

Electricité : changez de fournisseur... si vous le pouvez!



Changer de fournisseur peut se traduire par une économie substantielle.

C'est la conclusion qui s'impose, à l'issue de la comparaison que nous avons effectuée entre les différentes sociétés qui se disputent le marché flamand, le seul à être effectivement ouvert à la concurrence depuis le 1er juillet dernier.

Car les différences de tarifs sont pour le moins significatives, comme le montrent les comparaisons auxquelles nous nous sommes livrés.

Le tableau ci-dessous donne les montants de la facture d'un ménage de 1, 3 ou 4 personnes, selon 6 scénarios de consommation.

Les tarifs de l'électricité distinguent clairement, désormais, la production et la distribution. Le coût final, quel que soit le fournisseur, varie en fonction de l'intercommunale de distribution (certaines étant nettement plus chères que d'autres). Pour plus de clarté, nos scénarios se basent sur

la moyenne du coût de ces intercommunales.

On le constate, l'écart entre la facture la moins chère et la facture la plus chère peut aller jusqu'à 65% dans certaines des hypothèses retenues dans le tableau.

Les tarifs d'Electrabel sont généralement parmi les plus élevés, qu'il s'agisse du tarif pratiqué en Wallonie ou à Bruxelles ou du tarif "standard" appliqué en Flandre aux clients "dormants", c'est à dire ceux qui n'ont pas pris la peine de changer de contrat.

A l'autre bout de l'échelle, Ecopower (mais il faut être coopérateur) et Wattplus/Wattstroom sont généralement les plus avantageux.

Distributeurs obligés

Si une partie du pays est désormais libre de choisir son fournisseur, il n'en va pas de même pour la distribution d'électricité : elle reste nécessairement assurée par

l'intercommunale du lieu où l'on réside. L'ennui, c'est que les tarifs de ces intercommunales (il y en a 18 rien que pour la Flandre!) sont également très variables : certaines sont particulièrement chères et d'autres bon marché. Faute de pouvoir en changer, un petit conseil : si l'on est lié à une intercommunale chère, on a intérêt, quand c'est possible, à choisir le tarif "tout compris" du fournisseur, qui intègre le coût de distribution de l'électricité. On trouvera les tarifs des intercommunales dans les tarifs publiés par les différents fournisseurs.

Quel fournisseur choisir?

Une condition préalable et incontournable : habiter la Région flamande. Les habitants de Bruxelles et de Wallonie devront prendre leur mal en patience, jusqu'en 2007 au plus tard.

Pour faciliter le choix des consommateurs résidant en Région fla-

FACTURE ANNUELLE D'ÉLECTRICITÉ SELON 6 SCÉNARIOS (*)

consommation totale	1200 kWh		3500 kWh		3500 kWh		5000 kWh		7500 kWh		20000 kWh	
consommation tarif de nuit					1300 kWh		1700 kWh		2500 kWh		15000 kWh	
personnes dans le ménage	1		3		3		4		3		3 (20 kVA)	
Fournisseur et produit	€	indice (**)	€	indice (**)	€	indice (**)	€	indice (**)	€	indice (**)	€	indice (**)
ELECTRABEL Fournisseur standard (1)	228	163	558	129	497	115	686	112	1031	109	1945	114
ELECTRABEL (Wallonie et Bruxelles)	209	149	578	133	518	120	728	119	1067	113	1912	112
ECS ELEK (1)	179	128	515	119	473	109	674	110	1038	110	1991	117
LUMINUS Standaard	230	165	565	130	505	117	696	114	1047	111	s.o.	s.o.
LUMINUS Direct	181	129	498	115	455	105	648	106	1001	106	2102	123
NUON Confort	214	153	532	122	466	108	644	105	965	102	1707	100
NUON Nature	221	158	556	128	490	113	680	111	1022	108	1863	109
NUON Flex	163	117	484	111	441	102	628	102	972	103	1930	113
CITY Power	180	128	524	121	502	116	687	112	1027	109	2013	118
WATTPLUS Wattstroom	192	137	490	113	432	100	613	100	945	100	1950	114
WATTPLUS Wattgroen	196	140	502	116	442	102	628	102	968	102	1987	116
ECOPOWER (2)	140	100	434	100	434	100	630	103	994	105	2744	161
EBEM	190	136	523	121	480	111	672	110	983	104	1718	101

(*) Tarifs en août 2003. En vert, les factures les moins élevées; en rouge, les factures les plus lourdes.

(**) indice 100 = tarif le moins cher

(1) Electrabel Standard est le tarif appliqué en Flandre aux clients qui n'ont rien entrepris pour changer de fournisseur. Ceux qui ont signé un nouveau contrat avec Electrabel bénéficient du tarif (moins élevé) ECS ELEK

(2) Ecopower est une coopérative. Pour se fournir chez elle, il faut acheter une part de coopérateur (250 €) qui peut être revendue après 6 ans.

