

Boîte à outils



INFORMATIONS ? QUESTIONS ?



CELLULE ENERGIE

Rue de la Sablonnière 2 - 1000 Bruxelles

(coin Rue Royale 139-141)

Accès par métro Botanique ligne 2 et 6, tram 92 et 93, bus 61

Tél : 02 563 53 11

E-mail : energie@cpasbxl.brussels

Du lundi au jeudi : de 9h à 12h et de 13h à 16h

le vendredi : de 9h à 12h et de 13h à 15h





Fournisseurs d'électricité et de gaz dans la Région de Bruxelles-Capitale

Vous devez acheter votre gaz et votre électricité chez un fournisseur d'énergie. Dans la Région de Bruxelles-Capitale vous trouverez plusieurs fournisseurs commerciaux avec divers types de contrats.

Informations et accompagnement

- **Cellule Energie - CPAS de Bruxelles**

Lundi à vendredi de 9h à 12h

Rue de la Sablonnière 2 1000 Bruxelles (coin rue Royale 139-141)

Tél: 02 563 53 11 e-mail: energie@cpasbru.irisnet.be

Accès par métro Botanique ligne 2 et 6, tram 92 et 93, bus 61

Toutes infos concernant l'énergie.

Accompagnement individualisé et recherche de solutions adaptées.

Choisir, comparer, changer de fournisseur

- **Inforgazelec**

Sur rendez-vous

Chaussée de Haecht 51 1210 Bruxelles

Tél: 02 209 21 90 e-mail: Info@inforgazelec.be

Métro Botanique

Centre d'information non-commercial qui défend le droit à l'accès à l'énergie.

Information relative à la fourniture d'énergie, au choix du fournisseur d'énergie (comparaison des offres, signatures de contrat...) et aux mesures sociales existantes.

Gestionnaire de réseau

- **Sibelga**

Accueil clientèle

Boulevard Emile Jacqmain 96 1000 Bruxelles

Tel: 02 549 41 00 Poste : BP 1340, 1000 Bruxelles (Brouckère)

Métro Brouckère ou Rogier

odeurs gaz: 0800 19 400 **pannes d'électricité:** 02 274 40 66

e-mail: clients@sibelga.be site: www.sibelga.be

- Propriétaire des compteurs, entretien et maintenance du réseau.
- Location des radiateurs au gaz
- Fournisseur pour les « clients protégés »
(= certains consommateurs en situation précaire qui ont une dette chez leur fournisseur commercial, peuvent bénéficier d'une protection temporaire chez Sibelga pour la recherche d'une solution pour le paiement de la dette et le paiement régulier des futures factures).
- Relevé des index des compteurs



- **Brugel**

Le régulateur bruxellois

Tél: 0800 97 198

site: www.brugel.be

BRUGEL (BRUXelles Gaz ELectricité) est le régulateur des marchés du gaz et de l'électricité en Région bruxelloise. En tant qu'organisation publique, BRUGEL offre aux habitants bruxellois une série de services et de conseils généraux: information, traitement des plaintes, octroi des certificats verts, protection des consommateurs en difficulté de paiement, etc.

- **Service de Médiation de l'Energie**

Bd du Roi Albert II 8 bte 6 1000 Bruxelles

Tél: 02 211 10 60

e-mail: plainte@mediateurenergie.be

Le Service de Médiation de l'Energie est un service fédéral et autonome, compétent pour la répartition des demandes et des plaintes concernant le fonctionnement du marché d'électricité et de gaz naturel.

- **Entretien installations**

Ramonage

Fédération des ramoneurs de Belgique

Avenue des Nerviens 117 1040 Bruxelles

Tél: 02 427 81 03

**Entretien chaudières & information en matière d'énergie
et d'environnement en Région de Bruxelles-Capitale**

Bruxelles Environnement - IBGE (*professionnels agréés*)

