

Le marché libéralisé & la protection du consommateur...



Infor GazElec: qui sommes nous?

Infor GazElec (IGE) est un

- Service d'information, de conseil et d'accompagnement.
- Mis en place par le Collectif Solidarité Contre l'Exclusion asbl (CSCE).
- Grâce au soutien financier de la Région de Bruxelles-Capitale (IBGE-BIM).
- La création du service a été appuyée par les organisations syndicales bruxelloises (CSC Bxl – FGTEB Bxl) et la Coordination Gaz-Electricité-Eau Bruxelles (CGEE)



Que faisons nous ?

- IGE conseille, informe et accompagne **gratuitement et individuellement** la **population bruxelloise** concernant:
- le **choix d'un fournisseur** (Comparer les contrats, les tarifs des fournisseurs),
- le **changement de fournisseur**,
- la **compréhension d'une facture**,
- les **procédures de déménagement**,
- les **mesures sociales relatives à l'énergie** (TSS, client protégé, etc),
- le **conseil juridique en matière d'énergie pour les litiges avec les fournisseurs et/ou le distributeur**,
- la **consommation rationnelle (URE)**.

Historique et processus de la libéralisation du marché de l'énergie

La libéralisation

1996 Directive européenne 96/92/CE oblige les états membre à ouvrir leur marché de l'énergie à d'autres acteurs

En Belgique,

Le marché professionnel est libéralisé au **01/07/2003**

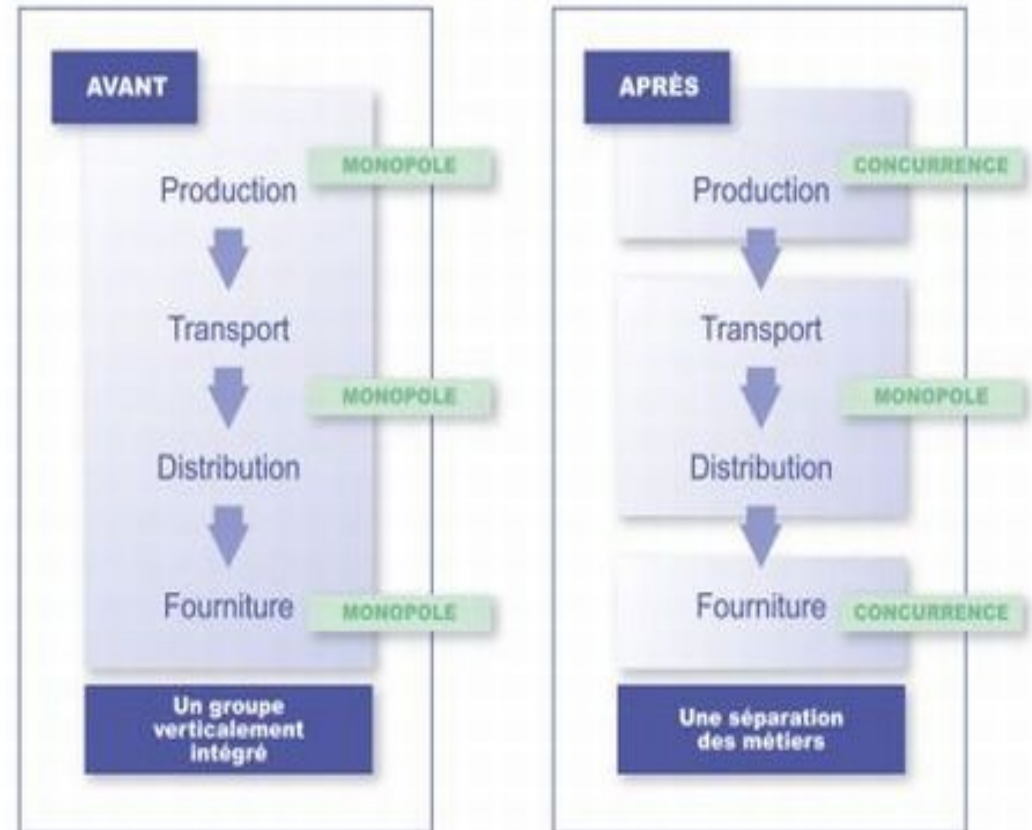
La région flamande libéralise en même temps la fourniture résidentielle

La région bruxelloise et la région wallonne libéralisent le marché résidentiel au **01/01/2007**

