

magazine eandis

VOTRE GUIDE DE L'ENERGIE

België-Belgique
P.B. - P.P.
B - 5469

Mai 2007

02

NUMÉRO À CONSERVER

- Le marché de l'énergie en Flandre
- Sept questions, sept réponses

Gagnez ce réfrigérateur économe en énergie !



eandis



Cher lecteur,

En décembre 2006, le premier *Magazine Eandis* a trouvé le chemin de votre boîte aux lettres.

Nous étions bien entendu très curieux de savoir ce que vous en pensiez. C'est pourquoi nous avons mené une enquête auprès de nos lecteurs. Celle-ci nous a appris principalement que la libéralisation du marché de l'énergie n'est pas encore parfaitement claire pour tous.

Nous nous proposons donc d'y remédier, en faisant de ce deuxième numéro du *Magazine Eandis* une édition spéciale. C'est un numéro à conserver, dans lequel nous voulons vous expliquer de façon précise et concise les données du marché libéralisé de l'énergie : quels sont vos interlocuteurs, qui fait quoi ...

De plus, nous donnons 7 réponses à 7 questions concernant des thèmes qui vous concernent au premier chef en tant que client et consommateur :

- comment bénéficier du tarif de week-end ?
- comment procéder pour changer de fournisseur ?
- comment demander un raccordement ?
- que faire en cas de déménagement ?
- comment demander une prime d'utilisation rationnelle de l'énergie ?
- que se passe-t-il si vous ne payez pas votre facture de consommation et que votre fournisseur d'énergie résilie votre contrat ?
- comment relever votre compteur ?

Nous n'allons pas vous assommer de théorie, mais présenter pas à pas les démarches à faire pour trouver votre voie dans le paysage énergétique.

L'enquête a également démontré votre intérêt croissant pour les conseils permettant de faire un usage plus rationnel de l'énergie et de réaliser des économies sur votre budget énergie. Nous ne manquerons pas d'y revenir dans les prochains numéros du *Magazine Eandis*.

Entre-temps, nous vous souhaitons bonne lecture de ce numéro spécial. Ne le jetez pas, conservez-le pour plus tard : vous y trouverez les réponses à vos questions concernant le fonctionnement du marché ou votre raccordement. Si vous avez d'autres questions, n'hésitez pas à nous les poser. Vous trouverez toutes les données de contact dans ce numéro.

Et enfin : participez au concours que nous vous proposons dans ces pages. Vous pourrez gagner un superbe prix, économe en énergie comme il se doit. Bonne chance !

La direction d'Eandis



04

Qui est qui?

Qui fait quoi dans le domaine de l'énergie ? Avec quels acteurs êtes-vous en contact direct et avec quels autres les rapports sont-ils uniquement indirects ?

08

Gestionnaires de réseau de distribution

Huit gestionnaires de réseau de distribution flamands font appel à Eandis pour s'acquitter de manière professionnelle et efficace de leurs missions opérationnelles. A quel gestionnaire de réseau de distribution votre commune est-elle associée ?

10

Le marché de l'énergie dans la pratique

Vous déménagez, vous souhaitez un compteur plus puissant, vous devez communiquer vos indices de consommation... Comment vous y prendre dans le marché libéralisé de l'énergie ? A partir de la page 10, vous trouvez sept réponses à sept questions. Suivez pas à pas les démarches à entreprendre.

17

Aperçu des primes

Vous construisez, vous rénovez ou vous prenez des mesures pour réduire votre consommation d'énergie ? Sachez que, dans certains cas, vous pouvez bénéficier d'une prime. Consultez le tableau en page 17.

21 Jeu-concours

Participez à notre jeu-concours ! En répondant correctement à quelques questions simples, vous avez une chance de gagner un réfrigérateur économe en énergie, un chargeur de GSM fonctionnant à l'énergie solaire ou une étonnante lampe torche à dynamo.

22 Eandis, plus près que vous ne le pensiez

Nombre de questions énergétiques peuvent être réglées par téléphone ou via l'Internet. Mais il y a certainement aussi une agence clientèle près de chez vous ; vous trouvez la liste en page 23.

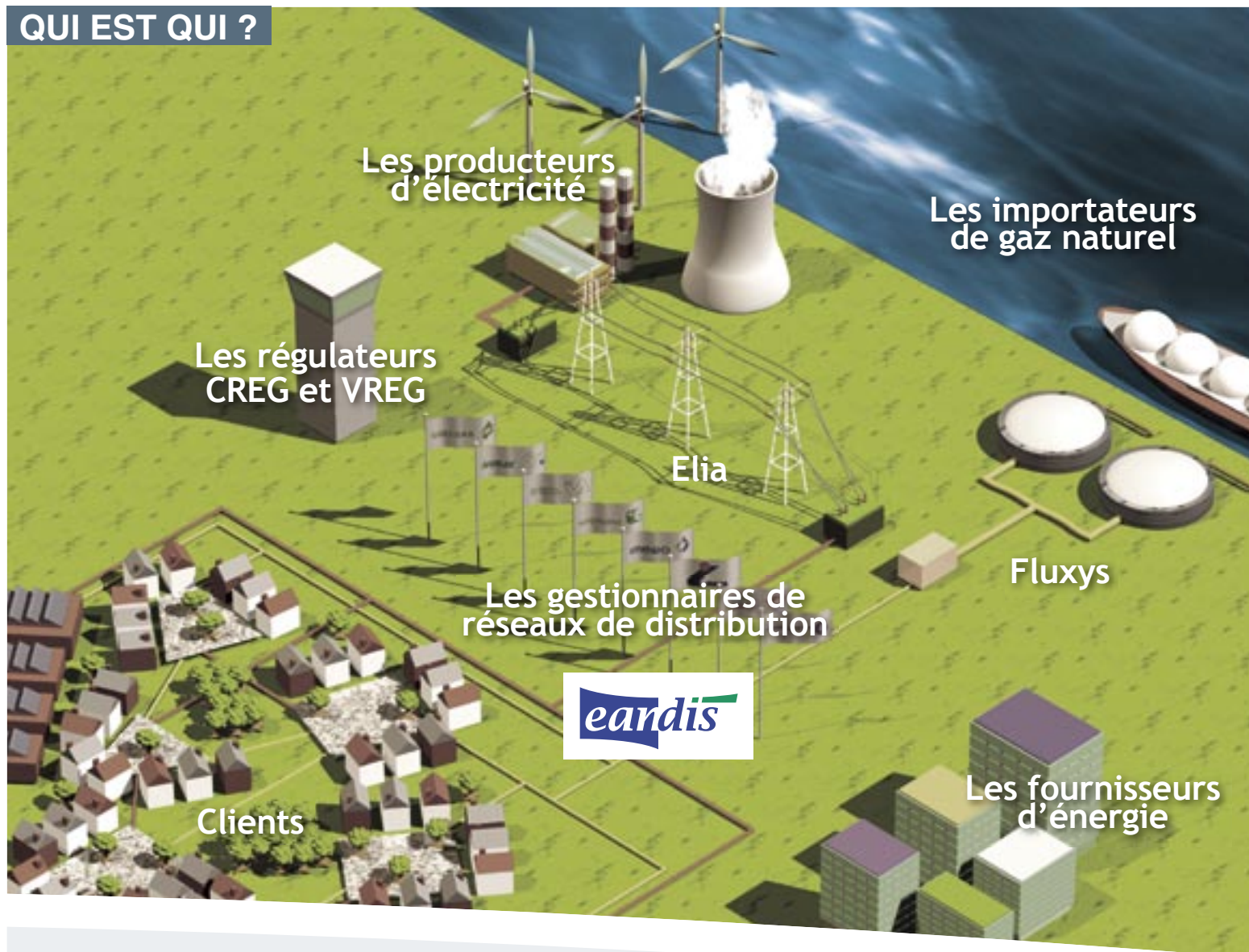
24 Tarif social : à qui envoyer l'attestation ?

