Rapport Annuel
2015

EMPOWERING SOCIETY

Federatie van de Belgische
Elektriciteits- en Gasbedrijven

Fédération Belge des Entreprises
Electriques et Gazières

Federation of Belgian
Electricity and Gas Companies

Nos membres: représentatifs de la majorité du secteur

Aspiravi – DRIVEN BY WIND, TOGETHER
axpo
belpower – drivenbynature
Biostoom
biopower – HOW ENERGY SHOULD BE
C-Power
EDF Belgium
EDF luminus
elicio
Eneco
ENGIE
ENGIE Electrabel
ENGIE Lab
EOLY – COLRUYTGROUP ENERGY
Enel – L'ÉNERGIE À VOTRE ÉCOUTE.
eni
eni trading & shipping
e·on Benelux
essent.be
enovos
FORTECH bvba
GASSCO
gasNatural fenosa
OCTA+
parkwind
PRIMA LNG
TOTAL – GAS & POWER BELGIUM
T POWER
VLAAMS ENERGIE BEDRIJF
WINGAS

febeg

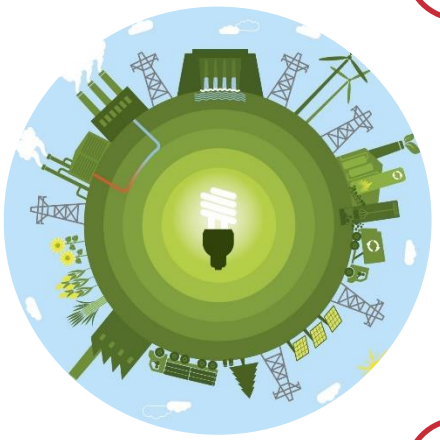
Rapport annuel FEBEG

- Faits et chiffres 2015
  - Faits marquants
  - Chiffres clés
- Marchés de l'électricité et du gaz
  - Actions FEBEG
- Production
  - Statistiques
  - Actions FEBEG
- Fourniture
  - Statistiques
  - Actions FEBEG
- Social: 'les ressources humaines dans le secteur'
  - Statistiques
  - Actions FEBEG
- Communication FEBEG

Faits & Chiffres

- Les chiffres clés de la FEBEG
- Les faits marquants en 2015
- La consommation d'électricité et de gaz en 2015

FEBEG – chiffres clés

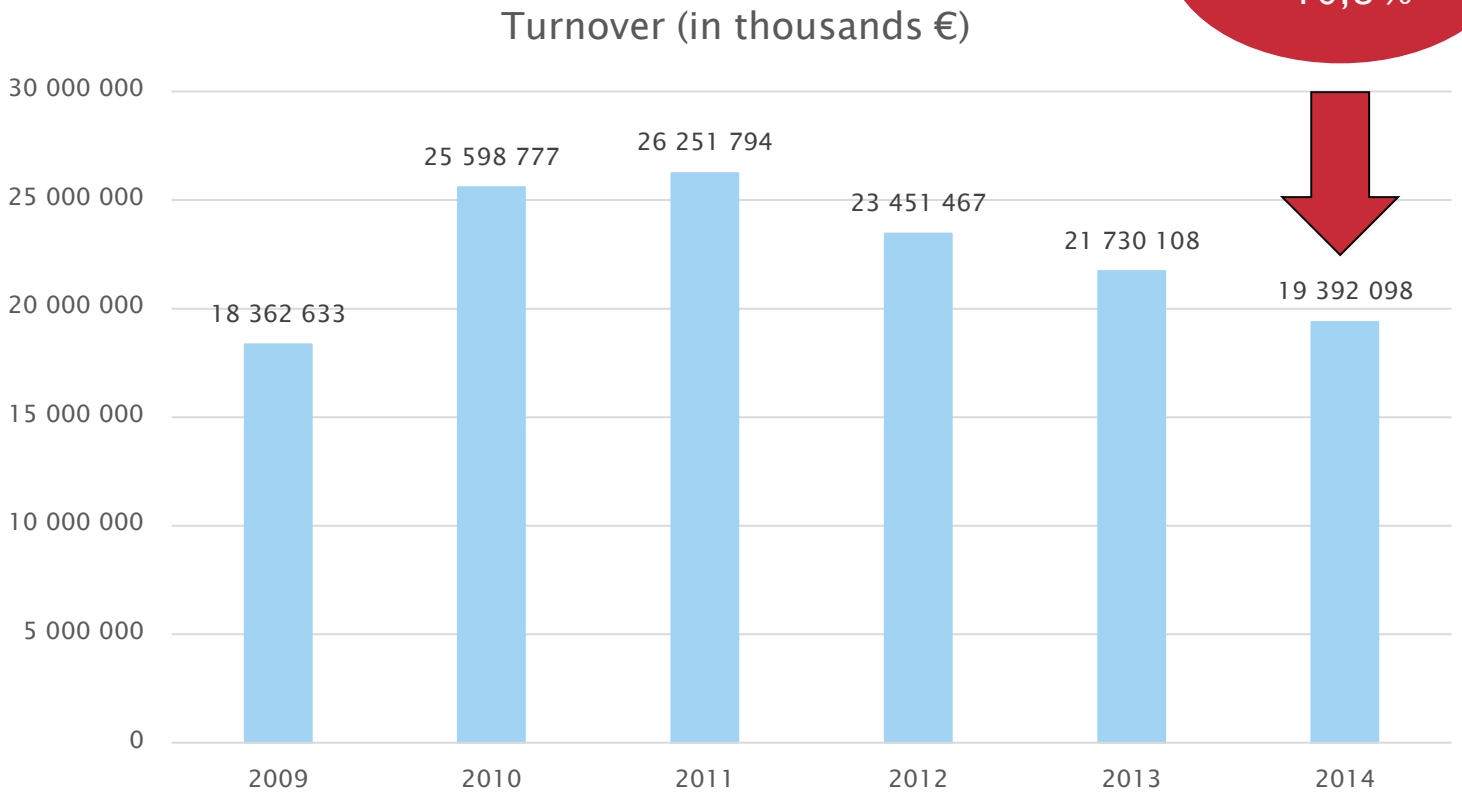


- 30 membres et 7.850 membres de personnel
- 19,4 Milliard EUR de chiffre d'affaires
- 88 % de l'électricité livrée en Belgique *
- 98,3 % de la capacité de production sur le réseau de transport**
- 85 % du gaz livré en Belgique*
- +/- 2.626.000 points d'accès gaz*
- +/- 4.985.000 points d'accès électricité *

Faits marquants en 2015

1. Hausse de +9,6% de la consommation de gaz vis-à-vis de 2014
2. La consommation d'électricité baisse encore de -1%
3. La production d'électricité en Belgique baisse encore, les importations culminent
4. Les centrales thermiques classiques compensent partiellement la production nucléaire
5. La réserve stratégique n'a pas été sollicitée
6. Les émissions acidifiantes toujours mieux sous contrôle
7. Baisse du nombre de plainte (-12,6%), via de meilleurs services
8. Non moins de 26 adaptations de la facture d'électricité
9. La composante énergie ne représente plus guère qu'un cinquième de la facture d'électricité
10. La société bas carbone se rapproche grâce à l'accord 'COP 21'

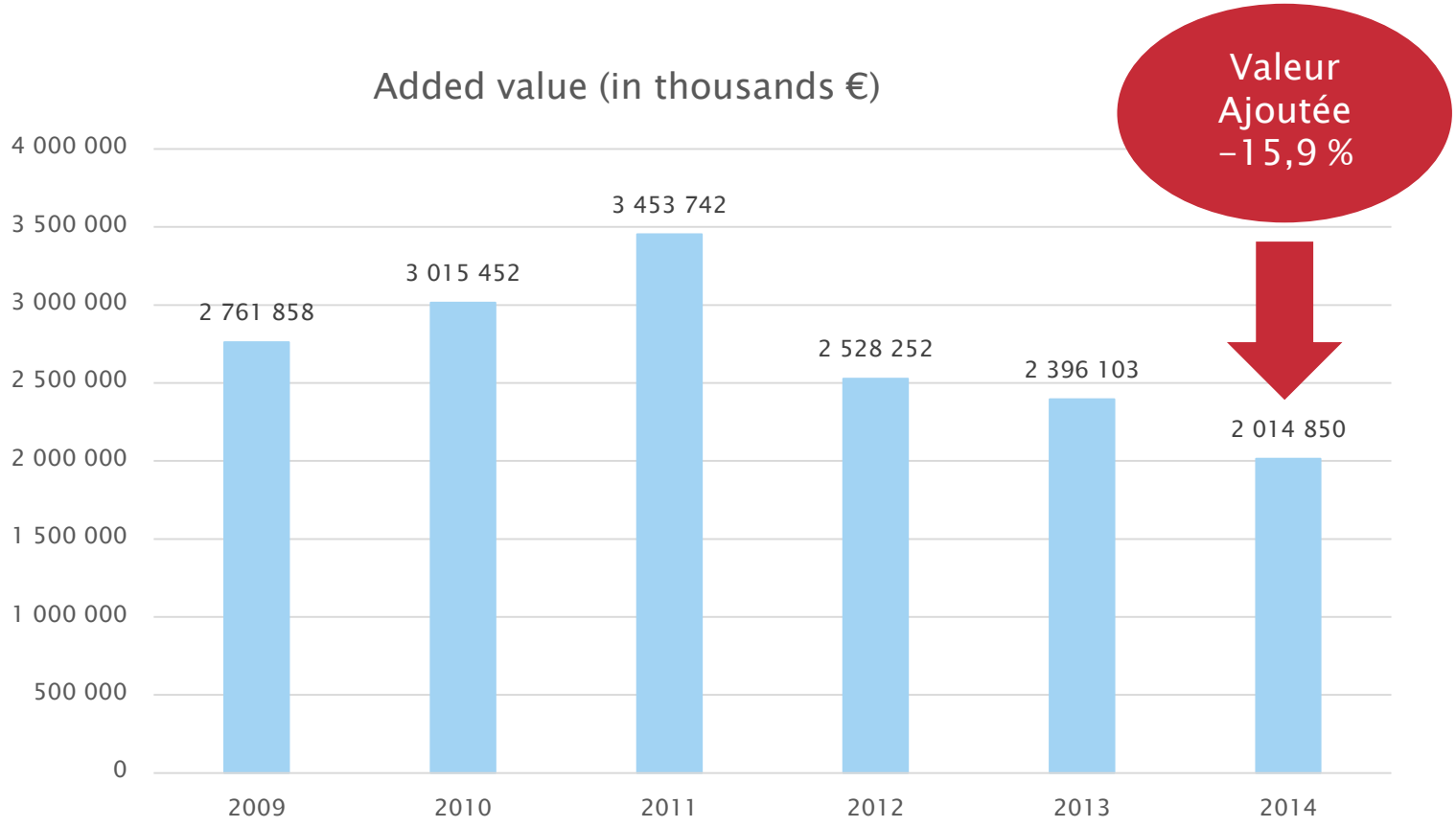
Le chiffre d'affaires (2014*)
la tendance baissière se poursuit



