

eandismagazine

WEGWIJS IN ENERGIE

België-Belgique
P.B. - P.P.
B - 5469

Mei 2007

02

BEWAARNUMMER

- De energiemarkt in Vlaanderen
- 7 antwoorden op 7 vragen

Win deze energiezuinige koelkast!





Beste lezer

In december 2006 viel *Eandismagazine* voor het eerst bij jou in de brievenbus.

We waren erg benieuwd wat je van dit eerste nummer vond en hebben daarom een lezersonderzoek gehouden. Daaruit hebben we vooral geleerd dat de vrije energiemarkt niet voor iedereen duidelijk is.

Daar willen we graag iets aan doen. Nummer twee van *Eandismagazine* is dan ook een bijzonder nummer. Eentje om bij te houden. We willen jou graag, in een kort en eenvoudig verhaal, een stuk wegwijs maken in die vrije energiemarkt: met wie krijg je te maken, met wie niet, wie doet wat ...

Bovenop geven we 7 antwoorden op 7 vragen. Over onderwerpen die dicht bij jou, de klant en verbruiker, staan:

- hoe kun je het weekendtarief genieten?
- wat als je wenst te wisselen van leverancier?
- hoe vraag je een aansluiting aan?
- wat doe je bij een verhuizing?
- hoe vraag je een premie voor verstandig energiegebruik aan?
- wat gebeurt er als je de verbruiksfactuur niet betaalt en de energieleverancier het contract opzegt?
- hoe neem je de meterstanden op?

Niet te veel theorie, wel stap voor stap de praktische zaken die nodig zijn om je weg te kennen in energieland.

Uit het lezersonderzoek bleek nog iets anders: de groeiende interesse voor tips om verstandig om te springen met energie en te besparen op het energiebudget. In de volgende nummers van *Eandismagazine* besteden we hier zeker de nodige aandacht aan.

We wensen je intussen veel leesplezier met dit bijzondere nummer. Gooi het niet weg, maar bewaar het voor later als je met een vraag zit over de werking van de markt of over je eigen aansluiting. En wat je er niet in terugvindt, dat kun je ons altijd nog vragen. Alle informatie over hoe je ons kunt contacteren, staat eveneens in dit nummer.

Tot slot: neem zeker deel aan de wedstrijd in dit nummer. Je maakt kans op een prachtige energievriendelijke prijs! Veel geluk!

De Eandis-directie



04

Wie is wie?

Wie doet wat in energieland? Met welke markspelers kom je rechtstreeks in contact en met welke alleen onrechtstreeks? Een overzicht.

08

Distributienetbeheerders

Acht Vlaamse distributienetbeheerders doen een beroep op Eandis om exploitatietaken vakbekwaam en efficiënt uit te voeren. Bij welke distributienetbeheerder(s) hoort jouw gemeente?

10

De energiemarkt praktisch bekeken

Je verhuist, je wenst een zwaardere meter, je moet de meterstanden opnemen ... Hoe doe je dat in de vrijgemaakte energiemarkt? Vanaf pagina 10 vind je zeven antwoorden op zeven vragen. Volg stap voor stap wat je moet doen.

17

Overzicht van de premies

Je bouwt, je verbouwt of je treft in een bestaande woning verstandige maatregelen om het energieverbruik terug te dringen. In sommige gevallen kun je daarvoor een premie ontvangen. Je vindt het overzicht op pagina 17.

08

17

21 Prijsvraag

Doe mee aan onze prijsvraag. Door enkele eenvoudige vragen juist te beantwoorden, maak je kans om een energiezuinige koelkast, een gsm-lader op zonne-energie of een handige dynamo-zaklamp te winnen.

22 Eandis, dichterbij dan je denkt

Vele zaken kun je via de telefoon of via het internet regelen. Maar waarschijnlijk is er ook een klantenkantoor in de buurt. De volledige lijst vind je hier.

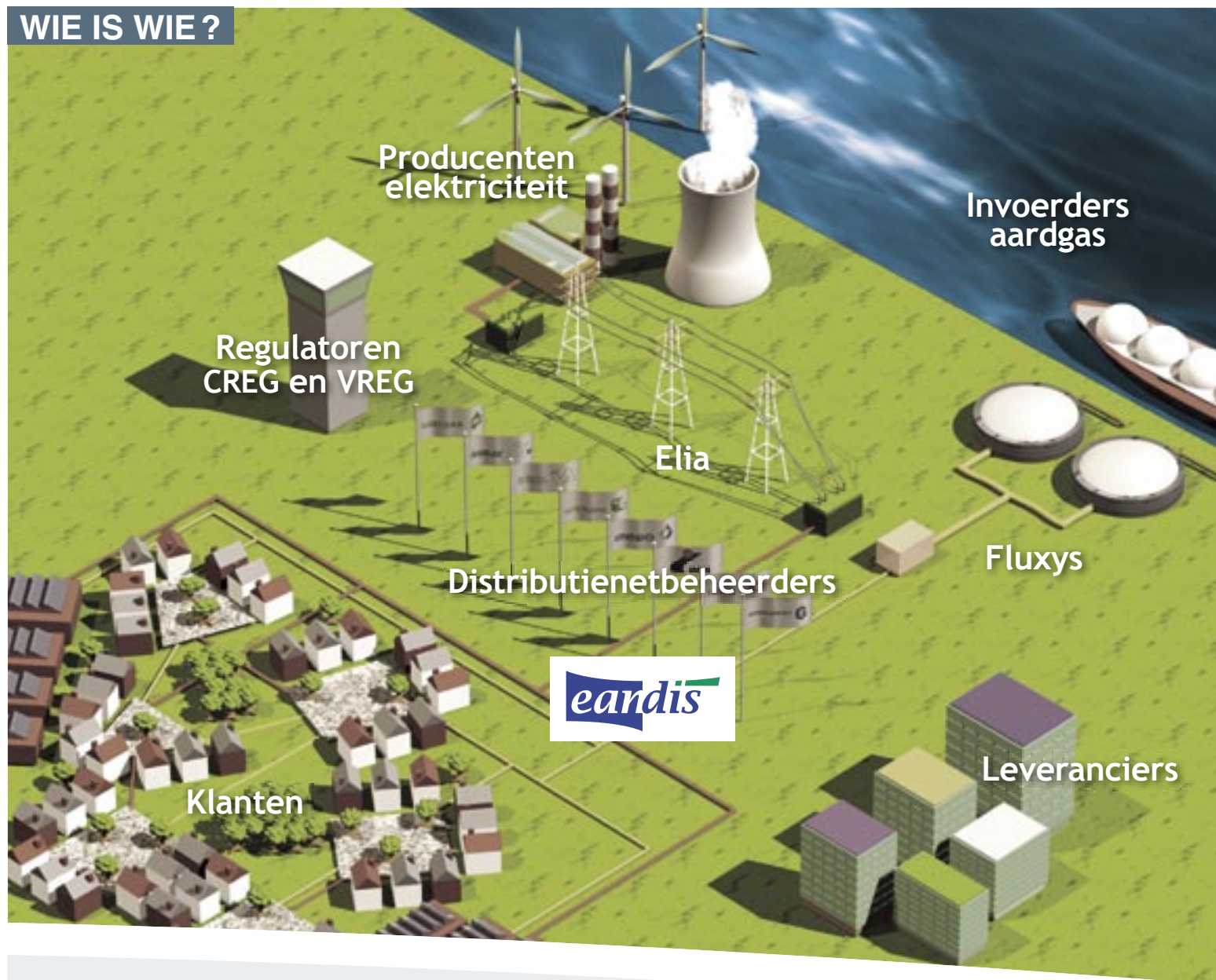
24 Het sociaal tarief ... wie heeft jouw attest nodig?

Voorkom problemen en tijdverlies. Stuur het attest rechtstreeks naar wie het nodig heeft. In normale omstandigheden is dat jouw energieleverancier. Zijn adres staat op de energiefactuur.

24 Volgende zending: een handige sticker

Nog voor de zomervakantie valt een handige sticker in de bus met het algemene telefoonnummer van Eandis en de nummers die je moet bellen in geval van defecten of gasgeur. Kleef hem op de meter of op een handige plaats.

WIE IS WIE ?



Wie is wie in de Vlaamse energiemarkt ?

In Vlaanderen kies je zelf bij welke leverancier je elektriciteit of aardgas koopt. Dat is zo sedert 1 juli 2003 en dat heet 'de vrije energiemarkt'. Daarin concurreren verschillende leveringsbedrijven met elkaar voor de gunst van de gebruiker, de koper.

