



**Campagne
d'information
Gaz & électricité
'OSEZ COMPARER'**

**FAQ
Simulateur CWaPE**



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

1. QU'EST-CE QUE LA CWAPE ?

La CWAPE est la Commission Wallonne pour l'Energie (régulateur). Il s'agit de l'organisme officiel de régulation des marchés wallons de l'électricité et du gaz.

2. C'EST QUOI UN REGULATEUR ?

Le régulateur remplit une mission de conseil auprès des autorités publiques en ce qui concerne l'organisation et le bon fonctionnement des marchés régionaux de l'électricité et du gaz.

Un régulateur n'est pas un fournisseur. Le régulateur doit rester objectif et n'a pas de but commercial.

Vous trouverez plus d'informations sur les missions de la CWAPE en vous rendant sur leur site Internet : <http://www.cwape.be/?dir=1.1&title=Missions>

3. QUE PEUT FAIRE LE SIMULATEUR ? QUE NE PEUT-IL PAS FAIRE ?

- **Que peut-il faire ?**

Lorsque les données de consommation sont introduites, le simulateur vous montre combien le citoyen payerait si, aujourd'hui un contrat chez un certain fournisseur est souscrit pour un certain produit. Le prix ne peut jamais être pronostiqué exactement parce que la consommation ou certains composants du prix peuvent changer.

- **Que ne peut-il pas faire ?**

Vérifier la facture finale actuelle d'un fournisseur d'énergie.

Contrôler si le produit que vous avez choisi dans le passé était « un bon choix ».

Le simulateur ne peut pas renseigner le passé.

4. LE PRODUIT LE MOINS CHER DANS LE SIMULATEUR EST-IL LE MEILLEUR CHOIX ?

Cela dépend de ce qui est important pour vous. Avant de décider, nous vous conseillons de bien considérer les avantages et les inconvénients, et de faire votre choix également en ce qui concerne la variabilité des prix (tarif fixe ou non), l'aspect environnemental de l'énergie fournie (verte ou non) et le service offert selon le fournisseur ou le type de contrat choisi (tout électronique, courrier, téléphone par exemple)

5. VAUT-IL MIEUX PRENDRE UN CONTRAT FIXE OU VARIABLE ?

- ⇒ Si vous choisissez un produit fixe, le prix ne changera pas au cours de votre contrat à moins que votre fournisseur vous en informe. Le prix indicatif repris dans le tableau des résultats est le prix que vous allez réellement payer, si votre consommation reste égale au cours de l'année à venir.
- ⇒ Si vous choisissez un produit variable, les composants du prix (énergie, tarifs de réseau et redevance annuelle) pourront changer et changeront au cours de votre contrat. Le prix indicatif n'est pas le prix que vous allez réellement payer. Le prix indicatif repris dans le tableau des résultats est calculé sur base des prix les plus récents au moment où vous faites la simulation.

6. QUEL EST L'IMPACT DE LA NOUVELLE LOI SUR LES CHANGEMENTS DE FOURNISSEUR ?

Dans tous les cas, le **préavis légal** est d'un mois pour tous les types de contrats (contrats à durée déterminée, indéterminée...).

Il n'y a plus aucun **frais de résiliation** à payer si le préavis légal d'un mois est respecté.

7. QU'EST-CE QU'UN KWH ?

Le kilowatt-heure (kWh) est l'unité de mesure qui a pour but de quantifier l'énergie consommée ou produite par des appareils électriques. 1kWh correspond à l'énergie consommée par un appareil de 1kW (=1000Watts) fonctionnant pendant une heure.

8. QUELS SONT LES DIFFERENTS TYPES DE FACTURE ?

- **Facture annuelle / facture de régularisation :**

Vous recevez une facture de régularisation suite à un relevé de compteur, qui indique que vous consommez plus ou moins de gaz et/ou d'électricité par rapport aux valeurs estimées dans les factures d'acompte.

En principe, chaque client doit recevoir au moins une facture de régularisation par an.

Pour l'utilisation du simulateur, il est recommandé que la facture de régularisation couvre une période d'un an.

- **Facture d'acompte ou intermédiaire :**

Entre deux factures de régularisation, vous recevez des factures d'acompte, mensuelles, bimensuelles ou trimestrielles (en fonction du fournisseur et de votre choix). La facture de régularisation tient compte des acomptes déjà versés.

9. QUELS SONT LES DIFFERENTS TYPES DE COMPTEUR ?

- **Compteur simple :**

Un compteur simple est un compteur qui comptabilise un prix unique, peu importe les plages horaires pendant lesquelles l'électricité est consommée.

- **Compteur bi-horaire :**

Un compteur bi-horaire est un compteur d'électricité qui permet de comptabiliser séparément les consommations d'électricité en heures pleines (= « jour en semaine») et en heures creuses (= « nuit en semaine + WE»).

Les consommations en heures creuses sont facturées à un tarif moins élevé qu'en heures pleines.

Pour connaître l'horaire qui s'applique à son habitation, le consommateur est prié de contacter son gestionnaire de réseau.

- **Compteur exclusif nuit :**

Un compteur exclusif nuit ne fonctionne que pendant la nuit et permet d'alimenter les appareils de chauffage électrique à accumulation ou chauffe-eau alimentés uniquement en période nocturne ; cette énergie accumulée pouvant être utilisée en journée.