Evitez les frais inutiles et les pertes de temps. Remettez l'attestation directement à qui de droit, à savoir normalement à votre fournisseur d'énergie. Son adresse figure sur votre facture d'énergie.

24 Prochain envoi : un autocollant informatif

Avant les vacances d'été, vous trouverez dans votre courrier un autocollant bien pratique, reprenant le numéro général d'Eandis ainsi que les numéros à former en cas de panne ou d'odeur de gaz. Collez-le sur votre compteur ou à tout endroit qui vous semble utile.

QUI EST QUI ?



Qui est qui sur le marché flamand de l'énergie ?

Les personnes qui résident en Flandre ont le libre choix de leur fournisseur d'électricité ou de gaz naturel. Il en va ainsi depuis le 1er juillet 2003, date à laquelle le marché de l'énergie a été libéralisé. Sur un marché libéralisé, plusieurs fournisseurs d'énergie se font concurrence pour gagner les faveurs du consommateur, de l'acheteur, c'est-à-dire vous.

Dans un marché énergétique libéralisé, la notion de prix UNIQUE de l'énergie n'existe plus. Chaque fournisseur adopte sa propre stratégie en matière de prix et propose des réductions et des promotions, des produits 'verts' et 'gris', différents tarifs en fonction du réseau de distribution, etc. Pour choisir votre fournisseur en connaissance de cause, il vaut dès lors mieux être informé complètement et correctement. Pour le consommateur que vous êtes, il est donc essentiel de pouvoir trouver votre chemin dans le nouveau paysage énergétique et de savoir qui fait quoi.

L'électricité et le gaz naturel, il faut bien entendu qu'ils viennent de quelque part avant de parvenir chez vous ou aux entreprises. En amont de ces points de livraison finale, il y a toute une chaîne aux multiples maillons, des maillons que nous appelons les 'acteurs' du marché. Nous vous les présentons ci-après. Vous serez en contact direct avec certains d'entre eux ; pour d'autres, le contact sera indirect.

Acteurs avec lesquels le client est en contact INDIRECT :

Les producteurs d'électricité

Ce sont les 'fabricants' du courant que nous consommons. Ils produisent l'électricité, généralement dans des centrales électriques. La plus grande partie de notre électricité provient de la combustion de matières combustibles telles que le gaz, le charbon ou le mazout. Mais elle peut également être produite par l'énergie nucléaire ou à l'aide de 'ressources renouvelables' comme le vent, l'eau ou le soleil. Les producteurs d'électricité se font concurrence et vendent leur courant aux fournisseurs d'énergie.



Les importateurs de gaz naturel

La Belgique ne dispose pas de gisements de gaz naturel. Le gaz doit donc être acheté à l'étranger et être importé dans notre pays. Le consommateur n'a pas de contact direct avec ces importateurs.

Le gestionnaire du réseau de transport d'électricité Elia

Le courant produit dans les centrales est envoyé dans des lignes de haute tension. En Belgique, une seule entreprise est chargée du transport de l'électricité sur le réseau à haute tension : c'est le gestionnaire du réseau de transport Elia. Les coûts de ce transport seront en fin de compte intégrés à la facture d'énergie de chaque client. Si certaines grandes entreprises peuvent avoir un contact direct avec Elia, ce ne sera jamais le cas des particuliers.



L'entreprise de transport de gaz naturel Fluxys

Après avoir été importé dans notre pays, le gaz naturel est d'abord transporté via un réseau à haute pression. Cette tâche est assurée par l'entreprise de transport Fluxys. Les coûts liés au transport du gaz seront eux aussi répercutés dans la facture d'énergie des clients.



Les régulateurs CREG et VREG

La CREG et la VREG sont les 'surveillants' du marché libéralisé de l'énergie. Veillant à ce que tous les acteurs du marché jouent le jeu correctement, ils sont investis d'une mission de contrôle et de conseil.

Il existe un seul organisme de régulation fédéral : c'est la CREG, la Commission de régulation de l'électricité et du gaz. Ses compétences concernent le transport d'électricité par le réseau à haute tension, la production d'électricité, le stockage et le transport du gaz naturel, ainsi que les tarifs d'utilisation des réseaux d'électricité et de gaz naturel.

Chaque région de Belgique dispose en outre de son propre régulateur : pour la Flandre, il s'agit de la Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG). Les compétences de la VREG s'étendent à la régulation de la distribution de l'électricité et du gaz naturel, à l'agrément des fournisseurs d'énergie, aux obligations de service public et aux sources d'énergie respectueuses de l'environnement.

Acteurs avec lesquels le client est en contact DIRECT :

Votre fournisseur d'énergie

En tant que client, vous êtes libre d'acheter de l'électricité et/ou du gaz naturel auprès de n'importe quel fournisseur agréé. Celui-ci vous adressera vos factures de consommation. La plupart des fournisseurs proposent à la fois de l'électricité et du gaz naturel ; cependant, certains se spécialisent dans l'un ou dans l'autre. Les fournisseurs achètent leur énergie auprès des producteurs d'électricité et/ou des importateurs de gaz naturel ; ils peuvent également

produire eux-même leur électricité. Sur le site www.vreg.be, vous trouverez la liste des fournisseurs d'énergie agréés et vous pourrez comparer leurs prix de vente. A noter : depuis le 1er juillet 2006, la fourniture d'énergie doit toujours faire l'objet d'un contrat écrit. Auparavant, ces contrats pouvaient être verbaux, une pratique qui posait parfois problème.

Votre gestionnaire de réseau de distribution

A un moment donné, le courant électrique passe du réseau à haute tension au réseau à moyenne tension, puis au réseau à basse tension. De façon similaire, le gaz naturel passe de la haute pression à la moyenne pression, puis à la basse pression. Ces dernières étapes correspondent aux réseaux dits 'de distribution', qui acheminent l'électricité et le gaz naturel chez vous. La gestion de ces réseaux est la tâche des gestionnaires de réseau de distribution. Dans la plupart des cas, il s'agit d'associations de coopération réunissant un certain nombre de communes. Chaque gestionnaire de réseau de distribution est responsable des réseaux de distribution se trouvant sur le territoire des communes associées.

Votre appartenance à un gestionnaire de réseau de distribution ou un autre dépend par conséquent de l'endroit où vous habitez. Vous ne pouvez pas choisir votre gestionnaire de réseau, mais cette absence de choix n'a pas de conséquences pratiques : les gestionnaires de réseaux de distribution ont en effet l'obligation légale d'ouvrir leurs réseaux à tous les fournisseurs et aux mêmes conditions.

Huit gestionnaires de réseaux de distribution confient l'exploitation de leurs réseaux à la même société Eandis : Gaselwest, IGAO, IMEA, Imewo, Intergem, Iveka, Iverlek et Sibelgas. Les cartes figurant aux pages 8 et 9 de ce magazine vous permettront de vérifier rapidement quel est le gestionnaire de réseau s'occupant de la distribution de l'électricité et/ou du gaz naturel dans votre commune.



QUI EST QUI ?

Eandis

L'interlocuteur avec lequel vous entretenez la majorité de vos contacts concrets est Eandis, l'entreprise de service agissant au nom des huit gestionnaires de réseaux de distribution que nous venons de nommer. Eandis s'occupe de la construction, de la gestion et de l'entretien des réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel pour le compte des gestionnaires de réseaux. Concrètement, c'est donc à Eandis que vous vous adressez pour un raccordement, pour le renforcement d'un compteur, pour le relevé de vos compteurs, ou encore pour une intervention en cas de panne.