Situation avant la libéralisation

Avant la libéralisation

- Plusieurs producteurs privés (Electrabel, Luminus ex-SPE)
- Le transport est entre les mains d'une association de producteurs
- Les intercommunales (pures et mixtes) assurent la distribution
- la fourniture est assurée par les producteurs au sein d'intercommunales de distribution



Situation après la libéralisation

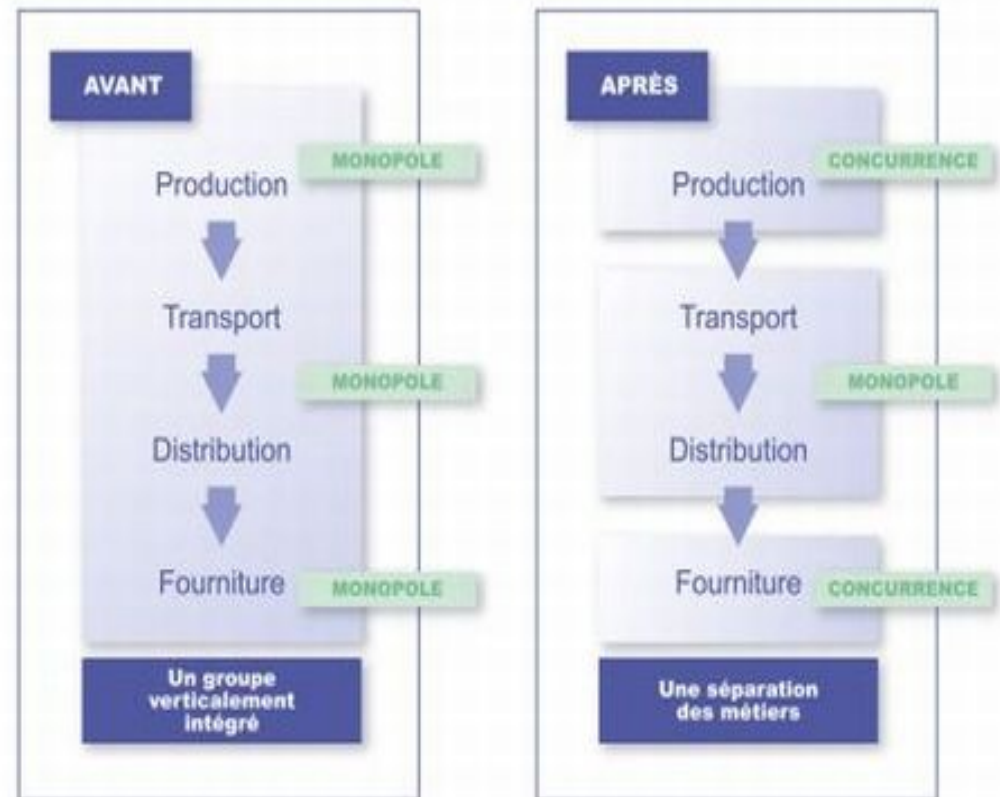
Après la libéralisation :

=> séparation des métiers et activités

=> la production est formellement séparée des autres métiers (p.expl Electrabel vs ECS)

=> Transport et distribution restent réglementés et émanent des autorités publiques (communes) et de l'associatif (Arco)

=> Fourniture est ouverte à la concurrence



Implication de la libéralisation pour le consommateur résidentiel:

==> **Change** profondément **les rapports entre les ménages et leur(s) fournisseur(s) d'énergie(s)**.

- Une **nouvelle relation contractuelle** est née dans le cadre de cette libéralisation
- **Les ménages peuvent comparer**, faire jouer la concurrence pour choisir un (ou des) fournisseur(s) en fonction de leur situation particulière. (consommation, logement, ...)
- Ils **peuvent choisir librement leur fournisseur**, c'est-à-dire celui qui offre le meilleur rapport qualité/prix et le meilleur service
- Ces **démarches ne sont pas simples** car il faut disposer des bonnes informations et des moyens pour effectuer ce choix de l'offre de fourniture la plus avantageuse par rapport à sa situation spécifique.

Difficile de faire un choix judicieux ?

- Incompréhension des règles de la libéralisation
- Manque d'accès à une information objective
- Multitude des offres sur le marché
- Les techniques de vente trompeuses
- Problème de l'accès aux nouvelles technologies (internet)

Attention à certaines démarches et pratiques de vente

- **Présentation d'une ristourne et non d'un prix**

=> si le prix est mauvais à la base, les ristournes ne représentent pas grand chose.