Chiffre d'affaires −10,8 %

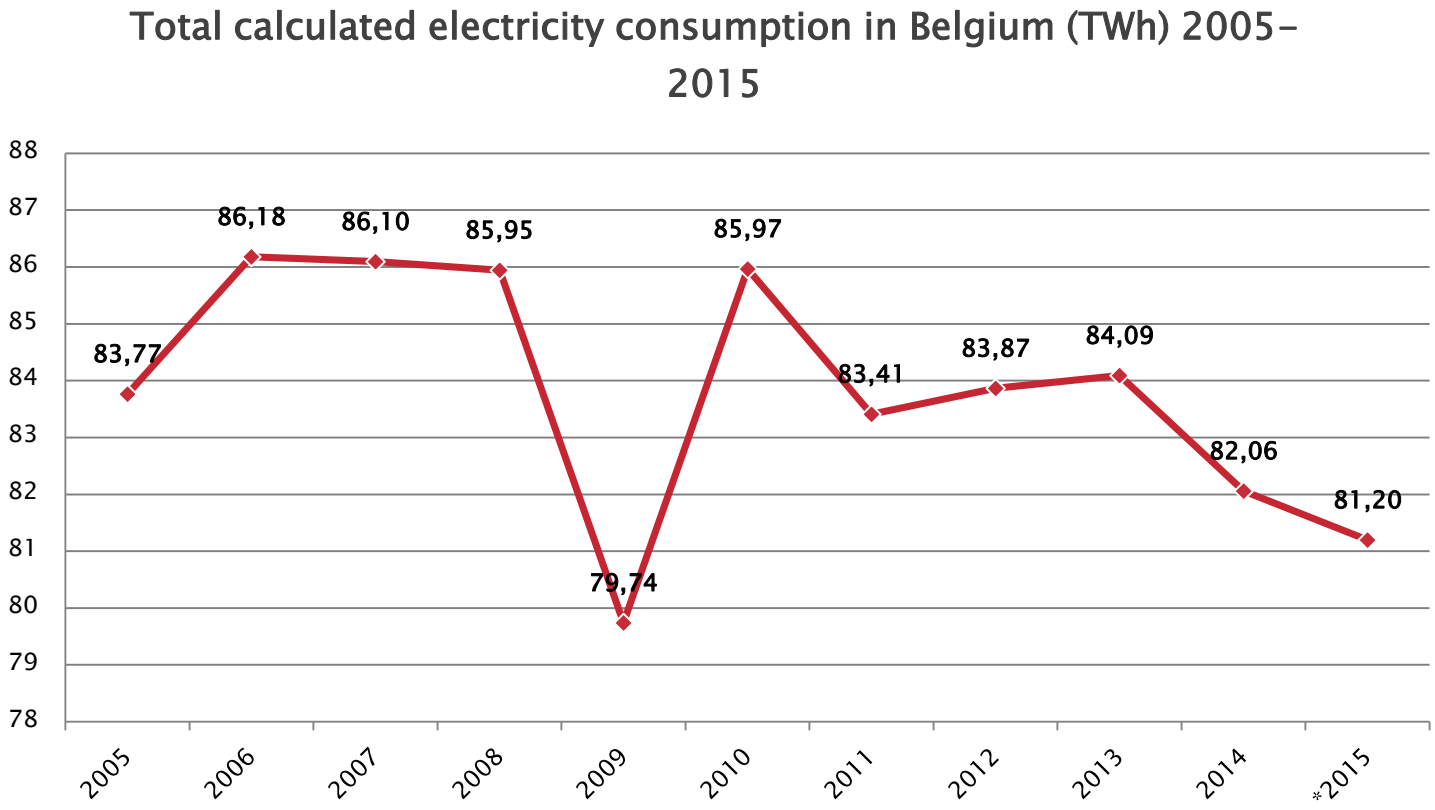
• Annual report FEBEG 2015 Source: Belfirst – * Attention les chiffres de 2015 ne sont pas encore disponibles à ce jour. Ils seront publiés dans une version ultérieure de ce rapport dès que possible

La valeur ajoutée (2014*) poursuit sa baisse



• Annual report FEBEG 2015 – Source: Belfirst – *Attention les chiffres de 2015 ne sont pas encore disponibles à ce jour. Ils seront publiés dans une version ultérieure de ce rapport dès que possible

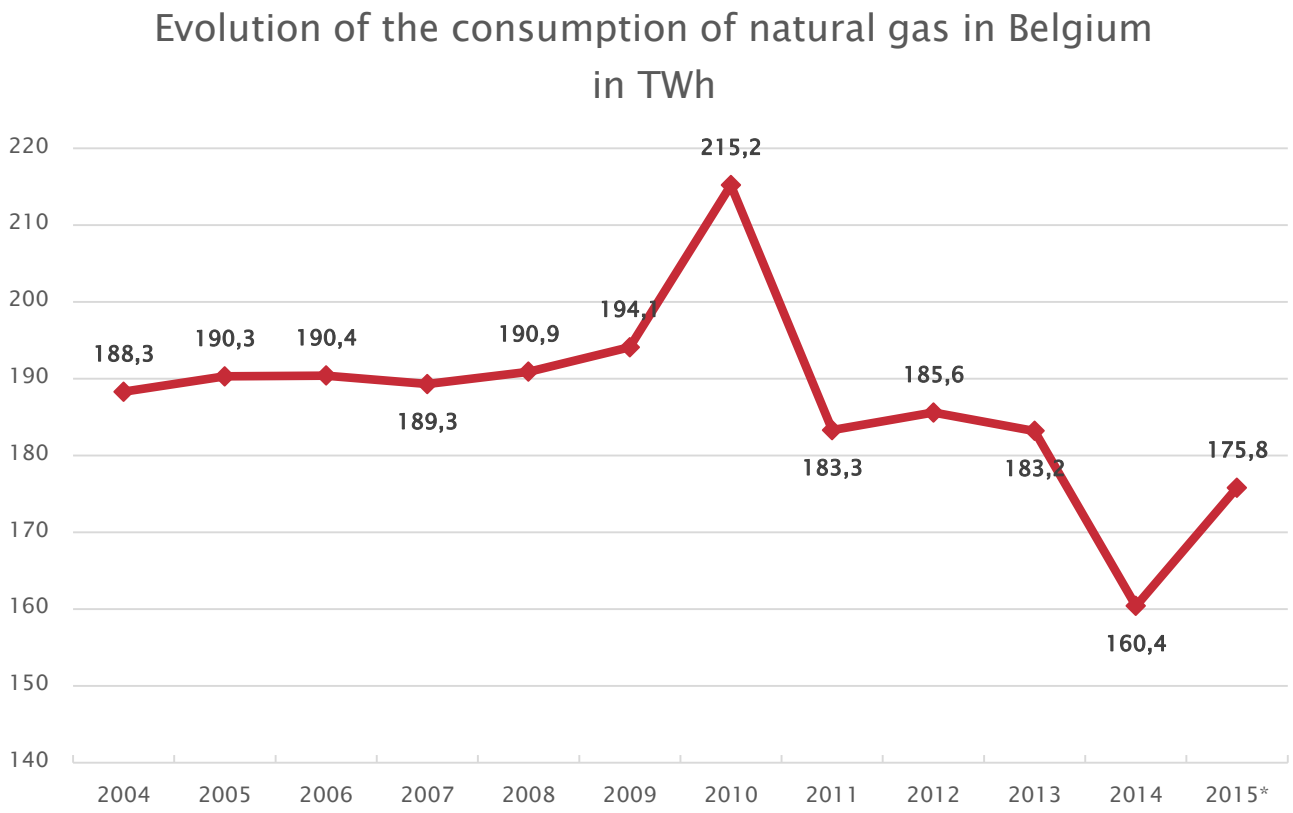
La consommation d'électricité poursuit sa baisse



La consommation d'électricité calculée totale est en baisse: -1% par rapport à 2014 et -5,5% par rapport à 2010

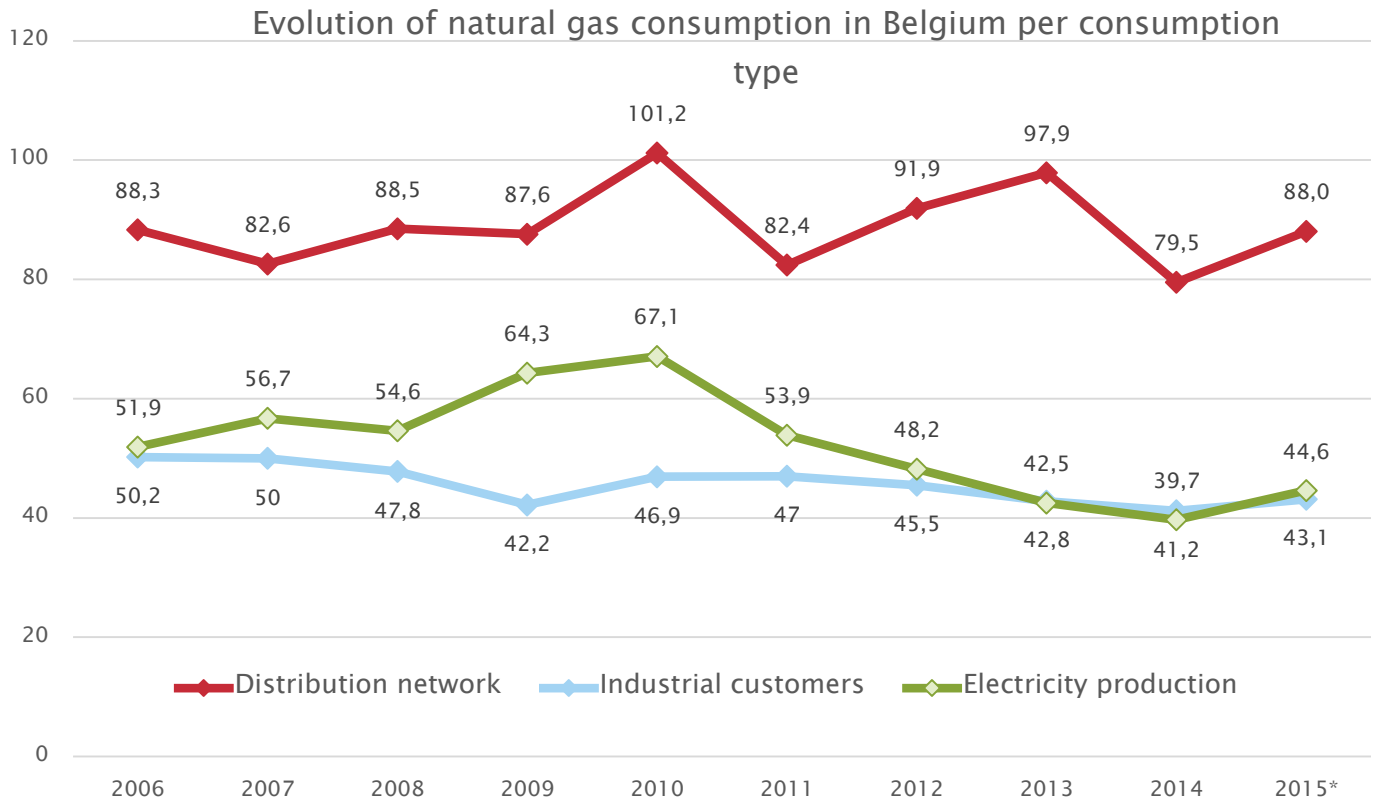
La consommation de gaz reste plus faible qu'entre 2004 et 2013

La consommation de gaz 9,6 % plus élevée qu'en 2014



La consommation de gaz augmente de +9,6 % par rapport à 2014. Elle reste néanmoins tendanciellement en baisse sur base historique.

Reprise de la consommation de gaz dans les 3 segments: résidentiel, industriel et production d'électricité



Rebond de la consommation de gaz observée dans tous les segments: chauffage domestique de façon marquée, mais aussi industrie et production d'électricité.

Marchés de l’électricité et du gaz

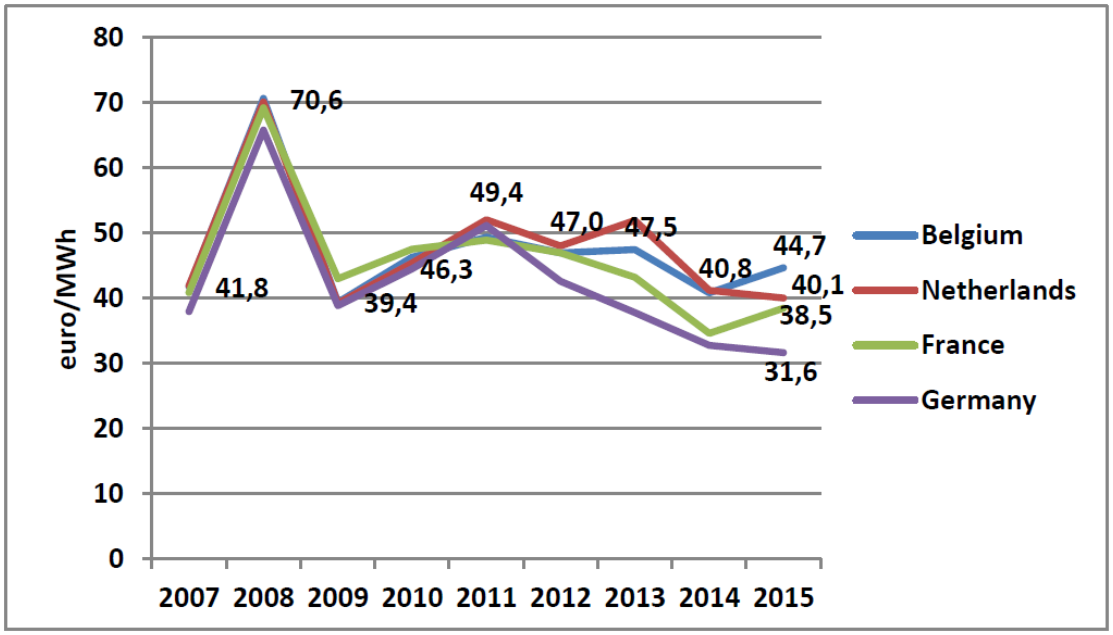
- Actions de la FEBEG

La FEBEG soutient le couplage de marché fondé sur les flux …

- Depuis le 9 novembre 2010 les marchés day-ahead en Europe sont couplés sur base de la capacité de transmission
- Le 20 mai 2015, le couplage de marché basé sur les flux a été lancé avec succès
- Le modèle basé sur les flux tient compte de l'impact des échanges transfrontaliers sur les limites de sécurité du réseau
- La FEBEG a soutenu l'introduction du couplage de marché basé sur les flux car il augmente la prospérité en Europe Centre-Ouest