En outre, Eandis se charge des 'obligations de service public' imposées aux gestionnaires de réseaux de distribution en Flandre : ceux-ci ont en effet un rôle de 'fournisseur social' vis-à-vis des clients résidentiels qui ne sont pas en mesure de s'acquitter de la facture d'énergie auprès de leur fournisseur d'énergie commercial et dont le contrat a par conséquent été résilié.

Une autre obligation de service public consiste en la promotion de l'utilisation rationnelle de l'énergie. C'est ainsi qu'Eandis vous conseille pour ce qui concerne les applications économes en énergie et vous propose des primes pour vos investissements en isolation ou en équipement : chaudière à condensation, appareils à eau chaude consommant peu d'énergie, etc.

Eandis effectue des tâches d'exploitation pour les gestionnaires de réseaux de distribution, mais reste une entreprise totalement indépendante des producteurs et des fournisseurs d'énergie. Ainsi, Eandis ne produit ni ne vend elle-même de l'énergie, mais veille à ce que l'électricité et

le gaz naturel parviennent chez vous ou dans votre entreprise dans les meilleures conditions possibles. Eandis emploie à ce jour plus de 3 400 personnes et est active sur le territoire de 239 villes et communes, de la Côte à la Campine.

En bref, voici la mission d'Eandis : *'L'énergie est un besoin de base pour chacun. Dans le respect de l'homme et de l'environnement, nous acheminons l'électricité et le gaz naturel chez nos clients résidant dans notre zone d'activité, jour et nuit, de façon fiable et sûre. Dans le cadre de notre mission sociale, nous favorisons l'usage rationnel de l'énergie et nous organisons la fourniture d'énergie aux personnes en difficulté de paiement.'*

Pour voir en un coup d'œil pour quoi vous pouvez vous adresser à Eandis et pour quoi non, consultez le tableau ci-dessous.



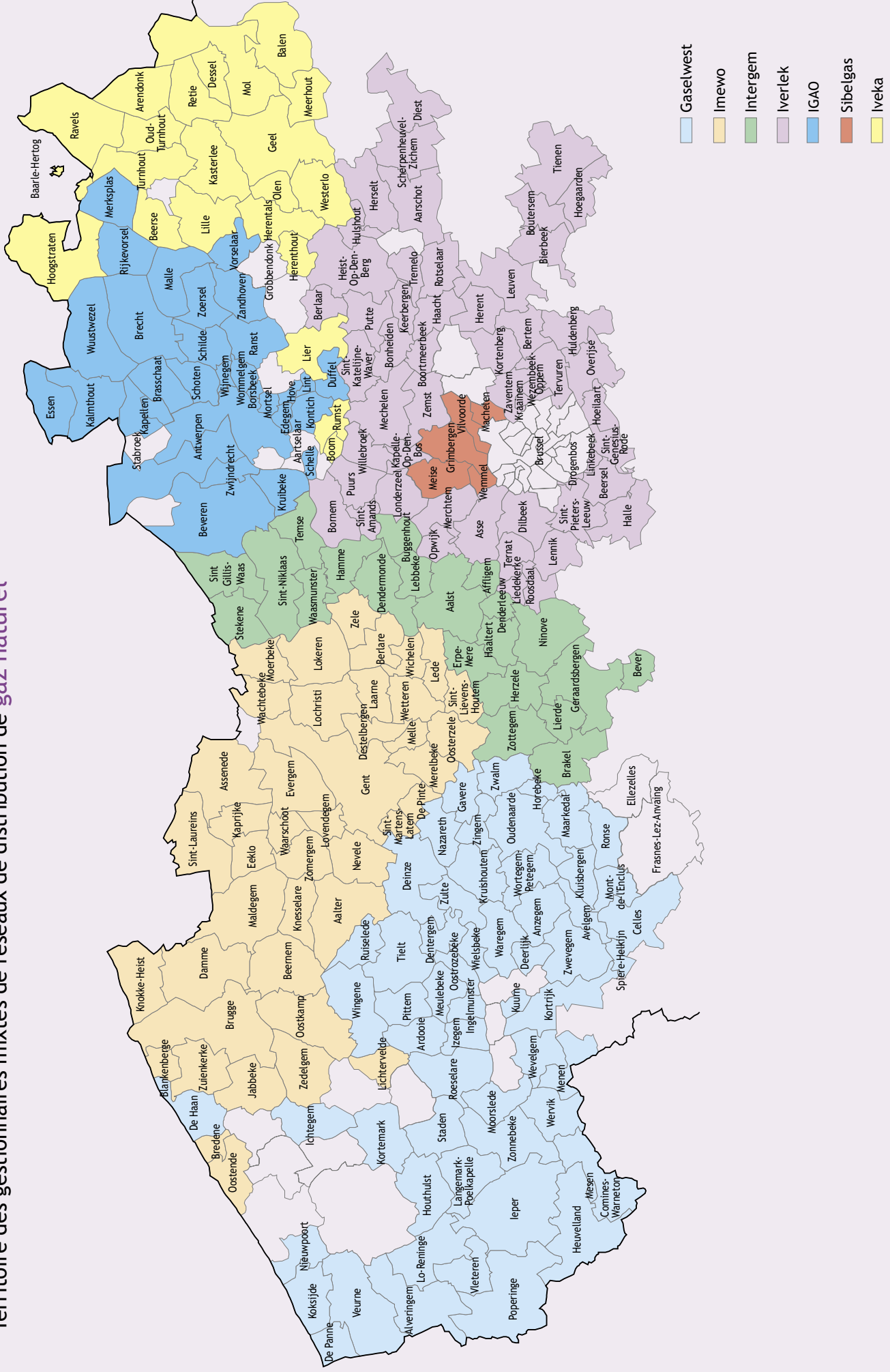
CE QU'EANDIS FAIT

- ✓ Effectuer des travaux de raccordement
- ✓ Relever le(s) compteur(s)
- ✓ Donner des conseils sur l'utilisation rationnelle de l'énergie (URE) et octroyer des primes URE
- ✓ Acheminer l'électricité jusqu'au client sur le réseau à moyenne et à basse tension
- ✓ Acheminer le gaz naturel jusqu'au client sur le réseau à moyenne et à basse pression
- ✓ Effectuer des travaux aux réseaux de distribution
- ✓ Résoudre les pannes et les incidents techniques sur le réseau
- ✓ Réparer les réverbères de l'éclairage public
- ✓ Placer des compteurs à budget

CE QU'EANDIS NE FAIT PAS

- ✗ Produire de l'électricité ou importer du gaz naturel. Ces tâches sont effectuées par les producteurs d'électricité et les importateurs de gaz naturel
- ✗ Vendre de l'énergie. Cette tâche est réservée aux fournisseurs d'énergie
- ✗ Conclure des contrats de fourniture. Cette tâche est réservée aux fournisseurs d'énergie
- ✗ Transporter l'électricité sur le réseau à haute tension. Cette tâche est réservée au gestionnaire du réseau de transport Elia
- ✗ Transporter le gaz naturel sur le réseau à haute pression. Cette tâche est réservée à l'entreprise de transport Fluxys
- ✗ Travailler aux installations intérieures d'électricité et de gaz naturel. Cette tâche est réservée à l'installateur
- ✗ Réparer des appareils domestiques. Adressez-vous pour cela au service après-vente du constructeur ou au magasin où vous avez acheté l'appareil
- ✗ Réparer l'éclairage public le long des autoroutes et des routes régionales

Territoire des gestionnaires mixtes de réseaux de distribution de gaz naturel



Sept questions, sept réponses

Vous consommez du courant électrique et/ou du gaz naturel que vous achetez auprès d'un fournisseur d'énergie que vous avez choisi, et dont vous payez par conséquent les factures.

