

magazine eandis

VOTRE GUIDE DE L'ÉNERGIE

België-Belgique
P.B. - P.P.
B - 5469

Décembre
2008

08

Dossier éclairage économique

PRIMES 2009 POUR ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

LA FACTURE D'ÉNERGIE

Que payez-vous précisément?

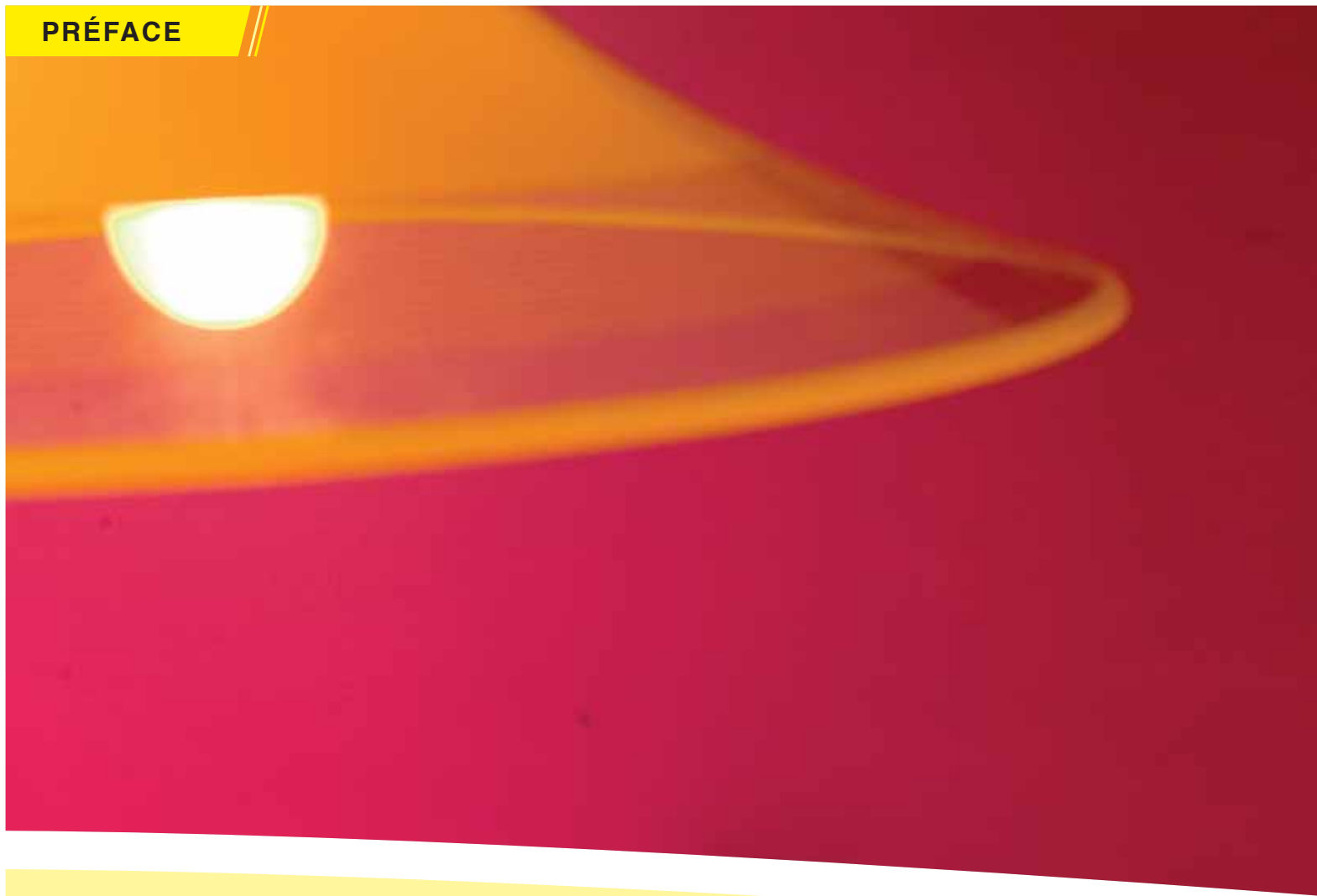


DÉCOUVREZ-NOUS À LA TÉLÉ!

CONCOURS

Superbes prix à gagner!





Cher lecteur,

Nous entrons dans la période la plus sombre de l'année. Les jours raccourcissent, les nuits s'allongent et le ciel enfle son épais manteau gris. Mais nous ne broyons pas du noir pour autant, bien au contraire. Nous mettons l'éclairage en lumière dans un brillant dossier. Les lampes se déclinent sous mille et une formes, couleurs, prix et intensités. Pour autant, toutes ne sont pas équivalentes sur le plan de la consommation, d'où la nécessité d'éclairer sa lanterne auprès d'un spécialiste.

Si votre facture d'énergie avale indubitablement une part considérable de votre budget, bon nombre de méprises circulent sur le prix de l'énergie. Dans ce numéro, vous découvrirez en détail toutes les composantes qui déterminent le prix final.

Un déménagement en vue? Réglez correctement toutes les modalités

d'usage, sans quoi vous risquez de payer pour la consommation d'un autre.

Ce numéro aborde également la consommation cachée. Les témoins lumineux, de veille, les chargeurs de GSM, les gradateurs etc. gaspillent secrètement et surtout inutilement une énergie considérable, jusqu'à 100 euros par an! Conseils malins pour des économies substantielles.

Les économies d'énergie sont payantes. Jugez-en par vous-même en découvrant les primes 2009 offertes par Eandis. Le niveau de performance énergétique de votre nouvelle construction détermine le montant de la prime.

Bien entendu, nous vous proposons également un nouveau concours, avec des prix exceptionnels à la clé.

Bonne lecture!



Envie d'en savoir plus sur Eandis?

Découvrez-nous à la radio, à la télévision, dans les quotidiens et les hebdomadaires!



04

Dossier éclairage: Laissez-vous inspirer par un spécialiste

L'éclairage d'une habitation représente en moyenne de 6 à 7 % de la consommation électrique totale. Raison suffisante pour gérer ce poste avec parcimonie. Lisez nos conseils accompagnés de nos explications dans un dossier éclairant.

09

Vous déménagez ... Qui paie les factures d'énergie à présent?

Lors d'un déménagement, plusieurs points doivent être réglés, tant pour l'ancien que pour le nouveau logement. Attention: cela peut vous coûter cher si cela n'est pas fait correctement. Un déménagement énergie en bonne et due forme se déroule en trois étapes.

12

Dites non à la consommation cachée!

De nombreux appareils électriques continuent de consommer de l'électricité alors qu'ils sont à l'arrêt. Or, cette consommation cachée alourdit inutilement votre facture d'énergie.

14

Des centaines d'euros de primes

L'utilisation rationnelle de l'énergie paie, et 2009 ne déroge pas à la règle. En ce qui concerne les habitations existantes, des primes sont prévues pour divers appareils et matériaux économiseurs d'énergie. Pour les nouvelles constructions, une seule prime globale est octroyée pour le niveau de performance énergétique de l'habitation.

16

La facture d'énergie: que payez-vous précisément?

Votre fournisseur d'énergie envoie la facture. Mais la somme que vous payez ne porte pas seulement sur le coût de l'électricité ou du gaz naturel.



14



16



09



12

04

18 Offres d'emploi chez Eandis

Depuis sa création, Eandis a déjà accueilli près de 800 nouveaux collaborateurs. Nous souhaitons encore engager 350 collaborateurs supplémentaires dans les prochains mois. Intéressé(e)?

