

## Contenu

Intro .....	3
Questions des clients .....	3
Modalités pratiques.....	3
Puis-je me retrouver sans électricité ou gaz pendant la transition ? .....	3
Puis-je encore changer de fournisseur pendant cette période ? .....	3
Puis-je participer à un achat groupé d'énergie ? .....	3
Puis-je déménager pendant cette période ? .....	3
Puis-je encore demander des primes énergie pendant cette période ? (Flandre, Wallonie) .....	4
Puis-je encore faire enregistrer mon installation de panneaux solaires ou ma batterie domestique ? (Flandre, Wallonie).....	4
Tout sur votre contrat d'énergie .....	4
Puis-je résilier mon contrat d'énergie actuel pendant cette période ? .....	4
Mon contrat prend fin pendant la période de transition. Est-il renouvelé automatiquement ? .....	4
Tarifs .....	5
J'ai droit à un tarif social. Puis-je passer à ce tarif en novembre - décembre ? .....	5
Puis-je changer mon tarif (de simple à double, et inversement) pendant cette période ? .....	5
Puis-je passer à un tarif dynamique (Flandre) pendant cette période ? .....	5
Compteurs et relevés de compteurs.....	5
Des compteurs peuvent-ils être installés et/ou ouverts ? .....	5
Puis-je encore demander un raccordement au gaz et/ou à l'électricité pendant cette période ? ....	6
Des compteurs peuvent-ils encore être fermés ? .....	6
Les relevés annuels de mon compteur seront-ils toujours effectués pendant cette période ? .....	6
Les relevés de mon compteur sont-ils toujours effectués automatiquement/mensuellement pendant cette période ? .....	6
J'ai une entreprise. Les index de mon compteur sont relevés à distance (AMR). Cela va-t-il se poursuivre en novembre-décembre ? .....	6
J'ai une entreprise. Mes index sont relevés tous les mois. Cela sera-t-il également le cas pour la période novembre-décembre ? .....	7
Les compteurs à budget (CAB/prépayés) et les limiteurs de puissance (LIMPU) peuvent-ils être désactivés pendant la transition ? .....	7
Mon fournisseur d'énergie .....	7
Le service clientèle de mon fournisseur restera-t-il disponible pendant la transition ? .....	7
Généralités .....	7

Qui est Atrias ? .....	7
Qu'entend-on par MIG6 ? .....	8
Qu'entend-on par CMS ? .....	8
Pourquoi passons-nous à un seul système de données central ? .....	8
Quels sont les avantages du système de données central ? .....	9
Qui collabore au système de données central ? .....	9
Qui financera ce système données central ? .....	9
Je suis intéressé par/je souhaite en savoir plus sur les spécifications techniques de la nouvelle plateforme. Où puis-je les consulter ? .....	9

## Intro

De début novembre à fin décembre, l'ensemble du secteur de l'énergie belge, en d'autres termes, tant les gestionnaires de réseau que les fournisseurs d'énergie, mettra en service un nouveau système de données central. Elle remplace les systèmes distincts des différents acteurs du marché. Cette évolution garantit que les données liées à l'énergie peuvent être partagées plus rapidement entre toutes les parties et conformément à de nouvelles normes modernes. Cela permettra d'encore améliorer le service aux clients et d'ouvrir de nouvelles perspectives dans un avenir proche qui soutiendront la transition énergétique.

Le présent document fournit des réponses aux éventuelles questions des clients pendant la période de transition de début novembre à fin décembre. Dans la seconde partie, vous trouverez des informations complémentaires facultatives sur le nouveau système de données et MIG6.

## Questions des clients

### *Modalités pratiques*

#### **Puis-je me retrouver sans électricité ou gaz pendant la transition ?**

Non. Le passage au nouveau système de données n'a aucun impact sur la fourniture d'énergie. Votre fourniture en énergie reste garantie.

#### **Puis-je encore changer de fournisseur pendant cette période ?**

Vous pouvez changer de fournisseur à tout moment. Le traitement dans les systèmes sous-jacents peut toutefois prendre un peu plus de temps. Il est possible que l'ancien fournisseur envoie des factures d'acompte pendant un peu plus longtemps et que vous ne receviez pas encore de facture d'acompte de votre nouveau fournisseur.