Mais imaginons que vous déménagiez, que vous deviez demander un raccordement pour la maison que vous venez de construire, ou que vous ayez besoin de faire renforcer votre compteur. Ou encore, que vous souhaitiez changer de fournisseur après un certain temps. Que faire pour que tout se passe dans les meilleures conditions ?

Tôt ou tard, vous vous trouverez peut-être dans une de ces situations. Les tableaux synoptiques ci-dessous vous fourniront alors un fil conducteur pour savoir comment procéder.

Vous avez besoin d'autres informations ? Alors, surfez sur www.eandis.be ou appelez notre standard au numéro 078 35 35 34.

1

POUVEZ-VOUS BÉNÉFICIER DU TARIF DE WEEK-END POUR VOTRE ÉLECTRICITÉ ET, SI OUI, COMMENT ?

■ Si vous êtes un client basse tension et que vous disposez d'un compteur bihoraire ...

... vous bénéficiez depuis le 1er janvier 2007 d'une modification tarifaire automatique, qui vous permet de consommer de l'énergie à un 'tarif de nuit' pendant tout le week-end, du vendredi soir au lundi matin.

Les heures exactes de début et de fin du tarif de week-end varient selon la commune où vous habitez. Ce tarif avantageux n'est pas appliqué pendant les jours fériés ni pendant les jours de pont.

Pour les clients disposant d'un compteur à budget, le passage au tarif de week-end intervient automatiquement après la première recharge suivant le Nouvel An de 2007.

■ Si vous ne disposez pas d'un compteur bihoraire ...

... vous pouvez demander à Eandis de venir en placer un. Vous paierez entre 150 et 345 euros pour le placement, selon que votre boîtier actuel pourra être réutilisé et selon que l'âge de votre habitation est inférieur ou supérieur à cinq ans (TVA de 6 % ou de 21 %).



1^{ère} étape Vous souscrivez un **contrat de fourniture**.

Vous choisissez un nouveau fournisseur d'énergie et vous souscrivez un contrat de fourniture chez lui. Vous convenez avec votre nouveau fournisseur de la date de début de fourniture. Ce faisant, vous tenez bien entendu compte du délai de résiliation que vous êtes contractuellement tenu de respecter vis-à-vis de votre ancien fournisseur. Votre nouveau fournisseur prend contact avec l'ancien pour vérifier la validité de la date de début de fourniture.

Sur le marché libéralisé de l'énergie, vous pouvez changer de fournisseur quand vous le souhaitez. Sur le site www.vreg.be, vous trouverez la liste des fournisseurs d'énergie agréés et vous pourrez comparer leurs prix de vente.

2^{ième} étape Le nouveau **fournisseur** avertit Eandis

Votre nouveau fournisseur avertit Eandis au moins un mois à l'avance qu'il se chargera de vos fournitures d'électricité et/ou de gaz à partir de la date convenue.

3^{ième} étape Vous recevez une **carte de relevé de compteur** de notre part

A la date convenue, vous relevez votre (ou vos) compteur(s) et vous indiquez le(s) relevé(s) sur la carte, que vous renvoyez à Eandis. A défaut, Eandis devra estimer votre consommation, ce qui peut prêter à discussion par la suite. Pour éviter tout désagrément, il est donc préférable de communiquer immédiatement les relevés exacts.

4^{ième} étape Vous recevez un **décompte final** de la part de votre ancien fournisseur

Votre ancien fournisseur établit votre décompte final sur la base des relevés de compteur (ou des estimations) qui lui ont été communiqués par Eandis.

5^{ième} étape Vous recevez votre première **facture d'acompte** de la part de votre nouveau fournisseur

Eandis communique à votre nouveau fournisseur toutes les informations nécessaires concernant votre (ou vos) raccordement(s) : code(s) EAN, chiffres de consommation des années précédentes, etc. Ces données permettent à votre nouveau fournisseur d'établir votre première facture d'acompte.



1^{ère} étape

Vous introduisez une **demande de travaux**

Vous avez le choix : ou bien vous adressez une demande de travaux à Eandis, ou bien vous demandez à votre fournisseur d'énergie de s'en occuper. Pour demander directement l'intervention d'Eandis, vous pouvez appeler le numéro 078 35 35 34, vous rendre dans une agence clientèle et tout régler sur place (adresses : voir page 23), ou nous envoyer un e-mail via notre site web (www.eandis.be). Cette dernière démarche est la plus pratique, car vous pouvez compléter immédiatement votre formulaire de demande. Votre demande doit indiquer toutes les informations dont nous avons besoin pour rédiger une offre à votre intention :

- coordonnées de contact et adresse de facturation
- adresse du raccordement
- êtes-vous propriétaire ou locataire ?
- pouvez-vous présenter les permis nécessaires (permis de construire ou autres) ?
- puissance, tension et/ou débit de gaz souhaités
- plans de l'immeuble

2^{ème} étape

Vous recevez une **lettre de confirmation** de notre part

Eandis examine votre demande et élabore une solution technique. Au besoin, un de nos agents se rend sur place. Eandis vous envoie une lettre pour confirmer que votre dossier est complet ou pour vous demander des renseignements complémentaires. Dans le deuxième cas, vous nous faites parvenir les documents manquants.

3^{ème} étape

Vous recevez notre **offre**

S'il s'agit d'un raccordement simple*, Eandis vous fera parvenir l'offre dans les dix jours ouvrables faisant suite à la réception de votre dossier complet. Pour un nouveau raccordement, il s'agit d'une offre écrite ; pour les travaux de moindre importance, un accord verbal peut suffire. En remettant notre offre, nous vous indiquerons aussi le code EAN de votre raccordement. Le code EAN est un numéro unique de dix-huit chiffres, destiné à identifier votre raccordement ; vous le trouverez sur toute notre correspondance relative au raccordement en question.

(* Par un raccordement électrique 'simple', nous entendons :

- un raccordement au réseau à basse tension
- ayant une puissance inférieure à 25 kilovolts-ampère (kVA)
- ne nécessitant pas d'adaptation du réseau de distribution.

(* Par un raccordement de gaz 'simple', nous entendons :

- un raccordement basse pression ou moyenne pression (de type A ou B, ayant une pression de fourniture de 21 ou de 25 mbar)
- situé à moins de 15 mètres du réseau de distribution
- dont le point de prélèvement se situe du même côté de la chaussée que le réseau de distribution
- ayant une capacité inférieure à 16 mètres cubes / heure (m³/h)
- ne nécessitant pas d'adaptation du réseau de distribution.



4^{ème} étape

Vous effectuez les **travaux préparatoires**

Dans le cas d'un nouveau raccordement, notre offre est accompagnée d'un relevé des travaux préparatoires que vous devrez (faire) effectuer vous-même.

Voici quelques exemples de travaux préparatoires :

- placer un boîtier 25S60
- placer un coude de raccordement (gaz, électricité, télédistribution, téléphone, eau)
- creuser un fossé sur votre terrain privé et placer des gaines d'attente
- placer une plaque de raccordement étanche à l'eau (hauteur 180 cm, largeur 122 cm, épaisseur 18 mm)
- prévoir un puits extérieur (profondeur 1 m, hauteur 1 m, largeur 1 m)

5^{ème} étape Eandis effectue les travaux

Lorsque vous aurez marqué votre accord avec l'offre et exécuté les travaux préparatoires, Eandis pourra effectuer les travaux de raccordement. La date d'exécution sera convenue à l'avance. Eandis vous adressera une facture couvrant le coût des travaux.