Service info-environnement

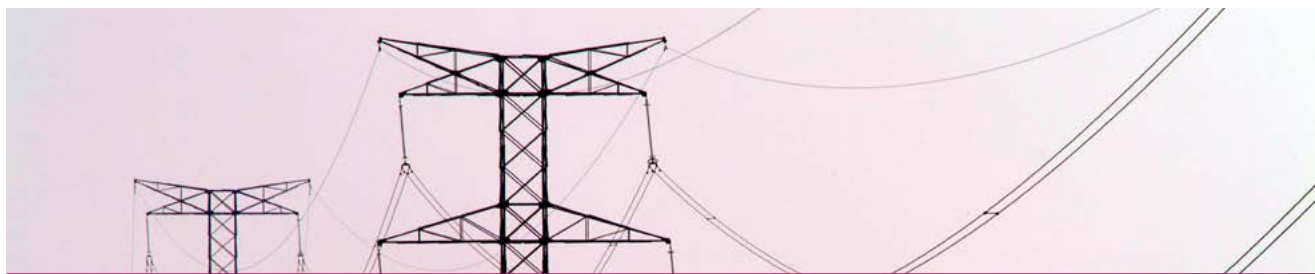
Site de Tour & Taxis

Avenue du Port 86C / 3000 1000 Bruxelles

Tél : 02 775 75 75

e-mail: info@ibgebim.be

site: www.bruxellesenvironnement.be



Choisir son fournisseur

● Le tarif social

Pour le gaz et l'électricité

Si vous recevez du CPAS le revenu d'intégration sociale ou une aide sociale financière équivalente, vous avez le droit de bénéficier du tarif social pour votre électricité et votre gaz. C'est le prix le moins cher et chaque fournisseur doit l'appliquer. Vous ne devez donc pas changer de fournisseur d'énergie.

● Je choisis mon fournisseur

- **Nécessaire** (si depuis le 01-01-2007 vous n'avez pas choisi de fournisseur, vous êtes fournis par Electrabel 'par défaut' avec un des tarifs les plus élevés)
- **Contrat** (droits et obligations consommateur ET fournisseur)
- **Information** (sur CHAQUE énergie : offres, tarifs...)
- **Comparaison**
- **Economies**

Choisir son énergie est **nécessaire** parce qu'il y a des offres différentes sur le marché. C'est un achat comme un autre.

Il y a un contrat à signer : chacun a des droits et des obligations.

Pour effectuer le choix qui vous convient, il faut s'informer, comparer avant de décider.

Un choix attentif peut vous faire faire des économies.

● Je change de fournisseur

- **Respecter mon contrat**
- **Choisir valablement**

Pour mettre fin à un contrat chez un fournisseur commercial pour changer de fournisseur d'énergie ou de contrat, un préavis doit être donné (maximum 1 mois). Renseignez-vous chez votre fournisseur actuel. Il faut s'informer préalablement sur les prix, autres services et conditions chez le nouveau fournisseur.

!!! DETTES : un fournisseur envers qui vous avez des dettes peut refuser de vous faire offre ou réclamera une caution.

● Et Sibelga?

En tant que gestionnaire du réseau, Sibelga ne vend plus d'énergie au public, **SAUF** en un seul cas: il fournit **temporairement** les **clients protégés**. C'est le fournisseur de « dernier ressort ».

INFORMATIONS?
Cellule Energie - CPAS de Bruxelles
e-mail: energie@cpasbxl.brussels





Les compteurs de gaz & d'électricité

- Chaque fois qu'une **unité** est consommée le compteur **tourne**.
Vous **payez** chaque unité.

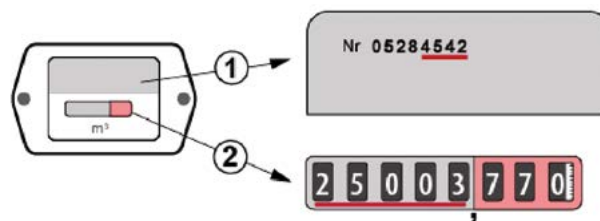
L'**unité** de **gaz** est le mètre-cube, converti en **kwh** (kilowatt/heure) sur la facture
Unité+unité+unité+ = INDEX

Cet index se trouve sur le compteur et est repris sur la FACTURE de décompte annuel.

Le compteur de gaz



C'est un boîtier gris, souvent situé dans la cave.



- Numéro de compteur** (Il est indiqué sur votre facture annuelle).
- Index** (il indique le nombre d'unités que vous avez utilisées et détermine **combien vous devez payer**).

