



Service
Infor GazElec

Rapport d'activités

1er mai 2020 – 30 avril 2021



Infor GazElec
L'énergie, c'est un droit !

Subvention :
Centre d'information 2020



bruxelles
environnement
leefmilieu
brussel
brussels



BRUSSELS
HOOFDSTEDELIJK
GEWEST

Table des matières

Préalable	5	Introduction	11
1. Contexte	6	1. Mission d'information aux consommateurs bruxellois de gaz et d'électricité	13
2. Reconnaissance du service	6	1.1 Accessibilité du service	13
3. Public et accessibilité	7	1.2 Site internet et page Facebook	13
4. Mode de fonctionnement	7	1.3 Indicateurs de la mission d'information aux consommateurs bruxellois de gaz et d'électricité entre le 01/05/2020 au 30/04/2021	14
5. Composition de l'équipe	7	2. Mission d'accompagnement physique dans les démarches administratives	17
6. Sources de financement	7	2.1 État des demandes du 01/05/2020 au 30/04/2021	17
7. Détail des missions	7	2.2 État de la fréquentation de nouveaux usagers entre le 01/05/2020 et le 30/04/2021	18
8. Partenariats	8	2.3 État des demandes au 30/04/2021	20
		2.4 Nature des demandes entre le 01/05/2020 et le 30/04/2021	20
		3. Mission de conseil et d'accompagnement juridiques	23
		4. Mission de développement et d'entretien d'un réseau de partenaires	25
		4.1 Nature des contacts avec les différents acteurs	25
		4.2 Nombre de dossiers réorientés vers /depuis un autre acteur	27
		4.3 Fréquence des contacts avec les différents acteurs	27
		5. Mission de recherche	29
		5.1 Le prix de la commodité électricité diminue	29
		5.2 Le prix de la commodité gaz est fortement perturbé	32
		5.3 L'introduction du terme capacitaire	34

Préalable

Créé en 1996, le Collectif Solidarité Contre L'Exclusion : emploi et revenus pour tous (asbl) associe des personnes, des associations et des acteurs syndicaux unissant leurs forces pour lutter contre l'exclusion.

Notre préoccupation centrale : renforcer un réseau entre associations, syndicats et citoyens pour analyser, dénoncer et combattre ensemble les mécanismes économiques, sociaux, politiques qui produisent l'exclusion sociale.

De plus, le CSCE ASBL a en particulier comme objet social de « défendre, faire appliquer et de promouvoir le droit à l'énergie » et de « défendre, faire appliquer et de promouvoir les droits et les intérêts des consommateurs »

Dans ce cadre le CSCE ASBL a créé, en 2008, avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale le service Infor GazElec

1. Contexte

La libéralisation du marché du gaz et de l'électricité, intervenue le 1er janvier 2007, a profondément modifié la relation entre les ménages et leur(s) fournisseur(s) d'énergie.

Un nouveau lien, contractuel, met désormais en relation des firmes commerciales, qui émettent des offres de prix et de services, avec des clients, les ménages, qui doivent les comparer, faire jouer la concurrence et choisir un (ou des) fournisseur(s).

Opter pour le contrat le plus intéressant plutôt que pour l'offre de base du fournisseur par défaut permet d'effectuer un gain d'environ 252,00€ pour le consommateur moyen bruxellois. Les démarches à effectuer ne sont cependant pas à la portée de tous. Une partie du public ne dispose ni des informations ni des capacités requises pour profiter des opportunités offertes par la libéralisation du marché.

En outre, la rareté des services d'accueil auprès des fournisseurs, le coût

exorbitant pour les usagers des call center pouvant répondre à leurs questions, la méconnaissance des tarifs sociaux et les techniques de vente frauduleuses génèrent des effets négatifs pour les plus fragilisés.

Avoir la possibilité de bénéficier d'une aide au choix indépendante et objective, d'une information sur ses droits et d'un accompagnement personnalisé est devenu une nécessité pour l'accès à l'énergie des ménages, et en particulier pour le public fragilisé. Afin de répondre à ces nouveaux besoins d'information, le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a soutenu la création d'un centre d'information indépendant et non-commercial, Infor GazElec. Celui-ci a ouvert ses portes en mars 2008 grâce au soutien aussi de la Coordination Gaz-électricité-eau de Bruxelles, de la CSC et de la FGTB de Bruxelles qui participent aux instances de pilotage.

2. Reconnaissance du service

Les Directives européennes 2009/72/CE et 2009/73/CE prévoient l'organisation d'un guichet d'information. Cela a été traduit dans les ordonnances « électricité et gaz » (art 33bis) de la Région de Bruxelles Capitale et par

l'arrêté organique du 27/02/2014. Infor GazElec a été reconnu comme Centre d'Information pour les consommateurs bruxellois suite à l'appel à projet du 03/07/2016 et du 13/09/2017.

3. Public et accessibilité

Infor GazElec est accessible à l'ensemble des ménages bruxellois, il vise toutefois à atteindre en particulier les

publics fragilisés. Le service s'adresse également aux petites et moyennes entreprises et aux ASBL.

4. Mode de fonctionnement

Les conseillers d'Infor GazElec reçoivent individuellement les personnes afin de répondre à leurs questions et/ou de les aider à résoudre leurs problèmes. Le service est entièrement gratuit.

