



Gaz - Electricité
Osez comparer !

Dans le cadre de la mission du SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie consistant à créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique, la direction générale Energie a édité cette publication ayant pour buts d'accroître la transparence du marché et de protéger le consommateur.

Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles
N° d'entreprise : 0314.595.348
<https://economie.fgov.be>

tél. 0800 120 33 (gratuit)

Pour les appels en provenance de l'étranger :
tél. + 32 800 120 33

Editeur responsable : Jean-Marc Delporte
Président du Comité de direction
Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles

Version internet

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Table des matières

GAZ – ELECTRICITE : OSEZ COMPARER !	4
1. Comment comparer ?.....	5
2. Les différentes étapes du simulateur de comparaison.....	6
2.1. Produits.....	6
2.2. Code postal.....	6
2.3. Type de compteur.....	7
2.4. Consommation.....	8
2.5. Résultat.....	9
3. Conseils.....	13
4. La qualité du service.....	13
5. Changer de fournisseur.....	14
6. Informations complémentaires.....	17



GAZ – ELECTRICITE : OSEZ COMPARER !

Depuis quelques années, le marché belge de l'énergie est libéralisé. Les fournisseurs d'énergie offrent leurs services à des prix très différents les uns des autres.

Il n'est pas facile de faire un choix juste parmi les diverses formules tarifaires.

C'est pourquoi les organismes régionaux en charge de la régulation du marché belge de l'énergie ont développé des outils qui vous permettent de comparer de façon objective les offres des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel. Ces outils sont des simulateurs de comparaison. Vous les trouverez sur les sites web des différents régulateurs :

- CWaPE en Région wallonne : www.cwape.be
- BRUGEL en Région de Bruxelles-Capitale : www.brugel.be
- VREG en Région flamande : www.vreg.be

Grâce à ces simulateurs, vous pouvez comparer les offres des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel et faire le meilleur choix en fonction de vos besoins personnels.

Toutefois, il existe encore d'autres comparateurs de tarifs sur internet. Afin de protéger le consommateur, le régulateur national, la CREG, a édicté une [charte](#) de bonnes pratiques. Les organismes qui y souscrivent sont identifiables grâce à un logo spécifique.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

1. Comment comparer ?

La comparaison se fait sur la base de la consommation annuelle en gaz et en électricité de votre ménage.

Si vous connaissez votre consommation :

- comparez sur la base des données de consommation reprises sur votre dernière facture de régularisation annuelle d'électricité ou de gaz naturel.

Si vous ne connaissez pas votre consommation :

- comparez sur la base d'un profil général de consommation repris dans le simulateur de comparaison.
-> cette comparaison sera moins précise car elle ne tient pas compte de vos habitudes personnelles de consommation.
ou
- demandez une copie de votre dernière facture de régularisation annuelle auprès de votre fournisseur d'énergie.
-> votre comparaison sera d'autant plus précise qu'elle correspond mieux à votre consommation réelle.



2. Les différentes étapes du simulateur de comparaison

Quels sont les éléments dont un simulateur de comparaison a besoin pour pouvoir effectuer ses calculs tarifaires ?

2.1. Produits

Vous pouvez comparer au choix l'électricité, le gaz naturel ou les deux produits.

2.2. Code postal

Vous devez renseigner votre code postal afin de déterminer les tarifs de distribution de votre commune. Vous ne pouvez cependant pas choisir votre gestionnaire de réseau de distribution. Le code postal encodé dans le simulateur détermine quel gestionnaire de réseau de distribution distribue l'énergie dans votre commune et à quel tarif.



« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

2.3. Type de compteur

Pour chacun des deux produits, gaz ou électricité, vous devez spécifier le type de tarif qui vous est appliqué. Pour l'électricité, il s'agit généralement de votre type de compteur (simple, bi-horaire ou exclusif de nuit).