In een vrije marktomgeving bestaat DE energieprijzen niet langer. Alle leveranciers hebben een eigen prijzenstrategie, er zijn kortingen en promoties, 'groene' en 'grijze' producten, verschillende distributietarieven enzovoort. Om een goede keuze te maken van leverancier, ben je het best volledig en helder geïnformeerd. Als consument kun je dus maar beter goed de weg kennen in energieland en weten wie wat doet.

Elektriciteit en aardgas moeten natuurlijk ergens vandaan komen voor ze tot bij jou thuis of in een bedrijf worden gebracht. Vóór die leveringspunten zitten vele schakels in de keten. We noemen ze 'marktspelers' en we stellen ze één voor één voor. Met sommige krijg je rechtstreeks te maken, met andere onrechtstreeks.

WIE IS WIE ?

Met deze spelers kom je als klant alleen ONRECHTSTREEKS in contact:

De producenten van elektriciteit

Zeg maar de 'makers' van onze stroom. Zij wekken elektriciteit op, veelal in elektriciteitscentrales. Dat gebeurt meestal door verbranding van brandstoffen zoals gas, kolen of stookolie. Of door kernenergie, warmtekracht en 'hernieuwbare energiebronnen', zoals wind, waterkracht en zonne-energie. Elektriciteitsproducenten zijn concurrenten van mekaar en verkopen hun stroom door aan de energieleveranciers.



De invoerders van aardgas

België heeft zelf geen aardgaswinning. Het aardgas moet daarom in het buitenland worden aangekocht, waarna het wordt ingevoerd. Ook met deze invoerders heb je niet rechtstreeks te maken.

De transmissienetbeheerder voor elektriciteit: Elia

De opgewekte stroom vertrekt vanuit de centrales over hoogspanningslijnen. Voor het vervoer van elektriciteit over het hoogspanningsnet zorgt in België één bedrijf, de transmissienetbeheerder Elia. De kosten voor dit transport worden uiteindelijk doorgerekend in de energiefactuur van elke klant. Grote bedrijven hebben soms rechtstreeks te maken met Elia, particulieren niet.



De vervoersonderneming voor aardgas: Fluxys

Het ingevoerde aardgas wordt eerst door het hogedruknet vervoerd. Dat doet de vervoersonderneming Fluxys. Ook deze kosten worden doorgerekend in de energiefactuur van de klant.



De regulatoren CREG en VREG

CREG en VREG zijn de bewakers van de vrije energiemarkt. Ze zien erop toe dat alle marktspelers de spelregels correct naleven. Ze hebben een controlerende en adviserende taak.

Er is één federale regulator: de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG). Die is bevoegd voor het transport van elektriciteit over het hoogspanningsnet, de productie van elektriciteit, de opslag en het vervoer van aardgas, evenals voor de aangerekende tarieven voor het gebruik van het elektriciteits- en aardgasnet.

Elk gewest in België heeft bovendien een eigen regulator. Voor Vlaanderen is dat de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG). De VREG is bevoegd voor de regulering van de distributie van elektriciteit en aardgas, de vergunningen voor energieleveranciers, de openbare dienstverplichtingen en de milieuvriendelijke energie.

WIE IS WIE ?

Met deze spelers kom je als klant WEL RECHTSTREEKS in contact:

Jouw energieleverancier

Als klant ben je vrij om stroom en/of aardgas aan te kopen bij om het even welke erkende leverancier. Van hem zul je dus facturen ontvangen voor wat je hebt verbruikt. De meeste leveranciers bieden én stroom én aardgas aan, maar het kan ook apart. Energieleveranciers kopen de energie aan bij de producenten van elektriciteit en/of de invoerders van aard-

gas, of ze produceren de stroom zelf. Op www.vreg.be kun je de lijst van de erkende energieleveranciers terugvinden en hun verkoopprijzen vergelijken. Nog te vermelden dat sinds 1 juli 2006 een leveringscontract altijd schriftelijk moet worden afgesloten. Voorheen kon dat ook mondeling, maar dat leidde soms tot problemen.

Jouw distributienetbeheerder

De elektriciteit gaat op een bepaald ogenblik van het hoogspanningsnet over op het middenspanningsnet en het laagspanningsnet. Aardgas gaat van het hogedruknet over op het middendruknet en het lagedruknet. Dat zijn de zogeheten 'distributienetten' die de stroom en het aardgas tot bij jou brengen. Het beheer van die netten is de taak van distributienetbeheerders. Dat zijn veelal samenwerkingsverbanden tussen een aantal gemeentebesturen en al dan niet een privé-partner. Elke distributienetbeheerder staat in voor de distributienetten op het grondgebied van de aangesloten gemeenten.

Bij welke distributienetbeheerder je hoort, is dus afhankelijk van waar je woont. Je kunt niet kiezen, maar dat maakt weinig uit: distributienetbeheerders hebben immers de plicht hun netten voor alle leveranciers open te stellen tegen dezelfde voorwaarden.

Acht distributienetbeheerders hebben zich verenigd in een samenwerkingsverband onder de vlag Eandis: Gaselwest, IGAO, IMEA, Imewo, Intergem, Iveka, Iverlek en Sibelgas. Op de overzichtskaarten op p. 8-9 van dit Eandismagazine kun je makkelijk terugvinden welke distributienetbeheerder in jouw gemeente actief is voor elektriciteit en/of voor aardgas.



WIE IS WIE ?

Eandis

Waar je als klant 'op het terrein' nog het meeste mee te maken krijgt, is Eandis: de dienstverlenende onderneming voor de distributienetbeheerders Gaselwest, IGAO, IMEA, Imewo, Intergem, Iveka, Iverlek en Sibelgas. De bouw, het beheer en het onderhoud van de distributienetten voor elektriciteit en aardgas, worden uitgevoerd door Eandis voor rekening van de distributienetbeheerders. Dat betekent concreet dat je voor een aan- of afsluiting, een meterverzwaren, het opnemen van meterstand(en) of het herstellen van defecten bij Eandis terecht kunt.

Daarnaast voert Eandis de zogenaamde 'openbaredienstverplichtingen' uit die aan de distributienetbeheerders in Vlaanderen zijn opgelegd. Die moeten optreden als 'sociale leverancier' voor huishoudelijke klanten die de energiefactuur van hun commerciële energieleverancier niet (kunnen) betalen, door hen worden opgezegd en geen nieuwe leverancier vinden.

Een andere openbaredienstverplichting is het bevorderen van rationeel energiegebruik. Zo kun je bij Eandis terecht voor advies over energiezuinige toepassingen en kun je premies krijgen als je investeert in isolatie, condensatieketels, energiezuinige warmwatertoestellen en zo meer.

Eandis voert de exploitatietaken uit voor de distributienetbeheerders en is daarbij totaal onafhankelijk van de producenten en leveranciers van energie. Eandis produceert of verkoopt dus zelf geen energie,

maar zorgt ervoor dat de elektriciteit en het aardgas in de best mogelijke omstandigheden bij jou thuis of in je onderneming terechtkomen. Eandis telt vandaag ruim 3 400 medewerkers en is actief op het grondgebied van 239 steden en gemeenten, van de Kust tot de Kempen.

Kort samengevat, is dit wat Eandis doet: *Energie is een basisbehoefte voor iedereen. Wij brengen, met aandacht voor mens en omgeving, dag en nacht elektriciteit en aardgas op een betrouwbare en veilige manier tot bij elke klant in ons werkingsgebied. Vanuit onze maatschappelijke opdracht bevorderen wij het zuinig gebruik van energie en organiseren wij de energielevering bij mensen met betaalmoeilijkheden.*

Wil je in één oogopslag zien waarvoor je bij Eandis terecht kunt, en waarvoor niet, kijk dan hieronder in het overzicht.