…Néanmoins, la divergence des prix augmente

- Préocupation résiduelles pour le couplage de marché basé sur les flux:
  - Malgré le couplage de marché plus efficient, les différences de prix avec l'Allemagne et les Pays-Bas se sont creusées
  - La FEBEG plaide donc pour davantage de transparence en ce qui concerne les paramètres utilisés pour ce modèle fondé sur les flux



Marchés de l'électricité – Actions FEBEG

Améliorations des tarifs de transmission pour 2016-2019

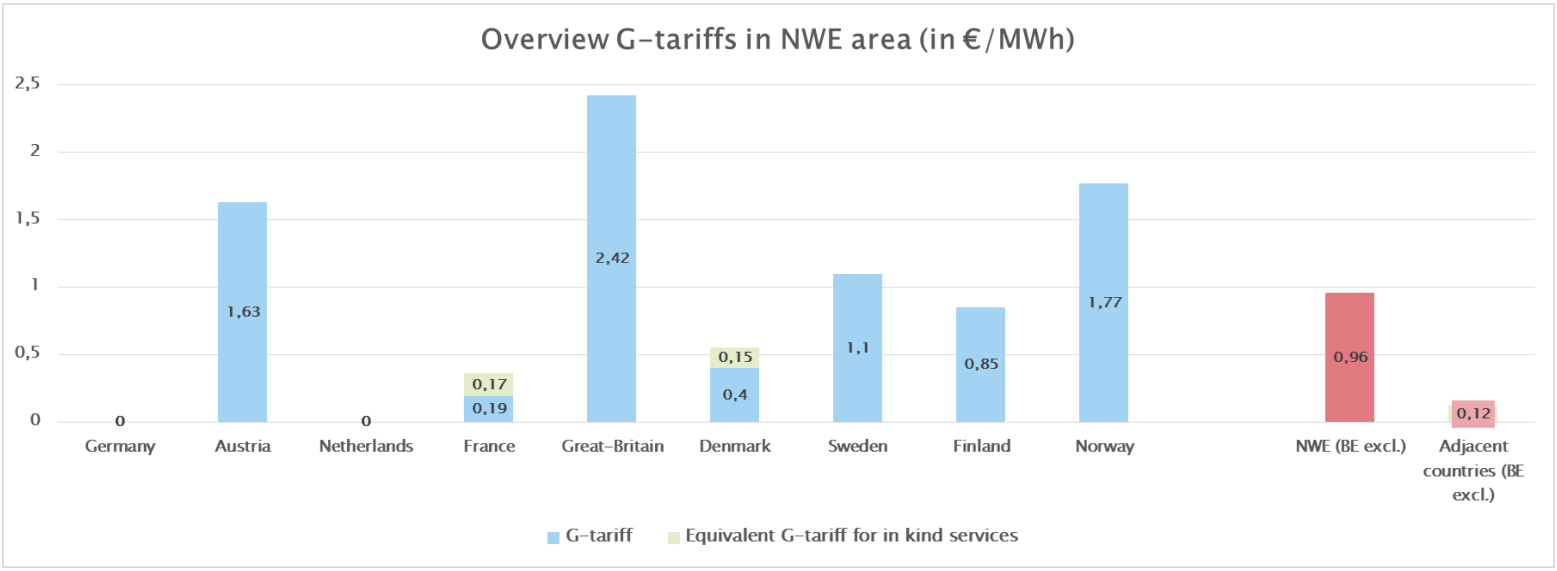
- La FEBEG a livré beaucoup d'efforts dans le débat à propos des nouveaux tarifs pour l'utilisation du réseau de transmission Elia (pour la période 2016-2019)

- Le processus d'approbation des nouveaux tarifs était plus transparent. Il a offert un temps d'implémentation suffisant pour les acteurs de marché, un souhait de longue date de la FEBEG

Steven Harlem, regulatory manager wholesale markets electricity & gas, FEBEG: "*les nouveaux tarifs apportent de nombreuses améliorations, telles par exemple des tarifs plus dynamiques pour la consommation de pointe*".

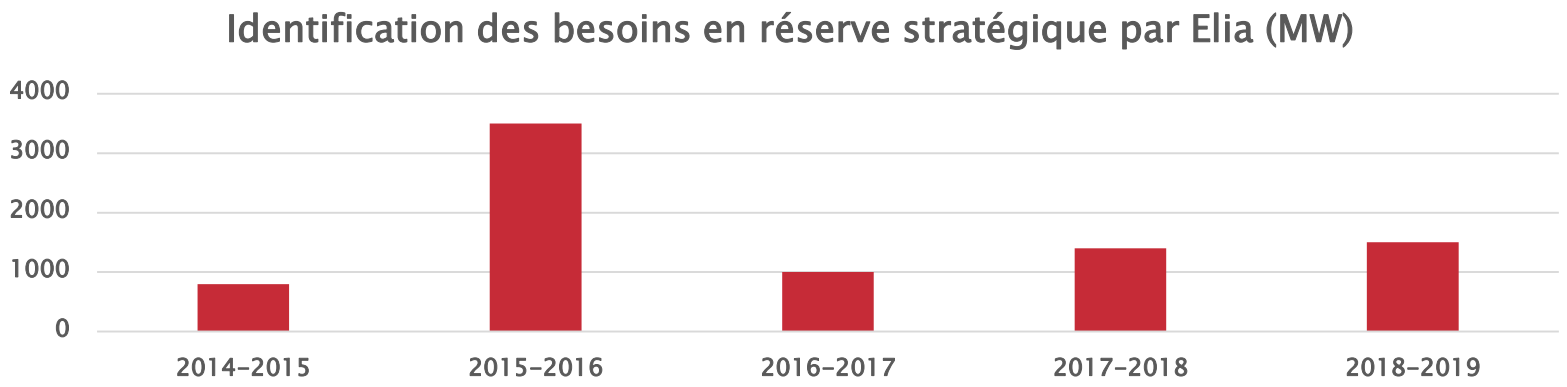
Mais… le tarif d'injection augmente encore et doit être supprimé

- Nouveaux tarifs de transmission:
  - Le tarif d'injection a encore légèrement augmenté à 0,96EUR/MWh alors que le tarif moyen d'injection dans les pays voisins, avec lesquels la Belgique est en compétition, atteint seulement 0,12 EUR/MWh
  - La FEBEG continue a insister pour la suppression de ce handicap de compétitivité



Sécurité d'approvisionnement: la qualité de l'étude augmente à la demande de la FEBEG

- En décembre 2015, Elia a rendu publique 'l'étude de sécurité d'approvisionnement: besoins de réserves stratégiques pour l'hiver 2016-2017'
- La qualité de cette étude annuelle augmente continuellement, via la courbe d'expérience et le dialogue avec les stakeholders
- L'estimation de la demande et de la capacité d'importation s'est sensiblement améliorée



Marchés de l'électricité – Actions FEBEG

Réserve stratégique: nécessaire en attente d'un nouveau 'design de marché'

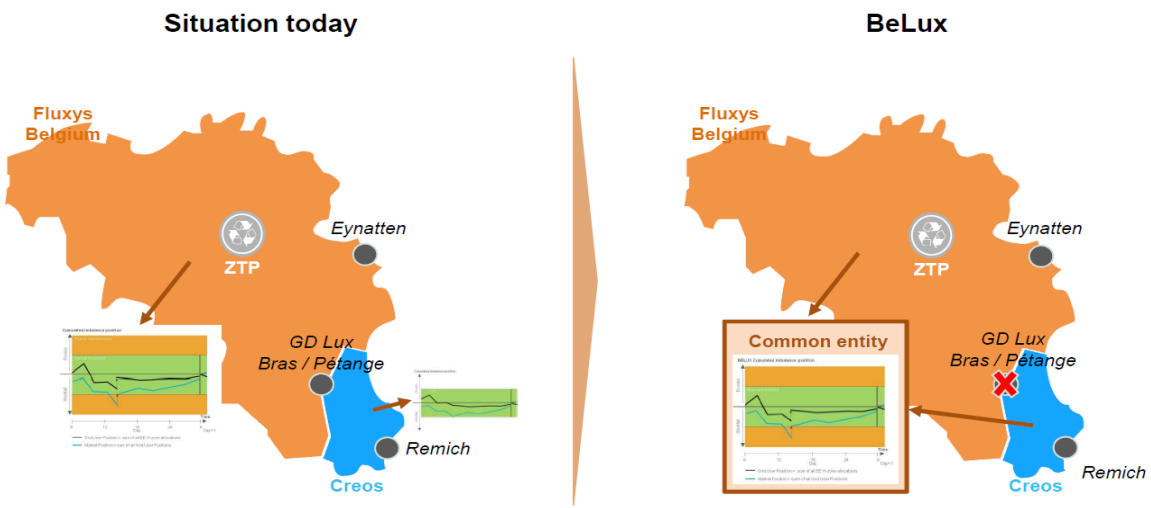
- La réserve stratégique est un mécanisme assez simple à mettre en oeuvre qui perturbe les marchés de façon limitée
- Pour l'hiver 2015-2016, le volume de réserve stratégique a été substantiellement augmenté
- Il est important de conserver un bon équilibre entre la réserve stratégique fournie par la production et celle fournie par la gestion de la demande

Steven Harlem, regulatory manager wholesale markets electricity & gas, FEBEG: *"Nous appellons donc à ce que l'on travaillle le plus vite possible à un 'market design' adéquat et durable qui garantisse la sécurité d'approvisonnement en Belgique".*

Marchés du gaz – Actions FEBEG

La FEBEG soutient la fusion de la zone d'équilibrage belgo-luxembourgeoise, mais demande le respect de 'l'unbundling'

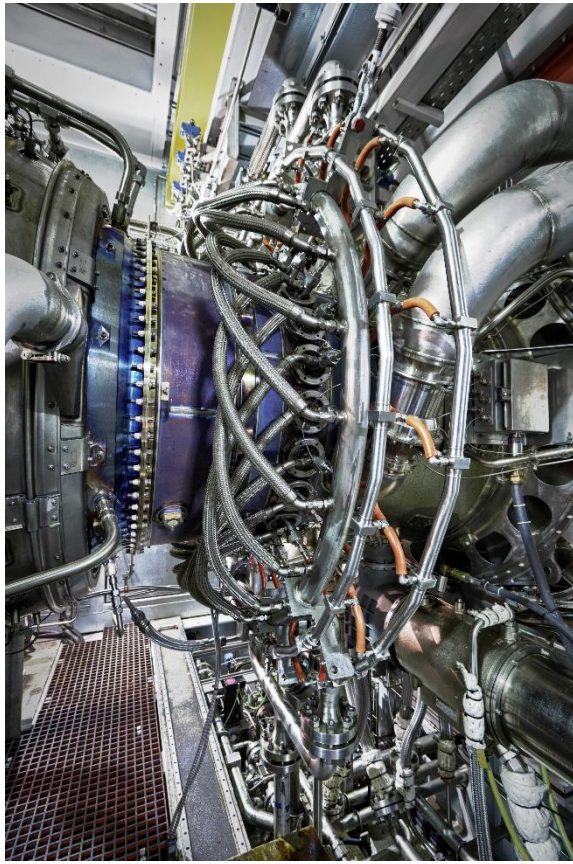
- Cette zone d'équilibrage étendue va simplifier les processus opérationnels des acteurs de marchés et améliorer la liquidité de marché. Elle bénéficie pour cela du soutien de la FEBEG
- Pour la confiance du marché, il est d'une importance cruciale, que la nouvelle entreprise d'équilibrage respecte les règles du découplage – Communiqué de presse de la FEBEG



Marchés du gaz – Actions FEBEG

Nouveaux services sur les points de sortie domestiques sur proposition de la FEBEG