- **Formule « fixe » ou « indexée » (variable)**

=> choix à faire en connaissance de cause.

- **Présentation des offres**

=> lisibilité du contrat , lecture des grilles tarifaires, prix fixe/prix indexé, durée, fin du contrat

Fournisseurs pour les résidentiels présents en Région de Bruxelles-Capitale

Les fournisseurs présents à Bruxelles :

Pour le gaz:

Electrabel (ECS) avec 12 types de contrat

Lampiris avec 1 type de contrat

ENI (Nuon) avec 2 types contrat (ne fournit plus à Bruxelles depuis mars 2010)

OCTA + 3 types de contrat

Luminus 2 types de contrat

Pour l'électricité:

Electrabel (ECS) 11 types de contrat

Lampiris 1 type de contrat

Belpower 1 type de contrat

ENI (Nuon) 5 types de contrat (ne fournit plus à Bruxelles depuis mars 2010)

OCTA + 3 types de contrats

Luminus 2 types de contrat

Energie 2030 2 types de contrat

luminus

Electrabel



lampiris
100% énergie verte



BELPOWER
Division de RE/BEL (Belgium) S.A.

ENERGIE 2030 s.a.

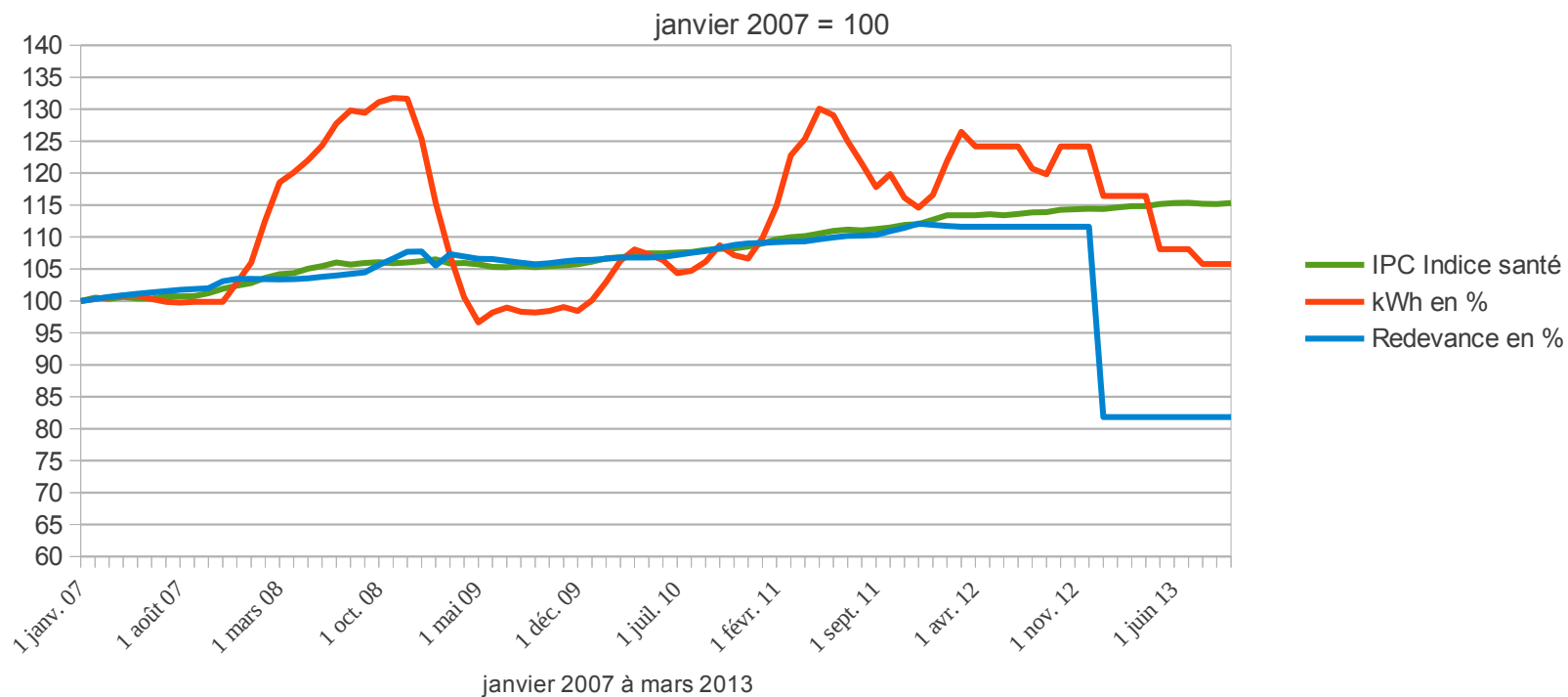


BRUXELLES ENVIRONNEMENT
-1865-

Evolution des prix de l'énergie

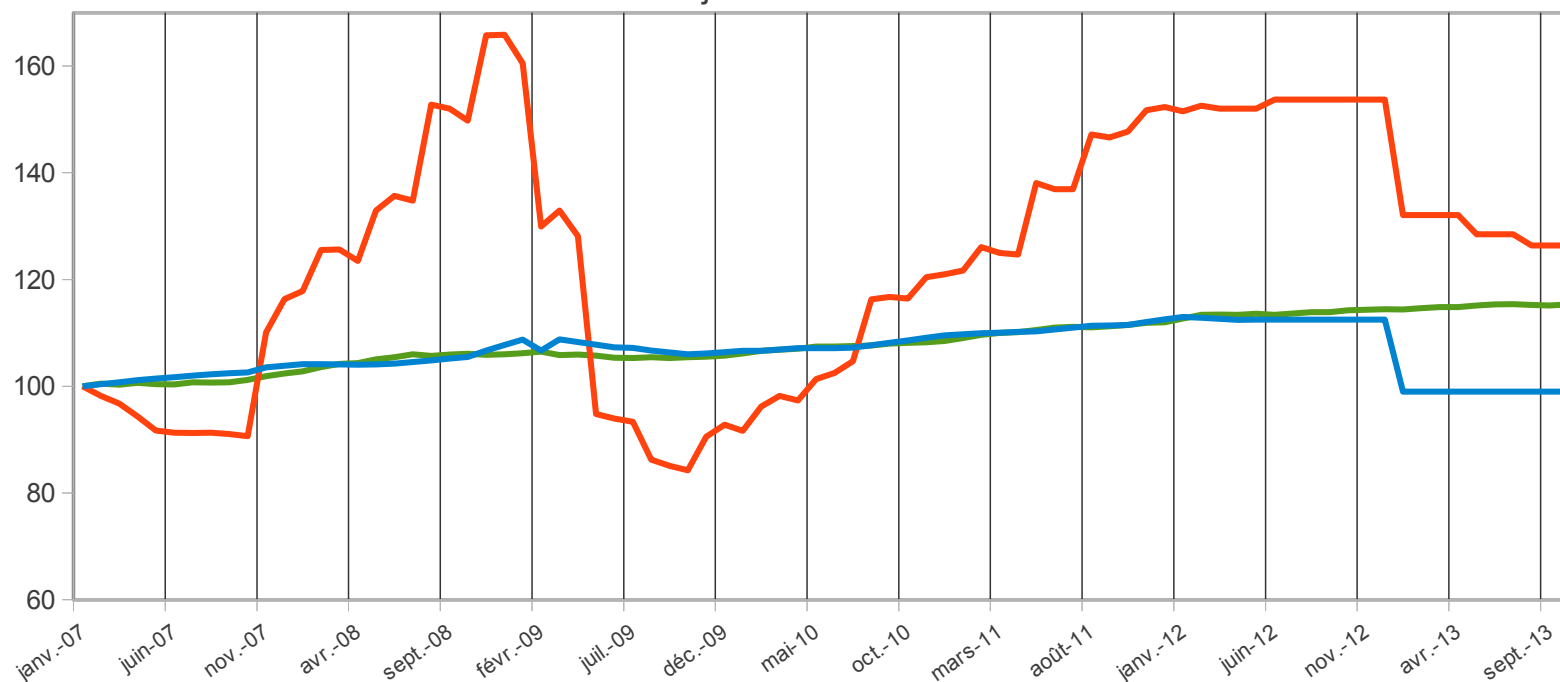
Evolution des prix de la commodité électricité par rapport à l'index santé

Evolution du prix de la commodité électricité vis-à-vis l'index santé



Evolution des prix du gaz par rapport à l'index santé

Evolution du prix de la commodity gaz par rapport à l'index santé
janvier 2007 = 100