DIT DOET EANDIS WEL

- ✓ Werken aan aansluitingen
- ✓ Meterstanden opnemen
- ✓ Advies geven over rationeel energiegebruik (REG) en REG-premies uitreiken
- ✓ Elektriciteit tot bij de klant brengen via het midden- en laagspanningsnet
- ✓ Aardgas tot bij de klant brengen via het midden- en lagedruknet
- ✓ Werken aan distributienetten
- ✓ Storingen en defecten op het net oplossen
- ✓ Straatlampen herstellen
- ✓ Budgetmeters plaatsen

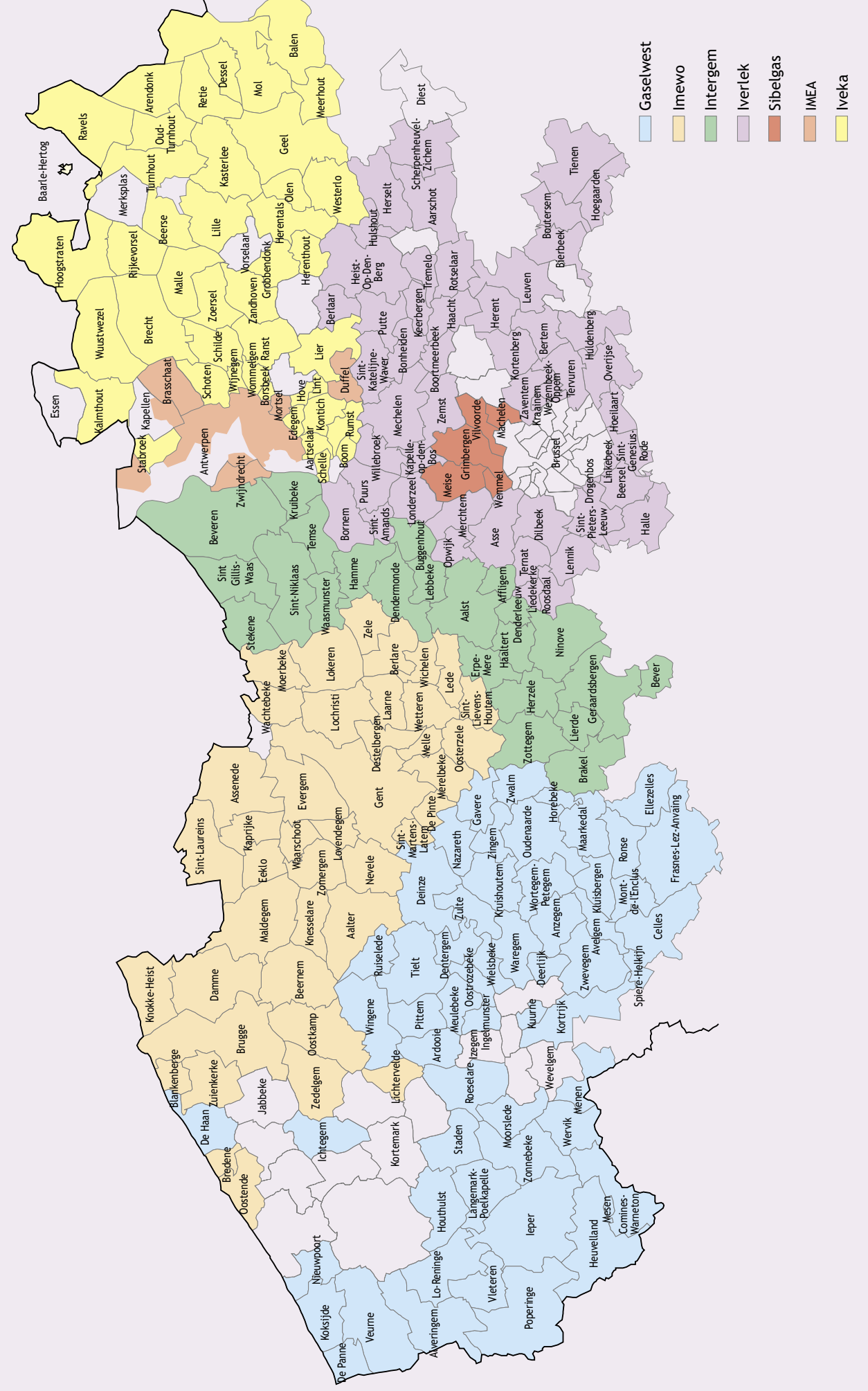
DIT DOET EANDIS NIET

- ✗ Energie produceren. Dat is een taak voor de producenten
- ✗ Energie verkopen. Dat is een taak voor de energieleveranciers
- ✗ Een leveringscontract afsluiten. Dat is een taak voor de energieleveranciers
- ✗ Elektriciteit vervoeren over het hoogspanningsnet. Dat is een taak voor de transmissienetbeheerder Elia
- ✗ Aardgas vervoeren over het hogedruknet. Dat is een taak voor de vervoersonderneming Fluxys
- ✗ Werken aan de binneninstallatie voor elektriciteit en aardgas. Dat is een taak voor de installateur
- ✗ Huishoudtoestellen herstellen. Dat is een taak voor de klantenservice van de fabrikant
- ✗ De openbare verlichting op snelwegen en gewestwegen herstellen

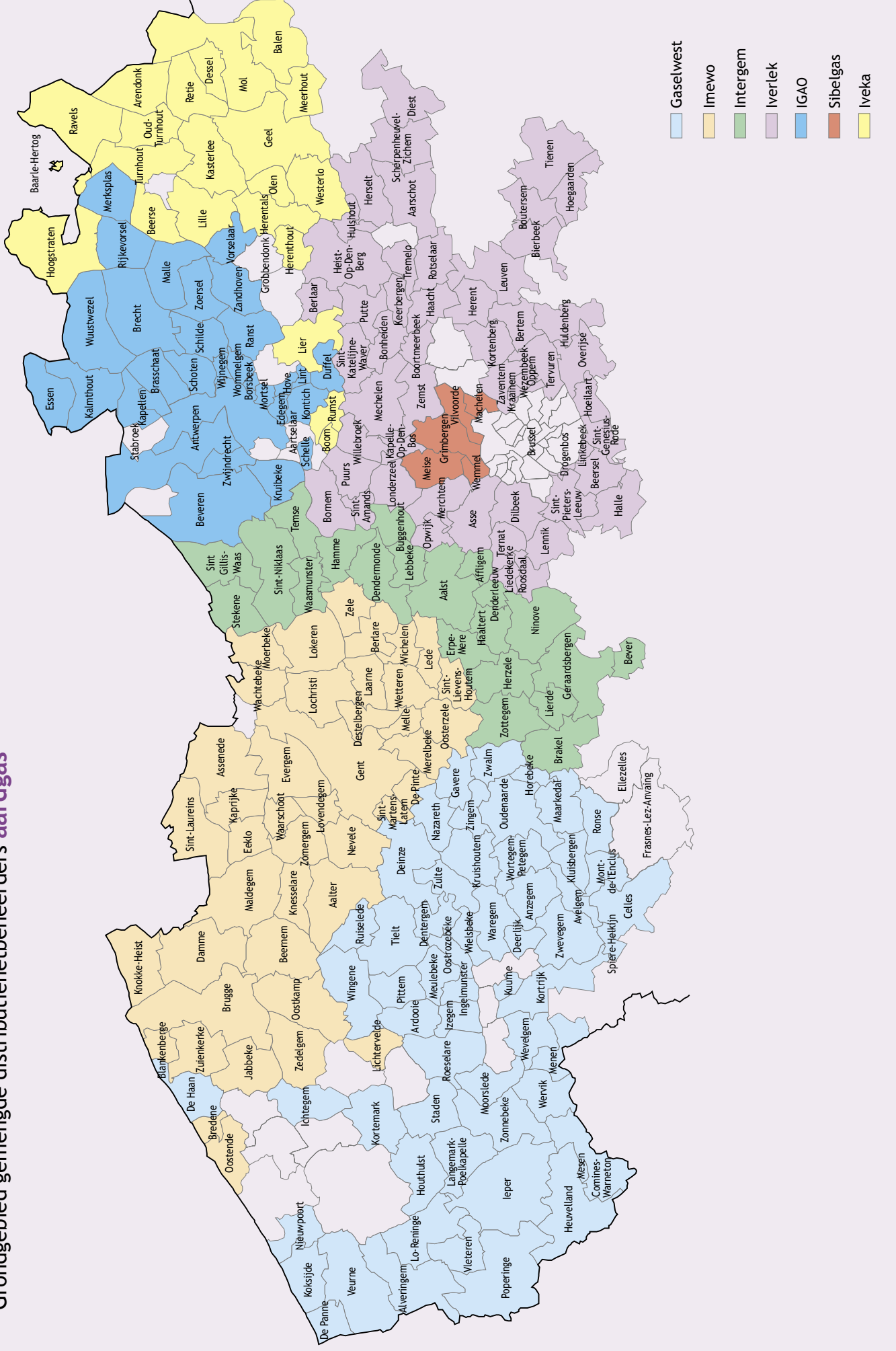
WIE IS JOUW DISTRIBUTIENETBEHEERDER?