Accessibilité du service : Le service est joignable par téléphone (02/209.21.90),

par mail (info@gazelec.info) et, durant les périodes prévues, par visites spontanées et des rendez-vous fixes (chaussée d'Haecht 51, sonnerie 7 à 1210 Bruxelles). Suite aux règles COVID, les visites spontanées sont temporairement suspendues.

5. Composition de l'équipe

Afin d'assurer ses missions, l'équipe d'Infor GazElec, compte 7,5 ETP, dont 5 de niveau universitaire et est composée de :

- un conseiller - coordinateur de service (1 ETP),
- un conseiller - chargé de recherche

- (0,5 ETP),
- quatre conseillers(ères) chargé(e)s de l'accompagnement (3,5 ETP),
- deux conseillères juridiques (1,5 ETP),
- une assistante chargée d'accueil et de premiers conseils (1 ETP).

6. Sources de financement

Le service est entièrement financé par la Région de Bruxelles Capitale ce qui

lui assure toute indépendance vis à vis des autres acteurs du marché.

7. Détail des missions

Infor GazElec est un centre d'information indépendant et non-commercial qui défend le droit à l'accès à l'énergie (gaz et électricité). Il a notamment pour but de délivrer aux consommateurs bruxellois une information et un

accompagnement personnalisé pour les matières qui ne relèvent pas déjà de la compétence de services publics existants, c-à-d :

- concernant le choix d'un fournisseur de gaz et d'électricité (explication

et comparaison des offres, des tarifs et des prix des fournisseurs, aide pour remplir le contrat choisi, suivi du switch...).

- concernant la fourniture de gaz et d'électricité en général (déménagement, aide à la compréhension de la facture, à sa vérification et, au besoin, aide dans les démarches pour la faire rectifier...),

- concernant les mesures sociales relatives à l'accès à l'énergie,

- concernant leurs droits de consommateurs, pour porter plainte contre des abus ou pour bénéficier des protections existantes (constitution de dossiers pertinents, contact avec les fournisseurs et rédaction de courriers et de plaintes, dépôt de plaintes auprès des instances de contrôle et de

régulation, orientation éventuelle vers des cabinets d'avocats qui pratiquent l'aide juridique légale de seconde ligne lorsque le contentieux arrive devant une instance judiciaire.).

Le service effectue en outre des démarches collectives de défense des consommateurs (interpellation de fournisseurs et d'organismes de contrôle relative aux problèmes récurrents : non respect des ordonnances bruxelloises, lacunes des services clientèle, infractions au code de conduite sur les ventes en dehors de l'entreprise...) et produit, à partir des accompagnements réalisés, un travail de recherche sur l'accès à l'énergie (rapport annuel).

8. Partenariats

De nombreux partenariats sont établis avec des organisations bruxelloises en contact avec les ménages : CSC-Bxl, FGTB-Bxl, CGEE, Réseau de vigilance, FDSS, Home Grade, Bruxelles Environnement, Service de Médiation de l'énergie, Brugel, Sibelga, CGEE, CRIOC...

Introduction

Nous présentons ici le rapport de nos activités pour la période de subvention qui s'étend du 1er mai 2020 au 30 avril 2021.

Cette période est marquée par la crise sanitaire, sociale et économique due à la pandémie. L'activité de notre service n'a pas été épargnée par celle-ci. Il a fallu s'organiser à distance pour assurer l'accompagnement des usagers, accueillir à nouveau avec un protocole sanitaire strict puis de nouveau traiter les demandes à distance.

Durant cette période, nous avons reçu 2985 appels téléphoniques et traité 2063 demandes. Nous avons déposé 144 plaintes. Nous avons également réalisé deux campagnes une sur Facebook « osez comparer » et une dans les rames de métros de la STIB pour faire connaître le service. Enfin cette période de financement s'achève en même temps que la suspension des coupures en gaz et en électricité.

Nous avons mené avec d'autres acteurs des campagnes de sensibilisation (marché, formation, courriers,) afin de prévenir un maximum de coupures.

Nous développons ci-dessous les différentes activités du service.

1. Mission d'information aux consommateurs bruxellois de gaz et d'électricité

1.1 Accessibilité du service

L'organisation du service a été fortement perturbée durant cette période. Nous avons fermé l'accès au public jusqu'au 18/05/2020. Nous avons ensuite rouvert très progressivement pour un retour à la « normale » le 29/06/2020. Malheureusement, nous

avons à nouveau dû fermer le service du 1er novembre au 2 décembre 2020. Toutefois durant toute cette période nos bureaux ont été accessibles uniquement sur rendez-vous.

Au 30/04/2021, l'organisation du service se présentait comme suit :

Le service est accessible téléphoniquement et physiquement tous les jours de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h, sauf le jeudi où nous sommes ouverts de 12h30 à 17h.

Les rendez-vous se font aux mêmes horaires. Cependant, nous avons également la possibilité de fixer des rendez-vous le samedi après-midi.

1.2 Site internet et page Facebook

Nous tenons le site internet à jour. Nous publions une à deux news par mois.

Nous recevons régulièrement des mails que ce soit pour prendre des rendez-vous, pour demander une information ou pour recevoir une

simulation.

Sur la page Facebook, nous publions \pm 4 postes par mois. Durant cette période, nous avons également réalisé une campagne publicitaire sur Facebook. Celle-ci invitait les Bruxellois à comparer leur contrat.