De janvier 2007 à octobre 2013

— Index santé — prix kWh en % — prix redevance en %

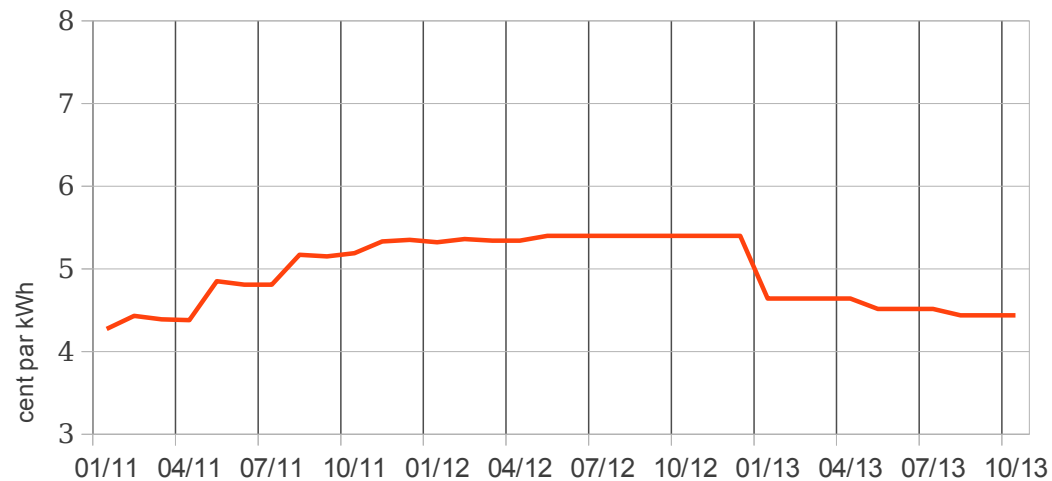
L'année 2012-2013

- **Le plafonnement des prix**
- **La loi du 25 août 2012 portant sur des dispositions diverses**
- **La campagne « osez comparer »**
- **La réaction d'Electrabel** (décembre-janvier)
- **Nouveaux prix détachés du prix du pétrole mais couplés aux bourses**