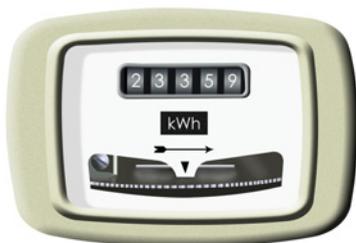
Electricité

En fonction du type de compteur dans l'habitation, il y a plusieurs tarifs :

- Le compteur simple : vous payez un seul tarif, quel que soit le moment (jour/nuit) de votre consommation.
- Le compteur double ou bi-horaire : pour votre consommation pendant la journée, vous payez un tarif plus élevé. Pendant la nuit et le week-end, vous payez un tarif réduit.
- Le compteur exclusif de nuit : ce type de compteur est uniquement utilisé pour les chauffe-eau économiques ou le chauffage à accumulation qui consomment la nuit. Cette consommation s'ajoute donc à votre consommation sur votre compteur simple ou bi-horaire.
- Si vous ne connaissez pas votre type de compteur, renseignez-vous auprès de votre fournisseur.

Gaz naturel

Pour le gaz naturel, il existe un seul type de compteur quel que soit le moment où vous consommez. Certains simulateurs peuvent néanmoins vous demander de préciser si vous utilisez le gaz naturel pour votre chauffage. Cela a en effet un certain impact sur votre consommation annuelle (si vous ne connaissez pas votre consommation, voir point 2.4 de cette brochure).



2.4. Consommation

Pour pouvoir effectuer la comparaison, le simulateur doit connaître votre consommation. Vous trouverez votre consommation exacte sur votre dernière facture de régularisation annuelle.



Electricité

Selon votre type de compteur, vous devez préciser :

- votre consommation annuelle en kWh ;
- votre consommation annuelle de jour en kWh ;
- votre consommation annuelle de nuit en kWh ;
- votre consommation annuelle exclusive de nuit en kWh.

Gaz naturel

Pour le gaz naturel, c'est plus simple. Il n'y a qu'un seul type de compteur. Vous devez donc indiquer dans le simulateur votre consommation annuelle en kWh.

Si vous ignorez votre consommation, la comparaison se fera sur la base d'une moyenne.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

2.5. Résultat

Le résultat du calcul du simulateur est repris dans un tableau. Celui-ci vous présente pour le gaz et l'électricité séparément, les offres actuellement disponibles chez les fournisseurs de votre région/commune.

Le simulateur ne peut pas servir à vérifier l'exactitude de votre facture. Les prix changent en permanence au cours d'une année. Le simulateur n'utilise que les prix valables au premier jour du mois en cours.

Le résultat de la comparaison est donc une estimation de votre prochaine facture annuelle si rien ne change, ni les prix, ni votre consommation.

Les tableaux de comparaison présentent les colonnes suivantes :

Fournisseur/contrat

Dans cette colonne, vous trouvez un aperçu de tous les fournisseurs d'énergie et des contrats qu'ils offrent. Pour de plus amples informations sur les différents types de contrats, vous devez contacter le fournisseur.



Prix

Les composants du prix sont : le prix de l'énergie, les tarifs du réseau de distribution ainsi que les diverses taxes et cotisations.

- Le prix de l'énergie est le prix facturé par votre fournisseur en fonction de votre consommation et de votre type de compteur.
- Les tarifs du réseau de distribution sont les prix du transport et de la distribution de l'électricité et/ou du gaz appliqués chez vous.
- Les taxes et cotisations sont reversées à l'Etat.



Dans les simulateurs des régulateurs, le prix ne tient pas compte des modifications récentes de tarifs, des réductions éventuelles et des promotions temporaires des fournisseurs.

Vous pouvez toutefois contrôler les réductions et promotions offertes par les fournisseurs sur leur site web.

Cas particulier :

Certaines personnes ont droit au tarif social pour le gaz et l'électricité. Pour bénéficier du tarif social, la personne ou un membre de son ménage doit percevoir une allocation du SPF Sécurité sociale, Direction générale Personnes handicapées, du Centre public d'action sociale (CPAS), du Service fédéral des Pensions ou le "Zorgkas" (uniquement en Flandre).