Op deze kaarten is aangegeven op welk grondgebied de distributienetbeheerders Gasselwest, IGAO, IMEA, Iverlek en Sibelgas actief zijn. Noteer ook meteen dat je voor alle dienstverlening bij Eandis terecht kunt.

Grondgebied gemengde distributienetbeheerders **elektriciteit**



Grondgebied gemengde distributienetbeheerders **aardgas**



7 antwoorden op 7 vragen

Je bent elektriciteits- en/of aardgasklant. Je koopt je stroom en/of je aardgas bij een energieleverancier die je zelf hebt gekozen, en die je daarvoor uiteraard ook betaalt.

Maar stel dat je verhuist, of een aansluiting wilt aanvragen voor je nieuwe huis, of een meterverzwaren nodig hebt. Of dat je na verloop van tijd wenst te wisselen van leverancier. Wat moet je dan precies doen om alles vlot te laten verlopen?

Vroeg of laat krijg je misschien met een van deze vragen te maken. In de overzichtjes hierna lichten we stap voor stap toe hoe je dan het best te werk gaat.

Wil je nog meer info? Surf dan naar www.eandis.be of bel naar het algemeen nummer 078 35 35 34.

1 KUN JE HET WEEKENDTARIEF VOOR ELEKTRICITEIT GENIETEN? EN ZO JA, HOE DAN WEL?

■ Ben je een laagspanningsklant en beschik je over een meter voor tweevoudig uurtarief, de zogeheten nacht- en dagteller ...

... dan geniet je sinds 1 januari 2007 automatisch een tariefwijziging. Hierdoor kun je het hele weekend, van vrijdagavond tot maandagochtend, energie verbruiken tegen het nachttarief.

De precieze uren waartussen dat gebeurt, kunnen verschillen naargelang de gemeente waar je woont. Op feestdagen en bruidsdagen die niet in een weekend vallen, geldt de maatregel niet.

Voor klanten met een budgetmeter gebeurt de omschakeling naar het weekendtarief automatisch bij de eerste oplaadbeurt na nieuwjaar 2007.

■ Indien je niet beschikt over een meter voor tweevoudig uurtarief ...

... dan kun je aan Eandis vragen om er een te komen plaatsen. Hiervoor betaal je tussen 150 en 345 euro, al naargelang de bestaande meterkast bruikbaar is of niet en je woning al dan niet ouder is dan vijf jaar (en een BTW van 6 of 21 % wordt aangerekend).

Stap 1 Je sluit een leveringscontract af

Je kiest een nieuwe energieleverancier en sluit met hem een leveringscontract af. Je komt met hem een datum overeen waarop het nieuwe contract zal ingaan. Je houdt daarbij natuurlijk rekening met de contractuele opzegtermijn bij de oude leverancier. De nieuwe leverancier neemt contact op met jouw vroegere leverancier om de datum te controleren. In een vrije energiemarkt kun je vrij van leverancier veranderen. Op de website www.vreg.be kun je de lijst van de erkende energieleveranciers terugvinden en hun verkoopprijzen vergelijken.

Stap 2 De nieuwe leverancier verwittigt Eandis

De nieuwe leverancier meldt minstens een maand op voorhand aan Eandis dat hij vanaf de afgesproken datum bij jou elektriciteit en/of aardgas zal leveren.

Stap 3 Je ontvangt een meteropnemingskaart

Je vult op de afgesproken datum de meterstand(en) in op de kaart die je ontvangt en je stuurt ze terug naar Eandis. Doe je dat niet, dan moet Eandis een schatting maken van het verbruik en dat kan achteraf tot discussies leiden. Om die te vermijden, kun je dus het best meteen de juiste meterstanden doorgeven.

Stap 4 Je ontvangt de eindafrekening van je oude leverancier

De oude leverancier maakt een eindafrekening, op basis van de (al dan niet geschatte) meterstanden van Eandis.

Stap 5 Je ontvangt de eerste voorschotfactuur van je nieuwe leverancier

Eandis bezorgt de nieuwe leverancier alle noodzakelijke gegevens over jouw aansluiting(en): de EAN-code(s), de verbruiksgegevens van de voorgaande jaren en dergelijke. Met die gegevens kan de nieuwe leverancier de eerste voorschotfactuur maken.



Stap 1 Je dient een **aanvraag** in

Hier heb je de keuze: je vraagt de werken aan bij Eandis of je vraagt aan jouw energieleverancier om dit te regelen.

Bij Eandis kun je de aanvraag telefonisch doorgeven op het nummer 078 35 35 34, naar een klantenkantoor gaan om alles ter plaatse te regelen (adressen op p. 22) of de aanvraag mailen via de website (www.eandis.be). Dat laatste is handig, je kunt het aanvraagformulier onmiddellijk invullen.

De aanvraag moet alle informatie bevatten die wij nodig hebben om een offerte te maken:

- de contactgegevens en het adres voor facturering
- het adres waar de aansluiting moet komen
- of je eigenaar of huurder bent
- of je de (bouw)vergunningen kunt voorleggen
- het gewenste vermogen, spanningsniveau en/of gasdebiet
- de grondplannen van het gebouw.

Stap 2 Je ontvangt een **brief**

Eandis onderzoekt de aanvraag en werkt een technische oplossing uit. Indien nodig wordt een collega ter plaatse gestuurd. Eandis stuurt een brief (naar jou of naar de energieleverancier, afhankelijk van wie de aanvraag indiende) om te melden dat het dossier al dan niet volledig is. Ontbrekende documenten stuur je na.

Stap 3 Je ontvangt een **offerte**

Indien het gaat om een eenvoudige aansluiting*, verstuurt Eandis de offerte binnen tien werkdagen na ontvangst van het volledige dossier. Voor een nieuwe aansluiting zal dat schriftelijk gebeuren, voor kleinere werken kan het ook mondeling. Je krijgt meteen de **EAN-code** van de aansluiting. Dat is een uniek identificatienummer van achttien cijfers voor elke aansluiting. De EAN-code staat vermeld in alle briefwisseling die betrekking heeft op die aansluiting.

(*) Met 'eenvoudige' **elektriciteitsaansluiting** wordt bedoeld:

- een aansluiting op het laagspanningsnet
- met een vermogen kleiner dan 25 kilovoltampère (kVA)
- waarvoor geen aanpassing van het distributienet nodig is.

(*) Met 'eenvoudige' **aardgasaansluiting** wordt bedoeld:

- een aansluiting op lage of middendruk (type A of B met een leveringsdruk van 21 of 25 mbar)
- gelegen op minder dan 15 meter van het distributienet
- waarvan het afnamepunt langs dezelfde kant van de rijweg ligt als het distributienet.
- met een capaciteit kleiner dan 16 kubieke meter/uur (m³/h)
- waarvoor geen aanpassing van het distributienet nodig is.

Stap 4 Je voert **voorbereidende werken** uit

Bij de offerte voor een nieuwe aansluiting ontvang je een overzicht van de voorbereidende werken die je zelf moet (laten) uitvoeren.



Stap 5 Eandis voert de **werken** uit

Dit zijn enkele voorbeelden van voorbereidende werken:

- een meterkast 25S60 plaatsen
- een aansluitbocht (voor gas, elektriciteit, kabel, telefoon, water) plaatsen
- een greppel graven op privé-terrein en wachtbuizen plaatsen
- een watervaste aansluitplaat (180 cm hoog, 122 cm breed, 18 mm dik) plaatsen
- buiten een werkput voorzien (1 m diep, 1 m hoog, 1 m breed)
- het voetpad vrijmaken.

Stap 6 Eandis stelt de aansluiting **in dienst**

Eandis zal de aansluiting pas in gebruik geven als aan volgende voorwaarden is voldaan:

1. De aansluiting moet **technisch in orde** zijn.

Voor **elektriciteit** moet er een positief keuringsverslag zijn van de binneninstallatie, afgeleverd door een erkende keuringsorganisatie.

De **aardgasmeter** kan pas worden geopend als je aanwezig bent. Als de werken niet zijn uitgevoerd door een zogeheten 'gehabiliteerd' installateur (lijst op www.gasinfo.be), moet je een getuigschrift kunnen voorleggen van een erkende keuringsorganisatie.

2. Er moet een **geldig leveringscontract** zijn met de gekozen energieleverancier. Die leverancier zal het contract bevestigen bij Eandis. Zolang je geen leveringscontract hebt, kun je geen energie verbruiken.