19 Concours

Trois téléviseurs avec écran LCD à gagner, mais également une foule d'autres prix attrayants! Les réponses correctes aux questions de notre dernier concours et le nom des gagnants.

21 Eandis, plus proche que vous ne le pensiez

Vous avez accès à l'électricité et au gaz naturel au travers d'un vaste réseau de distribution, que ce soit à la maison ou au travail. Mais ... qui s'occupe de tout cela? Qui sommes-nous, que faisons-nous et comment pouvez-vous nous contacter?

Éclairage économique

Laissez-vous guider par un spécialiste

L'éclairage d'une habitation représente de nos jours en moyenne 6 à 7 pour cent de la consommation électrique totale. Raison suffisante, s'il en faut, pour gérer ce poste avec parcimonie. Comment? Nous sommes allés, en compagnie d'un conseiller URE d'Eandis (URE est l'acronyme d'utilisation rationnelle de l'énergie), éclairer notre lanterne dans un magasin d'éclairage spécialisé. Nous nous sommes très vite rendu compte qu'il ne fallait pas être magicien pour bénéficier d'une lumière suffisante et agréable tout en réalisant des économies d'énergie.



■ Je voudrais réduire ma consommation pour l'éclairage de mon habitation. Par où commencer?

La lampe la plus économique reste bien entendu celle qu'il ne faut pas allumer. Mais ce n'est pas toujours possible, a fortiori durant les mois d'hiver. Saviez-vous que les tubes fluorescents ou lampes fluorescentes sont les champions toutes catégories en matière d'économies d'énergie? Les lampes économiques arrivent en deuxième place, suivies par les lampes halogènes.

Dans un premier temps, il convient d'analyser l'éclairage de chaque pièce, l'une après l'autre.

L'éclairage fluorescent est à conseiller dans la salle de bains, au garage, à la cave, à la cuisine, et même au-dessus de la table. Optez pour les lampes fluorescentes à haute fréquence avec ballast électronique. Ces lampes sont devenues financièrement abordables. Elles présen-

tent une durée de vie plus longue et consomment moins d'énergie que les lampes TL classiques. Elles s'allument immédiatement, ne clignotent pas et, par conséquent, sont moins agressives pour les yeux. Concernant leur apparence, on ne distingue aucune différence avec les lampes fluorescentes normales.

Vérifiez dans quelles pièces les lampes sont allumées le plus longtemps. Remplacez-y sans hésiter toutes les lampes à incandescence par des lampes économiques.

Attardez-vous également sur les spots encastrables de votre logement. Demandez-vous si vous ne pourriez pas les remplacer par des spots économiques. Dans la négative, les spots halogènes à basse tension ES (Energy Saving) avec revêtement infrarouge (IRC) qui reflète la chaleur, constituent un choix judicieux pour économiser de l'énergie. Ils consomment 30 % en moins que leurs prédécesseurs et ont une durée de vie de 5 000 heures.

Fonctionnement d'une lampe halogène

En réalité, une lampe halogène est une petite lampe à incandescence. Elle émet de la lumière lorsqu'un courant électrique chauffe le filament. C'est ainsi que de petites particules de tungstène s'évaporent du filament. Or, une lampe halogène possède une durée de vie de trois à cinq fois supérieure à celle d'une lampe à incandescence, en présentant également l'avantage que la face interne du tube en verre ne noircit pas. Pour quelle raison?

Une lampe halogène contient, en plus du gaz de remplissage normal, un halogène (iode ou brome). Le gaz halogène fait en sorte que les particules de tungstène libérées ne se fixent pas sur le tube de la lampe, mais se redéposent sur le filament.

■ À quels éléments dois-je faire attention à l'achat d'une lampe?

La puissance, la durée de vie, le label énergie et la température de couleur constituent les éléments les plus importants.

La puissance (watt ou W) est directement liée à la consommation exprimée en kilowattheure (kWh), soit mille watts par heure. Plus la puissance d'une lampe est faible, moins elle consomme d'énergie.

Bon à savoir

Les besoins en éclairage augmentent avec l'âge. Un enfant de 10 ans a besoin de 175 lux pour lire, contre 525 et 2500 lux à 40 et 60 ans respectivement. Le lux est la quantité de lumière absorbée par une certaine surface.



Depuis 2001, le label énergie est obligatoire sur l'emballage des lampes, à l'exception des lampes halogènes à basse tension et des lampes à réflecteur. Les lampes peu énergivores portent le label A.

La température de couleur est exprimée en kelvin (K) et indique la chaleur de la lumière. Plus la température

de couleur est basse, plus la couleur est chaude. Les couleurs vont de 2 700 K (blanc extra chaud) à 6 000 K (blanc froid). Les lampes présentant une température de couleur basse sont les plus appropriées pour le séjour. Choisissez par exemple un code couleur 827, qui correspond à une lumière blanc extra chaud. Le code couleur 830 indique un blanc chaud et convient mieux aux magasins et bureaux.

Utilisation	Température de couleur	Code de couleur	Type de lumière
Séjour	2 700 K	827	blanc extra chaud
Bureau	3 000 K	830	blanc chaud

■ Quelle est la tendance qui se dessine en matière d'éclairage?

On se dirige indiscutablement vers l'éclairage led. LED signifie 'Light Emitting Diode', soit un composant électronique qui s'allume lorsqu'il est traversé par un courant faible. Le prix des leds est encore élevé, et l'offre reste encore passablement limitée. Toutefois, ce marché est en plein essor.

Les leds possèdent une durée de vie très longue, jusqu'à 50 000 heures. Par conséquent, elles tiennent le coup pas moins de 17 ans sur la base d'une consommation de 8 heures par jour.

Compte tenu de leur faible puissance (3 à 6 watts), les leds consomment très peu d'énergie, mais émettent proportionnellement encore trop peu de lumière à l'heure actuelle. L'éclairage led représente aujourd'hui une alternative économique pour l'éclairage de nuit dans les halls, couloirs et cages d'escalier, pour l'éclairage d'accent (p.ex. d'un bar), pour l'éclairage des façades et jardins et, bien entendu, pour l'éclairage de Noël.



Les lampes économiques, un choix judicieux

■ Quels sont les endroits pour lesquels les lampes économiques sont particulièrement indiquées?

Les lampes économiques conviennent à pratiquement tous les endroits. Elles sont idéales pour les pièces qui doivent être bien éclairées pendant longtemps, telles que le salon, la cuisine, le hall, etc. La plupart des lampes économiques s'emboîtent dans les mêmes douilles et armatures que les lampes à incandescence. Aussi bien dans les lampadaires et lampes d'ambiance, que dans les appliques murales et plafonniers.

En fonction de l'armature, on décidera de remplacer ou non les spots halogènes à 230 volts (sans transfo) par des **spots économiques**. Ils proposent une solution économique pour l'éclairage d'armoires ou pour les endroits ne permettant pas un éclairage TL.



La lampe économique à gauche sur la photo peut parfaitement remplacer un spot halogène.

Une lampe économique en remplacement d'une lampe à incandescence donne un résultat identique en termes d'éclairage, mais avec une puissance de quatre à cinq fois moindre.

Lampe à incandescence	Lampe économique
25 watts	7 watts
40 watts	9 watts
60 watts	11 watts
75 watts	15 watts
100 watts	20 watts

Achetez de préférence des lampes économiques de qualité et possédant une durée de vie d'au moins 10 000 heures.

