

COMPTE-RENDU DE LA
FORMATION DU 21 JUIN 2010
RELATIVE A
«LA FACTURE ENERGETIQUE
EXPLIQUEE PAR UN
FOURNISSEUR D'ENERGIE –
S.A. ELECTRABEL
GDF SUEZ»



La facture énergétique expliquée par un fournisseur d'Énergie.

1. La libération du marché de l'Énergie.

Le 1er janvier 2007, les marchés wallons de l'électricité et du gaz ont été complètement libéralisés c'est-à-dire qu'ils ont été ouverts à la concurrence.

La libéralisation des marchés et du gaz résulte d'une volonté de l'Union européenne de favoriser le libre échange entre les biens et services des différents Etats-membres.

La conséquence de cette libéralisation est que l'ensemble des consommateurs d'électricité et de gaz peuvent s'approvisionner auprès du fournisseur de leur choix (titulaire d'une licence de fourniture).

Le marché de l'énergie est composé de trois grands secteurs : la production et l'importation, le transport et la distribution et la fourniture d'électricité et de gaz.

Avant la libéralisation, on qualifiait de « captif » ce marché. L'ensemble des activités était intégré, l'Intercommunale s'occupait de tout. Le client n'avait qu'un interlocuteur.

La libéralisation va engendrer un saucissonnage, le consommateur va ainsi se trouver face à plusieurs acteurs :

- ◆ *Le producteur.* Electrabel SUEZ est un producteur d'électricité. En Belgique, il n'existe pas de producteur de gaz. DISTRIGAS et GDF SUEZ sont des importateurs de gaz ;
- ◆ *Le transporteur.* ELIA pour l'électricité et FLUXIS pour le gaz amènent l'énergie vers le réseau de distribution via le réseau de transport (On parle de réseau à haute tension pour l'électricité) ;
- ◆ *Le régulateur.* Il en existe au niveau fédéral (CREG ou Commission de Régulation de l'électricité et du gaz) et aux niveaux régionaux (BRUGEL ou Commission de Régulation pour l'énergie en région Bruxelles capitale, VREG pour la Flandre et la CWAPE ou Commission wallonne pour l'énergie). Ces Instances contrôlent le bon fonctionnement des interactions entre les acteurs du marché, ainsi que le prix des prestations des sociétés de distribution et de transport ;

- ◆ *Le distributeur* : citons à ce titre les sociétés ORES et TECTEO pour la Wallonie. Ces sociétés amènent l'énergie en provenance du réseau de transport jusque chez les clients, exploitent le réseau de distribution et exécutent les travaux chez les clients.
- ◆ *Le fournisseur* : il fournit le client en énergie et facture les consommations. Citons à ce titre les sociétés ELECTRABEL GDF SUEZ, LUMINUS et ESSENT.
- ◆ *La société de comptage* : elle enregistre les données de comptage (les relevés d'index) et communique les consommations aux fournisseurs d'énergie en vue de la facturation des clients.
- ◆ *Le consommateur* est également un acteur de ce marché. Il choisira son fournisseur d'énergie.
- ◆ Le dernier acteur, pièce maîtresse de ce puzzle, est le *gestionnaire du réseau de distribution (GRD)*. La principale fonction des GRD est de gérer et entretenir les conduites et câbles qui permettent l'acheminement d'électricité et de gaz aux clients finaux, donc les particuliers pour le raccordement et le compteur mais également pour une défektivité technique, pour un problème de coupure. Il sera également l'interlocuteur privilégié du client en cas de déménagement. Les GRD sont responsables du relevé des compteurs. En pratique, ils sous-traitent cette obligation à d'autres sociétés.

2. Facturation

De nombreuses données apparaissent sur la facture du client, notamment :

- ◆ *Les données de contact d'Electrabel* (mention légale obligatoire) ;
- ◆ *Les données de contact du client* ;
- ◆ *Le numéro de la facture et le numéro de client* ;
- ◆ *Le type et la date de la facture* :
 - La facture de consommation est la facture annuelle de décompte.
 - La facture intermédiaire est la facture mensuelle, bimestrielle ou trimestrielle, également appelé « forfait ».
 - La date de la facture est la date à laquelle la facture a été imprimée.
- ◆ *L'adresse de consommation* c'est-à-dire celle où le client consomme de l'énergie ;

- ◆ *Le type de contrat* : lorsque cette mention est absente, cela signifie que vous disposez de « l'offre de base » ;
- ◆ *La période de facturation* ;
- ◆ *Les montants intermédiaires facturés*. Il faut être attentif au fait que ces montants n'ont pas nécessairement été payés ;
- ◆ *Les conditions générales du contrat entre le client et Electrabel*. Ces conditions générales sont validées par la CWaPE (Commission wallonne pour l'Energie) ;
- ◆ *Le code EAN* : est un numéro de référence unique lié à l'adresse de fourniture. Ce code est une obligation européenne. Il existe un code par compteur ;
- ◆ *Les données de consommation* :
 - Le numéro de compteur.
 - Les relevés du compteur : le client devra être attentif à la présence ou non d'un astérisque à côté de l'index. En présence de celui-ci, cela signifie que la consommation est estimée et non réelle, la société de comptage n'ayant pas transmis de données.
 - La consommation en kWh.
- ◆ *Le prix de l'électricité* : il résulte de l'addition de 3 éléments :
 - Le prix de l'énergie Electrabel pour l'électricité est le prix que le client paie pour l'énergie consommée et pour le service fourni par Electrabel. C'est le seul élément qui peut varier par fournisseur.
 - Les tarifs de Réseaux : ils sont fixés par les gestionnaires de réseaux de distribution et de transport. Ces tarifs sont identiques pour tous les fournisseurs.
 - Les suppléments : ce sont les cotisations et taxes fixées par les pouvoirs publics.
- ◆ Dès le mois de septembre, figureront, sous l'intitulé *Information complémentaire*, les coordonnées du médiateur fédéral en la matière.