1.3 Indicateurs de la mission d'information aux consommateurs bruxellois de gaz et d'électricité entre le 01/05/2020 au 30/04/2021

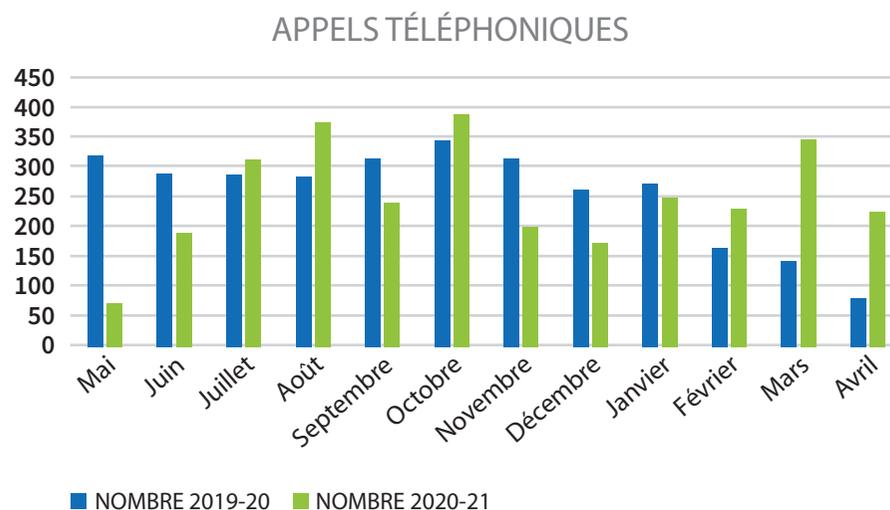
Nous faisons état ici des statistiques de fréquentation de l'accueil.

Durant cette période, 2985 appels (en moyenne 262 appels par mois) ont été enregistrés à l'accueil. Nous voyons clairement une diminution du nombre d'appels pendant les deux périodes de confinement. Les chiffres reviennent à la « normale » assez rapidement. A partir du mois d'août, nous avons été référencés sur les factures de MEGA et en septembre pour Lampiris. Certains clients MEGA et de Lampiris nous ont donc contacté, suite à ce référencement. Il nous semble que cela témoigne de l'efficacité de cette mesure.

Tableau 1 :
Nombre d'appels pour la période du 01/05/2020 au 30/04/2021

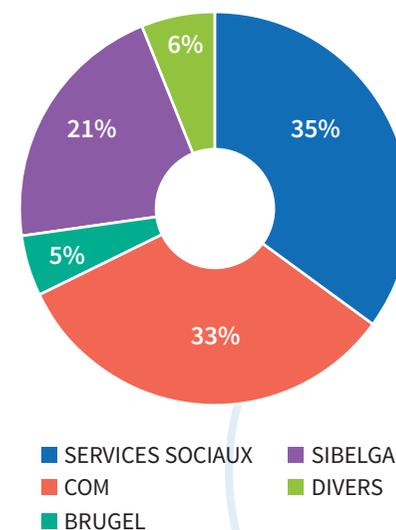
Appels téléphoniques	Nombre 2019-20	Nombre 2020-21
Mai	318	71
Juin	287	187
Juillet	286	311
Août	283	374
Septembre	313	238
Octobre	344	388
Novembre	314	200
Décembre	261	170
Janvier	269	251
Février	162	228
Mars	139	345
Avril	77	222
TOTAL	3053	2985

Graphique 1 :
Évolution du nombre d'appels pour la période du 01/05/2020 au 30/04/2021



Quant à l'origine des demandes, elles proviennent essentiellement des services sociaux et de la communication. Notons toutefois que l'augmentation des demandes qui viennent de chez Sibelga se maintient. Cela témoigne de la bonne collaboration que nous avons avec le gestionnaire de réseau et du fait que Sibelga nous renseignait auprès de ses clients « hivernaux ».

ORIGINE DES DEMANDES



Graphique 2 :
Origine des demandes

2. Mission d'accompagnement physique dans les démarches administratives

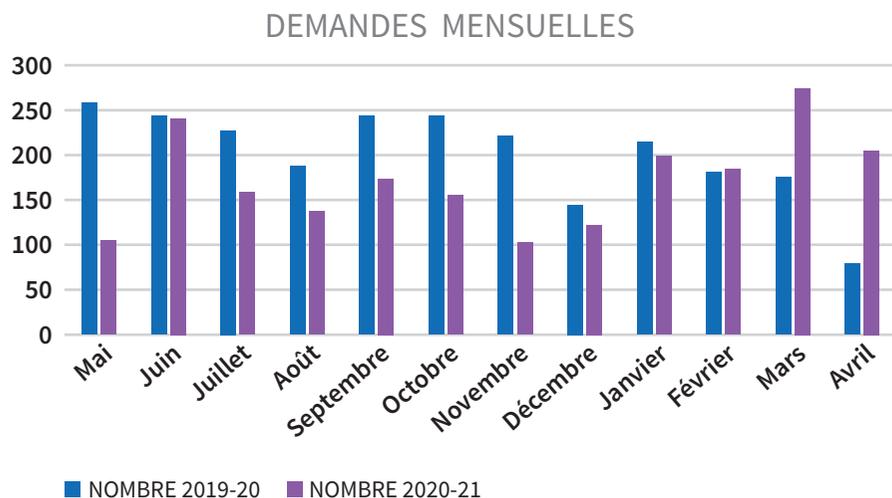
2.1. État des demandes du 01/05/2020 au 30/04/2021

Les demandes pour la période allant du mois de mai 2020 au mois d'avril 2021 inclus s'élèvent à 2063 demandes. Nous constatons une baisse très marquée des demandes pendant les deux périodes de confinement. Les mois de juillet et août ont été également très calmes. En revanche, le nombre de demande augmente pour les mois de mars et avril. Cela s'explique par la fin des mesures de protection sur les coupures et des campagnes qui ont été faites autour.