Une urgence en Europe ? Ayez le réflexe 112 !

mande, nous proposons sur notre site internet www.test-achats.be un module de calcul qui leur permet, très simplement, de déterminer le fournisseur le plus avantageux dans leur propre cas. Il suffit d'introduire le nom de l'intercommunale, le type de tarif (jour, bihoraire, etc.), la consommation annuelle, le nombre de personnes dans le ménage et, éventuellement, la puissance installée en kVA (pour les gros consommateurs uniquement). Tous ces renseignements figurent sur votre dernière facture. Un conseil : si vous avez acquis de nouveaux appareils, ou si la composition de votre ménage a changé depuis la dernière facture, n'hésitez pas à faire des simulations avec une consommation supérieure ou inférieure.

Pour accéder au module, cliquez sur : *Infothèque - Maison - Energie - Nous calculons pour vous - Choisir son fournisseur d'électricité.*

Vous pouvez également obtenir ces renseignements par téléphone au 02 542 35 55.

Encore un effort!

Nous ne pouvons évidemment que nous réjouir de constater que l'ouverture du marché de l'électricité à la concurrence a eu un impact positif sensible sur les tarifs. Il est cependant regrettable que les consommateurs soient confrontés à la grande disparité des tarifs des intercommunales, alors qu'ils n'ont aucune prise sur le choix de leur intercommunale. Il y a là une discrimination inacceptable.

Enfin, comment ne pas déplorer le retard mis par la Wallonie et Bruxelles pour libéraliser à leur tour la fourniture d'électricité. A l'heure du grand marché européen, faudra-t-il vraiment attendre encore quatre ans le "grand marché" belge de l'électricité?

P.Lo et V.L.

En cas d'urgence, partout en Europe, formez le 112 ! On ne le sait pas assez, c'est en effet ce numéro qui, depuis 1991, a été désigné comme numéro d'appel d'urgence unique pour l'Europe.

En appelant le 112, vous avez la garantie que :

- ▶ il est possible d'obtenir ce numéro à partir de téléphones publics, gratuitement et sans devoir utiliser de moyen de paiement;

- ▶ les appels seront traités de la manière la plus adaptée à l'organisation nationale des systèmes de secours d'urgence et selon les possibilités qu'offre la technologie des réseaux;

- ▶ l'information sur la localisation de la personne appelante sera transmise aux autorités traitant les urgences.

En ordre dispersé

Officiellement, le 112 fonctionne dans toute l'Union. Néanmoins, il faut reconnaître que le niveau de service n'est pas le même partout. Certains pays ont remplacé leurs numéros d'appel d'urgence nationaux par le seul numéro 112 (Suède, Finlande, Danemark, Pays-Bas, Luxembourg, Portugal,

parties de l'Espagne). Ces pays plus deux autres (Royaume Uni, Irlande) opèrent au travers de centres d'appel uniques.

Dans les autres pays, et notamment en Belgique, le 112 coexiste avec les autres numéros d'appel d'urgence.

À signaler que dans plusieurs pays, la réponse aux appels d'urgence peut être en différentes langues tandis que, dans d'autres, les opérateurs ne répondent que dans la langue de leur région. De plus, le 112 est mal connu : un Européen sur cinq seulement connaît son existence. En Belgique seul un Belge sur dix for-

merait le 112 à l'étranger en cas de détresse.

En cas de problème rencontré dans l'utilisation de ce numéro d'urgence européen, n'hésitez pas en à faire part à l'EENA (Association européenne du numéro d'appel d'urgence), par l'un des moyens suivants :

- ▶ un e-mail à 112problem@eena.org
- ▶ un fax au 02 534 97 89
- ▶ utilisez le formulaire sur le site de l'EENA (www.eena.org) section "Place du Citoyen".

P.Lo et H.T.



Où jeter ses vieux médicaments ?



Théoriquement, rien ne vous empêche de les mêler aux ordures ménagères : légalement, les médicaments périmés ne sont pas considérés comme des petits déchets dangereux (contrairement à ce que nous laissons entendre dans TA 463, mars 2003). Pourtant, les médicaments constituent un risque non négligeable pour l'environnement : modifications de l'écosystème par leur action sur les bactéries, les champignons et les algues; bactéries rendues résistantes aux anti-

biotiques; interaction avec le système de reproduction des animaux, effets cancérigènes ou allergiques éventuels, etc. (voir à ce sujet notre revue Test-Santé 47, février-mars 2002).