3. Grote afnemers moeten een **aansluitingscontract** afsluiten met de distributienetbeheerder. Dat contract bevat de technische gegevens van de aansluiting en de meetinstallatie. Huishoudelijke klanten hebben dat niet nodig. Zij moeten de voorschriften uit het **aansluitingsreglement** van de distributienetbeheerders naleven.

Stap 7 Alle partijen leven de **rechten en plichten** tegenover elkaar na

Verbruikers en distributienetbeheerders (via Eandis) hebben rechten en plichten tegenover elkaar. Die zijn opgenomen in de **technische reglementen elektriciteit en aardgas** en in het **aansluitingsreglement** van de distributienetbeheerder. Zo heb je onder bepaalde voorwaarden recht op een vergoeding wanneer je schade lijdt door een gebrekkige of onderbroken energielevering. In geval van storingen en onderbrekingen is Eandis binnen een bepaalde termijn ter plaatse. Geplande onderbrekingen moeten op voorhand worden gemeld. Als verbruiker moet je zorgen dat Eandis toegang krijgt tot de woning voor het uitvoeren van controles en herstellingen, en voor het opnemen van de meterstand(en).



Stap 1 Laat de huidige leverancier **een maand vooraf** weten dat je verhuist

Als je concrete verhuisplannen hebt, kun je het best een maand vooraf contact opnemen met je huidige leverancier. Hij zal je vertellen wat er van jou wordt verwacht.

Stap 2 Voor het **nieuwe** adres vul je Verhuisformulier 1 in en je bezorgt het binnen een week na de verhuizing aan jouw energieleverancier

Je vult het formulier in van zodra je de sleutels van de nieuwe woning hebt en je er dus daadwerkelijk energie kunt verbruiken. Op het formulier staan alle gegevens die nodig zijn om de energievoorziening op het nieuwe adres te regelen.

Verhuisformulier 1 kun je vinden op www.eandis.be of www.vreg.be, waar je het kunt invullen, afdrukken en ondertekenen. Je kunt het ook halen in een klantenkantoor van Eandis, in je gemeentehuis of bij het OCMW.

Vul de meterstand(en) in op de dag dat je de sleutels van de woning krijgt. **Laat de vorige bewoner of de eigenaar mee tekenen.** Zo vermijd je discussies achteraf.

Belangrijk!

- Als je verhuist en je hebt al een leverancier, hoef je niet noodzakelijk een nieuwe te kiezen. Je contract loopt gewoon door. Je bent ook niet verplicht het contract van de vorige bewoner over te nemen.
- Heb je nog geen leverancier, dan volstaat het niet dit verhuisformulier in te vullen. Je moet dan eerst een leverancier kiezen en een **geldig leveringscontract** afsluiten.

Tip: contacteer de leverancier als je twee maanden na de verhuizing nog geen voorschotfacturen voor het verbruik op je nieuwe adres hebt ontvangen.

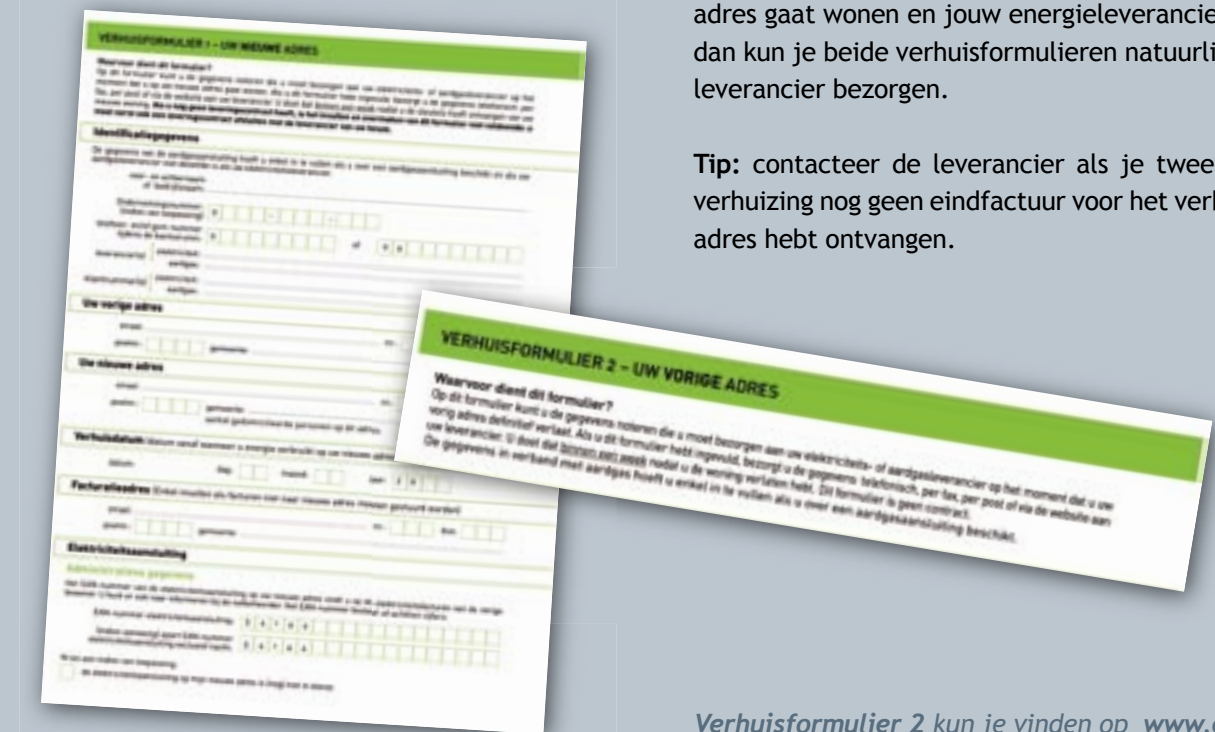


Stap 3 Voor het **oude** adres vul je Verhuisformulier 2 in en je bezorgt het binnen een week na de verhuizing aan jouw energieleverancier

Zodra je de vorige woning definitief verlaat, vul je op het formulier de gegevens in die de leverancier nodig heeft om de eindafrekening te maken. Noteer ook hier de meterstand(en) op de dag dat je de woning definitief verlaat en **laat de nieuwe bewoner of de eigenaar mee tekenen.** Zo is geen betwisting mogelijk.

Als je gelijktijdig het vorige adres verlaat en op het nieuwe adres gaat wonen en jouw energieleverancier blijft dezelfde, dan kun je beide verhuisformulieren natuurlijk samen aan die leverancier bezorgen.

Tip: contacteer de leverancier als je twee maanden na de verhuizing nog geen eindfactuur voor het verbruik op je vorige adres hebt ontvangen.



Verhuisformulier 2 kun je vinden op www.eandis.be of www.vreg.be, waar je het kunt invullen, afdrukken en ondertekenen. Je kunt het ook halen in een klantenkantoor van Eandis, in je gemeentehuis of bij het OCMW.

Stap 4 Toch verhuist zonder de leverancier te verwittigen?

Indien je de leverancier niet verwittigt, dan weet niemand wie energie levert op het nieuwe adres en kan het verbruik dus niet worden gefactureerd. Je verbruikt dan elektriciteit en/of aardgas zonder ervoor te betalen, en dat is strafbaar. Bovendien volgt vroeg of laat toch een factuur en moet je ineens een grote som betalen.

Om de situatie recht te zetten, neem je onmiddellijk contact met jouw energieleverancier en vul je toch nog het verhuisformulier in. Doe je niets en Eandis merkt bij de volgende meteropneming de problematische verhuizing op, dan biedt Eandis een **regularisatieformulier** aan. Dat moet je invullen, ondertekenen en terugsturen naar Eandis, die het doorstuurt naar jouw leverancier.

5 KUN JE PREMIES ONTVANGEN VOOR VERSTANDIG ENERGIEGEBRUIK?

■ Investeer je in energiezuinige toepassingen, dan kun je bij Eandis voor sommige ingrepen en onder bepaalde voorwaarden, **een premie aanvragen**.