Conseil économie

Les lampes à incandescence sont certes très bon marché et émettent une lumière agréable, il n'en demeure pas moins qu'elles produisent essentiellement de la chaleur. Par conséquent, remplacez toutes les lampes à incandescence par des lampes économiques. Les lampes économiques consomment cinq fois moins d'énergie que les lampes à incandescence (11 watts par heure au lieu de 60 watts par heure) et durent dix fois plus longtemps. Remplacer cinq lampes à incandescence par cinq lampes économiques permet de réaliser une économie de quelque 36 euros par an.

■ Quelle est la différence entre une lampe économique et une lampe TL?

Les lampes économiques sont en fait de petits tubes TL courbés dotés au niveau du culot d'un ballast intégré. Or, les tubes fluorescents classiques arrivent en première place dans la catégorie des économies d'énergie. Première place qu'ils doivent notamment à leur plus grande surface, qui leur permet de libérer plus de lumière qu'une lampe économique de même puissance.

■ Puis-je régler l'intensité des lampes économiques?

Les lampes économiques ne peuvent pas toutes être réglées. Si la tension est trop faible, la lampe se mettra à clignoter, ce qui réduira rapidement sa durée de vie. L'intensité des lampes économiques peut être réglée si un gradateur électronique est intégré dans l'armature (et donc pas dans la lampe). Désormais, on trouve également dans le commerce des lampes économiques électroniques, qui diminuent d'intensité en continu (de 100 % à 10 %) avec la plupart des gradateurs disponibles sur le marché.



Cette lampe économique (à l'avant-plan) présente les mêmes dimensions et la même couleur de lumière qu'une lampe à incandescence. En outre, elle est réglable en intensité.

■ Existe-t-il aussi des lampes économiques avec capteurs?

Effectivement, on trouve sur le marché des lampes économiques avec capteur de lumière intégré. La lampe s'allume automatiquement quand il fait noir, pour s'éteindre à nouveau dès qu'il fait clair.



Les lampes économiques se déclinent dans des couleurs, formes et dimensions extrêmement variées.

Conseils économie

Outre l'utilisation de lampes économiques, d'autres mesures toutes simples peuvent être prises pour éclairer une habitation de manière agréable tout en préservant l'énergie. Pour vous aider, voici toute une série de conseils pratiques.

Lumière naturelle

Faites entrer le plus possible la lumière du jour. Elle est gratuite et ne consomme pas d'énergie.

Pas de lumière inutile

Ne laissez pas la lumière allumée dans une pièce qui n'est pas utilisée. Éteignez la lumière dès que vous quittez la pièce.

Lampe témoin

Si le commutateur d'éclairage se situe à l'extérieur de la pièce à éclairer, optez pour un commutateur avec lampe-témoin. Vous pouvez ainsi voir si la lumière est allumée ou pas.

Les couleurs claires réfléchissent la lumière

Optez pour des couleurs claires dans votre habitation. Les couleurs claires réfléchissent de 60 à 90 % de la lumière, contre pas plus de 15 à 25 % pour les couleurs sombres.

Oui à l'éclairage d'accent, mais pas partout

N'exagérez pas avec l'éclairage d'ambiance et l'éclairage d'accent.

Bonnes armatures

Utilisez des armatures qui dirigent la lumière là où elle est nécessaire. Les luminaires avec faces intérieures réfléchissantes ou grilles à lamelles donnent un meilleur éclairage.

Lampes et abat-jour propres

Nettoyez les abat-jour et les lampes régulièrement afin de maintenir leur rendement.

Moins de projecteurs

Les projecteurs (uplighters) et lampes halogènes de plus de 100 watts qui sont totalement orientés vers le plafond, en plus d'émettre peu de lumière, sont un gouffre énergétique.

MYTHES DÉMENTIS

► Mythe 1: 'Il faut éviter d'allumer et d'éteindre trop souvent les lampes économiques'

Faux! Les lampes économiques de nouvelle génération peuvent être allumées et éteintes souvent sans aucun problème, et ce grâce au ballast électronique. Plus de clignotements, plus d'interférences, même le réglage d'intensité est possible. À l'heure actuelle, une lampe économique de qualité peut être allumée et éteinte jusqu'à 500 000 fois.

► Mythe 2: 'Il faut attendre un certain temps avant qu'une lampe économique n'atteigne sa luminosité maximale'

Exact, mais ... Il est vrai que la majorité des lampes économiques ont encore besoin d'une à deux minutes pour atteindre leur puissance maximale. Exception: la lampe économique à 'démarrage rapide' qui atteint quasi instantanément sa pleine puissance. Elle convient particulièrement bien pour les halls et cages d'escalier (p.ex. dans les immeubles à appartements).

► Mythe 3: 'Les lampes économiques émettent une couleur désagréable'

Faux! Les nouvelles lampes économiques proposent de multiples nuances. Le code couleur 830 (blanc chaud) est conseillé pour les bureaux et magasins, il correspond à une température de couleur de 3 000 K. Pour le séjour, nous recommandons le code 827 (blanc extra chaud).



MYTHES DÉMENTIS

- ▶ **Mythe 4: 'Une lampe économique ne peut être insérée dans une applique ou un lustre en raison de sa trop grande taille'**

Faux! Les premières lampes économiques étaient certes grandes et lourdes, mais ce n'est plus du tout le cas des lampes économiques de la dernière génération. Elles se déclinent en différentes formes et dimensions. Les lampes économiques peuvent avoir différents culots (culot à vis ou culot à baïonnette) et, par conséquent, trouver leur place dans de multiples armatures décoratives.

- ▶ **Mythe 5: 'Les lampes économiques sont chères'**

Faux! Une lampe économique est plus chère à l'achat qu'une lampe à incandescence. Toutefois, grâce à une moindre consommation d'énergie, ce surcoût est amorti en moins d'un an. Sur toute la durée de vie d'une lampe économique de 12 watts, les économies se chiffrent à quelque 90 euros par rapport à une lampe à incandescence de 60 watts.

Pas de Noël sans guirlandes Optez pour des décorations peu énergivores

À la recherche de décorations de Noël économiques suffisamment solides? Dans ce cas, choisissez des guirlandes avec lampes led. Elles résistent aux chocs et se déclinent en plusieurs tons. En comparaison avec les mini-lampes à incandescence classiques, les leds sont certes plus chères à l'achat, mais elles consomment nettement moins d'énergie et durent beaucoup plus longtemps.

Petit calcul ...

Supposons que vous prévoyiez un éclairage extérieur pour la Noël entre le 1er décembre et le 6 janvier (37 jours), représentant 255 watts au total. Si les décorations de Noël sont allumées uniquement le soir (six heures par jour), elles consomment pendant cette période 56,6 kWh (255 watts pendant 222 heures), ce qui équivaut à 10,75 euros (sur la base d'un prix unitaire de 0,19 euro/kilowattheure. Si vous remplacez toutes les lampes à incandescence par un éclairage led (20 watts au total), vous ne consommez que 4,4 kWh, soit 0,84 euro, ce qui correspond à une économie de pas moins de 52,2 kWh, soit 10 euros!

Les lampes à incandescence de l'éclairage extérieur peuvent également être remplacées par des lampes économiques. Elles sont désormais disponibles en de nombreuses couleurs. Attention: elles doivent afficher une classe de protection IP55 minimum, ce qui signifie qu'elles sont protégées contre la poussière et les jets d'eau.