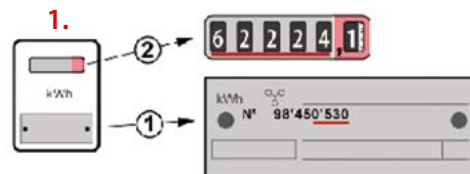
Comment lire les index du compteur de gaz ?

- Vérifiez d'abord si les 4 derniers chiffres de votre compteur correspondent bien au numéro se trouvant sur votre facture.
 - Notez votre index. Les chiffres après la virgule ne doivent pas être relevés.
- (1) Dans notre exemple, les 4 derniers chiffres du numéro de compteur sont: 4542
(2) Dans notre exemple, l'index est: 25003



Le compteur d'électricité

C'est un petit boîtier carré, noir, situé dans l'appartement, le couloir, la cave.
Il y a toujours un disque au milieu qui tourne quand il y a consommation d'électricité.



(1) les 4 derniers chiffres du numéro de compteur sont: 0530

(2) l'index est: 62224

1. Numéro de compteur (Il est indiqué sur votre facture annuelle).

2. Index (il indique le nombre d'unités que vous avez utilisées et détermine combien vous devez payer.

Comment lire les index du compteur d'électricité ?

- Vérifiez d'abord si les 4 derniers chiffres de votre compteur correspondent bien au numéro se trouvant sur votre facture.
- Notez votre index. Comme l'index de gaz, le chiffre après la virgule ne doit pas être relevé.

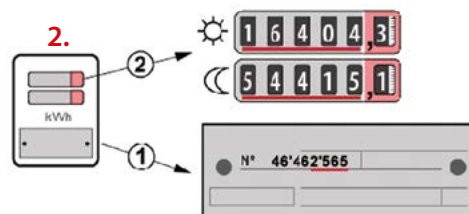
Le compteur mono-horaire (photo et dessin 1)

Le prix est le même pour le jour et la nuit.
Lecture : Il n'y a qu'un seul chiffre derrière la virgule pour l'électricité.

Le compteur bi-horaire (photo et dessin 2)

Consommation «de jour» (petit dessin d'un soleil) et consommation de nuit (petit dessin de lune). Le tarif de nuit , appliqué aussi les WE, est moins cher, mais le tarif de jour est un peu plus cher que dans le cas d'un compteur mono-horaire.

Si vous avez un compteur bi-horaire, à Bruxelles le tarif de nuit s'applique entre 23h et 8h et les weekends (jour férié en semaine = prix de jour, jour férié en weekend = tarif de nuit).



(1) les 4 derniers chiffres du numéro de compteur sont: 2565

(2) l'index est: jour 16404, nuit 54415



Test malin

- éteignez tous les appareils et débranchez vos appareils électriques;
- allez regarder vos compteurs et notez les index;
- si les chiffres changent (ou si le disque de votre compteur d'électricité tourne), il y a un problème à identifier ! (tous ne sont pas éteints, perte d'énergie...).

Le propriétaire des compteurs est SIBELGA.

Bon à savoir

- **Mon compteur est en panne, il y a un problème avec le compteur, je suis locataire.**

Que dois-je faire et qui doit payer ?

- Je contacte SIBELGA qui me dira que faire.
- J'avertis tout de suite mon propriétaire.

!!! Si vous demandez à SIBELGA de se déplacer sans autre explication, et sans accord du propriétaire, et qu'il estime son déplacement inutile (ex : plombs non-conformes), il vous facturera son déplacement (vous êtes le demandeur).

- **(Re)connaître ses compteurs de gaz et d'électricité :**

- placez-y une étiquette avec votre nom + l'étage;
- regardez régulièrement votre compteur.