Le tarif social est identique chez tous les fournisseurs.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Prix variable ou fixe

Les fournisseurs proposent plusieurs contrats d'électricité et/ou de gaz naturel. Le tableau des résultats montre pour chaque produit d'électricité ou de gaz naturel si le prix est fixe ou variable. Certains simulateurs présentent les contrats à prix fixes et à prix variables dans des tableaux séparés.

« Variable » signifie que la composante énergie du prix est indexée tous les trois mois, tout au long du contrat.

- Avantage : si les prix baissent, la facture diminue.
- Inconvénient : si les prix montent, la facture augmente.

« Fixe » signifie que la composante énergie du prix ne varie pas pendant la durée du contrat.

- Avantage : la facture n'augmente pas en cas de hausse des prix.
- Inconvénient : la facture ne baisse pas si les prix baissent.

Les autres composantes du prix de votre facture (transport, distribution, location de compteur, taxes, cotisations et frais) peuvent fluctuer pendant la durée de vie de votre contrat.

Durée de contrat

Un contrat à durée déterminée est valable selon le cas, pour 1, 2 ou 3 ans. Cela ne signifie toutefois pas que vous êtes bloqué chez le même fournisseur pour 1, 2 ou 3 ans. En effet, à tout moment, vous pouvez résilier le contrat, quelle que soit sa durée, à condition de respecter le délai de préavis légal d'un mois (voir point 5 de cette brochure « Changer de fournisseur »).

Origine de l'électricité

Plus l'électricité fournie est « verte », plus son mode de production est écologique.

- Une électricité verte est produite à partir d'énergie éolienne, d'énergie solaire, de biomasse ou de biogaz.
- Une électricité grise est produite à partir de combustibles fossiles tels que l'uranium, le charbon ou le gaz naturel.

Calculs détaillés

Depuis début 2014, il est possible, à l'aide de simulateurs permettant une comparaison, d'obtenir une composition détaillée du coût total par année de chaque contrat d'électricité et de gaz naturel.

En cliquant sur « calculs détaillés » dans le tableau des résultats, vous retrouverez pour le contrat en question, la décomposition du coût total à savoir le prix de l'énergie, les tarifs de distribution ainsi que les taxes et cotisations.



« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

3. Conseils

Pensez à faire une comparaison des tarifs au moins une fois par an, au moment de la réception de votre facture de régularisation annuelle, de sorte que vous puissiez choisir chaque année le fournisseur le plus adapté.

Si vous souhaitez le meilleur prix pour chaque produit, vous pouvez choisir un fournisseur différent pour chaque produit.

Si vous avez droit au tarif social, vous bénéficierez toujours du prix le moins cher sur le marché. Changer pour motif du prix n'est pas nécessaire puisque le tarif social est le même chez tous les fournisseurs.



4. La qualité du service

En Wallonie et en Flandre, vous trouverez également dans les simulateurs un outil pour comparer la qualité du service offert par les fournisseurs. De cette manière, vous pouvez également en tenir compte pour faire votre choix.

5. Changer de fournisseur

Il suffit de contacter le nouveau fournisseur de votre choix pour régler ce changement.

Le nouveau fournisseur veille à ce que le changement se fasse correctement et que le nouveau contrat démarre à la date convenue avec le client, après l'échéance du délai légal de résiliation d'un mois.

Délai et indemnités de résiliation

- Délai de résiliation : un mois pour tous les types de contrat (y compris les anciens). Toute clause contractuelle qui déroge au délai de préavis d'un mois est nulle de plein droit. Cela signifie qu'une telle clause doit être considérée comme inexistante.
- Pas d'indemnité de résiliation : aucune indemnité ou pénalité de résiliation ne peut être mise à charge du client en cas de résiliation d'un contrat, même si le changement effectif devait intervenir avant l'expiration du délai légal de résiliation d'un mois. Pour tous les contrats, qu'ils soient à durée déterminée ou indéterminée, vous avez le droit de résilier votre contrat sans indemnité de rupture.



« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Changement

- Pour changer de fournisseur, vous devez vous adresser au nouveau fournisseur de votre choix. Il se chargera de toutes les démarches vis-à-vis de votre ancien fournisseur et respectera le délai légal de résiliation d'un mois.
- Le client a le droit de résilier le contrat conclu avec le nouveau fournisseur dans les 14 jours calendrier après réception de la confirmation du contrat par le nouveau fournisseur.
- Le nouveau fournisseur informe le gestionnaire de réseau du changement. Le gestionnaire de réseau fait un relevé du compteur. Si vous ne transmettez pas l'état de votre compteur, le gestionnaire du réseau fera une estimation de votre consommation sur la base de vos données de consommation précédentes.
- Le gestionnaire de réseau transmet l'état du compteur (éventuellement estimé) à votre ancien fournisseur, afin de lui permettre d'établir sa facture finale. Ainsi le nouveau fournisseur disposera de certaines informations sur la base desquelles il pourra au mieux fixer le montant de vos factures intermédiaires (mensuelles ou trimestrielles).
- Le nouveau fournisseur vous informe sur le déroulement du changement et vous transmet toutes les informations nécessaires.

Changer de tarif auprès du même fournisseur

Pour changer de tarif, vous n'êtes pas nécessairement obligé de changer de fournisseur.

Vous pouvez également décider de changer seulement de type de contrat auprès de votre fournisseur actuel afin d'obtenir un tarif plus intéressant pour le même service.

Une fois par an, les fournisseurs d'énergie doivent eux-mêmes proposer le meilleur tarif à leurs clients. Toutefois, c'est à vous de demander l'application de ce nouveau tarif. Soyez donc toujours attentif aux messages que votre fournisseur met sur votre facture.

A tout moment, vous pouvez contacter vous-même votre fournisseur actuel et lui demander de vous facturer le tarif le mieux adapté pour votre consommation. Si vous décidez d'opter pour ce tarif, le fournisseur ne peut pas vous facturer des frais pour cette démarche. Faites attention cependant car une modification du tarif peut faire changer la date finale du contrat.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

6. Informations complémentaires

Le **Contact Center du SPF Economie** se tient à votre disposition pour toute information.

Tél. : 0800 120 33 (numéro gratuit)

E-mail : info.eco@economie.fgov.be

Chaque région dispose de son propre simulateur de comparaison et d'un point de contact où vous pouvez obtenir de plus amples informations :

En Région wallonne



Site web : www.cwape.be

Tél. : 081 33 08 10 (de 8h30 à 12h30 et de 13h à 17h)

Fax : 081 33 08 11

E-mail : srm@cwape.be

Courrier :

Route de Louvain-la-Neuve 4 bte 12
5001 Namur

17

En Région de Bruxelles-Capitale



Site web : www.brugel.be

Tél. : 0800 97 198 (de 9h00 à 12h00 et de 14h à 16h)

Fax : 02 563 02 13

E-mail : info@brugel.be

Courrier :

Avenue des Arts 46
1000 Bruxelles

En Région flamande



Site web : www.vreg.be

Tél. : 1700 (gratuit de 9h à 19h)

Fax : 02 553 13 50

E-mail : info@vreg.be

Courrier :

Graaf de Ferraris,

Boulevard du Roi Albert II 20 boîte 19

1000 Bruxelles

Régulateur fédéral



Site web : www.creg.be

Tél. : 02 289 76 11

Fax : 02 289 76 09

Formulaire de contact :

<https://www.creg.be/fr/formulaire-de-contact>

Courrier :

Rue de l'Industrie 26-38

1040 Bruxelles