Tableau 2 :
Nombre de demandes par mois pour la période 01/05/20 au 30/04/2021

Demands	Nombre 2019-20	Nombre 2020-21
Mai	259	106
Juin	244	241
Juillet	228	158
Août	188	138
Septembre	244	174
Octobre	244	156
Novembre	222	103
Décembre	145	123
Janvier	215	199
Février	182	186
Mars	175	274
Avril	80	205
TOTAL	2426	2063

Graphique 3 :
Évolution du nombre
de demandes par mois
(du 1er mai 2020 au 30 avril 2021)



Moyenne mensuelle 172 demandes

2.2. État de la fréquentation de nouveaux usagers entre le 01/05/2020 et le 30/04/2021

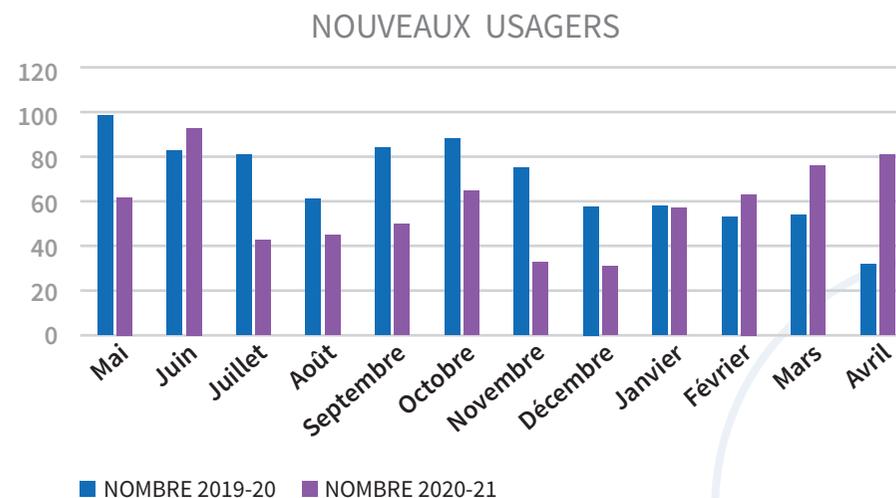
Le nombre total de nouveaux usagers qui ont été reçus physiquement dans les locaux d'Infor GazElec pour la période allant du 1er mai 2020 au 30 avril 2020 s'élève à 699 usagers. Pour cette période, nous atteignons une moyenne de 58 nouveaux usagers par mois. Cela représente une baisse de 25% sur une

année « normale ». Cependant comparé au nombre de demandes, nous constatons que les personnes qui ont fréquenté le service, reviennent. Depuis le début du service, plus de 13 000 personnes se sont adressées à Infor GazElec.

Tableau 3 :
Nombre de nouveaux usagers par mois pour la période du 01/05/2020 au 30/04/2021

Nouveaux usagers	Nombre 2019-20	Nombre 2020-21
Mai	99	62
Juin	83	93
Juillet	81	43
Août	61	45
Septembre	84	50
Octobre	88	65
Novembre	75	33
Décembre	58	31
Janvier	58	57
Février	53	63
Mars	54	76
Avril	32	81
TOTAL	826	699

Graphique 4 :
Évolution du nombre de nouveaux usagers par mois entre le 01/05/2020 et le 30/04/2021 inclus



Moyenne mensuelle 58 nouveaux usagers/mois

2.3 État des demandes au 30/04/2021

Tableau 4 : État des demandes au 30/04/2021

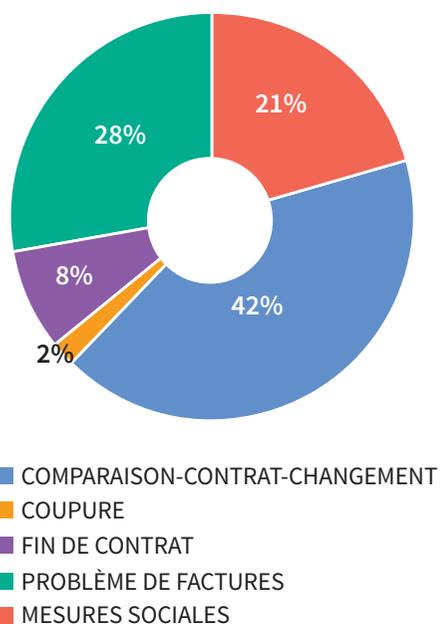
État des demandes au 30/04/2021	État des demandes	%
	Dossiers traités	89 %
	Clôturés par défaut	4 %
	En cours	7 %
	TOTAL	100 %

Ces chiffres sont stables par rapport aux autres années.