3. Offres d'Energie Electrabel et prix

Si Electrabel a été désigné comme fournisseur par défaut (=fournisseur standard c'est-à-dire, que suite à la libéralisation, le GRD l'a désigné comme le fournisseur titulaire d'une licence de fourniture qui est chargé d'approvisionner les clients sur son territoire tant qu'ils n'ont pas choisi un autre fournisseur), les conditions de l'offre de base d'Electrabel sont d'application. Dans ce cas, le client

disposera d'un contrat à durée indéterminée, résiliable à tout moment moyennant le préavis d'un mois.

Il existe d'autres contrats chez Electrabel, plus spécifiques (EnergyPlus, Vert,...).

Il existe des clients dits « protégés ». Ils bénéficient, outre du tarif social, de mesures de protection sociale particulières (tant dans le cadre de la fourniture d'électricité que de la fourniture de gaz, principalement en cas de difficultés de paiement) par rapport à un client non protégé. Toutefois, ce statut ne l'empêche nullement d'exercer son éligibilité et de conclure un contrat avec le fournisseur de son choix, à l'instar des autres clients.

En cas de défaut de paiement, le client protégé, ayant opté pour un fournisseur commercial, basculera automatiquement vers le fournisseur social.

4. La procédure de recouvrement

La procédure de recouvrement propre à Electrabel ne sera pas développée dans ce compte rendu. Nous vous renvoyons aux développements contenus dans les notes remises par les formateurs. Toutefois, il est important de noter que ladite procédure va faire l'objet de changements durant le courant du mois de septembre 2010. Les changements à intervenir viseront un raccourcissement de la procédure de recouvrement.

5. Le règlement collectif de dettes

Cette partie de l'exposé a eu pour but d'éclairer les participants sur la manière dont la Société Electrabel gère ses dossiers dès le moment où elle reçoit une requête en admissibilité.

- ◆ En l'absence de dette, il sera envoyé au médiateur une déclaration sans créance accompagnée d'un détail du compte ;
- ◆ S'il existe une dette mais que celle-ci est inférieure à 125,00€, il sera envoyé au médiateur une déclaration d'abandon de créance ;
- ◆ Si le dossier est déjà chez une société de recouvrement, le dossier sera rapatrié et la procédure de recouvrement sera suspendue ;
- ◆ Si une procédure de placement de compteur à budget est en cours, elle sera suspendue ;

- ◆ Si le client dispose d'un compteur à budget (pour la Wallonie), il sera envoyé vers le fournisseur social ;
- ◆ S'il existe un plan de paiement en cours, il sera annulé ;
- ◆ Si le client a un crédit dans un autre dossier, une compensation aura lieu dans l'unique mesure où ce crédit date d'avant la décision d'admissibilité ;
- ◆ S'il existe une dette, la société Electrabel établira, soit une déclaration de créance définitive (dans ce cas, le client aura quitté Electrabel) soit une déclaration de créance provisionnelle d'un montant de 1,00€ ;
- ◆ En cas d'émission d'une déclaration provisionnelle, Electrabel réclamera les index. En l'absence de ceux-ci, Electrabel se basera sur une estimation de la consommation afin d'établir la facture définitive.

6. Contacts

Il existe un numéro de téléphone spécifiquement réservé aux C.P.A.S. Ce numéro a été remis aux participants de la formation.

Electrabel dispose d'autres canaux de communication. Il s'agit :

- ◆ D'un Call Center dénommé N'allo ;
- ◆ D'Electrabel Blue Shop (il en existe 3 en Belgique situés dans des bureaux de La Poste) ;
- ◆ D'un Site Internet.

Liste des participants (29 personnes)

AIELLO Rita	C.P.A.S. de Binche
BERTACCINI Marjorie	C.P.A.S. d'Anderlues
BRICOURT Laurie	A.S.B.L. Espace Familles
COSTA Sabrina	C.P.A.S. de Dour
DE CEUNINCK Vincent	Avocat
DE CLIPPELE Bruno	Avocat
DE VADDER Audrey	C.P.A.S. de Binche
DESCAMPS Delphine	C.P.A.S. d'Ath
DETRAUX Sandrine	C.P.A.S. de Mons
DEWIER Murielle	C.P.A.S. de Seneffe
GILBERT Valérie	C.P.A.S. de Pont à Celles
HAISSINI Kahina	C.P.A.S. d'Anderlues
HOTTER Carine	C.P.A.S. de Mons
JACQUES Dominique	C.P.A.S. de Morlanwelz
LAINE Anne	C.P.A.S. de Pont à Celles
LAMOLLE Béatrice	Mutualité Chrétienne
MAHY Joël	Avocat
MANCINI Natacha	C.P.A.S. de Le Roeulx
MARTIAT Ingrid	C.P.A.S. de Châtelet
MORTAIGNIE Virginie	C.P.A.S. de Pecq
POULET Virginie	C.P.A.S. de Châtelet
RAONE Leslie	A.S.B.L. Espace Familles
RISTANO Sophie	C.P.A.S. de Chapelle lez Herlaimont
RIZZO Cindy	C.P.A.S. de Le Roeulx
SANSTERRE Claire	Mutualité Chrétienne
SCOLAS Sarah	A.S.B.L. Promotion Famille
STONE Bryan	C.P.A.S. d'Ath
TANTIMONACO Anthony	CRéNo
VANDER BEKEN Orlane	CRéNo

Le CRéNo tient à remercier Monsieur Eric WEYCKMANS ainsi que l'ensemble des participants à cette formation.