure est l'unité de mesure.

## TARIF POUR L'ÉLECTRICITÉ :

**Il existe plusieurs tarifs. Votre facture indique celui auquel vous avez souscrit.**

- Le tarif normal : le prix est le même quelle que soit l'heure où l'on consomme.
- Le tarif bi-horaire distingue la consommation de jour et de nuit, celle-ci étant moins chère. Ce tarif implique l'installation un compteur spécial.
- Le tarif exclusif nuit et le tarif tri-horaire conviennent pour certains types d'appareils et impliquent l'installation de compteurs spécifiques.
- Le tarif social est un tarif réduit qui s'applique aux personnes qui perçoivent une allocation (*revenu d'intégration, revenu garanti ou aide aux personnes âgées, allocation aux moins valides, intervention du CPAS...*), c'est-à-dire les clients dits protégés.

**Redevance :** La redevance (ou abonnement) est un montant fixe qui correspond au coût lié à la mise à disposition et à l'entretien du réseau d'électricité, dont le compteur. Le coût d'abonnement pour celui-ci peut varier selon le type de tarif choisi.

**Consommation :** Ce chiffre correspond au nombre de kWh consommés multiplié par le prix au kWh, exprimé en euro cents.

**Adresse de l'intercommunale** à laquelle vous êtes raccordé(e), en fonction de la région où vous résidez (au dessus à droite).

**N° du client (toujours le même) et numéro de la facture**

# COMPRENDRE MA FACTURE DE GAZ ET D'ÉLECTRICITÉ (SUITE)

## BIEN COMPRENDRE SA FACTURE GAZ

Numéro de client : 2 201 358 195  
 Numéro de facture : 706 963 090 533

Votre code Zoomit : 82657  
 Votre code d'activation web : 1005281045  
 (www.electrabel.be/inscire)



**Une question ?**  
[www.electrabel.be/info](http://www.electrabel.be/info)  
**Contact Center** : 078 78 20 20  
 accessible : lu-ve 8:00-20:00 sa 9:00-13:00  
**Bureau** : bpost  
 Ch. de Charleroi 87 • Gilly  
 ouvert : lu-ve 9:00 - 12:30 et 13:30 - 16:30  
**Lettres** : Electrabel  
 Boîte postale 10888 • 5000 Namur 1

**En cas d'odeur de gaz** : 0800 87 0 87 (24h/24)  
 (gestionnaire de réseau IGH)  
**En cas de panne électrique** : 078 78 78 00 (24h/24)  
 (gestionnaire de réseau IEH)



JJBEA122022101260464320 700/BECFRWCI

**Date de facture 20 février 2012**

### Facture

#### période du 19-02-2011 au 18-02-2012

**Adresse de consommation** : RUE DES ECOLES 2, 6044 ROUX hors TVA

<b>Électricité</b> - EAN 541449020706023243	1.608,57
Énergie (Electrabel)	820,69
Coûts de réseau (reversés à IEH)	693,10
Redevances (reversées à diverses autorités)	76,19
Période entre le relevé et la date de facture	18,59
<b>Gaz naturel</b> - EAN 541449020706023250	1.773,67
Énergie (Electrabel)	1.211,35
Coûts de réseau (reversés à IGH)	485,42
Redevances (reversées à diverses autorités)	47,00
Période entre le relevé et la date de facture	29,90
Montants intermédiaires déjà facturés (€ 3.675,54 TVA comprise)	- 3.040,84
<b>Total (hors TVA)</b>	<b>341,40</b>
<b>Total montant TVA</b>	<b>71,07</b>
<b>Total (TVA comprise)</b>	<b>€ 412,47</b>

**Veillez payer le montant de € 412,47 avant le 9 mars 2012.**

- Sur le compte IBAN BE46 0003 2544 8336 (BIC = BPOTBEB1) d'Electrabel Customer Solutions sa
- Avec la communication structurée suivante +++430/2815/86240+++

Les montants susmentionnés sont toujours exprimés en euros.

En réglant vos factures à temps, vous vous épargnez des frais inutiles. En cas de retard de paiement, nous sommes contraints de vous envoyer un rappel. Le coût de ce rappel (€ 5,46) vous est alors facturé. Si vous ne réagissez pas à ce rappel, les frais peuvent s'élever à € 13,63 supplémentaires en cas de mise en demeure.

**Votre nouveau montant mensuel (TVA comprise)** **€ 369,50**

Ce montant vous sera facturé mensuellement à partir du 19 mars 2012.  
 Vous trouverez le détail de ce montant dans la rubrique 'Facture intermédiaire'.

P. CABN.L1.202.Y.O.D.20120220.v0.0.28.000000.S p.7/8

Z-39BILL2801716 10186 INV002

Contact : voir en haut à droite  
 Siège principal : Electrabel Customer Solutions sa, Boulevard Simón Bolívar 34, 1000 Bruxelles, Belgique  
 TVA BE 0476 306 127 RPM Bruxelles - Compte bancaire IBAN BE 46 0003 2544 8336 - BIC BPOTBEB1

Page 1 de 8

**Prélèvements perçus par les pouvoirs publics :** Ce poste comprend la part de la facture affectée à des politiques de protection sociale des personnes et de l'environnement. Plus précisément : la cotisation sur l'énergie est exclusivement affectée au financement complémentaire de la sécurité sociale.

**La cotisation fédérale finance plusieurs choses :** Les frais de fonctionnement de l'organisme régulateur fédéral (la CREG), qui contrôle les prix de l'énergie ; les engagements pour diminuer les émissions de gaz à effet de serre; les obligations liées à la dénucléarisation de deux sites nucléaires (sur la facture d'électricité) ; l'aide sociale financière accordée à des consommateurs précarisés dans le cadre de la fourniture d'énergie; l'application du tarif social pour les clients protégés.

**En Région wallonne, deux redevances sont également appliquées :** La redevance de voirie compense les pertes de revenus des intercommunales suite à la libéralisation du marché du gaz et de l'électricité. La redevance de raccordement au réseau alimente un fonds énergie qui finance plusieurs choses :

- la guidance sociale énergétique pour les ménages ;
- les primes à l'utilisation rationnelle de l'énergie (URE) ;
- l'aide aux producteurs d'électricité verte ;
- les frais de fonctionnement du régulateur régional (la CWAPE).

## TARIF POUR LE GAZ :

Il existe plusieurs tarifs pour le gaz. Votre facture indique celui auquel vous avez souscrit. Les différents tarifs du gaz :

- Le tarif A : si vous utilisez du gaz naturel uniquement pour cuisiner et chauffer de l'eau.
- Le tarif B : si vous utilisez aussi du gaz naturel pour chauffer votre logement. Ce tarif est appliqué d'office pour une consommation supérieure à 19.444 kWh.
- Le tarif C : si vous habitez un immeuble équipé d'un compteur gaz collectif pour plus de 10 appartements.
- Le tarif social spécifique A, B ou C : ce tarif s'applique aux personnes qui perçoivent une allocation (revenu d'intégration, revenu garanti ou aide aux personnes âgées, allocation aux moins valides, intervention du CPAS...), soit les clients dits protégés. Si vous en bénéficiez, les 556 premiers kWh consommés sont gratuits.

**Redevance :** La redevance (ou abonnement) est un montant fixe qui correspond au coût lié à la mise à disposition et à l'entretien du réseau, dont le compteur. Le coût d'abonnement pour celui-ci peut varier selon le type de tarif choisi.

**Consommation :** Ce chiffre correspond au nombre de kWh consommés multiplié par le prix au kWh, exprimé en euro cents.

**Prélèvements :** Idem que pour l'électricité.