Conseil

Ne laissez jamais les décorations de Noël allumées jour et nuit. Placez une minuterie entre la prise de courant et la fiche ou le transformateur.



Vous déménagez ... Qui paie les factures d'énergie à présent?

Ne payez pas
la consommation
d'énergie des
autres.



Lors d'un déménagement, plusieurs points doivent être réglés, tant pour l'ancien que pour le nouveau logement. Attention: cela peut vous coûter cher si cela n'est pas fait correctement. Comment procéder? Un déménagement énergie en bonne et due forme se déroule en trois étapes.

ÉTAPE 1: ÉTAPE PRÉPARATOIRE

Informez votre **fournisseur d'énergie** un mois à l'avance. Ceci lui permettra d'établir rapidement un lien entre l'ancien et le nouvel habitant et d'informer à temps le gestionnaire de réseau. Pour ce faire, un appel téléphonique suffit. Les coordonnées de votre fournisseur d'énergie se trouvent sur votre facture d'énergie (mensuelle).

Si votre gestionnaire de réseau est désigné comme **fournisseur d'énergie social** et vous alimente en électricité et/ou en gaz naturel, vous pouvez prendre contact avec Eandis pour tout régler. Si vous disposez d'un **compteur à budget**, votre nouveau logement devrait en posséder un aussi.

Procurez-vous un **formulaire de déménagement** sans tarder. Lors du déménagement proprement dit, vous devrez effectuer un relevé des compteurs d'énergie, et ce dans

votre nouveau domicile comme à votre ancienne adresse. Les formulaires de déménagement vous permettent de collecter toutes les informations requises sans rien oublier. Ils jouent un rôle **essentiel** car la transmission des relevés détermine qui paie la facture d'énergie.

Il existe deux formulaires de déménagement:

- le formulaire de déménagement 1 concerne les données de votre nouveau logement
- le formulaire de déménagement 2 concerne les données de votre ancien logement.

Vous pouvez obtenir un dossier de déménagement dans tous les bureaux d'accueil Eandis. Ce dossier contient également les formulaires de déménagement. De même, vous pouvez télécharger ces derniers sur le site web d'Eandis sous la rubrique Déménagement.

Ces formulaires de déménagement sont élaborés par la VREG (régulateur flamand des marchés du gaz et de l'électricité). Ils sont également disponibles sur le site www.vreg.be.

ÉTAPE 2: À VOTRE NOUVELLE ADRESSE

Notez les relevés sur le formulaire de déménagement 1 le jour où vous recevez les clés de votre nouveau logement. À compter de ce moment, l'énergie consommée est en effet débitée de votre propre compte.

Faites signer le formulaire de déménagement 1 par l'ancien habitant (ou, si le nouvel occupant n'est pas encore connu, par le propriétaire ou son représentant) de votre nouveau logement afin d'éviter tout litige ultérieur éventuel sur le relevé précis.

Transmettez les données du formulaire de déménagement 1 à votre propre fournisseur d'énergie dans un délai d'une semaine au maximum.

N'oubliez pas de faire une copie de ce document. Elle vous servira de preuve en cas de contestation sur les relevés.

Sur la base de ces données, votre fournisseur d'énergie dressera les factures d'acompte (mensuelles) pour la consommation d'électricité et/ou la consommation de gaz naturel de votre nouveau logement.

Si, deux mois après le déménagement, vous n'avez encore reçu aucune facture d'acompte pour la consommation à la nouvelle adresse, prenez contact avec votre fournisseur d'énergie. Ceci vous évitera de recevoir en une seule fois une facture d'un montant important avec effet rétroactif.

ÉTAPE 3: À VOTRE ANCIEN LOGEMENT

Notez les relevés sur le formulaire de déménagement 2 le jour où vous remettez les clés de votre ancien logement au nouvel occupant. À compter de cet instant, il peut consommer de l'énergie, et de préférence pas sur votre compte.

Faites signer le formulaire de déménagement 2 par le nouvel habitant (ou le propriétaire) de votre ancien logement afin d'éviter tout litige ultérieur sur le relevé précis.

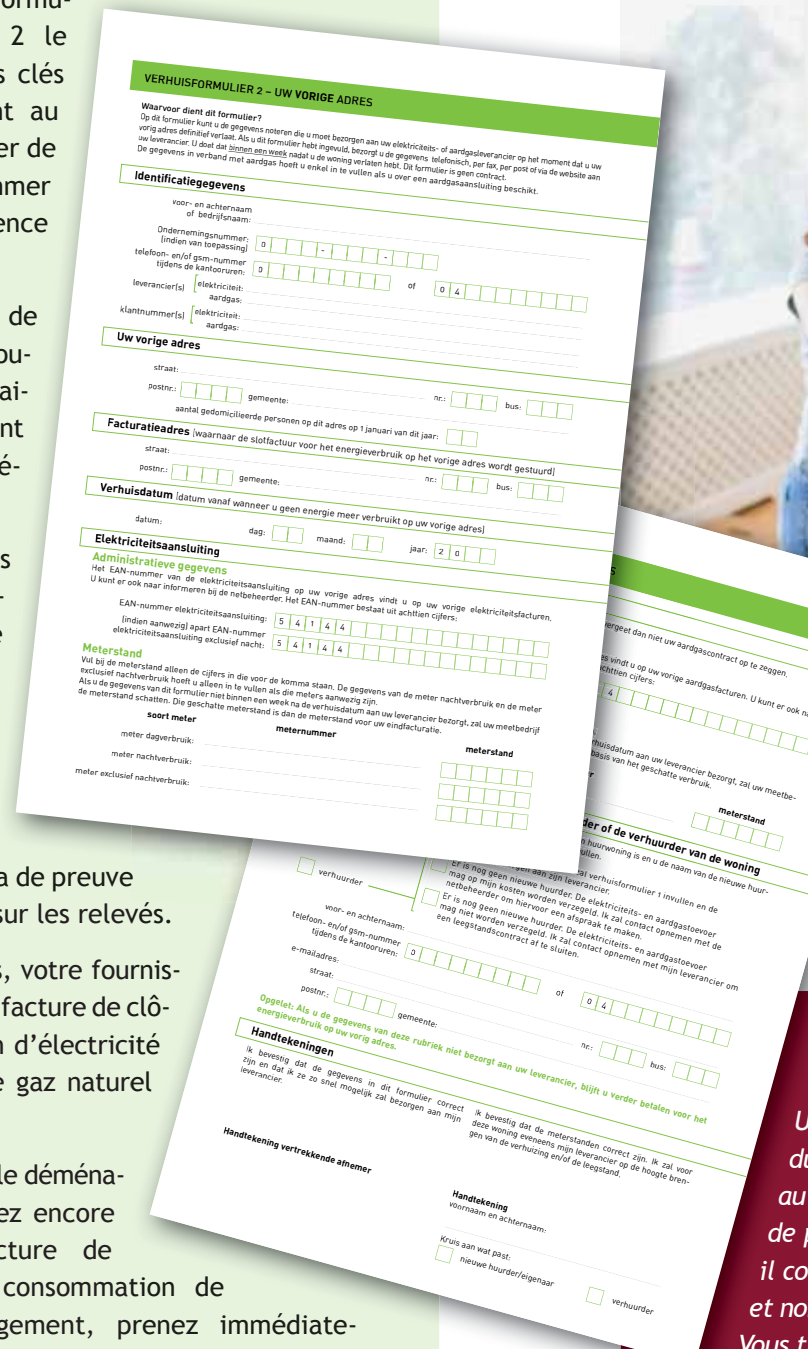
Transmettez les données du formulaire de déménagement 2 à votre propre fournisseur d'énergie dans un délai d'une semaine au maximum.