2.4. Nature des demandes entre le 01/05/2020 et le 30/04/2021

Graphique 5 :
Nature des demandes pour la période allant du 01/05/2020 au 30/04/2021

TYPE DE DEMANDES EN %



Les principales demandes concernent la comparaison d'offres de fourniture et l'établissement de nouveaux contrats, ainsi que le changement de fournisseurs ; soit un peu moins de la moitié des demandes (42%).

Ensuite, les demandes que nous recevons concernent des problèmes de factures (28%), soit des problèmes de compréhension, de contestation, des problèmes de factures dus à un déménagement, etc.

2% des demandes nous arrivent suite à une coupure et 8% suite à une fin de contrat. La diminution du nombre de demandes suite à des coupures

s'explique par la trêve sanitaire qui a suspendu toutes les coupures d'octobre 2019 à mai 2021.

Enfin, 21% des demandes relèvent des mesures sociales, soit des problèmes liés au tarif social, aux demandes de statut de client protégé ou des demandes de plans de paiement. C'est en augmentation par rapport à l'année précédente. Cela s'explique sans doute par la crise sanitaire.

3. Mission de conseil et d'accompagnement juridiques

92 nouveaux dossiers ont été ouverts et concernaient Sibelga (41), Engie (27), Luminus (6), Lampiris (13), Octa+ (5), Mega (8), Poweo (1), Eneco (1) et Essent (1). Plusieurs dossiers impliquent par ailleurs des huissiers de justice ou organismes de recouvrement de créance, ainsi que des procédures devant le juge paix.

Au total, 144 plaintes ont été introduites dont 44 chez Sibelga, 21 chez Engie, 8 chez Luminus, 8 chez Lampiris, 2 chez Eneco, 7 chez Mega, 1 chez Octa+, 1 chez Essent et 12 chez les huissiers de justices, les avocats et les sociétés de recouvrement. 31 plaintes et commentaires ont été adressés au Service des Litiges de Brugel et 6 chez le Médiateur fédéral. Ce relevé reprend également les conclusions et notes d'audiences destinées aux Juges de Paix et Tribunaux de Première Instance.

4. Mission de développement et d'entretien d'un réseau de partenaires

4.1 Nature des contacts avec les différents acteurs

Réseau

Nous avons participé au guide des mesures « énergies » après confinement à destination des travailleurs sociaux

Secrétariat

Nous avons participé à la réunion du secrétariat du 28/06/2020 et du 19/01/2021.

Réunion plénière

Nous avons participé aux réunions du Réseau de Vigilance

- 06/10/2020 : Thème « Zéro Coupure »
- 09/02/2021 : Thème « Fin de la protection hivernale »
- 13/03/2021 : Thème « Gaz et électricité, protection du consommateur : État des lieux. »

Activité de sensibilisation

Avec Énergie Info Wallonie, nous avons publié dans le journal « En Marche » :

- Un article sur « Mesures Covid »
- Un article sur « Les conditions générales des fournisseurs »

- Un article sur « Électricité, gaz et crise sanitaire ; quelles mesures pour aider les consommateurs »
- Un article sur « L'élargissement du tarif social »
- Un article sur « Les compteurs intelligents »

Participation en tant qu'acteur du marché

Nous citons ci-dessous les différentes participations d'Infor GazElec en tant qu'acteur du marché.

- Groupe de Travail sur la précarité hydrique le 28/05, 16/06, 23/06, 07/07, 19/11 et 01/03
- Groupe de travail prévention coupure 09/09, 15/10, 10/11, 23/11, 02/12, 02/02, 25/02 et 30/03
- Consultations de BE sur la fin des installations fonctionnant au charbon et au mazout
- Consultations de BE sur les modifications des ordonnances « gaz et électricité »
- Audition au Parlement Wallon le 18/06 sur la précarité énergétique et les mesures de protection du consommateur
- Consultation de Monsieur Tristan Roberti, président de la Commission Énergie, sur les compteurs intelligents
- Consultations des Ministres Tine Van Der Straeten et Pierre-Yves Dermagne sur l'extension du tarif social, l'accord du consommateur et le démarchage

- Consultations du projet la Pile sur les communautés d'énergie
- Rencontre avec les Juges de Paix de la Région de Bruxelles-Capital et le Centre d'appui social énergie sur la protection du consommateur
- Participation aux réunions de la Fondation Roi Baudouin sur le tarif social les 10/02, 18/02, 02/03, 08/03, 11/03, 15/03 et le 29/03
- Participation aux formations de la FDSS (co-animation) sur la prévention aux coupures les 10/02, 18/02, 23/02, 04/03 et 02/04
- Consultation de la CREG sur le démarchage (26/02) et sur la comparaison (le 17/03)
- Rencontre avec Brugel sur l'état du marché

Nous avons participé au **Conseil des Usagers** :

- 14/07 qui portait sur le plan d'investissement de Sibelga et d'Elia.
- 11/09 qui portait sur « le projet d'ordonnance relative à l'organisation du réseau d'énergie thermique et à la comptabilisation de l'énergie thermique » et sur le projet de Brugel de réforme des licences.
- 15/01, 25/01, 28/01 et 04/02 qui portait sur les modifications des ordonnances « Électricité » et « Gaz »
- 20/04 qui portait sur « le projet d'arrêt du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale relatif à l'ac-

compagnement des pouvoirs publics régionaux et locaux en faveur du déploiement d'infrastructures pour la distribution de carburants alternatifs »

Remise d'avis

Nous avons répondu aux consultations publiques suivantes :

- Étude de Brugel sur les compteurs communicants
- Réforme du régime des licences
- Plan d'investissement de Sibelga et Elia
- Étude Compteurs intelligents

Interpellations :

- Suivi de l'interpellation de Brugel sur l'application de la post processing period par Sibelga
- Interpellation de Brugel sur le référencement du CIGE sur les factures des fournisseurs
- Interpellation de Brugel sur la prolongation de la trêve sanitaire

Présentation du CIGE

Pendant cette période, il n'y a pas eu de présentation du service à cause des mesures « covid ».