- **Relevés des compteurs de gaz et d'électricité :**

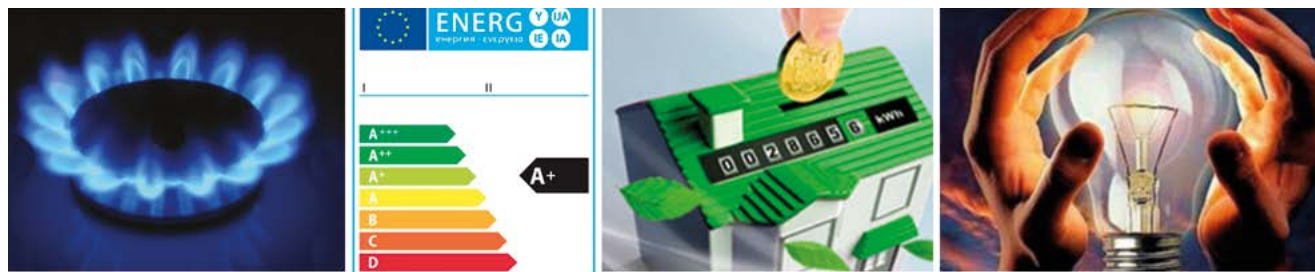
- les index des compteurs de gaz et d'électricité sont relevés par la société METRIX, filiale de SIBELGA.
- Si vous étiez absent lors de leur passage, s'il leur a été impossible d'accéder au compteur, ils laissent un avis de passage.
- Il faut les contacter pour un nouveau passage OU leur communiquer vous-même le relevé par téléphone ou internet.
- C'est important: sinon vous paierez sur base d'une estimation de votre consommation.

Le relevé des compteurs se fait :

Au mois de février	pour 1000 Bruxelles
Au mois d'avril	pour 1000 Bruxelles - quartier Ambiorix
Au mois d'octobre	pour 1020, 1120 et 1130 Bruxelles

INFORMATIONS?
Cellule Energie - CPAS de Bruxelles
e-mail: energie@cpasbxl.brussels





Consommer moins, consommer mieux

Econome et responsable

- dépenser moins
- polluer moins

Chaque geste compte:



Conseils au quotidien

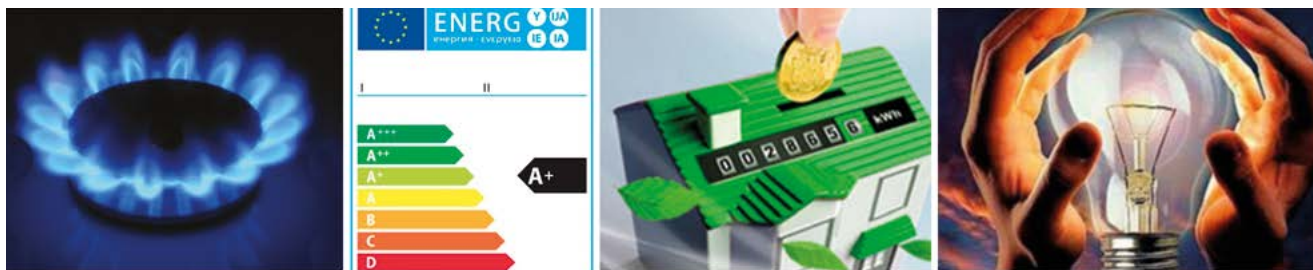
- Diminuer le chauffage dans les pièces non occupées, la nuit, pendant votre absence... et fermer les portes de communication entre les pièces chauffées et non chauffées.
- Fixer un panneau isolateur derrière vos radiateurs.
- Entretien régulièrement votre chauffage et chaudière.
- Utiliser des lampes économiques et éteindre les lumières inutiles.
- Acheter des électroménagers qui consomment peu d'énergie (A, A+, A++...).
- Débrancher les appareils (T.V., DVD, PC, chargeur GSM,...) après usage y compris les lampes standby (utiliser un bloc multiprises avec interrupteur).
- Cuisiner en utilisant moins d'eau dans une casserole (avec couvercle) adaptée à la taille de la plaque ou couronne chauffante.
- Frigo /congélateur: dégivrer régulièrement, ne pas placer des plats chauds.
- Surveiller votre consommation d'eau: prenez des douches (un bain consomme plus du double), ne pas laisser couler l'eau pour la vaisselle, le brossage des dents.
- Veiller à une bonne isolation des murs, sols, tuyaux.

Plus de conseils, de trucs et astuces sur les sites des fournisseurs d'énergie et divers organismes:

www.curbain.be - www.ibgebim.be - www.revert.be

Je fais attention

- aux factures: elles arrivent régulièrement chaque mois le même jour du mois;
- aux consommations:
 - je consulte les compteurs de gaz et d'électricité;
 - je note les index des compteurs pour surveiller ma consommation de gaz et d'électricité;
- à l'évolution des prix de l'énergie (presse, bouche à oreille).