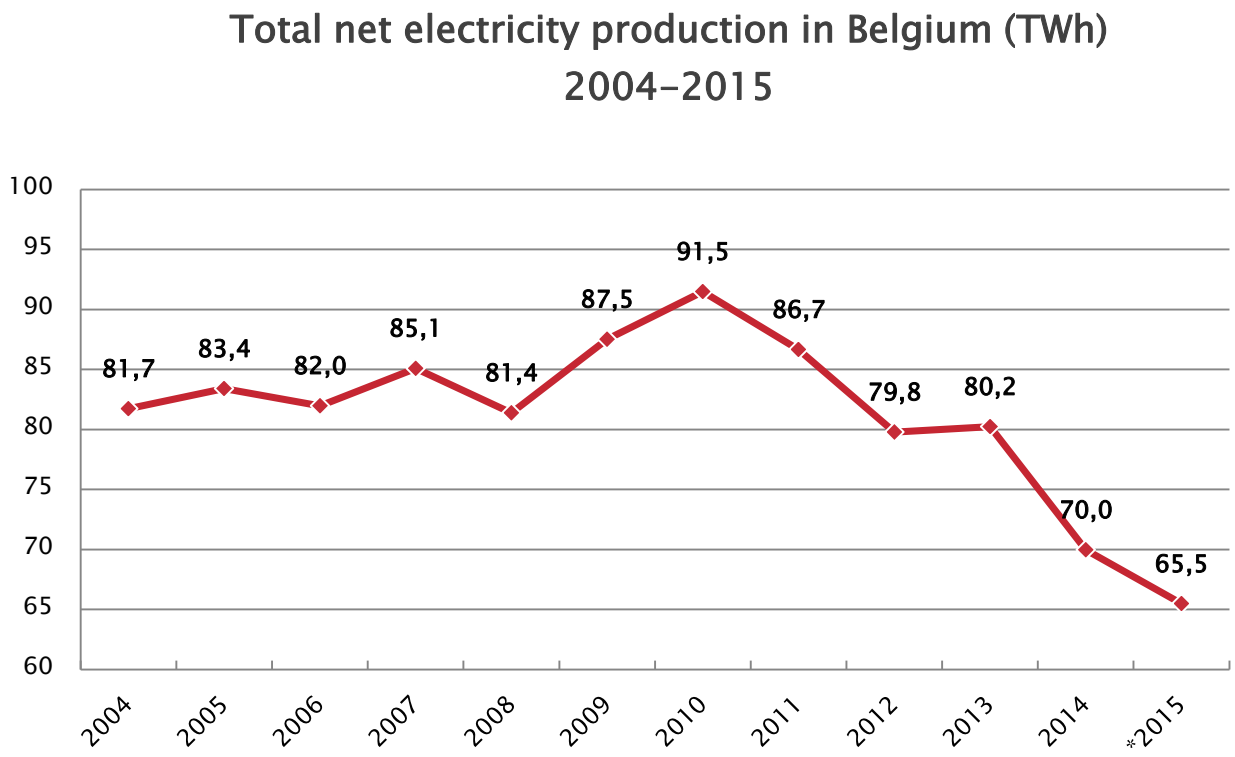
- Les centrales gaz sont de plus en plus utilisées comme centrales flexibles et back-up suite à l'augmentation de la part d'énergie renouvelable
- L'obligation de réserver de la capacité à long terme sur le réseau de transport de gaz ne répond plus aux besoins des centrales gaz
- Fluxys a développé deux nouveaux produits qui répondent aux souhaits de la FEBEG:
  - La possibilité de réserver de la capacité aujourd'hui pour demain
  - Le produit 'fix/flex'
  - Ces produits offrent plus de possibilités d'optimalisations opérationnelles et financières aux opérateurs de centrales gaz



Production

- Statistiques de production
- Actions de la FEBEG

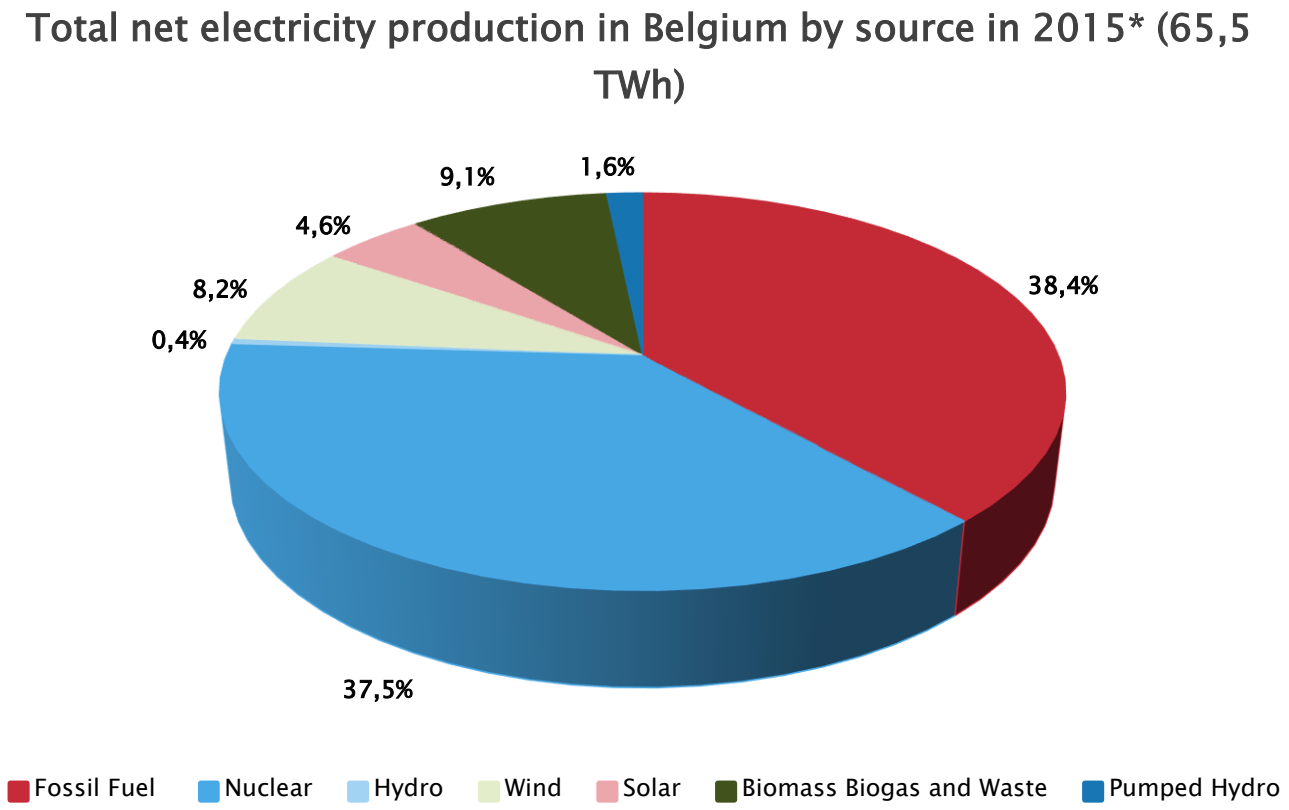
La production d'électricité en Belgique en baisse de 28,4% par rapport à 2010



La production d'électricité en Belgique s'établit à 65,5 TWh, une baisse de -6,4% par rapport à 2014 et de -28,4% par rapport à 2010

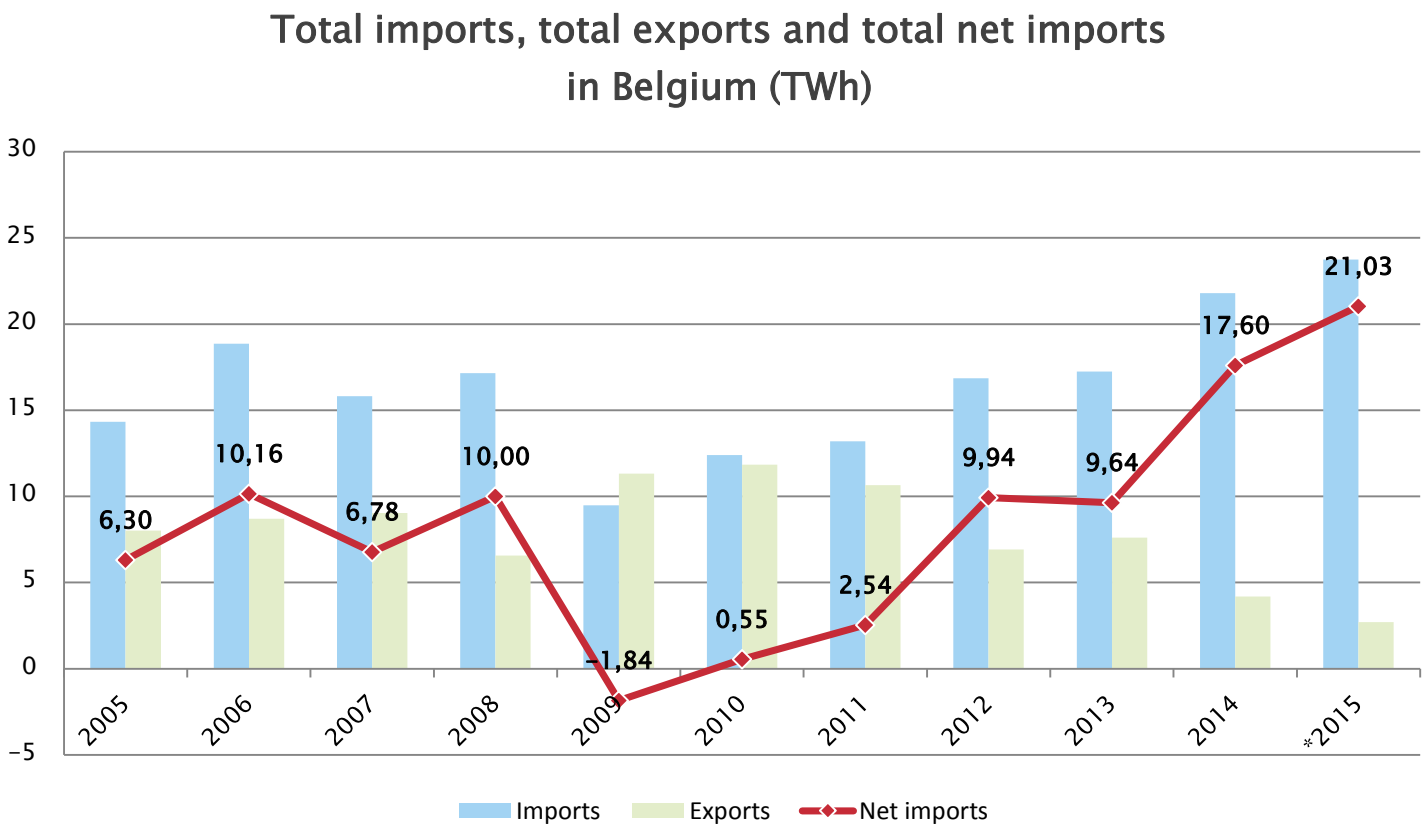
Plus de 20% de la production d'électricité à partir de renouvelable

La production d'électricité en Belgique reste essentiellement nucléaire et thermique



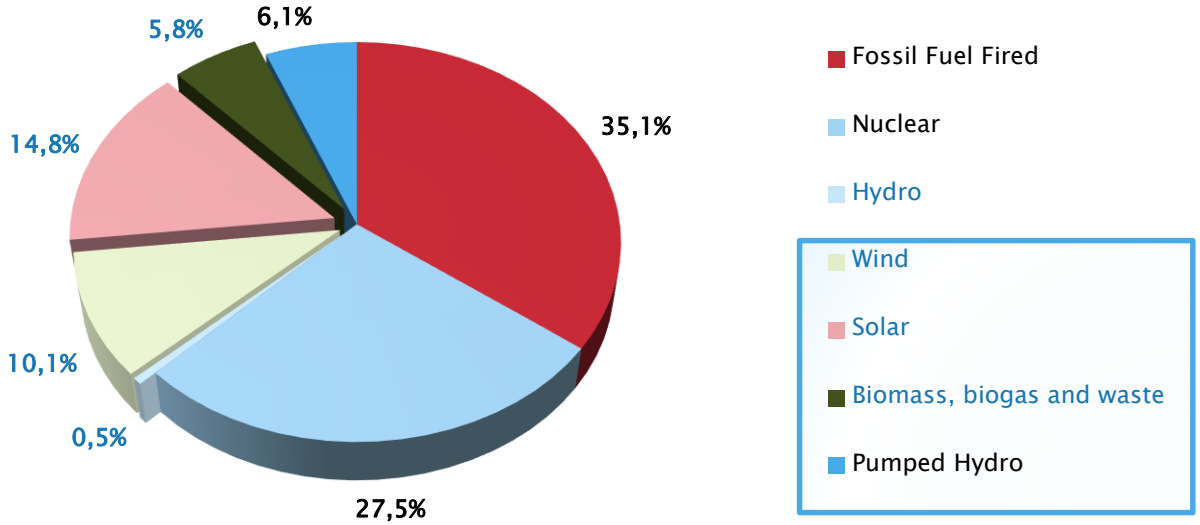
Environ 13 % de l'électricité produite en Belgique en 2015 est d'origine éolienne ou solaire. En incluant l'hydro, la biomasse et les déchets renouvelables, environ 21 % de la production d'électricité était d'origine renouvelable.