4.2. Nombre de dossiers réorientés vers /depuis un autre acteur

Nous avons reçu 1258 nouvelles demandes orientées par un autre acteur. Pour cette période nous avons en

moyenne orienté +/- 400 demandes vers un autre acteur (principalement les CPAS et Home Grade).

4.3. Fréquence des contacts avec les différents acteurs

Sur base de ce qui est décrit ci-dessus, dans certains groupes de travail nous rencontrons une multitude d'acteurs. Il faut ajouter à cela les nombreux contacts que nous avons avec les fournisseurs, Sibelga, les médiateurs fédéraux et Brugel pour le suivi des dossiers. Il est donc très difficile de re-

censer le nombre de contacts avec les différents acteurs.

De plus, à la suite de la crise sanitaire, nous avons eu de très nombreux contacts informels avec Sibelga, le cabinet du Ministre, l'administration, Brugel, les « 19 CPAS », la CGEE, les syndicats FGTEB et CSC, la FDSS, etc.

5. Mission de recherche

Le rapport de recherche du service se compose de deux parties. Une partie plus quantitative avec l'évolution des prix de l'énergie, des gains possibles, etc, et une partie plus qualitative qui reprend les situations des usagers qui

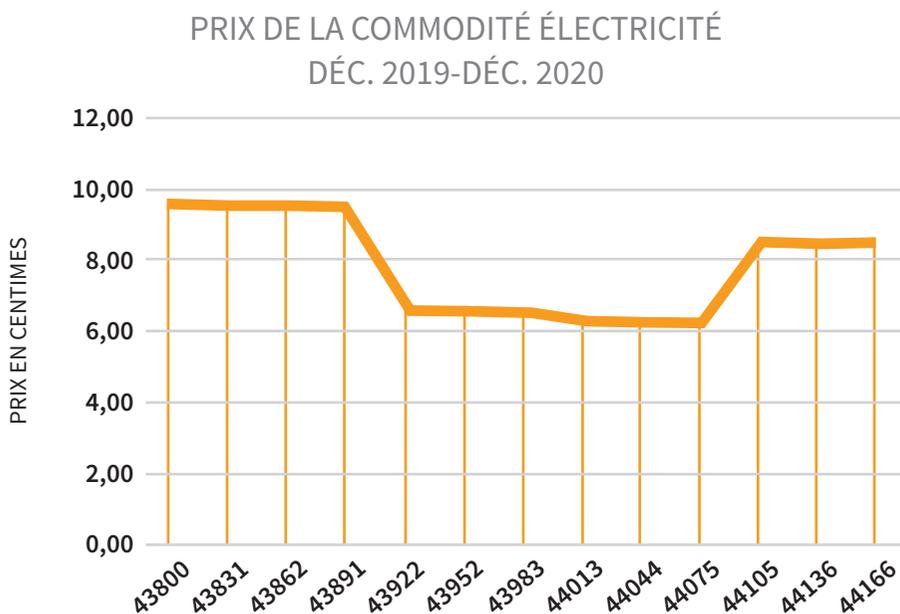
se sont présentés au service. Nous reprenons ci-dessous l'évolution des prix de la commodité électricité et gaz et une petite analyse sur l'introduction du terme capacitaire.

5.1 . Le prix de la commodité électricité diminuée

On prend ici comme référence le prix de la commodité dans le contrat par défaut, qui est le prix du contrat Easy variable d'Engie Electrabel.

Entre fin décembre 2019 et fin décembre 2020, ce prix a diminué de 9,58 centimes/kWh à 8,51 centimes/kWh, soit une diminution de 11,2 %, et ceci après une diminution de 22 % en 2019. Cependant, les prix ont atteint un minimum entre avril et septembre 2020, après quoi il y a de nouveau une légère hausse.