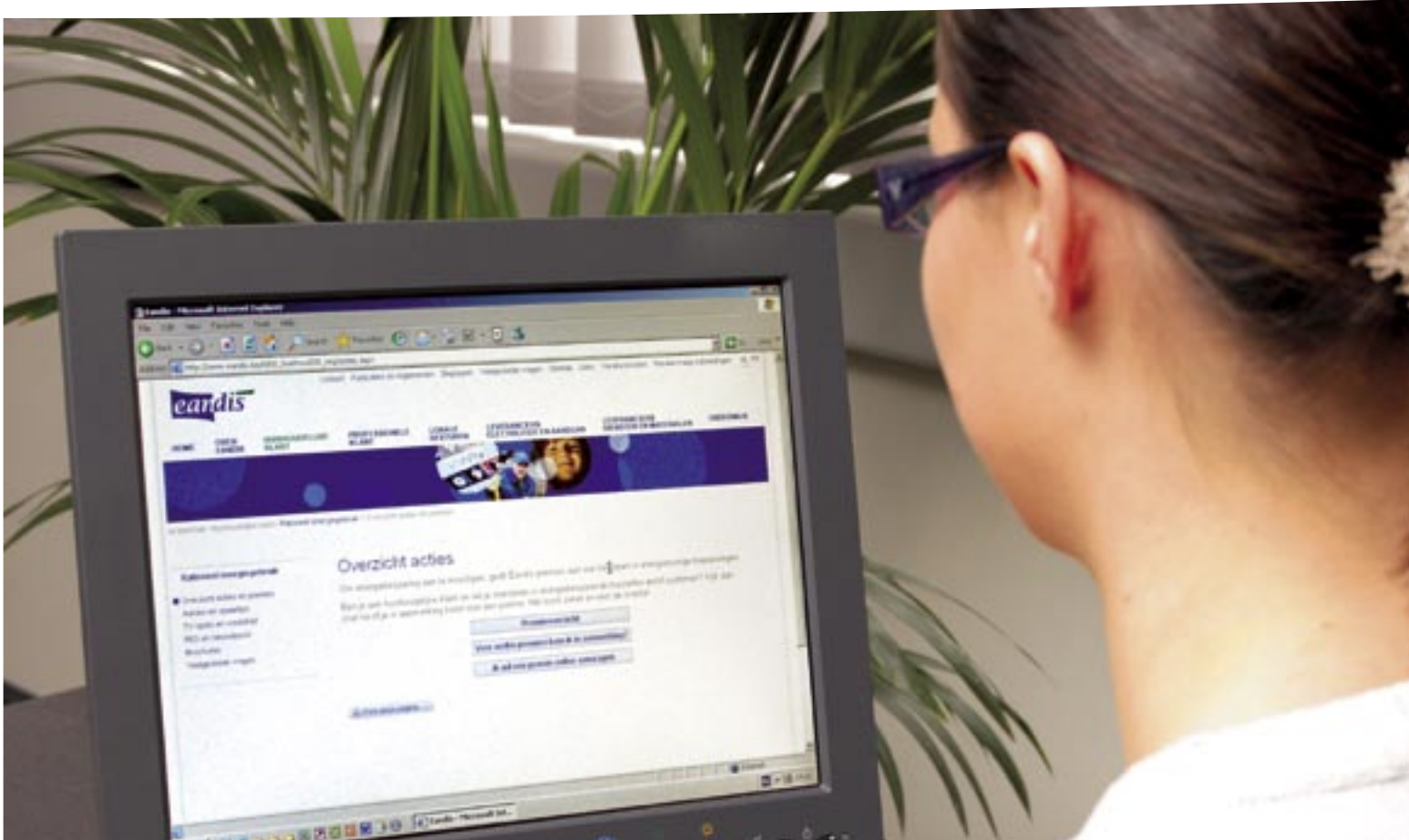
Dankzij die premies sla je tweemaal munt uit je aankoop: je bespaart op de aankoopssom van het energiezuinige toestel én op de verbruiksfactuur.

Zowel particulieren als bedrijven kunnen premies aanvragen.

■ Een premie aanvragen kun je het makkelijkst via onze website www.eandis.be, of door even langs te komen in een klantenkantoor.

Op de website lees je alle info in de rubriek *Huishoudelijke klant (of: Professionele klant) > Rationeel energiegebruik > Overzicht acties en premies*.

Je vindt er voor elke premie de voorwaarden en het aanvraagformulier. Kijk nog even verder op de website, misschien kom je ook in aanmerking voor andere premies of voor een fiscale voordeelmaatregel van de overheid. Een premie aanvragen is heel eenvoudig: je vult het aanvraagformulier in, je voegt de nodige bewijsstukken erbij en je stuurt alles op naar het opgegeven adres. Als je aan alle voorwaarden voldoet, krijg je de premie via een overschrijving op je bankrekening.



DE BELANGRIJKSTE PREMIES VOOR 2007 OP EEN RIJTJE:

Verwarming

• Plaatsen van een condensatieketel op aardgas (*)	€ 250
• Plaatsen van een warmtepomp (*)	€ 210 tot € 1 680
• Plaatsen van een radiatorthermostaatkraan (**)	€ 5 per kraan

Sanitair warm water

• Plaatsen van een zonneboiler (*)	€ 575
------------------------------------	-------

Isolatie en ventilatie

• Plaatsen van een ventilatiesysteem met warmterecuperatie (*)	€ 150
• Plaatsen van superisolerende beglazing (*)	€ 10 per m ²
• Aanbrengen van dakisolatie (**)	€ 4 per m ²
• Aanbrengen van muurisolatie (**)	€ 4 per m ²
• Plaatsen van buitenzonnewering (*)	€ 10 per m ²
• Plaatsen van buisisolatie (**)	€ 0,5 per lopende m
• Aanbrengen van radiatorfolie (**)	€ 1 per m ²

Andere

• Planadvies (*)	€ 75
• Bouwen van een woning volgens het passiefhuisprincipe	€ 1 500
• Verbouwen van een woning volgens het passiefhuisprincipe	€ 2 000
• Het halen van een E-peil 70 (energieprestatiepeil) bij nieuwbouw	€ 850
• Het halen van een E-peil 75 (energieprestatiepeil) bij nieuwbouw	€ 750
• Plaatsen van een domoticasysteem in een nieuwbouwwoning	€ 100
• Plaatsen van een domoticasysteem in een bestaande woning	€ 150
• Aankoop van een aardgaswasdroger (*)	€ 250

(*) voor nieuwbouw en bestaande woning (minimaal 5 jaar oud)

(**) enkel voor een bestaande woning (minimaal 5 jaar)





■ Je komt bij een **sociale leverancier** terecht

Als je de energiefactuur niet correct betaalt, loop je het risico dat de energieleverancier het leveringscontract uiteindelijk, na een periode van herinneringen en aanmaningen, opzegt. Je moet dan zelf een nieuwe leverancier vinden, ten laatste tien kalenderdagen vóór het einde van de opzegtermijn. Lukt dat niet, dan is de distributienetbeheerder verplicht om elektriciteit en/of aardgas te leveren. Hij wordt dan jouw 'sociale' leverancier en zal je vanaf het einde van de opzegtermijn elektriciteit en aardgas leveren.

■ Voor elektriciteit kun je een budgetmeter krijgen

Voor aardgas bestaan voorlopig nog geen budgetmeters

Als je de verbruiksfactuur of facturen van de 'sociale' leverancier niet tijdig betaalt, plaatst Eandis een budgetmeter voor elektriciteit binnen 60 dagen na de datum waarop je aangetekend in gebreke werd gesteld. De plaatsing van de budgetmeter is gratis.

Voor aardgas krijg je als sociale klant tussentijdse facturen plus een jaarlijkse afrekening. Het is de bedoeling in de toekomst ook budgetmeters voor aardgas te plaatsen.

■ Je beschikt over het **volle elektrische vermogen** zolang je de budgetmeterkaart tijdig oplaadt

Met een budgetmeter kun je het energiebudget goed beheren, zonder aan comfort in te boeten. De meter werkt met een oplaadkaart, te vergelijken met het systeem van de vooraf betaalde kaarten van gsm's.

Je betaalt het verbruik vooraf door de kaart van de budgetmeter op te laden voor een bedrag dat je zelf kiest. Je kunt dan elektriciteit verbruiken zolang het ingeladen bedrag niet is opgebruikt.

De kaart van de budgetmeter kun je opladen in de klantenkantoren van Eandis en in de meeste OCMW's. De adressen van de klantenkantoren vind je op p. 22 van dit Eandismagazine.

■ Laad je de budgetmeterkaart **niet (meer)** op ...

... dan schakelt de budgetmeter eerst nog automatisch over op een hulpkrediet voor een zekere tijdspanne en daarna op de wettelijke minimumlevering van elektriciteit van 10 ampère. Dat hulpkrediet en het verbruik op 10 ampère zijn evenwel niet gratis. Je zult ze altijd moeten betalen via een latere oplading van de budgetmeter.