L'importation nette d'électricité culmine en 2015



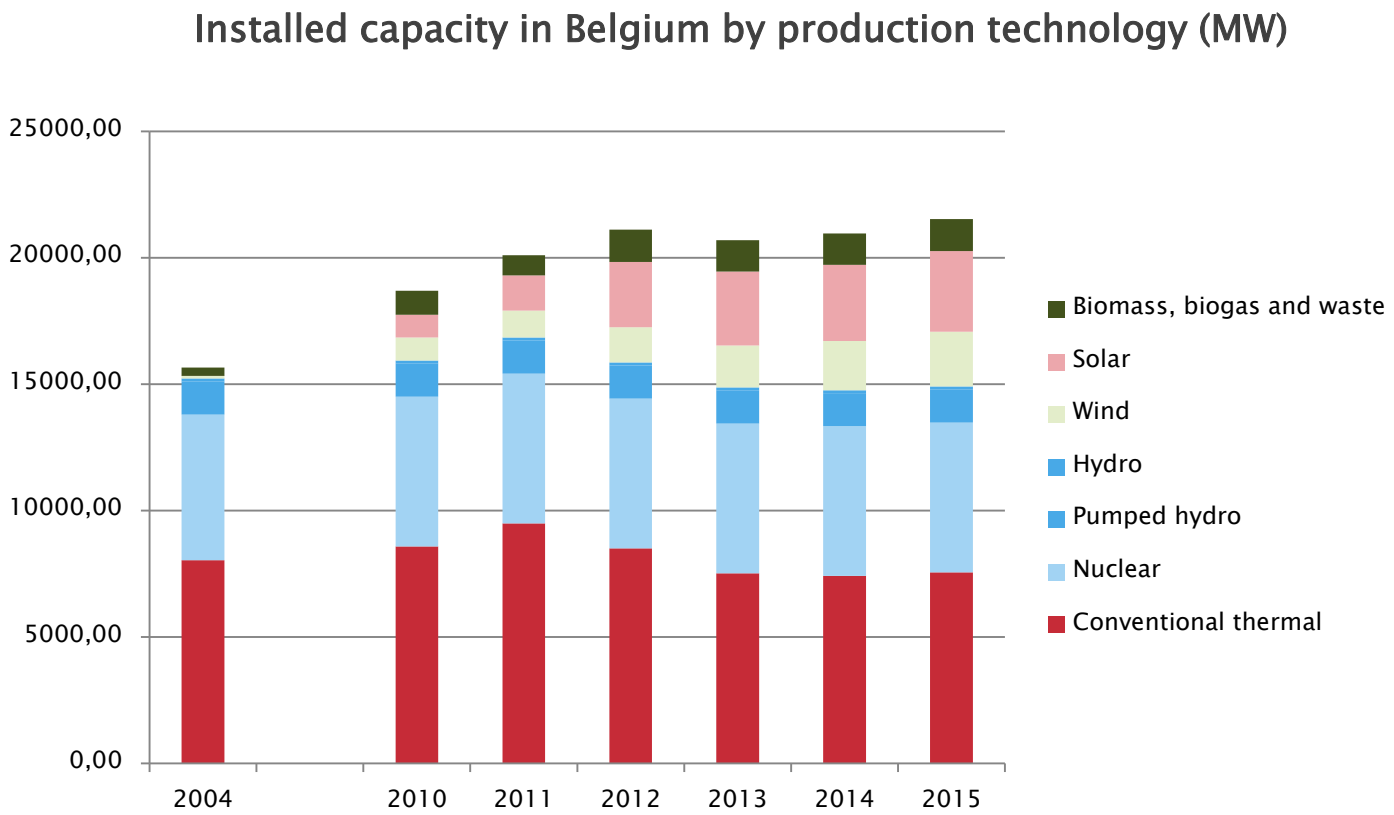
Les importations nettes d'électricité culminent à 21,03 GWh (+ 19,5% par rapport à 2014). Les importations compensent en grande partie l'indisponibilité d'une partie du parc nucléaire belge

Capacité de production partagée de manière équivalente entre thermique conventionnel, nucléaire et renouvelable



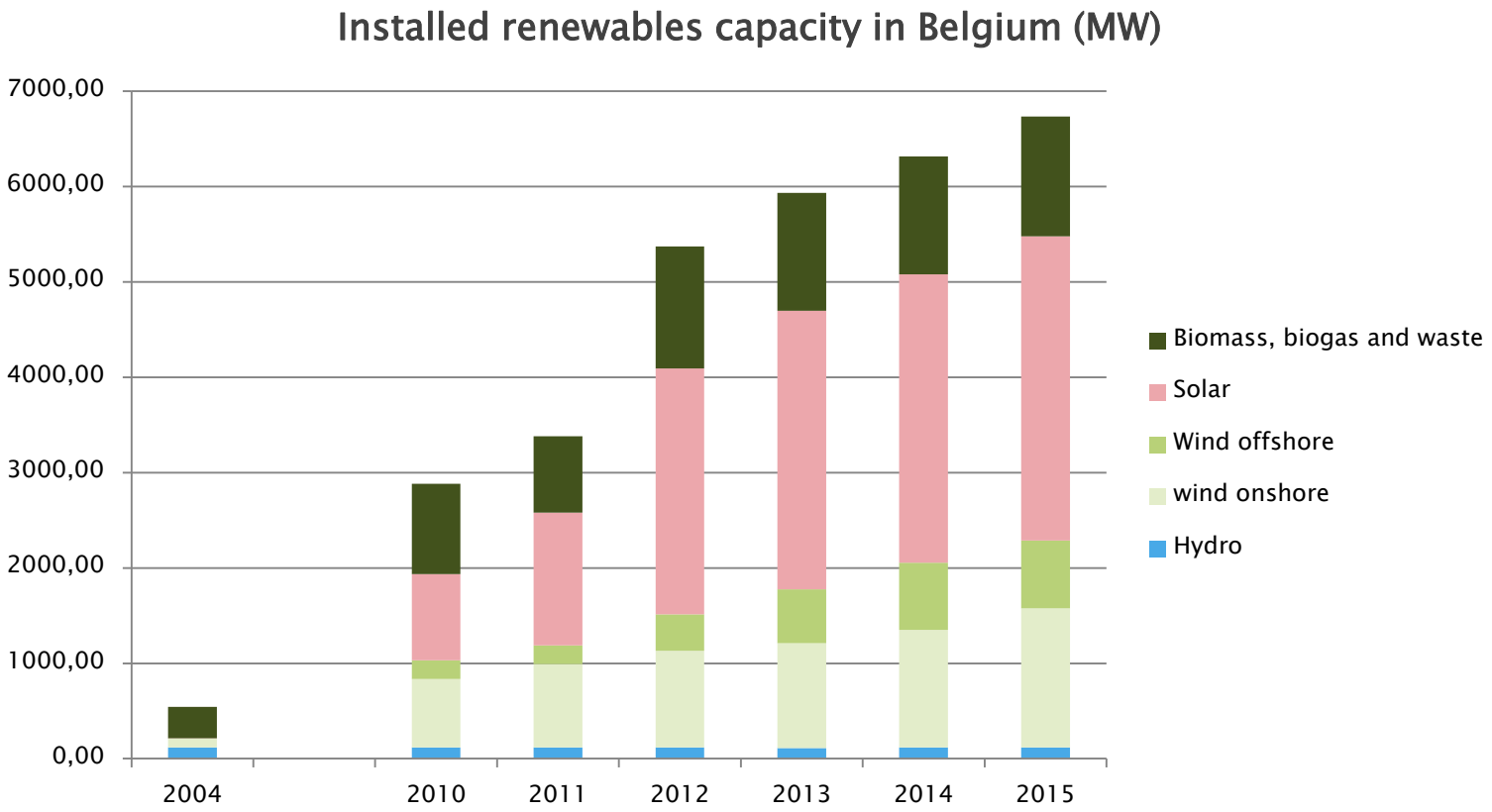
Les sources d'énergie renouvelables représentent désormais plus de 30% de la capacité totale installée en Belgique.

Capacité de production installée en légère hausse à 21.523 MW



La hausse est principalement imputable aux renouvelables dont l'éolien. La capacité thermique conventionnelle se stabilise en légère hausse.

Croissance de la capacité renouvelable installée à 6.503 MW, principalement soutenue par l'éolien



La croissance se poursuit, mais à un rythme inférieur à la période d'avant 2013. C'est principalement l'éolien qui soutient la croissance.

Un système de soutien correct et stable est nécessaire pour un climat d'investissement favorable aux énergies renouvelables

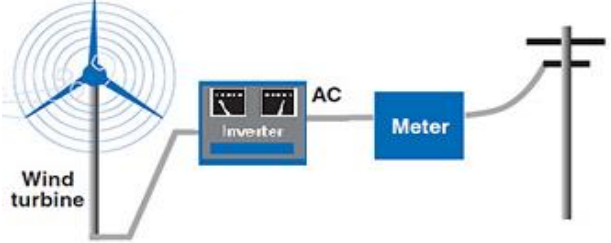
- Un système de soutien équilibré (ni trop, ni trop peu de soutien) et stable est crucial pour les investissements en énergies renouvelables

- La FEBEG a travaillé dans divers domaines:
  - Propositions sur le financement du déficit du système de soutien en Flandre
  - Apports sur le calcul du 'Top non rentable' et discussions avec VEA sur le méthode de calcul de l'abattement ('afslag') en Flandre
  - Premières réactions au projet "Fast Lane" en Flandre et suivi de celui-ci
  - Elaboration d'une vision court et long termes sur le développement potentiel du système de soutien, également en relation avec les nouvelles règles de soutien d'Etat en matière d'énergie

Redéfinition des trajectoires et objectifs de production renouvelable en Région wallonne

- Participation à la consultation organisée par le Gouvernement:
  - La redéfinition des objectifs 2020 et également 2030, peut apporter une meilleure et indispensable visibilité pour le développement des projets d'investissement.
  - Pour la majorité de la production renouvelable projetée, la FEBEG estime que les trajectoires proposées devraient assurer la poursuite d'un développement des énergies renouvelables tenant compte des réalités de terrain et de la surcharge sociétale admissible pour les consommateurs finals

Vincent Deblocq, power generation & retail markets advisor, FEBEG:
«*ces premiers éléments positifs, sont une étape vers une amélioration générale du cadre d'investissement. La FEBEG constate que subsistent toute une série d'entraves ne permettant pas de réaliser les objectifs fixé: par exemple la sécurisation et la stabilité en matière de permis, l'absence de modalités pratiques de compensation en cas d'activation de la flexibilité, la taxe communale sur les éoliennes et les autres surcoûts*».



Production – Actions FEBEG

Nécessité de modalités de connexions et de fonctionnement équilibrées pour les unités de production sur le réseau de distribution

- La plupart des nouvelles unités de production > 10 kVA, sont connectées sur le réseau de distribution (1-36 kVA). Les conditions et les modalités liées sont déterminées dans le contrat de raccordement.
- Contrat de raccordement en Flandre
  - En 2015 ces modalités ont été revues et une consultation a été organisée par Eandis et Infrax. Les propositions étaient inacceptables pour la FEBEG et pour ODE:
    - Partage déséquilibré des droits, obligations et responsabilités
    - Développement d'un marché de la flexibilité contrarié
    - Impact trop important de la modulation des installations de production (c.-à-d. la limitation partielle ou totale de l'injection d'électricité sur le réseau)
- Via des discussions avec les GRD et la VREG, nous attendons une amélioration évidente – mais insuffisante – du contrat (publication prévue fin S1 2016) et l'initiation d'un organe de concertation plus large avec les GRD, entre autres pour préparer une prochaine révision.