Ici encore, n'oubliez pas de faire une copie de ce document. Elle vous servira de preuve en cas de doute éventuel sur les relevés.

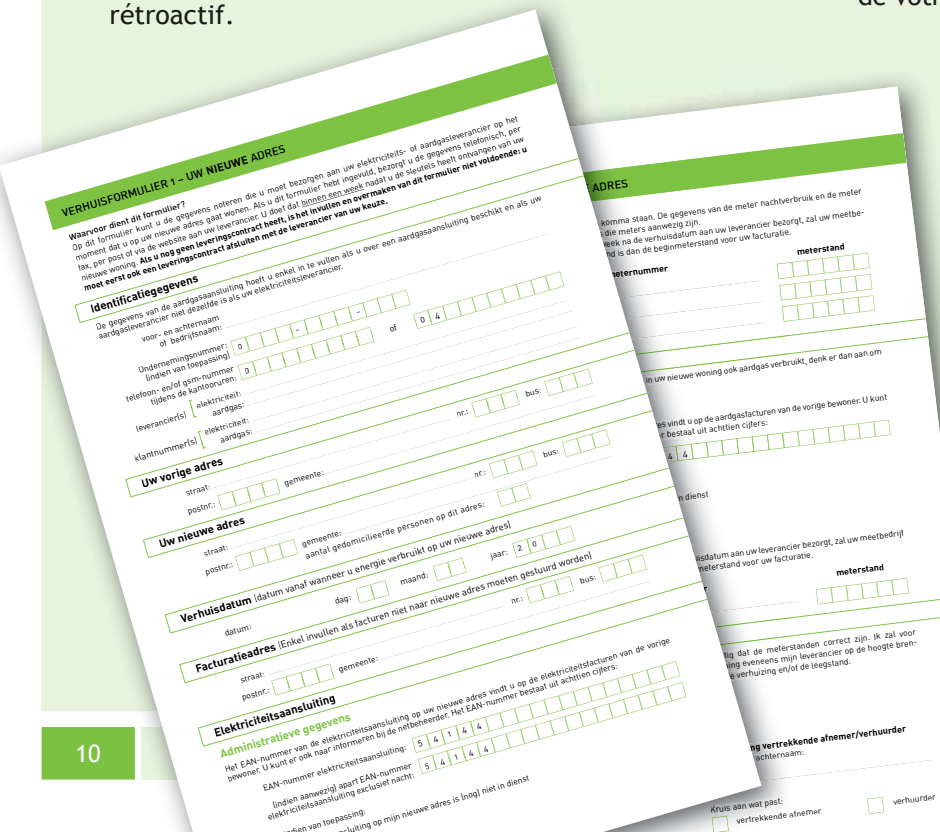
Sur la base de ces données, votre fournisseur d'énergie établira une facture de clôture pour la consommation d'électricité et/ou la consommation de gaz naturel de votre ancien logement.

Si, deux mois après le déménagement, vous n'avez encore reçu aucune facture de clôture pour la consommation de votre ancien logement, prenez immédiatement contact avec votre fournisseur d'énergie. Ce n'est qu'à la réception de votre facture de clôture que vous êtes complètement libéré de toute responsabilité concernant la consommation énergétique ultérieure à votre ancienne adresse.

Important: si vous ne transmettez pas les données exhaustives du formulaire de déménagement 2 dans les délais impartis à votre fournisseur d'énergie, la consommation d'énergie de votre ancien logement reste à votre charge, même si vous n'y habitez plus.



Bon à savoir
 En principe, toutes les parties doivent être présentes lors de la remise des clés, à l'ancienne adresse comme à la nouvelle: vous, les nouveaux ou les anciens habitants ou le propriétaire.
 Il s'agit du moment idéal pour compléter tous les formulaires requis et les faire signer par toutes les parties. Comme c'est souvent le cas, vous n'aurez plus cette occasion (suffisamment tôt) par la suite ...
 Concrètement, vous devrez compléter et signer quatre formulaires de déménagement: deux à la nouvelle adresse, deux à l'ancienne, soit un pour chaque partie.
 Vous devez donc prendre:
 • le formulaire de déménagement 1 lors du transfert à votre nouvelle adresse
 • le formulaire de déménagement 2 lors du transfert à votre ancienne adresse
 Et inversement pour l'autre partie.
Conseils
 • Il est toujours utile de se munir d'un exemplaire supplémentaire du formulaire de déménagement au cas où l'autre partie n'en posséderait pas.
 • Informez-vous avant votre déménagement auprès de votre société de distribution d'eau et de votre entreprise de télécommunication. Vous pourrez ainsi régler directement ces transferts-là aussi, pour votre ancien comme pour votre nouveau logement.



Rectification du Magazine Eandis n° 07 - page 13

Une erreur s'est glissée dans le précédent numéro du Magazine Eandis, dans le dossier sur le chauffage au gaz naturel. En page 13, nous vous recommandions de purger régulièrement vos radiateurs. À cet égard, il convient de commencer la purge au rez-de-chaussée et non aux étages supérieurs comme indiqué par erreur. Vous trouverez ci-après la version correcte de ce texte.

Purgez vos radiateurs

Dès que le froid est de retour, veillez à purger vos radiateurs. Vous augmenterez ainsi leur rendement et économiserez de l'énergie. En effet, un radiateur qui contient de l'air ne se réchauffe pas complètement. Comment purge-t-on un radiateur?

1. Coupez tout d'abord la chaudière et le circulateur. Pour ce faire, réglez le thermostat à la température minimale. Ce dernier n'envoie plus de signal, la chaudière cesse de fonctionner.

- Attendez au moins une heure afin que les bulles d'air d'ordinaire envoyées par la pompe puissent remonter à la surface.
- Commencez la purge à l'étage inférieur (quel que soit l'emplacement de la chaudière) et terminez par les radiateurs de l'étage supérieur. Tournez le petit robinet qui se situe en haut du radiateur au moyen d'une clé de purge. Fermez le petit robinet dès que l'eau coule.
- Ajoutez éventuellement de l'eau si la pression baisse. Ne dépassez jamais la pression maximale indiquée en rouge sur le manomètre.



Si vous devez purger vos radiateurs très souvent, demandez à un spécialiste de trouver la cause.

De nombreux appareils électriques continuent de consommer de l'électricité alors qu'ils sont à l'arrêt. On parle alors de consommation en veille ou consommation cachée. Les exemples les plus connus sont les téléviseurs ou les radios, sur lesquels un témoin lumineux allumé atteste de la consommation cachée. D'autres appareils consomment (inutilement) de l'électricité, même lorsqu'ils sont complètement éteints, à l'image de la cafetière électrique ou du chargeur de GSM restés branchés. Est-ce une fatalité? Loïn s'en faut!



Ne laissez pas des frais inutiles alourdir votre facture d'énergie ...

Dites non à la consommation cachée!

ALLÉGEZ VOTRE FACTURE D'ÉNERGIE

Ce sont précisément les modes veille a priori anodins qui gonflent subrepticement vos factures. Pour un ménage moyen, cette consommation cachée peut rapidement atteindre 100 euros par an. Autant de frais que vous pouvez éviter en suivant ces quelques conseils.