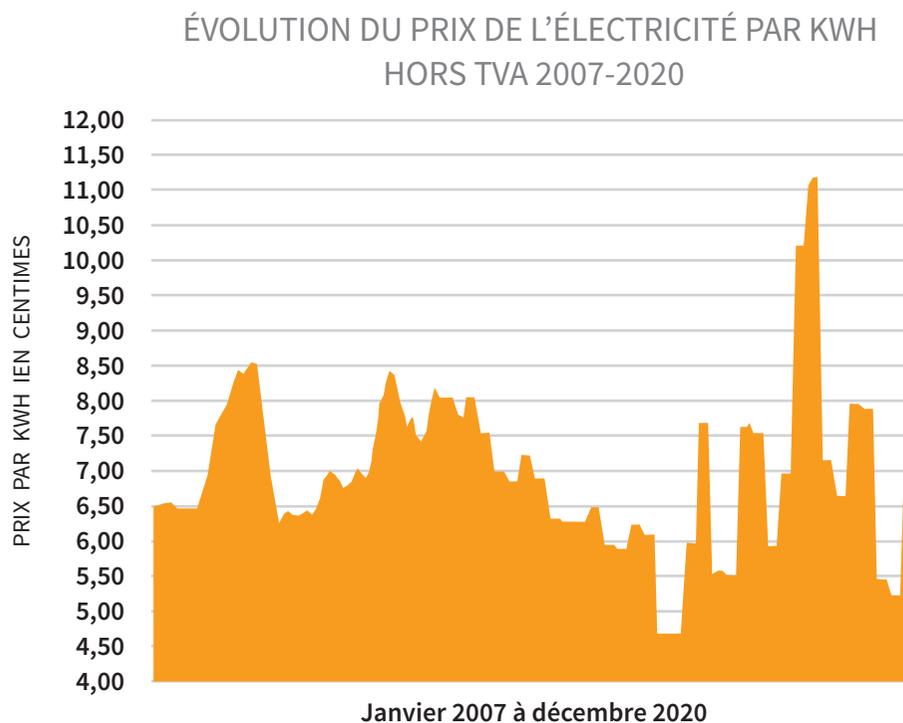
Graphique 6 :
Prix de la commodité électricité
en 2020



Ce prix contient la composante « cotisation verte » qui est la même pour tous les contrats d'un même fournisseur. La cotisation verte est fixée par chaque fournisseur et appliquée de façon identique à tous ses contrats. La cotisation verte peut être modifiée pendant la durée du contrat, même dans le cas d'un contrat à prix fixe, où le prix proprement dit du kWh ne peut être changé. Les cotisations vertes des fournisseurs sont restées inchangées en moyenne (pour tous les fournisseurs) en 2020, et

se montent à 1,28 centime par kWh en moyenne. Sur le long terme, l'évolution du prix de l'électricité (hors TVA) est clairement très volatile. Les prix ne sont pas vraiment bas, tenant compte des conditions exceptionnelles de la période Covid19 et une demande revue sérieusement à la baisse. Le prix fin 2020 est de 7 centimes (hors TVA), pour 5,42 centimes d'avril à juin 2020 (et plus de 11 centimes de janvier à mars 2019).

Graphique 7 :
Le prix de l'électricité HTVA
entre 2007 et 2020



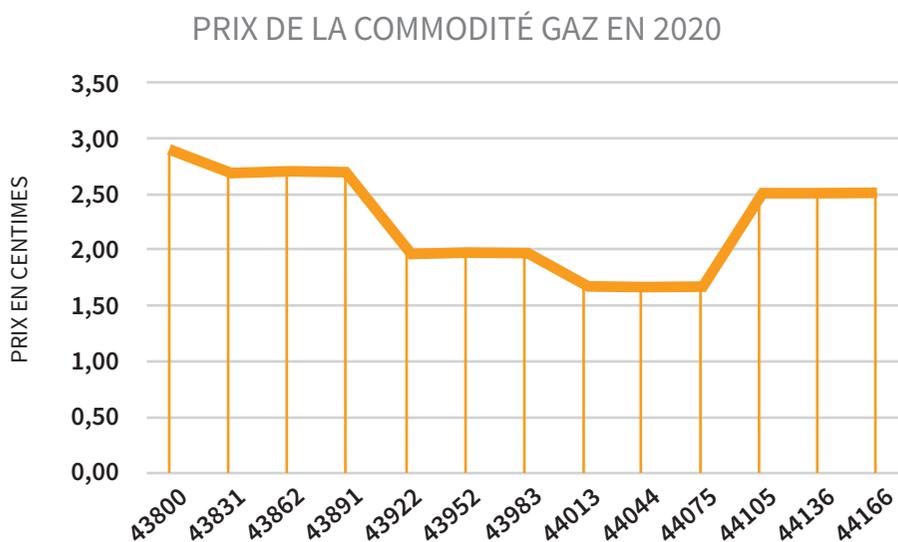
Janvier 2007 à décembre 2020

5.2 Le prix de la commodité gaz est fortement perturbé

Le prix de la commodité gaz a connu des perturbations pendant toute l'année avec des mouvements vers le bas, pour atteindre un minimum de 1,66 centime par kWh en septembre avant de connaître un nouveau mouvement vers le haut - jusqu'à 2,50 centimes à la fin de l'année.

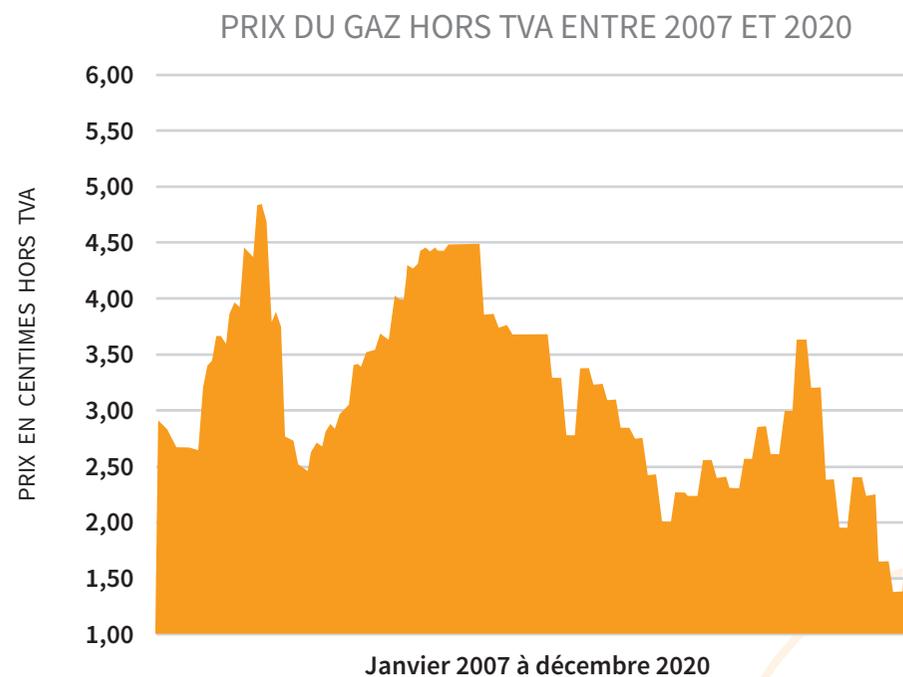
La diminution du prix du kWh en 2020 a tourné autour de 13 %, pour 33 % en 2019.