6^{ème} étape Eandis met le raccordement en service

Eandis n'autorisera la mise en service du raccordement que si les conditions suivantes sont satisfaites :

1. Le raccordement doit être **conforme sur le plan technique**.
Le compteur **d'électricité** ne peut être ouvert que si vous disposez d'un rapport de contrôle positif, établi par un organisme de contrôle agréé. Le compteur de **gaz naturel** ne peut être ouvert qu'en votre présence. Lorsque les travaux n'ont pas été effectués par un installateur habilité (cf. liste sur www.gasinfo.be), vous devez présenter une attestation délivrée par un organisme de contrôle agréé.
2. Vous devez avoir conclu un **contrat de fourniture** valable avec le fournisseur d'énergie de votre choix. Ce fournisseur confirmera l'existence du contrat à Eandis. Tant que vous n'avez pas de contrat de fourniture, vous ne pouvez pas consommer d'énergie.
3. Les grands clients doivent conclure un **contrat de raccordement** avec le gestionnaire de réseau de distribution. Ce contrat comprendra les données techniques relatives au raccordement et au groupe de comptage. Les clients résidentiels n'ont pas besoin d'un tel contrat. Il leur suffit de respecter les dispositions du règlement de raccordement des gestionnaires de **réseaux de distribution**.



7^{ème} étape Toutes les parties exercent leurs droits et s'acquittent de leurs devoirs réciproques

Les consommateurs et les gestionnaires de réseaux de distribution (ces derniers par le biais d'Eandis) ont des droits et des devoirs réciproques. Ces droits et devoirs sont stipulés dans les **règlements techniques sur l'électricité et le gaz naturel** et dans le **règlement de raccordement** du gestionnaire de réseau de distribution. Ainsi, sous certaines conditions, vous avez droit à un dédommagement lorsque vous subissez un préjudice à la suite d'une insuffisance ou d'une interruption de votre fourniture d'énergie. En cas d'incidents ou de pannes, Eandis se rendra sur le lieu de l'incident ou de la panne dans un délai donné. Les interruptions planifiées doivent être annoncées à l'avance. En tant qu'utilisateur, vous devez de votre côté veiller à ce qu'Eandis ait accès à votre habitation pour effectuer les contrôles et réparations requis et pour relever le(s) compteur(s).

1^{ère} étape

Informez votre fournisseur actuel un **mois à l'avance** de votre intention de déménager

Si vous comptez déménager, il est préférable de prendre contact avec votre fournisseur actuel un mois à l'avance. Votre fournisseur vous indiquera quelles sont les démarches à effectuer.

2^{ème} étape

Pour votre **nouvelle** adresse, complétez le formulaire de déménagement 1 et remettez-le à votre fournisseur d'énergie dans la semaine suivant votre déménagement

Complétez le formulaire dès que vous êtes en possession des clés de votre nouvelle habitation et que vous pouvez effectivement y consommer de l'énergie. Le formulaire vous permet de communiquer tous les renseignements nécessaires pour assurer la fourniture d'énergie à votre nouvelle adresse.

Vous trouverez le *formulaire de déménagement 1* sur le site www.eandis.be ou www.vreg.be ; vous pourrez compléter le formulaire sur le site, l'imprimer et le signer. Vous pouvez également obtenir ce formulaire dans une agence clientèle d'Eandis, à votre maison communale ou au CPAS de votre commune.

Indiquez le(s) relevé(s) de compteur au jour où vous avez reçu les clés de votre nouvelle habitation. **Demandez à l'occupant ou au propriétaire précédent de signer le formulaire avec vous.** Cette mesure évitera les discussions par la suite.

Important !

- Si vous déménagez et que vous avez déjà un fournisseur, vous ne devez pas nécessairement en changer. Vous pouvez simplement continuer votre contrat à votre nouvelle adresse. Vous n'êtes pas non plus tenu de reprendre le contrat de l'occupant précédent.
- Si vous n'avez pas encore de fournisseur, il ne suffit pas de compléter le formulaire de déménagement : vous devrez d'abord choisir un fournisseur et conclure avec lui un **contrat de fourniture valable**.

Conseil : prenez contact avec le fournisseur si, deux mois après votre déménagement, vous n'avez pas encore reçu de factures d'acompte à votre nouvelle adresse.



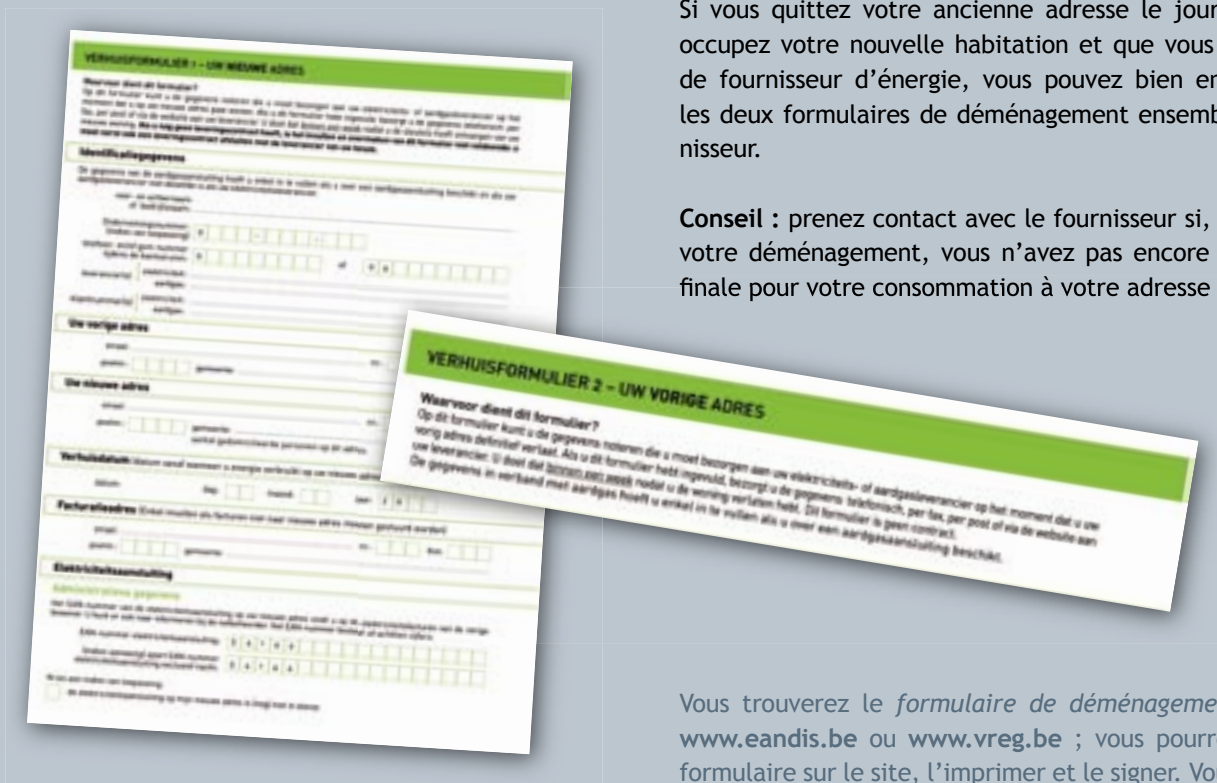
3^{ème} étape

Pour votre ancienne adresse, complétez le formulaire de déménagement 2 et remettez-le à votre fournisseur d'énergie dans la semaine suivant votre déménagement

Lorsque vous quittez définitivement votre ancienne habitation, indiquez sur ce formulaire les informations dont votre fournisseur a besoin pour établir votre décompte final. Notez également le(s) relevé(s) de compteur au jour où vous quittez définitivement votre ancienne habitation. **Demandez au nouvel occupant ou au nouveau propriétaire de signer le formulaire avec vous.** Cette mesure évitera les contestations par la suite.