Production – Actions FEBEG

Nécessité de modalités de connexions et de fonctionnement équilibrées pour les unités de production sur le réseau de distribution

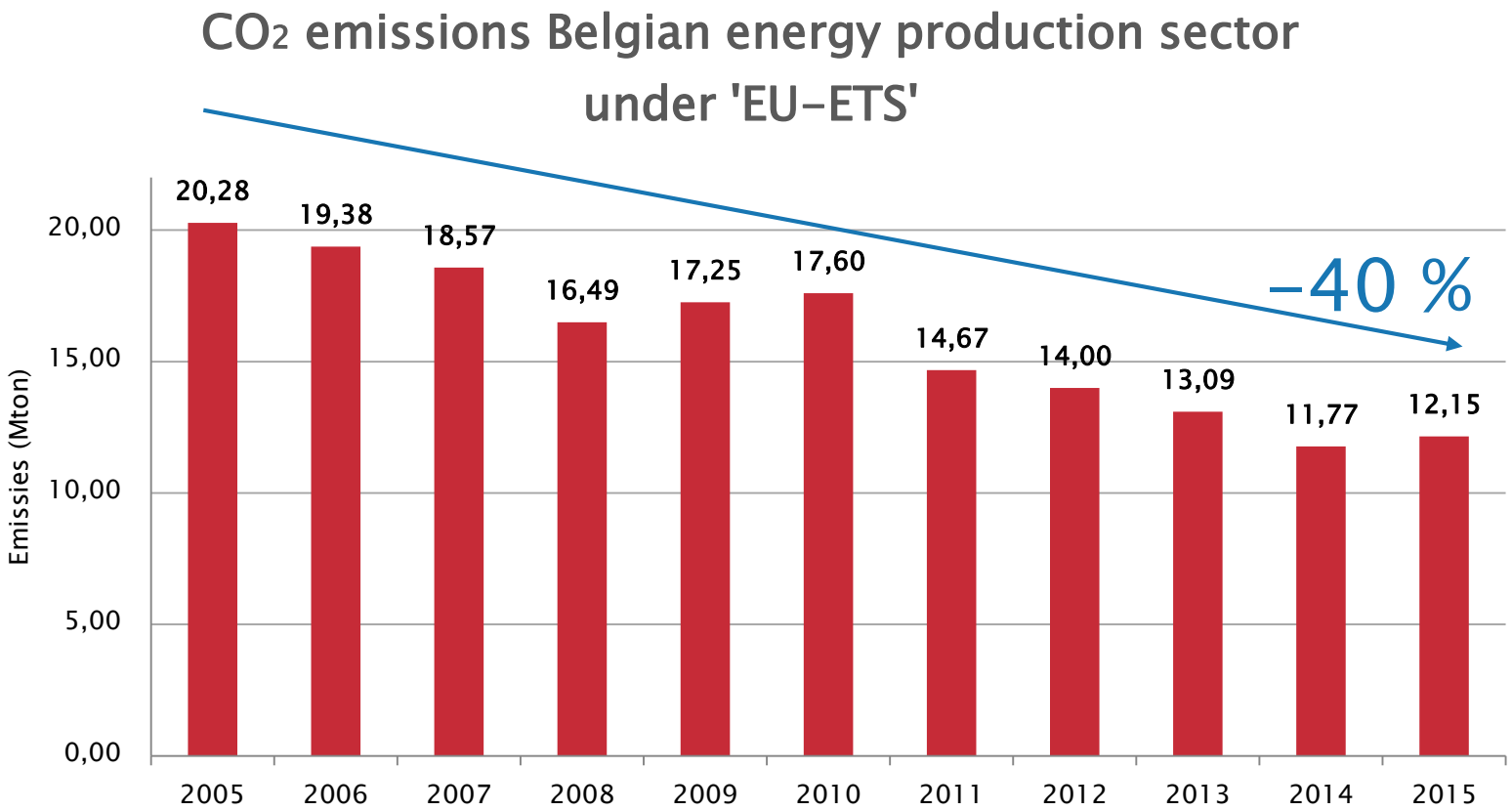
- Modulation des unités de production ou ‘flexibilité technique’: le point central est ici la limitation du nombre de déconnexions et leur rémunération. La FEBEG a plaidé pour une solution équilibrée lors de discussions avec les différents acteurs en Wallonie et en Flandre:
  - Le régime de compensation ne peut être une exception.
  - Compenser les pertes de revenus afin de préserver la rentabilité des projets, maintenir un incitant pour le GRD à investir dans son réseau.
  - Transparence totale sur les modalités au moment du raccordement
  - Prise en compte de l’impact sur le BRP
  - La FEBEG propose un modèle de «compensation en nature» plus efficace en termes de coûts/efficacité.

Network Codes: un must sur le chemin de l'union énergétique européenne

Les Network Codes sont des règles européennes visant à harmoniser, intégrer et rendre plus efficaces le marché européen de l'énergie. Une fois établies, elles doivent être implementées en législation nationale.

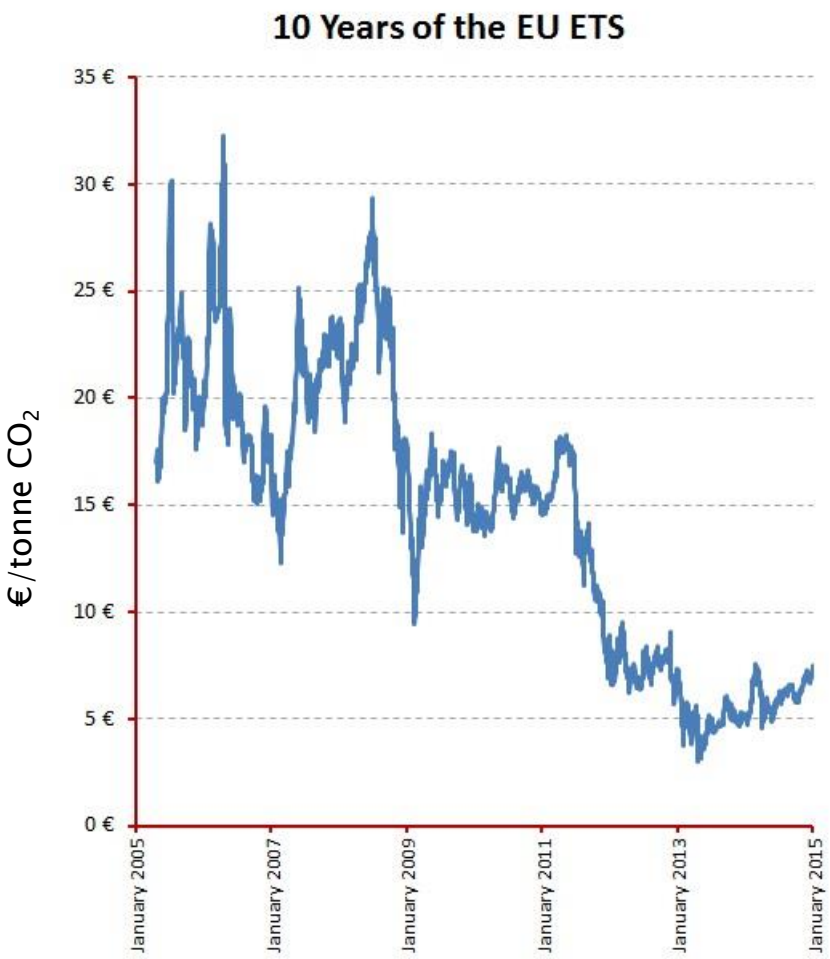
- Pour mener cette implémentation nationale, Elia a créé en 2015 un groupe d'experts 'Network Codes'.
- FEBEG a établi une coopération fructueuse entre 5 fédérations de producteurs belges: FEBEG, ODE, Edora, BOP, COGEN ('**BGA**', Belgian Generators Associations) afin de formuler des positions communes.
- Plusieurs points de vues communs ont été entretemps soumis à Elia.

Emissions de CO_2 toujours plus basses



Tendance baissière via les changements de technologies de production, (moins de charbon, plus d'énergie renouvelable), importations.

EU-ETS: la FEBEG appelle à réformer le marché du CO_2



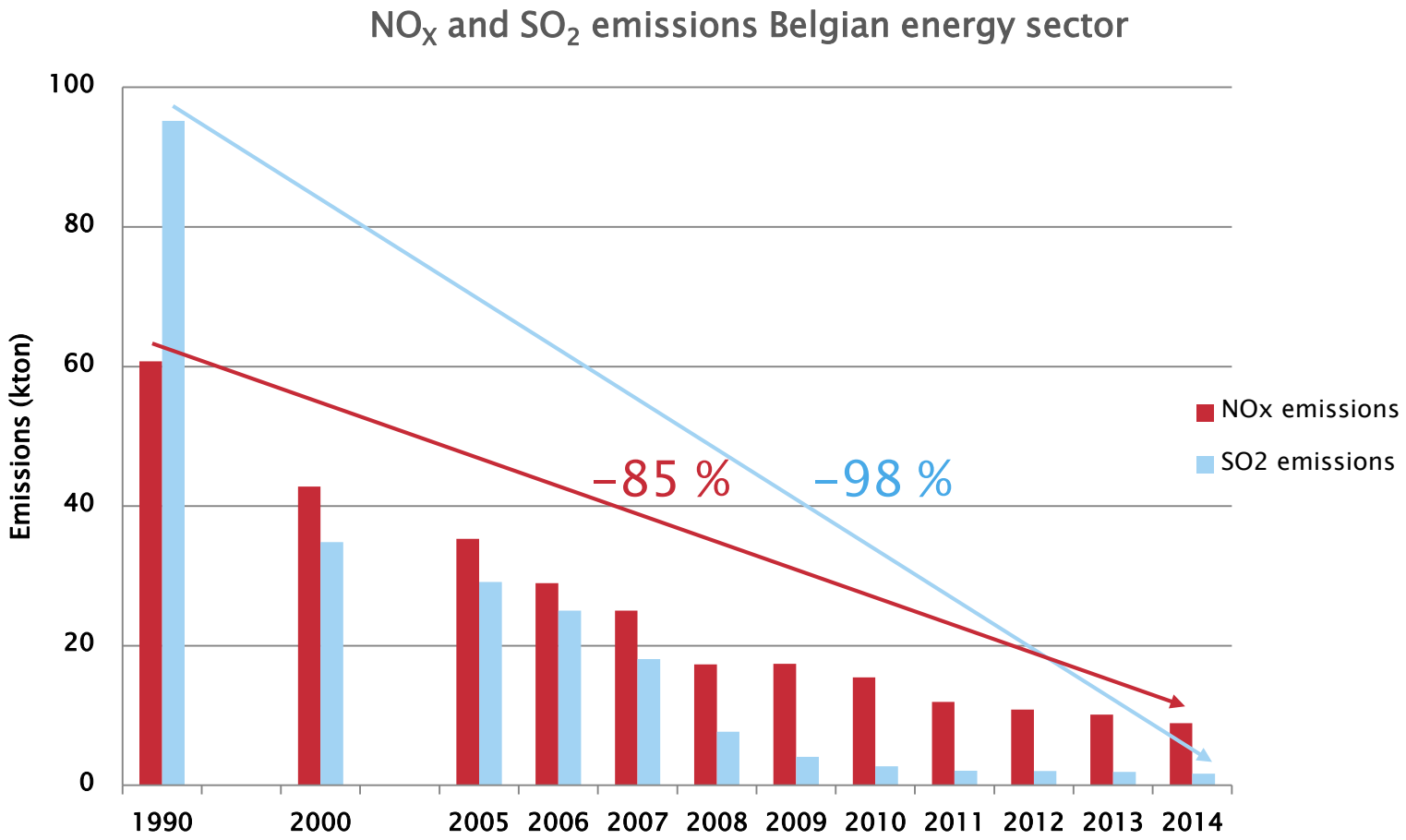
- Notre secteur a besoin d'un système d'échange de quotas d'émissions européennes (EU ETS) qui engendre un prix de CO_2 suffisamment élevé et stable pour encourager les investissements "bas carbone"
- Début 2015: La FEBEG a plaidé pour une mise en oeuvre plus rapide et efficace de la "Market Stability Reserve
- Juillet 2015: la Commission européenne présentait sa proposition législative de révision de l'EU ETS
  - La FEBEG a pris part au dialogue belge au sujet de cette révision dans le cadre du CCIM (Coördinatiecomité Internationaal Milieubeleid) + Présentation

Les membres de la FEBEG diminuent fortement leurs émissions acidifiantes dans le cadre du 'MBO'

- Le résultat final du 'MBO' (Milieu BeleidsOvereenkomst) sur les émissions de NO_X et SO_2 , conclu entre la FEBEG et la Région flamande pour la période 2010-2014, a été connu en 2015.
- Ce 'MBO' a mené au résultat remarquable que les émissions de NO_X et de SO_2, sous le MBO en Flandre, ont diminué de non moins de 41% (NO_X) et 57% (SO_2) en cinq ans de temps.
- Communiqué de presse à propos des résultats du MBO (NL)

"*Ces résultats sont très positifs pour l'environnement. Les producteurs d'électricité ont livré de grands efforts afin de diminuer substantiellement leurs émissions acidifiantes, grâce à une combinaison de mesures techniques telles, entre autres, l'installation de brûleurs low NOx, l'installation d'une amélioration de l'efficience des SCR's (Selective Catalytic Reduction Installations), la diminution de l'usage du charbon et la fermeture de vieilles installations*".
Silvie Myngheer, power generation & environmental policy advisor van FEBEG.