Nous veillons à ce que vous ne soyez pas facturé deux fois pour la même période de consommation. Une fois la situation du marché rétablie, votre ancien fournisseur et votre nouveau fournisseur régulariseront la situation. Contactez votre fournisseur en cas de questions concernant la facturation.

#### **Puis-je participer à un achat groupé d'énergie ?**

Oui, techniquement vous le pouvez. Le passage à un autre fournisseur par le biais d'un programme d'achat groupé n'est en fait pas différent d'un changement « traditionnel ».

#### **Puis-je déménager pendant cette période ?**

Vous pouvez bien entendu déménager pendant cette période. N'oubliez pas d'utiliser le formulaire de déménagement signé par les deux parties. Le traitement dans les systèmes sous-jacents peut toutefois prendre plus de temps. Il est donc possible que l'envoi du décompte final après le relevé des index soit légèrement retardé.

## **Puis-je encore demander des primes énergie pendant cette période ? (Flandre, Wallonie)**

Vous pouvez toujours demander toutes les primes énergie.

## **Puis-je encore faire enregistrer mon installation de panneaux solaires ou ma batterie domestique ? (Flandre, Wallonie)**

Pendant la période de transition, vous pouvez toujours faire enregistrer une nouvelle installation de panneaux solaires et/ou une nouvelle batterie.

## **Puis-je encore remplacer mon compteur par un compteur bidirectionnel A+/A- pendant la transition ? (Bruxelles)**

Vous pouvez également demander un remplacement pendant la période de transition.

## **Puis-je désactiver, déménager ou modifier mes panneaux solaires pendant la transition ? (Flandre, Wallonie)**

Vous pouvez toujours désactiver, déménager ou modifier votre installation de panneaux photovoltaïques pendant la période de transition.

## ***Tout sur votre contrat d'énergie***

### **Puis-je résilier mon contrat d'énergie actuel pendant cette période ?**

C'est toujours possible. Le traitement dans les systèmes sous-jacents peut prendre plus de temps et ainsi retarder l'envoi du décompte final. Certains processus peuvent également être temporairement indisponibles auprès des fournisseurs pendant la période de transition.

### **Puis-je conclure un nouveau contrat d'énergie pendant cette période ?**

Pendant cette période, vous pouvez encore conclure de nouveaux contrats avec les fournisseurs de votre choix.

### **Mon contrat prend fin pendant la période de transition. Est-il renouvelé automatiquement ?**

Si votre contrat prend fin, vous en serez informé deux mois à l'avance. Vous pourrez alors entreprendre les démarches nécessaires pour prolonger votre contrat ou en conclure un autre. Cette procédure se poursuit également pendant la période de transition.

### **Puis-je bénéficier d'un contrat de rachat pendant cette période ?**

Vous pouvez toujours souscrire des contrats de rachat. Il est donc toujours possible de vendre à un fournisseur votre surplus d'injection (la production que vous n'utilisez pas vous-même) provenant de panneaux solaires. Le traitement dans les systèmes sous-jacents peut toutefois prendre plus de temps. Certains processus peuvent également être temporairement indisponibles auprès des fournisseurs pendant la période de transition.

## ***Tarifs***

### **J'ai droit à un tarif social. Puis-je passer à ce tarif en novembre - décembre ?**

Vous pouvez toujours passer à un tarif social. Le traitement dans les systèmes sous-jacents peut prendre plus de temps. Le traitement de votre demande peut donc prendre plus de temps que d'habitude.

### **Puis-je changer mon tarif (de simple à double, et inversement) pendant cette période ?**

Vous pouvez toujours passer à un autre tarif. Le traitement dans les systèmes sous-jacents peut prendre plus de temps. Le traitement de votre demande peut donc prendre plus de temps que d'habitude.

### **Puis-je passer à un tarif dynamique (Flandre) pendant cette période ?**

Vous pouvez toujours passer à un tarif dynamique. Le traitement dans les systèmes sous-jacents peut prendre plus de temps. Le traitement de votre demande peut donc prendre plus de temps que d'habitude.

## ***Compteurs et relevés de compteurs***

### **Des compteurs peuvent-ils être installés et/ou ouverts ?**

Le passage au nouveau système de données n'a aucun impact sur le fonctionnement sur le terrain. Il reste possible de raccorder, remplacer et (r)ouvrir de nouveaux compteurs pendant la transition vers le nouveau système.