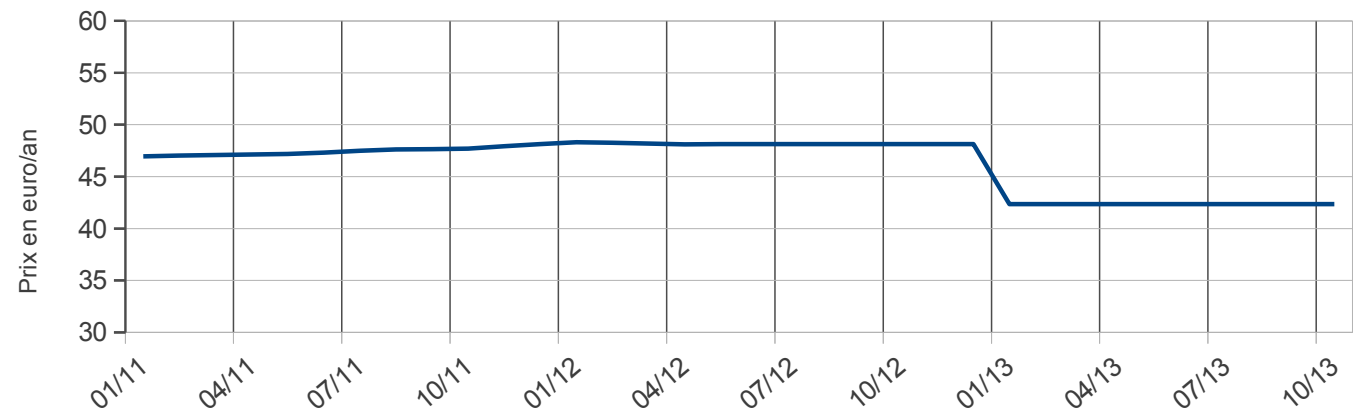
Prix du gaz 2011 - 2013

Evolution du prix du kWh de la commodity gaz

janvier 2012 - octobre 2013



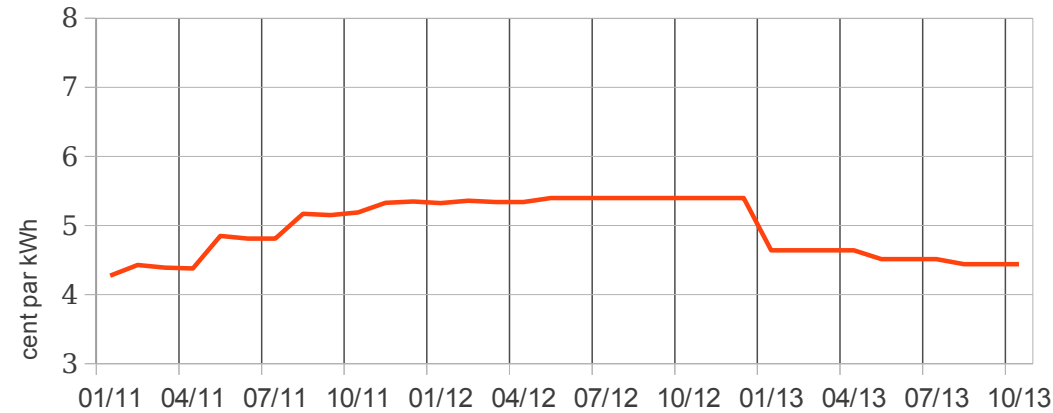
Evolution du prix de la redevance de la commodity gaz



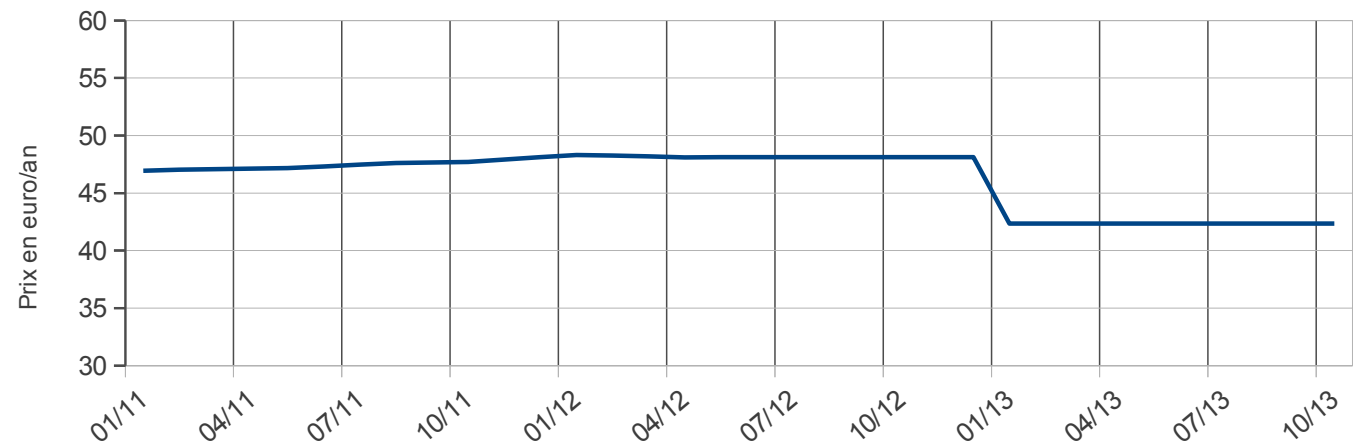
Prix du gaz 2011 - 2013

Evolution du prix du kWh de la commodité gaz

janvier 2012 - octobre 2013



Evolution du prix de la redevance de la commodité gaz



La protection du consommateur à Bruxelles

Deux lois:

- Loi du 06 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur
- Loi du 25 août 2012 portant sur des dispositions diverses

Et un Accord:

- Accord: Le consommateur dans le marché libéralisé (revu le 16 octobre 2013)

Deux ordonnances à Bruxelles

- Ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles Capitale
- Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles Capitale

Offre :

- Obligation de faire offre
- Contrat de 3 ans
- Pas de garantie sauf si dette non apurée sans plan de paiement chez le fournisseur

En cas de non paiement de factures:

- Rappel, mise en demeure, proposition de plan, le CPAS
- Frais
- Le limiteur de puissance
- Le Juge de paix pour la coupure

Statut de client protégé :

- Conditions d'octroi (mise en demeure + OMNIO/RCD/Service de médiation de dettes/Tarif social/CPAS/Brugel)
- Suspension du contrat
- Limiteur
- Tarif social
- Plan et les risques
- La fin du statut

Les indemnités

En cas de coupure, de délai trop long dans l'encodage, de non réponse à une plainte,.....

Les plaintes

- Fournisseur/GRD
- Médiateur fédéral
- Brugel

Merci pour votre attention !

Infor Gaz Elec
02/209 21 90
info@gazelec.info
www.inforgazelec.be