Je paie à temps

Il est important d'effectuer le paiement des factures d'énergie immédiatement, au plus tard endéans les 10 jours.

RETARD = rappel & mise en demeure avec des **frais supplémentaires**.

Je contrôle

Ce qui ne fonctionne pas bien, les défauts, les pannes, et je fais le nécessaire.

Difficultés, questions, ...

Je m'adresse sans attendre à un service qui peut me renseigner, m'aider, m'accompagner, intervenir.

INFORMATIONS?
Cellule Energie - CPAS de Bruxelles
e-mail: energie@cpasbxl.brussels





Les factures de gaz & d'électricité

Le prix

Dans le montant réclamé sur une facture de gaz et électricité il y a trois « parts » :

- le prix du gaz et de l'électricité ;
- les frais de gestion et d'entretien du réseau ;
- les suppléments, cotisations, TVA et taxes, ... fixés par l'Etat.

Vous pouvez optimiser votre facture en agissant sur votre consommation (= consommer moins) et en choisissant le fournisseur qui vous convient (= e.a. prix intéressant).

Les factures

Il y a 3 types de factures :

- la facture **intermédiaire** (ou d'acompte): tous les mois, à date fixe, montant identique (sauf s'il y a des frais de rappel et/ou de mise en demeure) ;
- la facture de **décompte annuel**: une fois par an après relevé des index ;
- la facture de **clôture**: quand vous changez de fournisseur ou quand vous déménagez, **avec relevé des index**.

!!! Attention : si les index n'ont pas été relevés, il s'agira d'une estimation.

Lire ma facture

Sur ma facture, je trouve :

- mon **numéro de client** chez ce fournisseur ;
- l'**adresse de fourniture** (en principe celle où j'habite)
- mon **code EAN électricité** et mon **code EAN gaz**:
 - commence par 5414489
 - c'est l'identité du POINT DE FOURNITURE, si je déménage il va changer
- l'**énergie fournie** et son **tarif**
- le **type de facture** : intermédiaire, annuelle, ...

Calcul de la facture annuelle :

- Index actuel - index de l'année passée = nombre de kwh à me facturer
- Total facturé (sur base de l'index) - acomptes déjà facturés (sur base des factures intermédiaires envoyés, oui ou non payées) = montant dû/ à recevoir (s'il n'y a pas des impayés).



Déménager

Avant tout

- Je contacte mon fournisseur d'énergie au moins 1 mois à l'avance.
- Mon contrat sera transféré vers ma nouvelle adresse.
- Je me procure les formulaires de déménagement dits formulaires 'in/out' (aussi disponibles chez SIBELGA: www.sibelga.be ou chez BRUGEL: www.brugel.be).

Formulaire OUT : à remplir pour mon ancienne adresse

Formulaire IN : à remplir pour ma nouvelle adresse

!!! Je me procure les codes EAN de mon futur logement.

Je quitte mon logement

- Je complète le **formulaire OUT** ; j'y indique les index de mes compteurs.
- Je le fais signer par le locataire qui me suit ou par le propriétaire.
- Je conserve une copie et je transmets ce document à **mon** fournisseur dans les 7 jours. De cette manière, je ne suis PLUS le consommateur à ce point de fourniture.
- !!! Si je ne sais pas qui occupera le logement à ma suite ou que personne ne me suit :
 - je demande la fermeture du compteur (il n'y a pas de frais);
 - je préviens mon fournisseur et contacte Sibelga au 02/549.41.00 afin de fixer un rendez-vous;
 - un relevé des index sera effectué, que Sibelga communiquera à mon fournisseur.
- Je recevrai la facture de clôture de mon ancienne adresse.

J'emménage à ma nouvelle adresse

Les compteurs sont ouverts :

- je complète le **formulaire « IN »**, j'y indique les index de mes compteurs;
- je le fais signer par le locataire qui y était avant moi ou par le propriétaire;
- Je conserve une copie et je transmets ce document à **mon fournisseur**.