Si vous quittez votre ancienne adresse le jour même où vous occupez votre nouvelle habitation et que vous ne changez pas de fournisseur d'énergie, vous pouvez bien entendu remettre les deux formulaires de déménagement ensemble à votre fournisseur.

Conseil : prenez contact avec le fournisseur si, deux mois après votre déménagement, vous n'avez pas encore reçu de facture finale pour votre consommation à votre adresse précédente.



Vous trouverez le *formulaire de déménagement 2* sur le site www.eandis.be ou www.vreg.be ; vous pourrez compléter le formulaire sur le site, l'imprimer et le signer. Vous pouvez également obtenir ce formulaire dans une agence clientèle d'Eandis, à votre maison communale ou au CPAS de votre commune.

4^{ème} étape

Vous avez déménagé sans avertir votre fournisseur ?

Si vous n'avertissez pas votre fournisseur, personne ne saura qui vous fournit de l'énergie à votre nouvelle adresse et votre consommation ne pourra pas être facturée. Vous consommez alors de l'électricité et/ou du gaz naturel sans payer, ce qui est punissable par la loi. De plus, une facture suivra tôt ou tard, et le montant à payer pourra alors être considérable.

Pour rectifier votre situation, prenez immédiatement contact avec votre fournisseur d'énergie et complétez le formulaire de déménagement, même tardivement. Si vous ne faites rien et qu'Eandis constate un déménagement irrégulier lors du relevé de compteur suivant, Eandis vous proposera un **formulaire de régularisation**. Complétez ce formulaire, signez-le et renvoyez-le à Eandis, qui se chargera de le transmettre à votre fournisseur.

■ Si vous investissez dans des applications économes en énergie, vous pourrez bénéficier chez Eandis de **primes** pour certains équipements ou travaux et à certaines conditions

Grâce aux primes, vous économisez deux fois : une fois sur le prix d'achat de votre appareil économe en énergie, une fois sur votre facture de consommation.

Les primes sont proposées tant aux particuliers qu'aux entreprises.

■ Pour demander une prime, le plus simple est de consulter notre site web www.eandis.be ou de passer dans une de nos agences clientèle

Sur le site web, vous trouverez toutes les informations nécessaires dans la rubrique *Client résidentiel (ou Client professionnel) > Utilisation rationnelle de l'énergie > Vue d'ensemble des actions*.

Vous y trouverez les conditions d'octroi pour chaque prime ainsi que le formulaire de demande. Rien ne vous empêche de consulter d'autres rubriques du site : peut-être entrez-vous en ligne de compte pour d'autres primes ou un avantage fiscal accordé par l'état fédéral ou la région. Demander une prime est très simple : il suffit de compléter le formulaire de demande, de joindre les pièces justificatives et d'envoyer le tout à l'adresse indiquée. Si vous répondez aux conditions, votre prime vous parviendra sous la forme d'un virement sur votre compte bancaire.



LES PRINCIPALES PRIMES POUR 2007

Chauffage

• Placement d'une chaudière à condensation au gaz naturel (*)	€ 250
• Placement d'une pompe à chaleur (*)	€ 210 à € 1 680
• Placement d'une vanne thermostatique de radiateur (**)	€ 5 par vanne

Eau chaude sanitaire

• Placement d'un chauffe-eau solaire (*)	€ 575
--	-------

Isolation et ventilation

• Placement d'un système de ventilation à récupération de chaleur (*)	€ 150
• Placement d'un vitrage superisolant (*)	€ 10 par m ²
• Placement d'une isolation de toit (**)	€ 4 par m ²
• Placement d'une isolation murale (**)	€ 4 par m ²
• Placement d'une protection solaire extérieure (*)	€ 10 par m ²
• Placement d'une isolation de tuyauterie (**)	€ 0,5 par m courant
• Placement d'un film pour radiateur (**)	€ 1 par m ²

Autres

• Conseils au niveau des plans (*)	€ 75
• Construction d'une habitation selon le principe de la maison passive	€ 1 500
• Rénovation d'une habitation selon le principe de la maison passive	€ 2 000
• Obtention du niveau E 70 (niveau de performance énergétique) en cas de nouvelle construction	€ 850
• Obtention du niveau E 75 (niveau de performance énergétique) en cas de nouvelle construction	€ 750
• Placement d'un système domotique dans une nouvelle habitation	€ 100
• Placement d'un système domotique dans une habitation existante	€ 150
• Achat d'un sèche-linge au gaz naturel (*)	€ 250

(*) pour constructions nouvelles et habitations existantes (âge minimum 5 ans)

(**) uniquement pour habitations existantes (âge minimum 5 ans)





■ Vous serez servi par un **fournisseur social**

Si vous ne payez pas correctement vos factures d'énergie, vous courrez le risque de voir votre fournisseur d'énergie résilier votre contrat après une période de rappels et de mise(s) en demeure. Vous devrez dans ce cas trouver un autre fournisseur, au plus tard dix jours calendrier avant la fin du délai de résiliation. Si vous n'y parvenez pas, le gestionnaire de réseau de distribution est dans l'obligation légale de vous fournir de l'électricité et/ou du gaz naturel. Il sera votre fournisseur 'social' et vous livrera de l'électricité et du gaz naturel à l'échéance de votre délai de résiliation.

■ Pour l'électricité, vous pourrez disposer d'un **compteur à budget**

Il n'y a pas de compteurs à budget pour le gaz naturel pour l'instant

Si vous ne payez pas à temps la ou les facture(s) du fournisseur 'social', Eandis placera chez vous un compteur à budget pour l'électricité dans les 60 jours faisant suite à la date où vous aurez été mis en demeure par lettre recommandée. Le placement du compteur à budget est gratuit.

Pour le gaz naturel, les clients sociaux reçoivent des factures intermédiaires et un décompte annuel. A l'avenir, on prévoit également un système de compteurs à budget pour le gaz naturel.

- Vous disposez de **toute la puissance électrique** de votre installation si vous rechargez à temps votre carte-compteur

Un compteur à budget vous permet de gérer correctement votre budget énergie sans perdre en confort. Un compteur à budget est lié à une carte rechargeable, selon un système similaire à celui des cartes téléphoniques prépayées. Vous payez votre consommation à l'avance en chargeant le montant de votre choix sur la carte-compteur.

Vous pouvez alors consommer de l'électricité pour le montant chargé sur votre carte.

Vous disposez de points de recharge pour votre carte-compteur dans les agences clientèle d'Eandis et dans la plupart des CPAS. Vous trouverez les adresses de nos agences clientèle à la page 23 de ce *Magazine Eandis*.

- Si vous ne rechargez pas votre carte-compteur...

... votre compteur à budget passe d'abord en régime 'crédit de secours' pendant une certaine période, puis au régime de fourniture électrique minimale déterminée par la loi, soit un courant de 10 ampères. Attention : votre crédit de secours et votre consommation à 10 ampères ne sont pas gratuits. Vous devrez les payer par la suite en rechargeant votre carte-compteur.