■ Éteignez complètement vos appareils

L'ordinateur et tous les appareils périphériques, le téléviseur et le récepteur/décodeur, l'installation stéréo, mieux vaut les éteindre complètement si vous ne les utilisez pas. Pour ce faire, tirez la fiche de la prise de courant ou utilisez une multiprise avec commutateur, qui vous permettra d'éteindre simultanément tous les appareils branchés.



■ Branchez le plus brièvement possible les chargeurs dans la prise électrique

La règle suivante s'applique à tous les petits énergivores: branchez-les le plus brièvement possible dans la prise électrique. Les chargeurs d'un mini-aspirateur, d'une brosse à dents ou d'un GSM continuent de consommer de l'électricité, même si la batterie est chargée.

■ Faites attention à la consommation en veille dès l'achat

Sur base annuelle, la consommation totale des appareils en veille peut devenir importante. Dès lors, redoublez de prudence dès l'achat: plus la consommation en veille est faible, mieux c'est.

■ Éteignez complètement les gradateurs

Les gradateurs continuent également de consommer de l'énergie, même lorsque la lumière est éteinte. Pour éviter la consommation cachée, placez un commutateur entre la prise et le gradateur. Ou tirez la prise, tout simplement.

■ Utilisez un régulateur de veille

Parfois, éteindre complètement l'appareil ou tirer la fiche n'est pas une sinécure. Dans ce cas, il vous suffit de placer un régulateur de veille entre l'appareil et la prise, ce qui permet la désactivation complète du mode veille. Ces régulateurs possèdent une puissance très faible (entre 0,1 et 0,3 watt), d'où leur consommation réduite. Il existe des régulateurs de veille pour les téléviseurs avec enregistreur de DVD, les ordinateurs et appareils périphériques et les cafetières électriques, mais aussi pour les chaudières électriques et les équipements de bureau. Étant donné que ces accessoires présentent des modes de fonctionnement divers, renseignez-vous bien au préalable. Les prix oscillent entre vingt et cinquante euros.

ANALYSEZ PLUS EN DÉTAIL LA CONSOMMATION CACHÉE DE VOS APPAREILS



■ Téléviseur

En mode veille, un téléviseur consomme en moyenne 8 watts par heure. Si vous éteignez complètement votre téléviseur (pendant 20 heures par jour), vous pouvez économiser 11 euros par an.

■ Vidéo

En mode veille, un appareil vidéo consomme en moyenne 15 watts par heure pour alimenter la mémoire interne, soit 20 euros par an environ. Les appareils économiques stockent les informations dans une mémoire distincte qui nécessite une infime quantité d'énergie.

■ Ordinateurs

Un ordinateur moderne consomme au bas mot cinq fois plus d'énergie qu'un téléviseur. De fait, il comporte non seulement un écran, mais aussi un ventilateur qui tourne en permanence et des moteurs qui entraînent le disque dur. À l'achat d'un nouvel écran, optez pour un modèle LCD (écran à cristaux liquides). Vous pourrez ainsi économiser jusqu'à 60 % d'énergie. En outre, les écrans les plus récents sont de plus en plus respectueux de l'environnement.

■ Ordinateurs portables

Un ordinateur portable est conçu de manière à consommer l'électricité avec parcimonie. De la sorte, la batterie char-

gée présente une longévité accrue. C'est plutôt au niveau du chargeur que le bât blesse. Aussi longtemps qu'il est branché dans la prise, il continue de consommer de l'électricité, et ce même si l'ordinateur portable est éteint.

■ Transformateurs

Étant donné qu'ils ne fonctionnent pas sur le 230 volts, les lampes halogènes basse tension, sonnettes de portes, baby-phones, etc. nécessitent un transformateur. Un transformateur pour éclairage halogène basse tension consomme environ 5 watts par heure. Si le commutateur se situe entre le transformateur et la lampe, le transformateur continue de consommer de l'électricité pendant que la lampe est éteinte. Placez un commutateur entre la prise électrique et le transformateur, vous pourrez ainsi tout débrancher immédiatement. Vous pouvez également tirer la fiche de l'armature. Un transformateur vorace consomme facilement l'équivalent de 25 euros par an.

À COMBIEN S'ÉLÈVE VOTRE CONSOMMATION CACHÉE?

Appareil	Consommation cachée moyenne par an	
	en kWh	en euros*
Ordinateur avec écran	144,54	27,46
Magnétoscope	109,50	20,80
Télévision	58,40	11,10
Lecteur de DVD	58,40	11,10
Modem	41,98	7,98
Réveil / radio-réveil	33,58	6,38
Installation audio	21,90	4,16
Chargeur de batterie	4,20	0,80
Total	472,49	89,78

* sur la base d'un prix unitaire de 0,19 euro/kWh.

La consommation cachée d'un consommateur moyen est comprise entre 70 et 100 euros par an. Dès lors, évitez tout gaspillage inutile et débranchez le maximum de sources de consommation cachée. Le tableau ci-dessus vous permet de déterminer combien vous pouvez épargner. Tout bénéfice pour votre porte-monnaie et pour l'environnement!

Empruntez un appareil de mesure de l'énergie dans l'un de nos 25 bureaux d'accueil.

Un appareil de mesure de l'énergie vous permet notamment de vérifier la puissance (en watts), l'électricité consommée (en kilowattheures ou kWh) et la durée d'utilisation d'un appareil. L'idéal pour connaître la consommation d'un appareil, même en veille. **Mesurer, c'est savoir.**



Vous comptez construire ou rénover?

Des centaines d'euros de primes pour les consommateurs économes

Face à la flambée des prix de l'énergie et aux changements climatiques, l'utilisation rationnelle de l'énergie (URE) constitue plus que jamais un impératif. Envisagez-vous la construction d'une nouvelle habitation ou la rénovation d'une habitation existante? Lisez rapidement ce qui suit, car en 2009 aussi Eandis offre des primes à l'investissement dans l'URE, selon une approche nouvelle.

PRIMES 2009 POUR LES NOUVELLES CONSTRUCTIONS

Les nouvelles constructions font l'objet d'une tout autre approche en 2009 via l'instauration d'une **prime globale de performance énergétique**. Il s'agit d'une prime variant suivant le niveau de performance énergétique de votre habitation.

En 2009, les nouvelles constructions ne peuvent plus prétendre à des primes URE isolées que pour le seul achat d'un **sèche-linge au gaz naturel** (250 euros) ou l'installation d'un **système domotique** (100 euros).

Aperçu des primes domestiques 2009 pour les nouvelles constructions

Performance énergétique	Maison individuelle		Appartement	
	Sans chauffe-eau solaire	Avec chauffe-eau solaire	Sans chauffe-eau solaire	Avec chauffe-eau solaire
80	€ 400	€ 700	€ 200	€ 500
70	€ 700	€ 1 000	€ 300	€ 600
60	€ 1 000	€ 1 300	€ 400	€ 700
50	€ 1 400	€ 1 700	€ 600	€ 900
40	€ 1 800	€ 2 100	€ 800	€ 1 100
30	€ 2 300	€ 2 600	€ 1 100	€ 1 400
20	€ 2 800	€ 3 100	€ 1 400	€ 1 700
10	€ 3 300	€ 3 600	€ 1 700	€ 2 000
0	€ 3 800	€ 4 100	€ 2 000	€ 2 300

Niveau de performance énergétique: de quoi s'agit-il?

Le niveau de performance énergétique est la mesure de la consommation énergétique de l'habitation et de ses installations fixes. Le score énergétique de votre habitation figure sur le certificat de performance énergétique obligatoire pour les nouvelles constructions depuis le 1er janvier 2006.