Graphique 8 :
Le prix de la commodité gaz en 2020



Sur le long terme, le prix de la commodité gaz a vraiment atteint un point historiquement bas avec 1,372 centime HTVA de juillet à septembre 2020, ce qui a été le point le plus bas depuis la libéralisation de l'énergie en 2007.

Graphique 9 :
Le prix de la commodité gaz hors TVA entre 2007 et 2020



5.3 L'introduction du terme capacitaire

En 2019, le régulateur Brugel avait proposé et arrêté une nouvelle méthodologie tarifaire pour la distribution de l'électricité pour la période tarifaire 2020 – 2024. La nouvelle méthodologie, adoptée le 7 mars 2019 (1), introduisait un terme capacitaire dans le tarif de la distribution d'électricité pour les usagers de basse tension. Le terme capacitaire devrait couvrir 20 % du revenu total généré par les tarifs (basse tension) pour l'usage des réseaux.

Une partie des tarifs de distribution (20 %) sera facturée, non plus sur la base du nombre des kilowattheures consommés, mais en partie sur la base de la puissance de raccordement mise à disposition de l'utilisateur.

Fin 2019, Brugel a décidé la hauteur des termes capacitaires pour les deux tranches de puissance (2).

Incidence du terme capacitaire sur les coûts totaux de la distribution
Pendant la préparation à l'introduction du terme capacitaire, le régulateur

Brugel a maintenu que l'impact tarifaire serait neutre, surtout vis-à-vis des petits consommateurs.

Un calcul basé sur les coûts de distribution figurant sur les factures nous apprend le contraire.

Le tableau suivant indique les coûts totaux de distribution pour le petit consommateur (Dc = 120 kWh/an), le consommateur médian en Région Bruxelles-Capitale (Drbc = 2032 kWh/an) et le consommateur moyen (Dc = 3.500 kWh/an - dont 1.900 kWh jour et 1.600 kWh nuit).

Nous avons comparé ces trois profils de consommation pour

- la situation avec terme capacitaire de ≤ 13 KVA (31,74 euros par an)
- la situation avec terme capacitaire de > 13 KVA (63,46 euros par an)
- la situation avant le terme capacitaire, sur base des tarifs en vigueur en décembre 2019

(1) <https://www.brugel.brussels/publication/document/communiqués/2019/fr/ComPress-Methodologie-tarifaire-2020-2024.pdf>

(2) <https://www.brugel.brussels/actualités/brugel-approuve-les-tarifs-de-distribution-de-lelectricite-et-du-gaz-de-sibelga-pour-la-période-2020-2024-364>

Tableau 5 : Incidence du terme capacitaire sur les coûts globaux de distribution

	Petit consommateur Db Frais en centimes par kWh	Consommateur médian Frais en centimes par kWh	Consommateur moyen Frais en centimes par kWh
Frais sans terme capacitaire	9,7	9,7	7,6
Frais avec terme capacitaire ≤ 13 KVA	11	10	8
Frais avec terme capacitaire > 13 KVA	14	12	9

Deux conclusions s'imposent :

- Tous les consommateurs payent plus de frais de distribution depuis l'introduction du terme capacitaire dans les deux niveaux de puissance.
- Les petits consommateurs perdent davantage que les consommateurs médians et moyens.

Dans la situation de KVA \leq de 13 KVA,

- le petit consommateur paie 1,3 centime de plus par kWh en comparaison avec la situation sans terme capacitaire
- le consommateur médian paie 0,3 centime de plus par kWh en comparaison avec la situation sans terme capacitaire

- le consommateur moyen paie 0,4 centime de plus par kWh en comparaison avec la situation sans terme capacitaire.

Dans la situation de KVA $>$ de 13 KVA, la situation est encore plus criante

- le petit consommateur paie 4,3 centimes de plus par kWh en comparaison avec la situation sans terme capacitaire
- le consommateur médian paie 2,3 centimes de plus par kWh en comparaison avec la situation sans terme capacitaire
- le consommateur moyen paie 1,4 centime de plus par kWh en comparaison avec la situation sans terme capacitaire.

Infor GazElec

Chaussée de Haecht 51
1210 Bruxelles

Tél. 02 209 21 90
info@gazelec.info
www. inforgazelec.be

Decorative white curved lines in the bottom right corner of the page.