C'est pourquoi, en pratique, mieux vaut confier vos médicaments périmés à votre pharmacien (de préférence sans leur emballage). Ce dernier les transmettra à son grossiste qui, à son tour, les confiera à une société spécialisée dans la destruction de ces produits par incinération.

Victime d'un CD Audio "protégé"? Faites-le nous savoir

Nous nous sommes déjà fait l'écho ici même des problèmes que peut poser aux consommateurs la "protection" conférée à certains CD audio par la maison de disques. Afin d'éviter la multiplication des CD pirates, le fabricant insère un dispositif rendant impossible toute copie du disque. L'ennui, c'est que ce dispositif, non seulement empêche le consommateur lambda de faire une copie de son disque pour son usage personnel – alors qu'il en a parfaitement le droit – mais encore peut rendre le disque illisible par certains appareils, un ordinateur ou un autoradio/lecteur de CD par exemple. Sans parler de la redevance spéciale payée sur les CD enregistrables vierges...

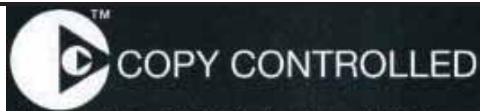
Sans se prononcer sur la légalité du procédé, un tribunal français vient d'ailleurs de condamner une firme de disques pour infraction au code de la consommation, lui reprochant notamment de ne pas avoir informé ses clients de ces "restrictions d'usage".

Ceci ne peut que conforter notre position : les consommateurs doi-

vent pouvoir faire librement une copie de leurs CD pour les écouter dans leur voiture, leur seconde résidence, etc. Nous sommes en train de constituer un dossier à ce sujet, afin de pouvoir éventuellement contraindre les firmes de disques à respecter ce droit. Si vous constatez que le CD que vous venez d'acheter est illisible sur l'un ou l'autre de vos appareils audio, n'hésitez donc pas à nous le faire savoir.

Pour nous permettre de cerner avec précision les problèmes concrets qui se posent aux consommateurs, il nous serait utile que, en même temps que votre témoignage, vous nous donniez les précisions suivantes :

- ▶ titre du disque et artiste
- ▶ nom de la firme de disques



Si ce symbole apparaît sur la couverture de votre CD, il y a des chances qu'il ne puisse être lu par certains appareils.

(EMI, Warner, Sony Music, etc.);

▶ le logo ci-dessus, une boule avec un triangle, était-il apposé sur la couverture?

▶ si oui, était-il visible au moment de l'achat ou avez-vous dû d'abord ôter l'emballage?

▶ y avait-il d'autres inscriptions signalant d'éventuels problèmes pour jouer le CD (p. ex. : Ne fonc-

tionne pas sur PC/Mac)?

▶ sur quel appareil ce CD ne joue-t-il pas (si possible, avec le numéro de produit, p. ex. Philips CDR 796)?

▶ quel est le type de problème : CD totalement refusé; il faut redémarrer l'ordinateur; l'appareil ne joue que la première plage, etc.?

Vous pouvez adresser vos témoignages à Laurence Lebersorg, Test-Achats, 13 rue de Hollande, 1060 Bruxelles, Fax. 02-542 33 99 ou par e-mail à llebersorg@test-achats.be. Merci de votre collaboration.

P.Lo avec J.-P.D. et J.P.

erratum

Dans notre récent article sur les prix et la satisfaction dans les supermarchés (TA 466, juin 2003), nous avons omis de mentionner la source sur laquelle nous nous sommes basés pour le graphique reprenant les parts de marché des différentes enseignes (page 26). Il s'agit de Marketing Map.

CONTACTS

Test-Achats

Rue de Hollande 13 · 1060 Bruxelles

Numéro général 02 542 35 55

lundi au vendredi: 9h00 à 12h30
et 13h00 à 17h00 (16h00 le vendredi)

fax 02 542 32 50

Abonnements et commandes 02 542 33 00

lundi au vendredi: 9h00 à 12h30
et 13h00 à 17h00 (16h00 le vendredi)

fax 02 542 35 13

e-mail **abonnement@test-achats.be**

INFO ET CONSULTATIONS

Info sur les tests

02 542 35 55

lundi au vendredi: 9h00 à 12h30
et 13h00 à 17h00 (16h00 le vendredi)

e-mail **membres@test-achats.be**

Consultations juridiques 02 542 33 33

lundi au vendredi: 9h00 à 12h30
et 13h00 à 17h00

Consultations fiscales 02 542 33 96

mardi et jeudi: 9h00 à 12h30 et 13h00 à 16h00

Consultations crédit 02 542 33 43

lundi au vendredi: 9h00 à 12h30
et 13h00 à 16h00



Être affilié de **Test-Achats**, c'est avoir accès à tous les services du Contact Center non seulement en Belgique, mais aussi dans les pays de nos sociétés-soeurs, au sein du groupe CONSEUR. Vous avez un problème de consommateur lors d'un séjour en Italie, en Espagne ou au Portugal ? Contactez-nous au numéro:

00 32 2 542 33 33

Et nous nous chargerons d'appeler pour vous le Contact Center local, qui traitera le problème.