Plus le niveau de performance énergétique est bas, plus la consommation en énergie est faible, au même titre que la facture d'énergie. Les autorités ont défini une norme pour chaque nouvelle construction, en l'occurrence un niveau de performance énergétique de 100 au maximum. Mais peut-être votre habitation est-elle déjà en dessous? Pour notre part, nous vous octroierons des primes sous la barre des 80. Au fur et à mesure que le niveau baisse, la prime augmente.

Pour le niveau 80, la prime s'élève à 200 euros pour un appartement et 400 euros pour une maison individuelle. Si votre habitation atteint le niveau 70, il s'agit de 300 et 700 euros respectivement. Pour un niveau 30, ces montants peuvent atteindre 1 100 et 2 300 euros, voire 2 000 et 3 800 euros pour le niveau 0!

Mieux encore: si votre habitation est également équipée d'un chauffe-eau solaire, la prime est majorée de 300 euros, qu'il s'agisse d'une maison ou d'un appartement.

Concrètement, les primes augmentent progressivement à mesure que le niveau de performance énergétique diminue. Chaque palier fait l'objet d'une prime distincte, si bien que le montant final diffère selon que vous vous situez à 70, 69, 68, 67 et ainsi de suite.

Vous trouverez un aperçu complet des primes (pour chaque niveau de performance énergétique) sur www.eandis.be.

PRIMES 2009 POUR LES HABITATIONS EXISTANTES

Pour les habitations existantes (raccordées depuis au moins **trois ans** au réseau de distribution d'électricité), les primes proposées restent pratiquement identiques à celles de 2008. Seules quelques primes sont supprimées, à savoir celles des ampoules économiques, des pommeaux de douche économiques, de l'isolation des tuyaux et des feuilles isolantes pour radiateurs. Bref, pas vraiment les plus lourds investissements.

Désormais, en revanche, vous recevrez également une prime de 700 euros pour un appartement rénové selon la norme maison passive.

JUSQUE QUAND LES PRIMES 2008 SONT-ELLES VALABLES?

Si vous voulez encore bénéficier des primes 2008, la facture doit être établie en 2008 et la demande envoyée avant le 1er juillet 2009.

Pour les nouvelles constructions, vous pouvez encore choisir en 2008 entre une combinaison de primes distinctes ou une prime globale pour le niveau de performance énergétique.

COMMENT OBTENIR UNE PRIME AUPRÈS D'EANDIS?

Remplissez un formulaire **électronique** via notre site web ou demandez un formulaire de prime via notre numéro général 078 35 35 34. Vous pouvez également vous rendre dans l'un de nos bureaux d'accueil.

Si vous remplissez toutes les conditions, que vous avez fourni les données requises et avez joint toutes les annexes demandées, vous serez informé par écrit de l'octroi de la prime par virement sur votre compte bancaire.

Vous trouverez les conditions générales et les formulaires de demande pour les primes URE 2009 à partir du 1er janvier 2009 sur le site web www.eandis.be.

Aperçu des primes URE domestiques 2009 pour les habitations existantes

Chauffage	Chaudière à condensation au gaz naturel	125 euros
	Pompe à chaleur	minimum 850 euros maximum 1 680 euros
	Chauffe-eau solaire pour eau chaude sanitaire et chauffage domestique	75 euros/m ² * minimum 525 euros maximum 1 500 euros
	Vanne thermostatique sur radiateur	5 euros/unité
Eau chaude	Chauffe-eau solaire uniquement pour eau chaude sanitaire	75 euros/m ² * minimum 525 euros
	Chauffe-eau de cuisine au gaz naturel	100 euros
Isolation et ventilation	Système de ventilation avec récupération de chaleur	150 euros
	Vitrage superisolant	10 euros/m ²
	Isolation de toiture	4 ou 2 euros/m ² **
	Isolation des murs extérieurs	4 ou 2 euros/m ² **
Gestion énergétique	Pare-soleil extérieur	10 euros/m ²
	Domotique	150 euros
	Transformation maison individuelle selon la norme maison passive	2 000 euros
Autres	Nouveau! Transformation appartement selon la norme maison passive	700 euros
	Sèche-linge au gaz naturel	250 euros

* 75 euros par m² de capteur solaire.

** 2 euros/m² si le demandeur pose lui-même l'isolation.





La facture d'énergie: que payez-vous précisément?

LA FACTURE DE CONSOMMATION

La plupart des clients résidentiels paient à leur fournisseur d'énergie une facture mensuelle intermédiaire, si bien que les coûts énergétiques annuels sont répartis sur douze mensualités. De la sorte, vous ne devez pas tout déboursier en une seule fois.

Le relevé annuel des compteurs permet de connaître la consommation effective pour une année donnée, puis de vous envoyer la facture. Cette dernière comporte deux données essentielles.

1. Combien avez-vous consommé?

C'est ce que nous disent les relevés. La facture de consommation indique le dernier relevé et celui de l'année précédente, la différence entre les deux étant le nombre de kilowattheures (kWh) consommés.

2. Quel est le prix unitaire?

Il s'agit du tarif à payer en centimes d'euro par kilowatt-heure (c/kWh). Ce tarif peut différer d'un fournisseur d'énergie à l'autre et en fonction des fluctuations économiques générales du prix de l'énergie.

QUE COMPREND LE PRIX UNITAIRE?

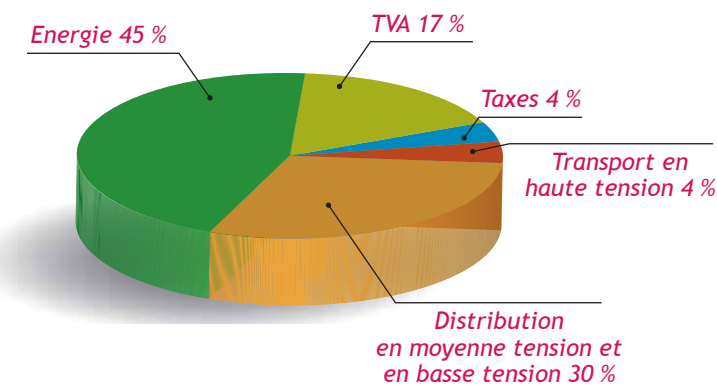
Votre fournisseur d'énergie envoie la facture. Mais ceci ne signifie pas que le montant intégral lui revient. De fait, le prix unitaire ne porte pas seulement sur le coût de l'électricité ou du gaz naturel.

Ce prix couvre également tous les aspects secondaires tels que la production ou l'importation de l'énergie, mais aussi la pose et l'entretien des réseaux et l'acheminement de l'énergie au client. En outre, la facture comprend également les surcharges et taxes imposées par les autorités.

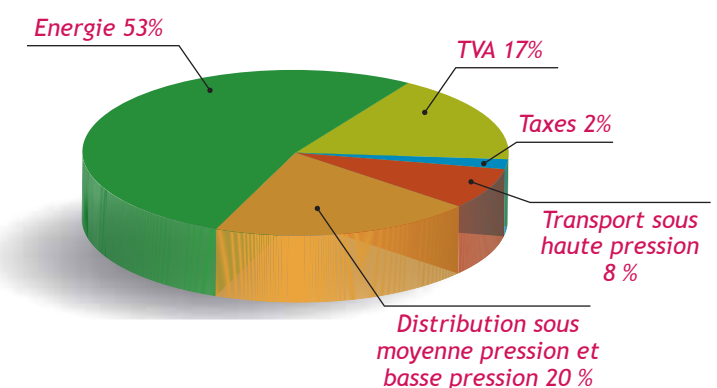
La facture d'énergie du client comporte l'ensemble de ces éléments. Au final, le montant payé par le client sera réparti entre toutes les parties concernées.