Les compteurs sont fermés :

- je contacte mon fournisseur qui me donnera son accord pour conclure un contrat;
- mon fournisseur donnera le 'feu vert' à Sibelga pour l'ouverture des compteurs;



- j'appelle Sibelga pour prendre rendez-vous pour l'ouverture des compteurs:
 - un relevé des index au moment de l'ouverture sera effectué et transmis par Sibelga à mon fournisseur;
 - je recevrai une facture/des factures des frais d'ouverture;
 - le prix de l'ouverture des compteurs est de +/- 125 euros par passage;
 - Il faut donc essayer que l'ouverture du gaz et de l'électricité se fassent en même temps.

Voir formulaires IN - OUT en annexes

INFORMATIONS?
Cellule Energie - CPAS de Bruxelles
e-mail: energie@cpasbxl.brussels





Difficultés et retards de paiement - Endettement

Accès à l'énergie

Disposer d'énergie (éclairage, chauffage) est un **besoin** et un **droit**.
La fourniture d'énergie est réglementée: par le contrat et par la loi.
Ni le fournisseur ni vous-même ne pouvez faire n'importe quoi.

Le consommateur doit :

- payer à temps le montant facturé;
- donner accès aux compteurs;
- fournir les informations utiles.

Le fournisseur doit :

- faire offre dans les 10 jours (sauf s'il y a des dettes chez ce fournisseur);
- fournir ce qui est convenu;
- envoyer régulièrement les factures;
- être accessible pour le consommateur et fournir une possibilité de communiquer (en cas de problème, question,...);
- organiser un service plainte.

CHACUN doit respecter les procédures prévues :

- vous ne pouvez décider d'interrompre les paiements;
- le fournisseur ne peut interrompre les fournitures SANS avoir suivi la procédure.

INFORMEZ-VOUS

Les protections

- Les fournisseurs d'énergie doivent sous certaines conditions accepter des termes et délais, des plans d'apurement.
- Après la mise en demeure le fournisseur peut demander le placement d'un limiteur de puissance de 2300 Watts.
- Il existe un statut de client protégé.
- Les fermetures des compteurs peuvent seulement se faire après une décision du Juge de Paix (sauf pour des raisons de sécurité ou en cas de fraude).
- Pendant la procédure de recouvrement le fournisseur informe le CPAS des personnes en défaut de paiement (sauf si la personne s'est opposée à cette communication).
- Le CPAS de Bruxelles invite la personne à se présenter pour une recherche de solution.

!! Pensez-y :

Dans le **budget du ménage**, la facture d'énergie est un **poste prioritaire**.
Cette consommation doit être payée prioritairement par rapport à d'autres dépenses.



Procédure réglementée en cas de non paiement de facture

SITUEZ-VOUS en cas de retard :

- **Facture émise:** délai de paiement de 15 jours (10 jours ouvrables).
- **Rappel:** délai de paiement de 15 jours, frais réglementés.
- **Mise en demeure:** délai de paiement de 15 jours, frais réglementés
ATTENTION, DERNIERE ETAPE AVANT L'ACTION EN JUSTICE.
- Le fournisseur peut placer un limiteur de puissance en électricité de 2300 Watts (10 ampères) .

Si vous n'avez toujours pas payé ni réagi :

- Le fournisseur intentera une action en justice visant l'obtention du paiement de la dette et la **résiliation du contrat et fermeture des compteurs.**

Bon à savoir

- **Le limiteur de puissance en électricité de 2300 Watt (10 ampères):**
 - les appareils de base de la vie courante branchés en même temps fonctionneront (lumière, frigo, radio, TV) ;
Il ne sera pas possible d'y ajouter en même temps le fer à repasser, le sèche-cheveux, la friteuse, un chauffage d'appoint, ...
- **La fermeture des compteurs:**
 - Les fournisseurs d'énergie doivent posséder UN JUGEMENT pour fermer un compteur de gaz et/ou électricité en cas de non-paiement.
 - La fermeture n'est pas permise du 1er octobre au 31 mars.
- **A TOUS LES STADES , DES SOLUTIONS sont possibles**
- **Attention:** si vous en êtes en règlement collectif de dettes, vous ne pouvez créer aucune nouvelle dette; en cas de problème, adressez-vous immédiatement à votre médiateur judiciaire.