### **Puis-je encore demander un raccordement au gaz et/ou à l'électricité pendant cette période ?**

Le passage au nouveau système de données n'a aucun impact sur le fonctionnement sur le terrain. Il reste possible de demander (et d'effectuer) un raccordement pour le gaz et/ou l'électricité.

### **Des compteurs peuvent-ils encore être fermés ?**

Le passage au nouveau système de données n'a aucun impact sur le fonctionnement sur le terrain. Des compteurs peuvent être fermés pendant la transition. Il est toutefois possible que le décompte final soit présenté plus tard.

### **Les relevés annuels de mon compteur seront-ils toujours effectués pendant cette période ?**

Les relevés de compteurs se poursuivent comme d'habitude. Le traitement dans les systèmes sous-jacents peut toutefois prendre plus de temps. Par conséquent, le décompte final annuel arrivera plus tard que d'habitude.

### **Les relevés de mon compteur sont-ils toujours effectués automatiquement/mensuellement pendant cette période ?**

Les relevés automatiques et mensuels sont également effectués pendant cette période. Le traitement dans les systèmes sous-jacents peut subir des retards, ce qui peut entraîner une facturation plus tardive que d'habitude.

### **Les index de mon « compteur vert » seront-ils encore relevés pendant cette période ? (Bruxelles)**

Les index des « compteurs verts » seront toujours relevés à Bruxelles. Il n'y a pas d'impact sur le calcul des certificats verts.

### **J'ai une entreprise. Les index de mon compteur sont relevés à distance (AMR). Cela va-t-il se poursuivre en novembre-décembre ?**

Les relevés automatiques (AMR) seront également effectués pendant cette période. Le traitement dans les systèmes sous-jacents peut subir des retards et ainsi entraîner une facturation plus tardive que d'habitude.

## **J'ai une entreprise. Mes index sont relevés tous les mois. Cela sera-t-il également le cas pour la période novembre-décembre ?**

Les relevés mensuels (MMR), tant pour l'électricité que le gaz, seront également effectués pendant cette période. Le traitement dans les systèmes sous-jacents peut subir des retards, ce qui peut entraîner une facturation plus tardive que d'habitude.

## **Il y a eu une erreur dans la transmission de mes précédents relevés. Cela peut-il encore être corrigé pendant la période novembre-décembre ?**

Oui. Les fournisseurs et les gestionnaires de réseau de distribution continuent de garantir des corrections et un décompte final exact. Les délais de traitement seront toutefois plus longs que d'habitude.

## **Les compteurs à budget (CAB/prépayés) et les limiteurs de puissance (LIMPU) peuvent-ils être désactivés pendant la transition ?**

La désactivation des compteurs à budget (CAB) (prépayés) et des limiteurs de puissance (LIMPU) se poursuivra. Le traitement dans les systèmes sous-jacents peut subir des retards et ainsi entraîner un retard dans la facturation.

## ***Mon fournisseur d'énergie***

### **Le service clientèle de mon fournisseur restera-t-il disponible pendant la transition ?**

Oui, le service clientèle des fournisseurs restera opérationnel pendant la période de transition. Les services peuvent être limités ou les activités peuvent être suspendues en raison de l'indisponibilité des systèmes TIC. Nous vous recommandons de consulter d'abord les réponses aux questions fréquemment posées sur le site web de votre fournisseur. Si votre question n'y figure pas, veuillez contacter le service clientèle de votre fournisseur.

Il se peut que les demandes des clients soient plus nombreuses que d'habitude pendant la période de transition de novembre-décembre . Il se peut qu'il faille plus de temps que d'habitude pour que vous obteniez une réponse.

## **Généralités**

### **Qui est Atrias ?**

Atrias est responsable de la création d'un système central d'échange de données entre tous les acteurs du marché belge de l'énergie, ainsi que de sa gestion, sa maintenance et son exploitation.

Atrias centralise et coordonne toutes les données échangées par les systèmes de données du gestionnaire du réseau de distribution et des fournisseurs. Tous les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité/gaz belges sont actionnaires d'Atrias : Fluvius, Ores, Sibelga, Resa, AIEG, AIESH, Réseau d'Energie de Wavre et GRD Brussels Airlines.

## **Qu'entend-on par MIG6 ?**

MIG6 est le nom d'une nouvelle génération de processus de marché. MIG est l'abréviation de « Market Implementation Guide ». Il s'agit du manuel élaboré par le marché de l'énergie qui décrit l'échange d'informations entre les gestionnaires de réseaux de distribution et les autres parties du marché.