- En cas de **fraude** ou de **volonté manifeste de ne pas payer...**

... la Commission Consultative Locale (CCL) de votre commune pourra donner son accord pour une coupure de la fourniture d'électricité et de gaz naturel. La CCL réunit des représentants du CPAS et du gestionnaire de réseau de distribution. Si vous le souhaitez, vous pouvez également réclamer la présence d'un représentant d'une institution agréée de médiation de dettes.

- Lorsque vos problèmes de paiement sont résolus...

... vous repassez chez un fournisseur commercial et vous demandez à Eandis de désactiver le compteur à budget.





- Tous les deux ans, un indexier se présente chez vous pour relever le(s) compteur(s)

Les relevés de compteur sont effectués par un indexier d'Eandis. L'indexier se présente chez vous tous les deux ans, toujours à la même période. Veillez à ce que l'indexier puisse toujours accéder sans difficulté aux compteurs.

Eandis communique le(s) relevé(s) de compteur à votre fournisseur de façon à ce qu'il puisse établir votre décompte final annuel.

- Si vous êtes **absent** lors du passage de l'indexier...

... il glissera une carte dans votre boîte aux lettres pour vous indiquer la date d'une nouvelle visite. Si vous n'êtes pas là lors de sa deuxième visite, vous recevrez une carte de relevé de compteur, par laquelle vous serez invité à relever vous-même le(s) compteur(s) et à communiquer le(s) relevé(s) à Eandis. Si vous ne le faites pas, Eandis estimera votre consommation. Cette estimation peut être trop élevée ou trop basse - deux situations qui peuvent créer des surprises désagréables. Il est donc de votre propre intérêt de nous renvoyer la carte de relevé dûment complétée.

Grâce à ce contrôle que nous effectuons tous les deux ans, vous évitez les surprises et vous pouvez vous faire une image exacte de l'évolution de votre consommation. Il est donc important de veiller à ce que l'indexier puisse relever votre (ou vos) compteur(s) tous les deux ans.

- Les années où l'indexier ne passe pas chez vous, vous recevez une **carte de relevé de compteur**

L'indexier passe chez vous tous les deux ans. Les années où il ne se présente pas chez vous, vous recevez une carte de relevé de compteur, sur laquelle vous notez vous-même le(s) relevé(s) de votre (ou vos) compteur(s).

Renvoyez cette carte par la poste ou communiquez-nous le(s) relevé(s) au téléphone ou via le site web d'Eandis ; nous nous chargerons de les transmettre à votre fournisseur d'énergie pour qu'il puisse établir votre décompte final annuel.

- En cas de déménagement, indiquez le(s) relevé(s) de compteur sur les formulaires de déménagement 1 et 2

Vous devez également communiquer les relevés de compteurs lorsque vous déménagez. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique 'Vous déménagez... Quelles sont les démarches à effectuer ?' aux pages 14 et 15 de ce *Magazine Eandis*.

- Si, pour une raison ou une autre, vous ne **communiquez pas** le(s) relevé(s) de compteur...

... Eandis en fera une estimation. Il se peut alors que la facture finale soit suivie d'un redressement en plus ou en moins.



Participez et gagnez un prix magnifique !



- Voici le grand prix qui attend le gagnant : un réfrigérateur économe en énergie de classe A.
- Si vous n'êtes pas le grand gagnant, vous aurez toujours la possibilité de gagner un chargeur de GSM à énergie solaire ou une lampe torche à dynamo. Pour charger la lampe, il suffit de tourner la manivelle.



FORMULAIRE RÉPONSE

Prénom + nom

Rue N° Boîte

Code postal Localité

1 QUESTION PRINCIPALE

Pour chacune des cinq affirmations suivantes, cochez la case Vrai ou Faux.

- Eandis vend de l'électricité et/ou du gaz naturel sur le marché libéralisé Vrai Faux
- Eandis passe chez vous pour relever votre compteur d'électricité et/ou de gaz naturel. Vrai Faux
- Eandis raccorde votre habitation au réseau électrique. Vrai Faux
- Eandis répare vos appareils ménagers. Vrai Faux
- Le numéro d'appel général d'Eandis est le 078 35 35 34. Vrai Faux

2 QUESTION SUBSIDIAIRE

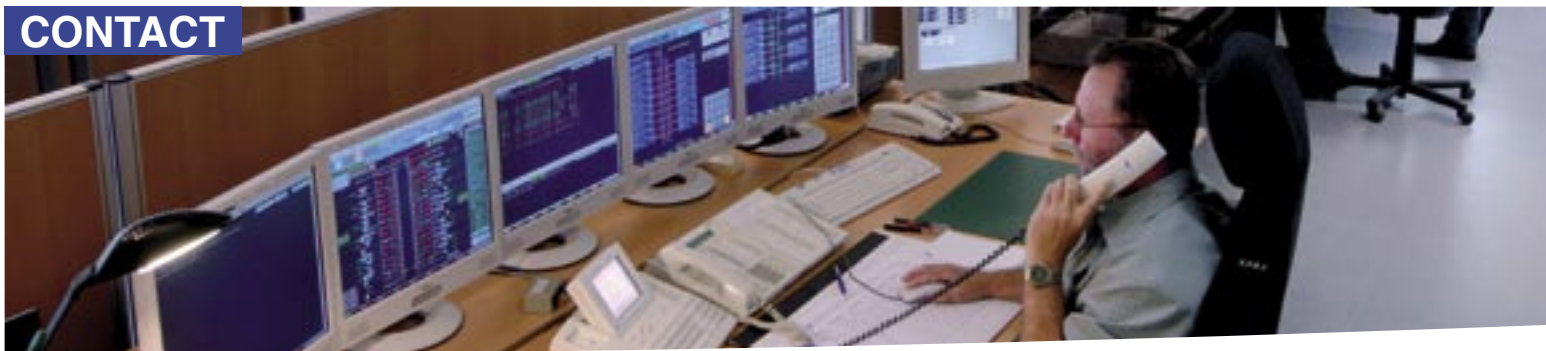
Au numéro d'appel général, nous recevons tous les jours des milliers d'appels. Combien d'appels aurons-nous le jeudi 23 mai entre 8 heures du matin et 8 heures du soir ?

appels

Complétez le formulaire de réponse et renvoyez-le avant le **21 mai 2007** à : Eandismagazine, PB 75, 9090 Melle

Le règlement-concours sur www.eandis.be.

Gagnant du jeu-concours précédent : la famille Van den Brande de Mortsel gagne une lave-linge automatique.



Eandis, plus près de vous que vous ne le pensiez ...

• Appelez le numéro général 078 35 35 34

- pour toute information concernant les raccordements, le renforcement d'un compteur, le déplacement ou le remplacement de compteurs, les compteurs à budget ou l'utilisation rationnelle de l'énergie (URE) ;
- pour communiquer des relevés de compteur ;
- pour poser des questions d'ordre général.

Vous pouvez nous joindre les jours ouvrables de 8h00 à 20h00, ainsi que le samedi de 9h00 à 13h00.

• Autres numéros utiles

• Odeur de gaz : 0800 65 0 65

Ce numéro est spécialement réservé au signalement d'odeurs de gaz. Il est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Les appels signalant une odeur de gaz ont toujours priorité.

• Incidents et pannes 078 35 35 00

Ce numéro vous permet de signaler une panne ou un incident intervenu sur le réseau d'électricité ou de gaz naturel. Il est disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Numéro d'appel d'urgence spécialement destiné aux sourds et aux malentendants : envoyez un SMS au **0477 77 70 80** en mentionnant le code approprié. Pour plus d'informations, consultez le site web www.eandis.be.