■ Is er sprake van **fraude** of **klaarblijkelijke onwil** om te betalen ...

... dan kan de Lokale Adviescommissie (LAC) van de gemeente advies geven om af te sluiten, zowel voor elektriciteit als voor aardgas. In de LAC zetelen vertegenwoordigers van het OCMW en van de distributienetbeheerder. Als je dat wenst, mag ook een vertegenwoordiger van een erkende instelling voor schuldbemiddeling aanwezig zijn.

■ Zijn de **betalingsproblemen opgelost** ...

... dan schakel je terug over naar een commerciële leverancier en vraag je aan Eandis om de budgetmeter uit te schakelen.





■ Om de twee jaar krijg je het bezoek van een meteropnemer

De meteropnemingen gebeuren door een meteropnemer van Eandis. Hij komt altijd in dezelfde periode in jouw buurt, maar nooit in de zomermaanden. Zorg dat de meteropnemer altijd ongehinderd tot bij de meters kan geraken.

Eandis maakt de meterstand(en) over aan jouw energieleverancier, die dan de jaarlijkse eindafrekening kan maken.

■ Ben je niet thuis wanneer de meteropnemer langskomt ...

... dan steekt hij een kaartje in de brievenbus met een nieuwe datum voor een tweede bezoek. Ben je ook dan nog afwezig, dan krijg je een **meteropnemingskaart** en het verzoek om zelf de meterstand(en) te noteren en door te geven aan Eandis. Doe je dat niet, dan maakt Eandis een schatting van het verbruik. Zo'n schatting kan te hoog of te laag zijn. Beide kunnen later leiden tot onaangename verrassingen. Je hebt er zelf dus alle belang bij om de kaart correct ingevuld op te sturen.

Door de tweejaarlijkse controle vermijd je grote verrassingen en krijg je een goed beeld van de evolutie in het verbruik. Stel dan ook alles in het werk om de meteropnemer tweejaarlijks de meterstanden te laten opnemen.

■ In het jaar dat de meteropnemer niet komt, ontvang je een meteropnemingskaart

De meteropnemer komt om de twee jaar. De andere jaren ontvang je een meteropnemingskaart. Daarop noteer je zelf je meterstand(en).

Stuur de kaart op met de post of geef de gegevens telefonisch of via www.eandis.be door aan Eandis, die ze bezorgt aan de betrokken energieleverancier om de eindafrekening te maken.

■ Als je verhuist, vul je de meterstanden in op de Verhuisformulieren 1 en 2

Ook als je verhuist, moet je de meterstanden doorgeven. Meer info hierover vind je in de rubriek 'Je verhuist ... Wat moet je doen?' op p.14 en 15 van dit Eandismagazine.

■ Geef je de meterstand(en) om de een of andere reden niet door ...

... dan zal Eandis de meterstand(en) schatten. Je loopt dan het risico dat later een rechtzetting volgt, in plus of in min.

PRIJSVRAAG

Speel mee en maak kans op een mooie prijs!



- Als hoofdprijs staat op jou te wachten: een praktische en zuinige koelkast van SMEG uit de milieuvriendelijke energieklassen A.
- Grijp je naast de hoofdprijs, dan maak je nog kans op een gsm-oplader op zonne-energie of op een dynamo-zaklamp. Je kunt de zaklamp opladen door aan een zwengelkje te draaien.



ANTWOORDFORMULIER

Voornaam + naam

Straat Nr Bus

Postcode Gemeente

1 HOOFDVRAAG

Kruis bij elk van deze vijf beweringen aan of ze juist of fout is.

- Eandis verkoopt elektriciteit en/of aardgas op de vrije markt. Juist Fout
- Eandis komt bij jou de meterstanden voor elektriciteit en/of aardgas opnemen. Juist Fout
- Eandis sluit je woning aan op het elektriciteitsnet. Juist Fout
- Eandis herstelt huishoudtoestellen. Juist Fout
- Het algemene oproepnummer van Eandis is 078 35 35 34. Juist Fout

2 SCHIFTINGSVRAAG

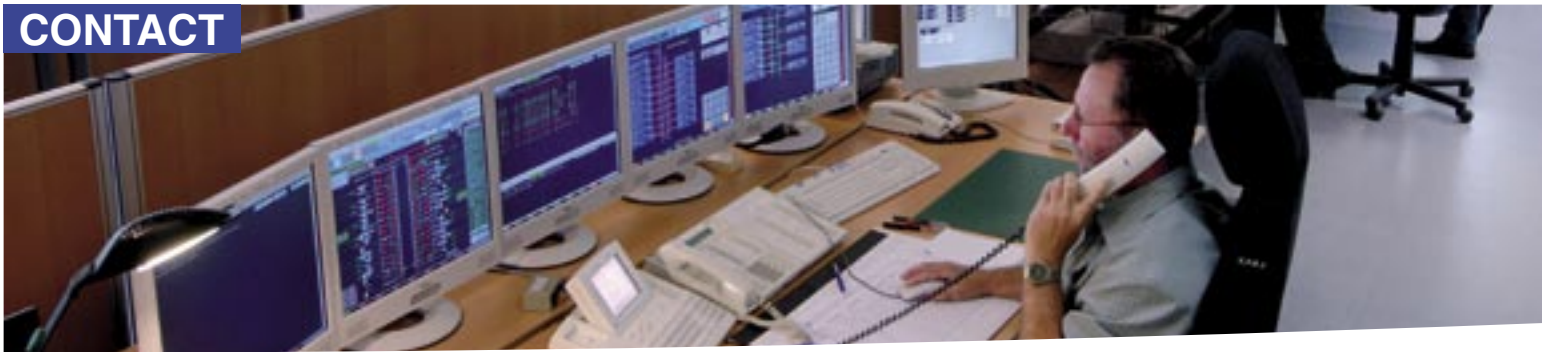
Op het algemene oproepnummer lopen elke dag duizenden oproepen binnen. Hoeveel oproepen zullen we krijgen op woensdag 23 mei tussen 8 uur 's morgens en 8 uur 's avonds?

oproepen

Vul het antwoordformulier in en stuur het vóór **21 mei 2007** op naar: Eandismagazine, PB 75, 9090 Melle

Wedstrijdreglement op www.eandis.be

Winnaar vorige wedstrijd: familie Van den Brande uit Mortsels wint een wasautomaat.



Eandis, dichterbij dan je denkt

• Bel ons algemene nummer 078 35 35 34 • Andere nuttige websites over de energiemarkt

- voor informatie over aansluitingen, over het verzwaren, verplaatsen of vervangen van een meter, over de budget-meter of over rationeel energiegebruik (REG)
- om de meterstanden door te geven;
- om een algemene vraag te stellen.

Je kunt bellen op werkdagen van 8 tot 20 uur en op zaterdag van 9 tot 13 uur.

• Nog andere nuttige nummers

• Gasreuk: 0800 65 0 65

Dit nummer om een gasreuk te melden, is 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar. Oproepen over gasreuk krijgen voorrang.

• Storingen en defecten: 078 35 35 00

Op dit nummer kun je terecht met meldingen over storingen of defecten op het elektriciteits- of aardgasnet. Het is 7 dagen per week en 24 uur per dag bereikbaar.

Meldingsnummer voor noodgevallen speciaal voor doven en slechthorenden: sms de juiste code naar 0477 77 70 80. Meer info op www.eandis.be

• Defecte straatlampen: surf naar www.straatlampen.be of bel 0800 6 35 35

Geef de adresgegevens en het identificatienummer van de paal door en het defect wordt zo snel mogelijk hersteld.

• Heel veel gegevens vind je ook op onze website

- surf naar www.eandis.be
- je vindt er uitgebreide info in aparte rubrieken voor huishoudelijke klanten, professionele klanten, onderwijs, enzovoort.

• Andere nuttige websites over de energiemarkt

- www.vreg.be, de website van de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG);
- www.creg.be, de website van de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG), de federale regulator.
- www.gaselwest.be, www.igao.be, www.imea.be, www.imewo.be, www.intergem.be, www.iveka.be, www.iverlek.be, www.sibelgas.be.

Op al deze websites kun je terecht voor brede informatie over de marktwerking, wetgeving en reglementeringen, tarieven, energieleveranciers enz.