Le compteur exclusif nuit est donc un compteur supplémentaire, toujours associé à un autre compteur (soit un compteur simple, c'est-à-dire avec une seule tarification ou un compteur bi-horaire, c'est-à-dire avec une tarification « heures pleines » et « heures creuses »).

Pour plus d'infos sur le compteur exclusif nuit et son installation, le consommateur est prié de contacter son gestionnaire de réseau.

10. QU'EST-CE QUE L'ÉNERGIE VERTE ?

Les énergies vertes correspondent essentiellement aux énergies renouvelables, qui se régénèrent en permanence et dont les sources sont naturelles :

- Vent (énergie éolienne)
- Soleil (énergie solaire thermique ou photovoltaïque)
- Eau (énergie hydraulique)
- Certaines matières organiques (biomasse-énergie)
- Etc...

L'utilisation d'électricité « verte » présente de nombreux avantages, dont le plus évident est un bénéfice environnemental (moins d'émissions de gaz à effet de serre, pas de déchets dangereux).

11. POURQUOI Y'A-T-IL UNE DIFFERENCE DE PRIX POUR CERTAINS TYPES DE CONTRATS DANS LA COLONNE « PARTIE REGLEMENTEE » DES RESULTATS ?

Les types de contrats qui présentent une différence de prix sont en réalité des contrats de fourniture d'énergie verte.

La différence correspond à la suppression pour ces contrats des surcharges liées à l'énergie verte telles que les surcharges « dénucléarisation », « Kyoto »....

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

12. QUEL FOURNISSEUR ME CONSEILLEZ-VOUS ?

De nombreux consommateurs d'énergie se posent la question de savoir quel fournisseur ou quel produit leur convient le plus. En tant que régulateur, la CWaPE doit rester objective et ne peut pas désigner un fournisseur comme « le meilleur ». Il en va de même pour nous. Nous vous avons montré comment faire la comparaison, c'est-à-vous de choisir à présent. Le prix n'est pas le seul critère à prendre en considération.

13. PUIS-JE CHOISIR PLUSIEURS FOURNISSEURS ?

Le gaz et l'électricité sont deux énergies distinctes et bénéficient chacune d'un **raccordement** à un compteur **différent**.

Vous pouvez donc choisir **un fournisseur pour le gaz** et **un autre pour l'électricité** ou un seul pour les deux.

14. SI VOTRE SIMULATION EST PLUS CHÈRE QUE VOTRE DERNIÈRE FACTURE, AVEZ-VOUS INTÉRÊT À CHANGER DE FOURNISSEUR ?

Vous ne pouvez pas comparer les prix d'aujourd'hui utilisés par le simulateur et ceux qui étaient en vigueur à l'époque de votre facture.

Il faut comparer le résultat donné par le simulateur pour le type de contrat que vous avez chez votre fournisseur actuel avec les autres résultats.

15. POURQUOI Y A-T-IL UNE DIFFÉRENCE ENTRE LE PRIX INDIQUÉ PAR LA CWAPE SUR SON SIMULATEUR ET LE PRIX ANNONCÉ PAR LES FOURNISSEURS ?

Il est possible qu'une différence soit constatée entre les prix indiqués dans le simulateur et les prix sur le site Internet des fournisseurs.

Quelques éléments importants peuvent jouer un rôle à ce sujet :

- **Prix indexés :**

Certains produits ont un prix d'énergie indexé. Cela signifie que le prix d'énergie peut varier de mois en mois. Le prix d'énergie est adapté à l'évolution notamment des coûts du combustible, sur base des paramètres d'indexation. La facture annuelle reprend la moyenne des valeurs mensuels des paramètres d'indexation. Cette valeur moyenne détermine le prix de l'énergie.

Au moment où le simulateur est utilisé, la valeur moyenne qui sera reprise sur la facture finale ne peut pas être pronostiquée.

- **Pas de réductions ou de promotions temporaires :**

La CWaPE ne tient pas compte de promotions ou réductions telles que la réduction en cas de domiciliation, une réduction pour les nouveaux clients, des cadeaux offerts lors de la conclusion d'un contrat d'énergie, ...

- **Prix valables au début du mois :**

Les prix du simulateur sont applicables au début du mois concerné. Si le prix d'un produit subit des changements au cours du mois en cours, ils seront seulement intégrés dans le simulateur à partir du mois suivant.

16. POURQUOI Y A-T-IL UNE DIFFÉRENCE ENTRE LE PRIX INDIQUÉ PAR LA CWAPE SUR SON SIMULATEUR ET LE PRIX ANNONCÉ PAR D'AUTRES SIMULATEURS ?

Le simulateur que nous utilisons est celui du régulateur régional, une instance neutre officielle.

Les fournisseurs d'énergie ont une obligation légale de leur signaler tout changement tarifaire. Le régulateur régional a pour mission de vérifier l'exactitude des données transmises par les fournisseurs.

Chaque mois, ces données sont mises à jour dans le simulateur.

Tous les autres simulateurs sont l'œuvre d'organismes privés.

Nous ignorons comment ils se procurent les tarifs des différents fournisseurs, quand et comment ils mettent à jour leurs données tarifaires.

→ Par mesure de précaution, nous préférons utiliser le simulateur officiel de la Région.