• Réverbères défectueux : surfez sur www.straatlampen.be ou appelez le 0800 6 35 35

Indiquez l'emplacement (adresse) et le numéro d'identification du réverbère ; la panne sera réparée dès que possible.

• Vous trouverez quantité d'informations utiles sur notre site web

- surfez sur www.eandis.be ...
- vous y trouverez des informations classées par rubriques : clients résidentiels, clients professionnels, enseignement, etc.

• Autres sites web utiles concernant le marché de l'énergie

- www.vreg.be, le site de la Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) ;
- www.creg.be, le site de la Commission de régulation de l'électricité et du gaz (CREG), le régulateur fédéral.
- www.gaselwest.be, www.igao.be, www.imea.be, www.imewo.be, www.intergem.be, www.iveka.be, www.iverlek.be, www.sibelgas.be.

Vous y trouverez de plus amples informations sur le fonctionnement du marché, la législation et les réglementations, les tarifs, les fournisseurs d'énergie, etc.

• Eandis dispose également d'un service de médiation

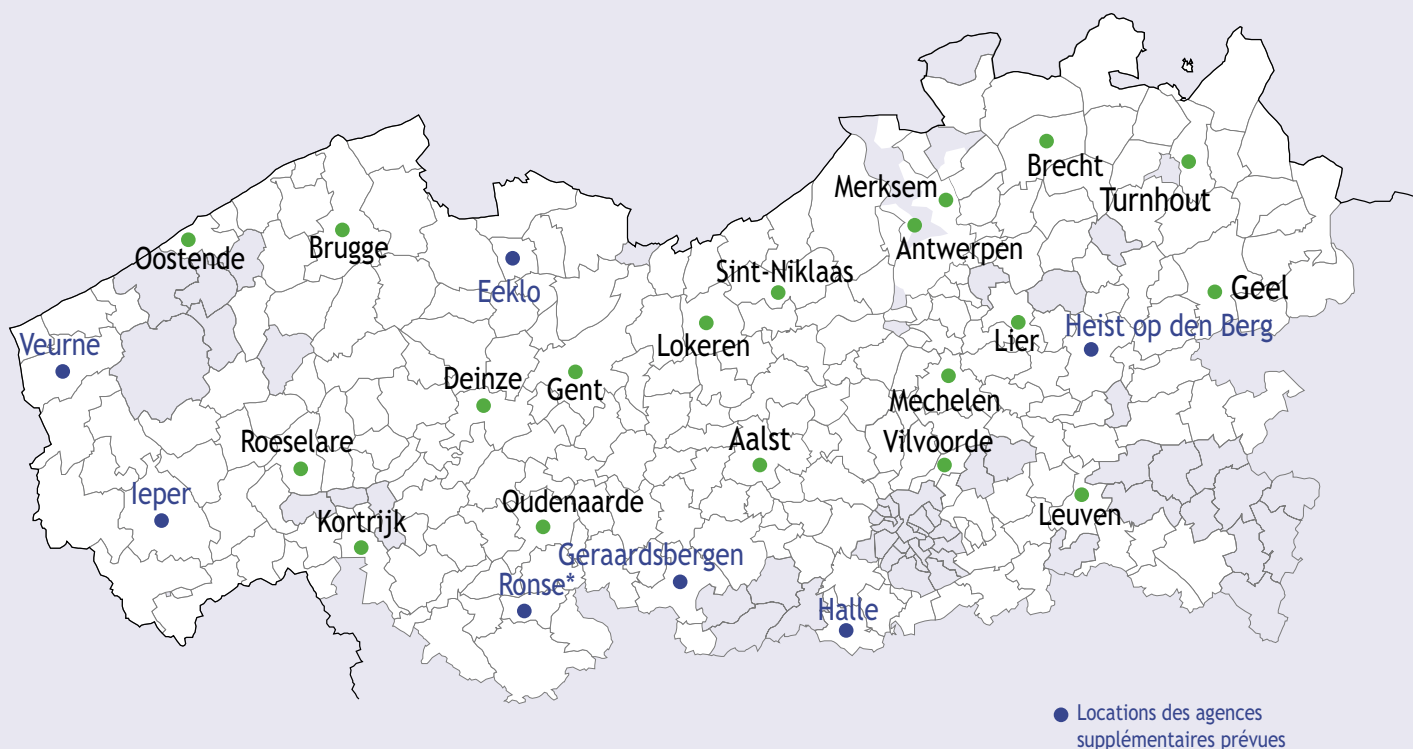
- Si vous avez à vous plaindre du service d'Eandis, adressez-vous d'abord à nous en suivant la voie normale. Si votre problème ne peut être résolu, si vous n'êtes pas satisfait de la réponse donnée ou si vous n'avez pas de réponse à votre question dans les cinq jours ouvrables, vous pouvez prendre contact avec le service de médiation d'Eandis.
- Notre service de médiation est impartial ; il traitera votre problème de façon confidentielle et recherchera une solution équitable et acceptable pour toutes les parties concernées. Le service de médiation d'Eandis est gratuit.

Pour contacter le service de médiation d'Eandis :

- www.eandis.be > A propos d'Eandis > Médiation
- Téléphone : **0800 6 00 01**
 - les jours de semaine de 8h00 à 20h00
 - le samedi de 9h00 à 13h00
- Poste : Ombudsdienst Eandis - Postbus 60 - 9090 Melle
- Fax **09 334 45 19**

CONTACT

- Vous êtes également le bienvenu dans nos agences clientèle : il y en a certainement une près de chez vous !



Voici les adresses :

- 1800 Vilvoorde, Tuchthuisstraat 2
- 2018 Antwerpen, Appelmansstraat 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

Nous comptons ouvrir sous peu d'autres agences clientèle à :

- 1500 Halle, Vanbeverenstraat 27
- 2220 Heist-op-den-Berg, Boudewijnlaan 20
- 8630 Veurne, Calonnegracht 3
- 8900 Ieper, Stationsstraat 39
- 9500 Geraardsbergen, Kaai 15
- 9600 Ronse, Zonnestraat 55
- *L'agence de Renaix (Ronse) remplacera celle d'Audenarde (Oudenaarde)*
- 9900 Eeklo, Molenstraat 58

- Les heures d'ouverture des agences clientèle sont les suivantes :

	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18 heures
Lundi											
Mardi		Fermé									
Mercredi						Fermé					
Jeudi											
Vendredi											

TARIF SOCIAL

Vous bénéficiez du tarif social ?

Alors, évitez les frais inutiles et les pertes de temps !

Si vous avez droit au 'tarif social' pour votre consommation d'électricité et/ou de gaz naturel, vous recevrez tous les ans une **attestation** de la part du Service public fédéral Sécurité sociale, de l'Office national des pensions ou du CPAS.

Vous devez **remettre cette attestation au fournisseur d'énergie** avec lequel vous avez conclu un contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel et qui vous facture ce service.

Vous ne devez remettre cette attestation à **Eandis** que si votre contrat a été résilié par votre fournisseur d'énergie commercial et que vous êtes de ce fait devenu client du 'fournisseur social'.

Il est donc inutile d'envoyer votre attestation à Eandis si vous avez un contrat en cours chez un fournisseur commercial !



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

Un autocollant à conserver !

Bientôt dans votre boîte aux lettres : cet autocollant utile et pratique, qui rassemble toutes les informations pour vous mettre rapidement en contact avec Eandis.

Surveillez donc votre courrier, car avant les vacances d'été, nous enverrons cet autocollant à tous les lecteurs du *Magazine Eandis*. Placez-le sur votre compteur électrique ou de gaz, dans votre carnet d'adresses ou près de votre téléphone.

Eandis sera toujours près de chez vous !