Baisse spectaculaire des émissions acidifiantes du secteur de l'énergie: les efforts livrent des résultats



Le stockage comme produit de marché. Evénement 'Electricity Storage : from technology to market solutions'

- Discours d'ouverture par la Ministre Annemie Turtelboom
- Diverses études de cas en belgique et à l'étranger (Allemagne, France)
- Impact potentiel de la mobilité électrique sur le stockage d'énergie par le Professeur Joeri van Mierlo (VUB)
- Débat avec les stakeholders (régulateurs, industrie, producteurs etc.)
- La FEBEG se positionne pour le stockage en tant que produit de marché

➢ Résumé de l'événement ici

Fournisseurs

- Statistiques
- Actions de la FEBEG

Satisfaction clients une nouvelle fois en hausse en 2015

- -12,6% de plaintes (4.211) reçues par l'ombudsman par rapport à 2014
- Moitié moins de plaintes par rapport à 2012
- 40% des plaintes sont recevables (1.402)
- 21% des plaintes pour opérations gérées par les GRD

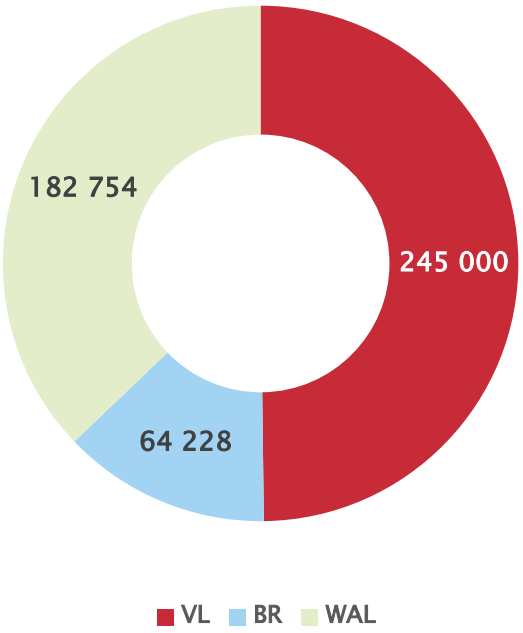
Marc Van den Bosch: *«Si l'on considère que les fournisseurs membres de la FEBEG desservent environ 7,6 millions de points de livraisons dans le pays (gaz + électricité) ainsi que le nombre de plaintes reçues pour des secteurs de marchés de masse tels les 'télécoms' (+/-18.000 plaintes) et les services postaux (+/- 15.000 plaintes), il semble que notre secteur n'ait pas à rougir de ce résultat.*

Bien sûr, nos membres feront tout ce qui est possible pour encore améliorer leurs services à la clientèle en 2016, même si tous les éléments de l'équation ne sont pas entre leur mains».

‘Tarif social’: un service des fournisseurs à la société qui peut être optimalisé

- Dans l’intérêt du client: 492.000 clients au ‘tarif social’ en Belgique
- 10,2% des clients résidentiels bénéficient du tarif social
- 97% d’entre eux sont servis par les fournisseurs et 3% par les GRD

492,000 social customers in Belgium



Marc Van den Bosch, general manager FEBEG: *«La FEBEG demande aux autorités concernées de travailler ensemble à une réévaluation du système pour que l’attribution du tarif social soit neutre sur le plan des coûts pour les fournisseurs et pour en simplifier la charge administrative.*

Il faut tendre vers une automatisation à 100% afin que les clients sociaux bénéficient d’un excellent niveau de service, d’une simplification administrative maximale et de clarté en ce qui concerne leur statut».

Les mesures de protection sociales devraient être réévaluées à Bruxelles et en Wallonie

- La FEBEG, les GRD et la Fédération des CPAS wallons ont formulé des propositions conjointes en matière de mesures de protection sociale en Région wallonne:
  - Cibler les personnes en réelle précarité énergétique
  - Favoriser des solutions minimisant les charges administratives et opérationnelles pour les opérateurs
  - Maîtriser le coût croissant des OSP
- La FEBEG a participé au colloque organisé par Brugel: *'Quelle protection pour le client résidentiel bruxellois'*

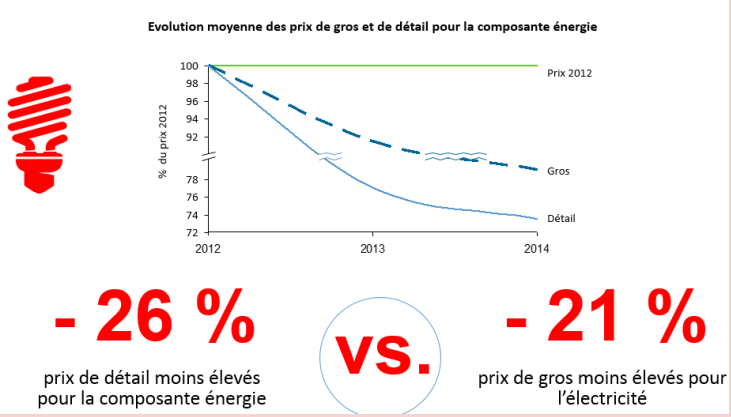
Vincent Deblocq, FEBEG: *«La FEBEG constate un déséquilibre dans les mesures de protection sociale sur le marché bruxellois de l'énergie.*

En favorisant l'accumulation de dettes et en ciblant mal les bénéficiaires, les mesures de protection s'avèrent inefficaces en Région bruxelloise, en particulier pour les consommateurs les plus vulnérables. Cela entraine un taux de créances élevé et des risques financiers insupportables pour les fournisseurs».

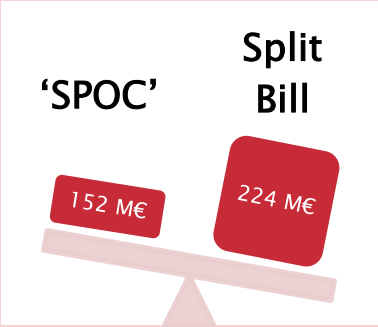
Fournisseurs – Le modèle de marché doit évoluer

Le modèle de marché apporte des bénéfices aux clients

Via les efforts des fournisseurs, le prix de détail envers les consommateurs a baissé plus vite que le prix de gros



Le modèle de facturation 'SPOC' est nettement le plus économique pour le consommateur



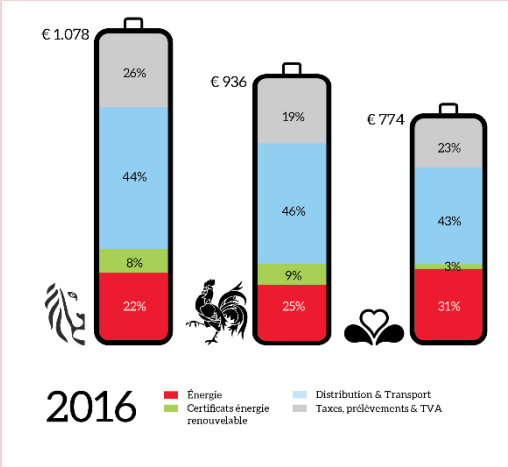
'Taux de switch' en gaz et électricité parmi les plus élevés d'Europe. le client a un large choix

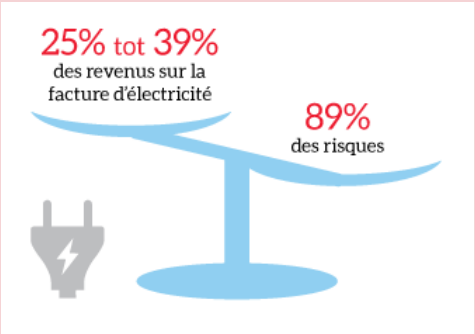
Le nombre de plaintes a diminué de moitié depuis 2012

Fournisseurs – Le modèle de marché doit évoluer

Les risques et les coûts augmentent pour les fournisseurs

Déséquilibre croissant entre la composante énergie et les composantes régulées

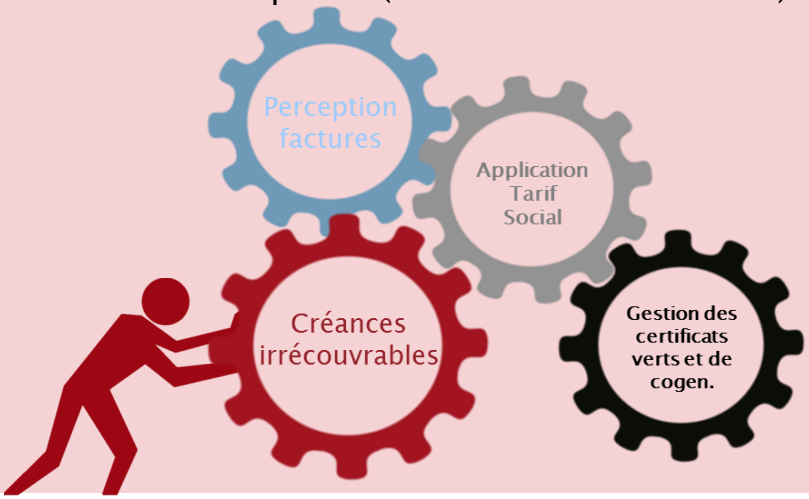




Environ un tiers de la facture d'électricité supporte la quasi la totalité des risques.
74 MEUR d'amortissements définitifs en 2014

Plus de 26 changements dans la facture d'électricité en 2015

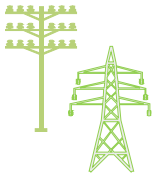
Les fournisseurs exécutent toujours plus de tâches gratuitement ou à pertes (coût 204 MEUR en 2014)



Modèle de marché: La solution réside dans une amélioration du système

16 ans après le début du processus de libéralisation en Belgique, il est temps d'optimaliser les méthodes de travail existantes en collaboration avec l'ensemble des parties prenantes

I. Maintien de la facture unique
II. Eviter l'accumulation structurelle de dettes
III. Coordonner les changements du système
IV. Analyser et évaluer la réglementation sur base d'analyses coûts-bénéfices
V. Optimaliser l'octroi du tarif social
VI. Répartition du risque sur l'entièreté de la chaîne de valeurs



Social

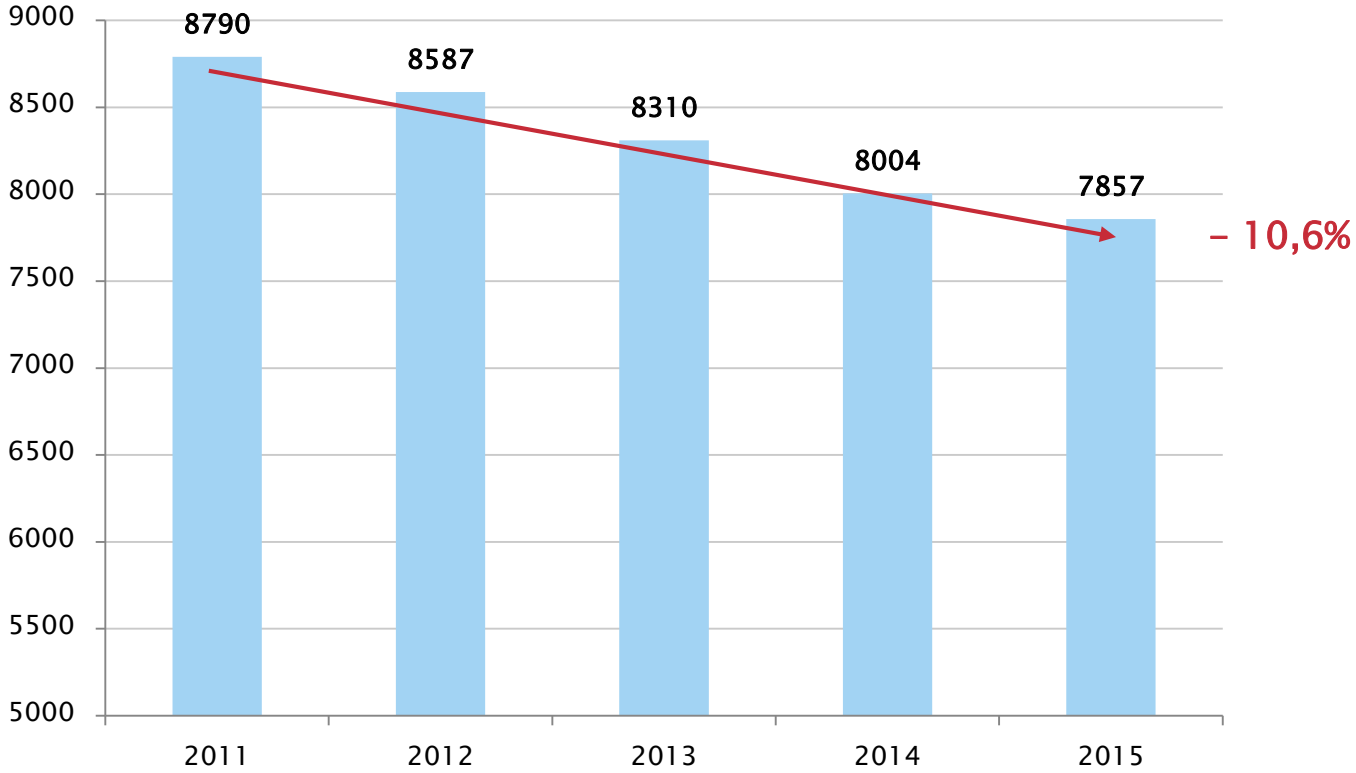
- Statistiques
- Actions de la FEBEG

Le département social en action

- Actions majeures
  - Conclusion d'une CCT sectorielle de programmation sociale pour 2015 en 2016 respectant la norme salariale
  - 7 dossiers de conciliation pour des membres