• Eandis heeft ook een Ombudsdienst

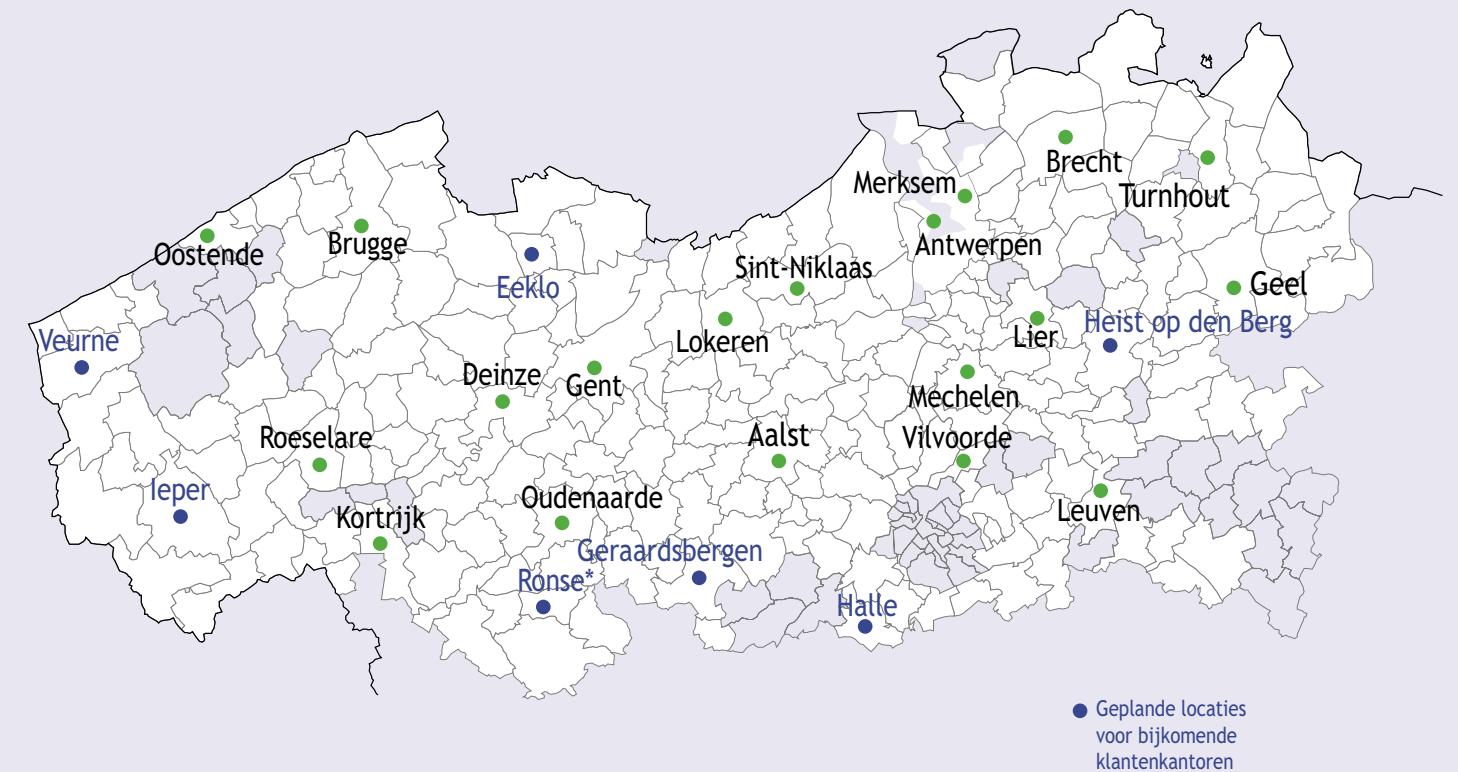
- Heb je een klacht over de dienstverlening van Eandis, neem dan eerst via de normale weg contact op met onze diensten. Vind je daar geen oplossing, ben je niet tevreden met het antwoord of krijg je niet binnen vijf werkdagen een antwoord op een vraag, dan kun je terecht bij de Ombudsdienst van Eandis.

- Deze dienst is onpartijdig. Hij zal jouw vraag in alle vertrouwelijkheid behandelen en zoeken naar een billijke oplossing die aanvaardbaar is voor alle betrokken partijen. Deze dienstverlening is gratis

Zo contacteer je de Ombudsdienst van Eandis:

- via www.eandis.be > Over Eandis > Ombudsdienst Eandis
- **telefonisch** via het nummer **0800 6 00 01**
 - op werkdagen van 8 tot 20 uur
 - op zaterdag van 9 tot 13 uur
- **per brief** naar:
Ombudsdienst Eandis - Postbus 60 - 9090 Melle
- **per fax** via het nummer **09 334 45 19**

- Je bent ook welkom in onze klantenkantoren. Er is vast wel een klantenkantoor in de buurt.



Dit zijn de adressen

- 1800 Vilvoorde, Tuchthuisstraat 2
- 2018 Antwerpen, Appelmannsstraat 12-14
- 2170 Merksem, Bredabaan 386
- 2300 Turnhout, Merodecenter 13, Merodelei 52-80
- 2440 Geel, Dokter Van de Perrestraat 218
- 2500 Lier, Kantstraat 6
- 2800 Mechelen, Kraanstraat 3-5
- 2960 Brecht, Lessiusstraat 18
- 3012 Leuven (Wilsele), Aarschotsesteenweg 58
- 8000 Brugge, Scheepsdalelaan 56
- 8400 Oostende, Hendrik Serruyslaan 66-68
- 8500 Kortrijk, Meensestraat 91
- 8800 Roeselare, Meensesteenweg 5
- 9000 Gent, Sint-Pietersnieuwstraat 62

- 9100 Sint-Niklaas, Heistraat 88
- 9160 Lokeren, Oud-strijderslaan 3
- 9300 Aalst, Dendermondsesteenweg 75
- 9700 Oudenaarde, Industriepark De Bruwaan 12
- 9800 Deinze, Gentpoortstraat 20

Bijkomende klantenkantoren zijn gepland in:

- 1500 Halle, Vanbeverenstraat 27
- 2220 Heist-op-den-Berg, Boudewijnlaan 20
- 8630 Veurne, Calonnegracht 3
- 8900 Ieper, Stationstraat 39
- 9500 Geraardsbergen, Kaai 15
- 9600 Ronse, Zonnestraat 55
- Het kantoor van Ronse zal het kantoor van Oudenaarde vervangen*
- 9900 Eeklo, Molenstraat 58

• Openingsuren klantenkantoren

	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	uur	
Maandag													
Dinsdag		Gesloten											
Woensdag						Gesloten							
Donderdag													
Vrijdag													

SOCIAAL TARIEF

Geniet je het sociaal tarief?

Voorkom onnodige kosten en tijdverlies!

Heb je recht op het 'sociaal tarief' voor je elektriciteits- en/of aardgasverbruik, dan ontvang je hiervoor jaarlijks een attest van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid of van de Rijksdienst voor Pensioenen of van het OCMW.

Dat attest moet je bezorgen aan de energieleverancier waarmee je een contract hebt afgesloten voor de levering van elektriciteit en/of aardgas en die je daarvoor factureert.

Alleen als je bent opgezegd door een commerciële energieleverancier en als gevolg daarvan klant bent geworden bij de 'sociale leverancier', dan mag je het attest aan Eandis overmaken.

Het heeft dus geen zin het attest naar Eandis te sturen zolang je bij een commerciële leverancier bent aangesloten!



NUTTIGE CONTACTEN

Algemeen nummer 078 35 35 34
• werkdagen 8-20 uur, zaterdag 9-13 uur
• vragen over nieuwe aansluitingen, verzwaren van aansluitingen, verplaatsen en vervangen van meters, de opneming van meterstanden, rationeel energiegebruik (REG), budgetmeters

Gasreuk 0800 65 0 65
• 24 uur op 24, 7 dagen op 7

Stringen en defecten 078 35 35 00
• 24 uur op 24, 7 dagen op 7
voor doven/slechthorenden: sms 0477 77 70 80

Defecte straatlampen 0800 6 35 35
www.straatlampen.be
• 24 uur op 24, 7 dagen op 7

Ombudsdienst 0800 6 00 01
• werkdagen 8-20, zaterdag 9-13 uur
• fax 09 334 45 19 • Postbus 60, 9090 Melle

www.eandis.be

Deze handige sticker binnenkort bij jou in de bus

Deze handige sticker valt nog vóór de zomervakantie bij jou in de bus. Alle nuttige contactgegevens van Eandis staan er overzichtelijk bij elkaar.

Je kunt hem op je elektriciteits- of gasmeter kleven, in je adresboekje of ergens in de buurt van je telefoontoestel.

Zo is Eandis altijd heel dichtbij!