INFORMATIONS?
Cellule Energie - CPAS de Bruxelles
e-mail: energie@cpasbxl.brussels





Mon carnet énergie

Mon fournisseur d'électricité est :	
depuis le	
le nom de mon contrat est :	
mon fournisseur de gaz est :	
depuis le	
le nom de mon contrat est :	

Je garde ma dernière facture de décompte annuel (avec n° de compteur et codes EAN)

Le relevé des compteurs se fait :

Au mois de février	pour 1000 Bruxelles
Au mois d'avril	pour 1000 Bruxelles - quartier Ambiorix
Au mois d'octobre	pour 1020, 1120 et 1130 Bruxelles



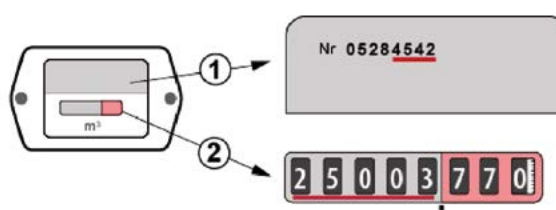
Je note mes consommations au moment du relevé annuel

● Ma consommation gaz



DATE :

INDEX :

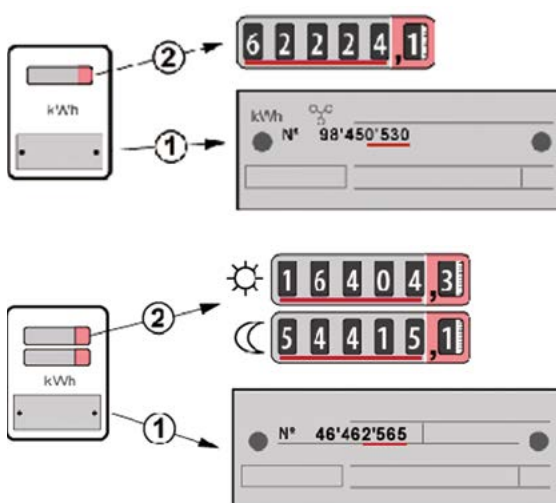


● Ma consommation d'électricité



DATE :

INDEX :





RENSEIGNEZ-VOUS auprès de votre propriétaire

Entretien un convecteur de gaz

- Comme tout appareil de chauffage, à plus forte raison lorsqu'il s'agit du gaz, l'entretien régulier de l'appareil par un professionnel agréé, est fortement conseillé.
- **TOUS LES 2 ANS** : vérifier le bon fonctionnement de l'appareil.

Entretien sa chaudière

- C'est **OBLIGATOIRE**.
 - Tous les ans pour les chaudières au mazout.
 - Tous les trois ans pour celles au gaz par le propriétaire: contrôle périodique (entretien inclus).
 - Pour être reconnu, cet entretien doit être effectué par un technicien agréé par la région,
 - s'il non, il n'aura aucune valeur officielle.
- C'est plus **SUR**.
 - Les réglages et les dispositifs de sécurité sont contrôlés.
- C'est plus **ECONOMIQUE**.
 - Une chaudière qui n'est pas entretenue peut consommer jusqu'à 10% d'énergie en plus et présente plus de risques de panne.
- C'est plus **ECOLOGIQUE**.
- **ENTRETIEN: QUI?**
 - C'est au locataire d'assurer l'entretien de la chaudière et le ramonage des cheminées (sauf déterminé autrement dans le contrat de location).
 - Cet entretien doit aussi être effectué par un technicien agréé par la région.
 - Le contrat de bail prévoit souvent un entretien annuel à charge du locataire.
 - Il en va de même pour les chauffe-bains et les boilers.

Le ramonage

- Quand faut-il faire ramoner une cheminée ?
 - Chauffage central au mazout:
TOUS LES ANS : ramoner la cheminée.
 - Poêles à charbon mazout ou bois:
TOUS LES ANS : ramoner la cheminée.
 - Appareil à gaz:
TOUS LES 2 ANS : vérifier le bon fonctionnement de la cheminée.

Faites faire votre ramonage en dehors de la saison de chauffe; soit avant celle-ci (*en septembre*) soit après (*à partir de mars ou avril*). Le ramoneur sera plus disponible que pendant l'hiver.