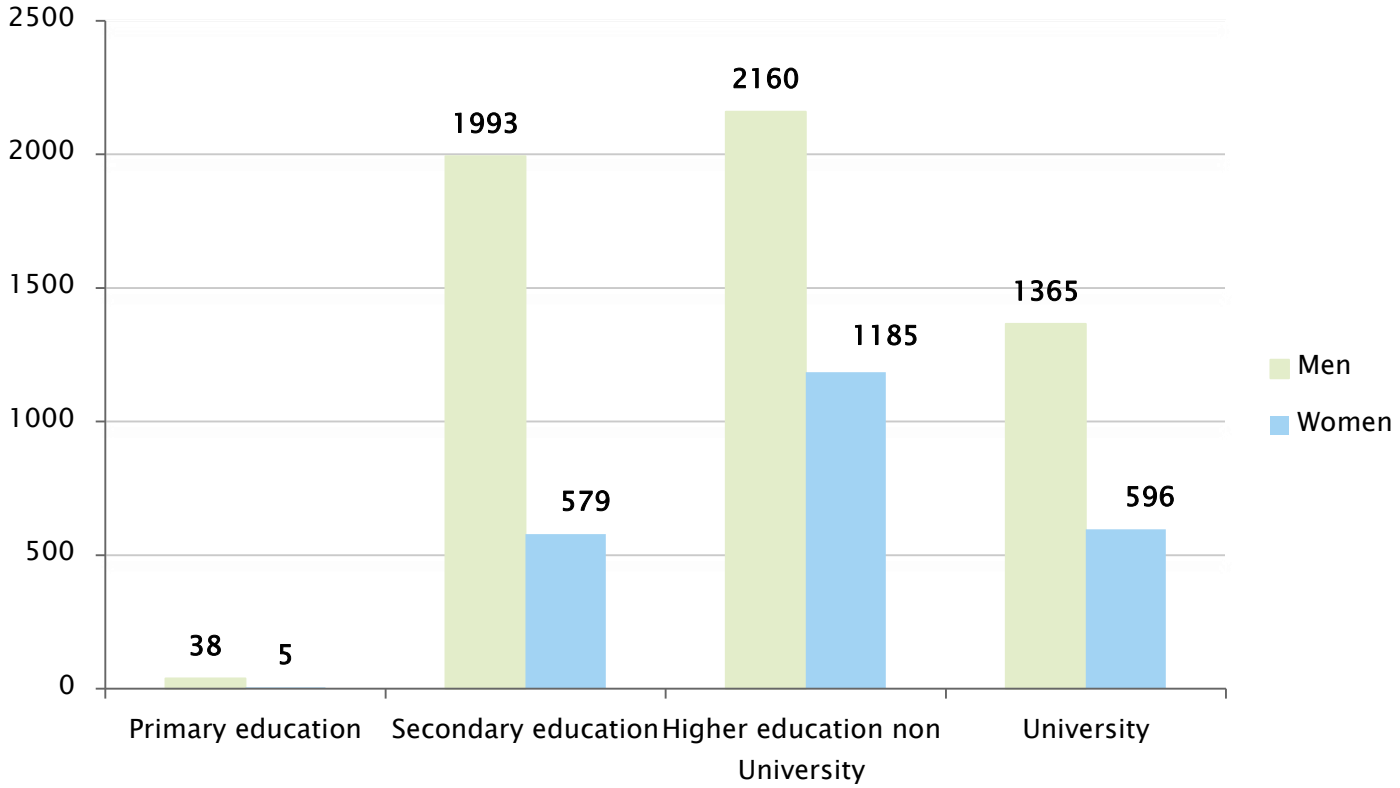
- Evolution du coût salarial
  - Blocage de l'indice-santé depuis le mois d'avril 2015 suite à la décision du gouvernement fédéral
  - Norme salariale: aucune augmentation en 2015
  - Augmentation de 0,5% brut et de 0,3% net en 2016
    - Contexte durable de ralentissement de l'augmentation des coûts salariaux
    - Évolution positive pour le secteur

L'emploi en diminution structurelle chez les membres effectifs de la FEBEG



En comptabilisant l'emploi indirect, les membres de la FEBEG génèrent plus de 15.240 emplois en Belqique (ratio de 1,94 selon le bureau du Plan). L'emploi s'est contracté de -10,6% entre 2011 et 2015

30% de femmes dans le secteur



99,5% des emplois du secteur sont des contrats à durées indéterminées.
3,66% de la masse salariale est consacrée à la formation.

Communication FEBEG

- Statistiques et actions de la FEBEG

- Nouveau logo, nouveau positionnement (Juin 2015), nouveau style!
  - Adaptation de tous les medias et collatéraux de la FEBEG

FEBEG
Fédération Belge des Entreprises Electriques et Gazières

Febeg

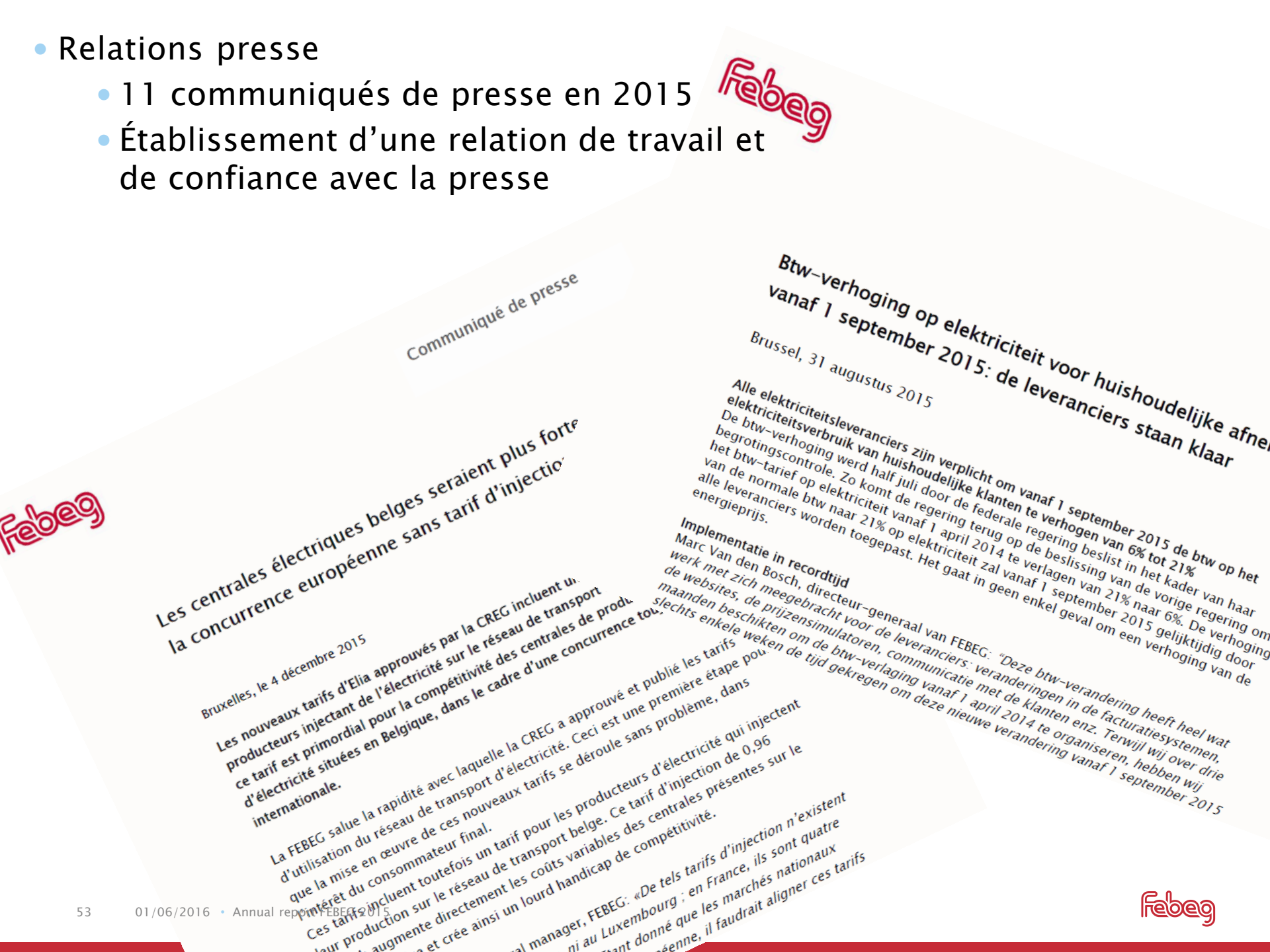
- Nouveau site web FEBEG
  - Site internet animé par des nouvelles et par un nouvel habillage
  - Contenu enrichi et statistiques
  - Lay-out clair et simple

- Newsletters & mailing
  - 15 campagnes mailing
  - 6 newsletters
  - 1.520 destinataires

- Présence via les médias sociaux
  - 79 tweets & 315 suiveurs sur Twitter
  - 194 sur LinkedIN
- Comptes You Tube & Flickr mis en ligne

- Deux événements mobilisateurs
  - Evénement ‘Assemblée Générale’
  - Evénement ‘Electricity Storage’ (première)

- Relations presse
  - 11 communiqués de presse en 2015
  - Établissement d'une relation de travail et de confiance avec la presse



Communiqué de presse

Les centrales électriques belges seraient plus forte
la concurrence européenne sans tarif d'injectio

Bruxelles, le 4 décembre 2015

Les nouveaux tarifs d'Elia approuvés par la CREG incluent u
producteurs injectant de l'électricité sur le réseau de transport
ce tarif est primordial pour la compétitivité des centrales de produ
d'électricité situées en Belgique, dans le cadre d'une concurrence tou
internationale.

La FEBEG salue la rapidité avec laquelle la CREG a approuvé et publié les tarifs d'utilisation du réseau de transport d'électricité. Ceci est une première étape pou que la mise en œuvre de ces nouveaux tarifs se déroule sans problème, dans l'intérêt du consommateur final.

Ces tarifs incluent toutefois un tarif pour les producteurs d'électricité qui injectent leur production sur le réseau de transport belge. Ce tarif d'injection de 0,96 augmente directement les coûts variables des centrales présentes sur le et crée ainsi un lourd handicap de compétitivité.

al manager, FEBEG: «De tels tarifs d'injection n'existent ni au Luxembourg ; en France, ils sont quatre tant donné que les marchés nationaux péenne, il faudrait aligner ces tarifs

Btw-verhoging op elektriciteit voor huishoudelijke afne
vanaf 1 september 2015: de leveranciers staan klaar

Brussel, 31 augustus 2015

Alle elektriciteitsleveranciers zijn verplicht om vanaf 1 september 2015 de btw op het elektriciteitsverbruik van huishoudelijke klanten te verhogen van 6% tot 21%
De btw-verhoging werd half juli door de federale regering beslist in het kader van haar begrotingscontrole. Zo komt de regering terug op de beslissing van de vorige regering om het btw-tarief op elektriciteit vanaf 1 april 2014 te verlagen van 21% naar 6%. De verhoging van de normale btw naar 21% op elektriciteit zal vanaf 1 september 2015 gelijktijdig door alle leveranciers worden toegepast. Het gaat in geen enkel geval om een verhoging van de energieprijs.

Implementatie in recordtijd
Marc Van den Bosch, directeur-generaal van FEBEG: *"Deze btw-verandering heeft heel wat werk met zich meegebracht voor de leveranciers: veranderingen in de facturatiesystemen, de websites, de prijzensimulatoren, communicatie met de klanten enz. Terwijl wij over drie maanden beschikten om de btw-verlaging vanaf 1 april 2014 te organiseren, hebben wij slechts enkele weken de tijd gekregen om deze nieuwe verandering vanaf 1 september 2015*

‘FEBEG is powering a sustainable, secure and affordable energy future for families and businesses’

Federatie van de Belgische Elektriciteits- en Gasbedrijven

Fédération Belge des Entreprises Electriques et Gazières

Federation of Belgian Electricity and Gas Companies