- Les processus de marché dans le cadre de MIG6 seront adaptés au marché libéralisé, tiendront compte du compteur numérique et soutiendront la transition énergétique.

L'objectif de MIG6 est de parvenir à un fonctionnement du marché de l'énergie moins sensible aux erreurs, plus efficace (en termes de coûts) et plus convivial pour le client. (source : VREG)

## **Qu'entend-on par CMS ?**

Le Central Market System ou CMS est le nom du nouveau système de données central auquel tous les opérateurs et fournisseurs de réseaux de distribution sont connectés. Ce système a été construit par Atrias en étroite collaboration avec les fournisseurs d'énergie. Le CMS centralise et coordonne toutes les données échangées par les systèmes de données du gestionnaire de réseau de distribution et des fournisseurs. Cette évolution garantit que les données liées à l'énergie peuvent être partagées plus rapidement entre toutes les parties et conformément à de nouvelles normes modernes. Cela permettra d'encore améliorer le service aux clients et d'ouvrir de nouvelles perspectives dans un avenir proche.

## **Pourquoi passons-nous à un seul système de données central ?**

Le changement climatique place l'humanité devant des défis majeurs pour assurer la viabilité de la planète pour les générations à venir. L'Union européenne entend réduire considérablement les émissions de CO<sub>2</sub> au cours des prochaines décennies et nourrit l'ambition de rendre le continent climatiquement neutre d'ici l'horizon 2050.

Dans ce scénario, le secteur de l'énergie a un rôle important à jouer avec la réalisation de la transition énergétique. Cette dernière impactera de nombreux domaines : nous passons de sources d'énergie fossile à des énergies renouvelables au maximum, d'une production centralisée à une production décentralisée, et de réseaux à commande purement physique à des réseaux à commande numérique. Et ce, dans un paysage où l'utilisation rationnelle de l'énergie ne fera que gagner en importance.



Dans ce tout nouveau paysage, et dans l'optique d'une transition réussie vers celui-ci, l'importance des données dans le système énergétique augmente considérablement. Il est dès lors crucial que les échanges d'informations au sein du marché intègrent ces tendances. Les nouveaux accords de communication entre les acteurs du marché garantissent un marché de l'énergie paré pour l'avenir et capable d'évoluer avec lui.

## **Quels sont les avantages du système de données central ?**

Le système de données central (CMS) et le nouveau protocole de communication offrent de nombreux avantages aux fournisseurs et aux gestionnaires de réseaux de distribution. Les modifications futures seront également plus rapides et plus faciles à exécuter. Le CMS fournit également un point d'accès unique pour tous les fournisseurs. Résultat : l'échange de données de consommation est plus rapide et plus uniforme.

Le système de données central est important pour assurer le déploiement à grande échelle de toutes les nouveautés dans les mois et années à venir. Voici quelques exemples pour l'illustrer :

- l'introduction d'une tarification dynamique de l'énergie sur une base horaire ;
- la possibilité, pour les propriétaires de panneaux solaires, de choisir des contrats distincts pour leur prélèvement et leur injection ;
- le choix d'un fournisseur distinct pour une borne de recharge pour une voiture électrique ;
- la possibilité de recevoir un décompte mensuel.

## **Qui collabore au système de données central ?**

Toutes les parties du marché belge de l'énergie : tous les gestionnaires de réseaux de distribution (Fluvius, Ores, Sibelga, Resa, AIEG, AIESH, Réseau d'Énergie de Wavre et GRD Brussels Airlines) et tous les fournisseurs d'énergie actifs sur le marché belge ainsi que les gestionnaires de réseau de transport (Elia et Fluxys)

## **Qui financera ce système données central ?**

Le passage au nouveau système de données central sera financé par les gestionnaires de réseaux de distribution (avec Atrias comme sous-traitant). Les adaptations intervenant dans les systèmes des fournisseurs et des gestionnaires de réseaux de transport (Elia, Fluxys) sont payées par chaque partie concernée.

## **Je suis intéressé par/je souhaite en savoir plus sur les spécifications techniques de la nouvelle plateforme. Où puis-je les consulter ?**

La documentation technique est disponible [sur le site web d'ATRIAS](#).