Pour gagner du temps, contactez-nous de préférence par téléphone. Si vous choisissez quand même de nous adresser une lettre ou un e-mail, précisez toujours le numéro de téléphone où nous pourrions vous joindre pour d'éventuels compléments d'information.

Mes repas sont-ils équilibrés ? Et assez copieux ? L'acide citrique est-il un additif sans danger ? Mon taux de cholestérol constitue-t-il un facteur de risque important de maladies cardio-vasculaires ? Ce ne sont que quelques-unes des questions auxquelles tout consommateur se trouve confronté. Sur www.test-achats.be, de nombreux modules interactifs, articles, forums et dossiers vous apportent un regard clair sur l'alimentation. Inutile de rappeler l'importance de pareil thème qui, du poulet à la dioxine aux hormones et antibiotiques en passant par la vache folle et les OGM, fait régulièrement la une de l'actualité.



“Dis-moi ce que tu manges...”

Au-delà des traditionnelles calories, ce sont à la fois les protides, les glucides et les lipides qui déterminent notre apport nutritif au quotidien; une combinaison optimale entre eux est l'un des gages d'un corps sain. Le nouveau module “Dis-moi ce que tu manges” sur www.test-achats.be vous propose une excellente analyse de vos habitudes alimentaires, et cela de trois manières:

- Précisez ce que vous mangez lors de chaque repas. Vous saurez alors ce que celui-ci représente sur le plan des calories, lipides, protides, glucides, alcool et sels minéraux. Le résultat vous sera présenté en un tableau récapitulatif. Notez aussi que l'encodage des données vous sera facilité par divers “pop-ups” reprenant les aliments classés par catégorie et les portions consommées habituellement.
- Vous êtes curieux de savoir si votre steak blanc-bleu-belge réputé “maigre” l'est effectivement ou combien de calories



Aliments	Calories	Protides	Glucides	Lipides	Alcool	Sels	Grasses
Steak blanc-bleu	100	20.0	1.00	15.00	0	1.00	10.0
Steak haché	100	15.0	1.00	10.00	0	1.00	10.0
Steak haché	100	15.0	1.00	10.00	0	1.00	10.0
Steak haché	100	15.0	1.00	10.00	0	1.00	10.0
Steak haché	100	15.0	1.00	10.00	0	1.00	10.0

compte une banane ? Tapez simplement le nom de l'aliment désiré... et l'apport alimentaire exact apparaît à l'écran.

- Quels sont vos besoins caloriques, en protéines, ... ? Entrez quelques données personnelles telles que sexe, âge, poids, profession et le module calculera automatiquement vos besoins alimentaires, qu'il vous suffira de comparer avec votre menu habituel! De plus, le site vous livrera quelques conseils bienvenus pour établir sans peine des repas équilibrés et sains.



Qu'y-a-t-il dans votre assiette ?

Les additifs alimentaires. Sous ce nom se cachent bien souvent des éléments bizarres, voire inconnus pour le commun des mortels. La banque de données “additifs” vous renseignera sur ces substances, sur leur utilité, sur leur nocivité, parfois! Colorants, conservateurs et autres exhausteurs de goût n'auront bientôt plus de secret pour vous. Vous saurez aussi ce que sont ces “E” bien mystérieux et bénéficierez de notre avis en la matière. Enfin, quelques trucs et astuces vous aideront à mieux consommer.

Alimentation et santé: deux inséparables

Dans la rubrique “Alimentation/Santé”, vous pourrez calculer votre **Body Mass Index** (rapport poids/taille) sur base de diverses données personnelles. Un autre module vous permettra d'estimer votre degré de **risque de maladie cardio-vasculaire**, simplement en y encodant des critères tels que tension artérielle, âge, taux de cholestérol, fait d'être fumeur ou non, etc. En outre, notre site reprend nombre d'articles extraits de nos publications. Citons

notamment les antibiotiques dans la nourriture, les substituts de repas ou les crèmes glacées. Enfin, des **dossiers** spéciaux viendront compléter votre information (magasins spécialisés en produits diététiques, restaurants-buffets, fruits et légumes, ...)



>>> Rendez-vous sur www.test-achats.be pour tout connaître de votre alimentation... et donc de votre santé! Cliquez alors sur “Membres +” > “Infothèque” > “Alimentation/Santé”.