Le prix unitaire en détail

Composition du prix de l'électricité



Composition du prix du gaz naturel



COÛTS DE LA DISTRIBUTION

Les tarifs du réseau de distribution comprennent tous les frais nécessaires à l'exécution des missions des gestionnaires de réseau de distribution, ce qui s'étend bien au-

delà de l'acheminement de l'électricité et du gaz chez le client. Il suffit de penser aux missions sociales et à la promotion des économies d'énergie. Veuillez consulter la rubrique *Eandis, plus proche que vous ne le pensiez* en page 21 du présent numéro pour découvrir plus en détail les missions des gestionnaires de réseau de distribution.

Nous ne déterminons pas nous-mêmes les tarifs du réseau de distribution. Les autorités fédérales ont confié l'approbation de ces tarifs à la Commission de régulation de l'électricité et du gaz (CREG). Les tarifs du réseau de distribution 2008 au sein du périmètre d'action d'Eandis comptent cependant parmi les plus faibles de Belgique.

Les tarifs du réseau de distribution constituent environ 30 % du prix de l'électricité et quelque 20 % du prix du gaz. Chaque hausse ou baisse du tarif du réseau de distribution exerce donc une influence sur environ un tiers ou un cinquième du prix final de l'électricité et du gaz. Mais ce n'est pas tout ...

MAÎTRISE DES COÛTS

Les coûts de distribution peuvent être répartis en deux groupes majeurs: les coûts gérables et non gérables.

► Les **coûts non gérables** incluent tous les aspects tributaires des autorités comme les taxes, les impôts, les diminutions de coûts, les promotions de l'utilisation rationnelle de l'énergie et les obligations de service public à caractère social (par exemple, les services concernant les compteurs à budget). Les diverses obligations à caractère social se sont multipliées ces quatre dernières années. Eandis n'a aucun impact sur les coûts y afférents.

► Les **coûts gérables** comprennent les frais opérationnels comme les salaires et les charges sociales, l'achat de biens et de services, etc. C'est le seul poste pour lequel les gestionnaires de réseau de distribution et Eandis ont voix au chapitre. Les coûts gérables ont enregistré un net recul entre 2004 et 2008, soit -20,5 % pour l'électricité et -14,1 % pour le gaz naturel. Cette baisse est due, entre autres, aux mesures politiques des mandataires communaux et autres siégeant au sein des organes de direction de votre gestionnaire de réseau de distribution.

Les coûts gérables, autrement dit la partie du prix unitaire sur laquelle Eandis peut réaliser des économies, s'élève à environ 6 % du prix total que le client paie pour l'électricité ou le gaz naturel.

En définitive, tous les efforts que nous déployons en vue d'une réduction des coûts profitent aux familles et aux entreprises en Flandre.

CONCOURS

■ Questions principales

Plutôt facile pour ceux qui ont lu attentivement le magazine Eandis.

Cochez la bonne réponse à chacune des quatre questions ci-dessous. Bonne chance!

- ▶ Les lampes économiques ont une durée de vie de 15 000 heures. Quelle est la durée de vie moyenne d'une lampe à incandescence?
 1 500 heures 5 000 heures
- ▶ Quelles économies pouvez-vous réaliser par an en éteignant le mode veille de votre téléviseur?
 11 euros 7 euros
- ▶ Quelle prime URE pouvez-vous obtenir si votre maison neuve a un niveau de performance énergétique de 30 et est en outre équipée d'un chauffe-eau solaire?
 2 600 euros 1 300 euros
- ▶ Eandis raccorde les habitations au réseau de gaz naturel à basse pression.
 vrai faux

■ Question subsidiaire

Combien d'appels auront abouti à notre numéro de téléphone général 078 35 35 34 au cours de l'année 2008?

appels.

Les réponses correctes et le nom des gagnants à ce concours seront publiés dans notre prochain magazine Eandis.

GAGNANTS

>>> Suite

Gagnent une photo infrarouge de leur habitation:

Louis Brusselmans, Hamme
Roel Canaerts, Heist-op-den-Berg
Jean Demuylder, Aartselaar
Etienne Oosterlinck, Gijzenzele
Fanny Van Delsen, Bambrugge
Rita Vanelslander, Sint-Andries
Gabriël Vansielegheem, Assebroek
Rita Verlinde, Boezinge
Igor Vernelen, Wilrijk
Denise Wijfels, Kuurne

Gagnent un thermomètre électronique:

Paul Barbé, Merksem
Michel Coussens, Oostrozebeke
Aimé De Craecker, Sint-Kruis
Lucien De Lust, Oosterzele
Gisela De Smit, Vrasene
Sarah De Vijlder, Dendermonde

Eddy De Waele, Lokeren
Anne Dedecker, Oostende
Hilde Dehaene, Vleteren
Cristiaan Dekyvere, Ingelmunster
Nadine Denckens, Oelegem
Beatrijs Devriese, Roeselare
Myriam Dhaene, Gullegem
Paul Dick, Dikkelvenne
Odette Eneman, Assebroek
Ludo Evers, Wijnegem
Maria Francken, Wuustwezel
Marc Gesquiere, Poperinge
Delphina Janssens, Walem
Lucien Lapeijns, Mechelen
Margriet Lewijlle, Voormezele
Dirk Mahieu, Geluwe
Mary Ann Masschelein, Gent
François Michiels, Linkebeek
André Murez, Kluisbergen
Jos Peeraer, Kontich
Karen Pouseele, Brugge
Christelle Rogiers, Zwevegem

Jacques Rouseu, Ieper
Gina Schokaert, Massemen
Luc Segers, Lokeren
Jozef Segers, Boom
Geert Sorgeloos, Ninove
Liselotte Tessier, Roeselare
Leonie Van Boxstael, Sint-Lievens-Houtem
Thomas Van De Wiele, Kortrijk
Johan Van Der Linden, Herzele
Celine Van Der Meulen, Zottegem
Wim Van Goethem, Berchem
Godelieve Van Hespen, Zele
Viviane Van Poppel, Schilde
Gerda Van Puyenbroek, Heist-op-den-Berg
Patrick Van Stichel, Buggenhout
Ingrid Vanderpoele, Lichtervelde
Edwina Vanhoutte, Sint-Andries
Jan Vansteenkiste, Roeselare
Laetitia Verdeyen, Londerzeel
Eugeen Verloes, Affligem
Frank Wets, Dworp
Maria Zoons, Zwijndrecht

EANDIS, PLUS PROCHE QUE VOUS NE LE PENSIEZ



Eandis, plus proche que vous ne le pensiez

■ Qui sommes-nous?

Eandis exerce ses activités dans 239 communes de Flandre, de la Côte à la Campine, et emploie quelque 3 700 collaborateurs.

L'électricité et le gaz naturel sont acheminés chez le client via un réseau de câbles et de canalisations. La mission principale des gestionnaires de réseau consiste à gérer ce réseau.

En Flandre, huit gestionnaires de réseau de distribution font appel à Eandis pour mener à bien leurs missions d'exploitation: Gaselwest, IGAO, IMEA, Imewo, Intergem, Iveka, Iverlek et Sibelgaz.

■ Que faisons-nous?

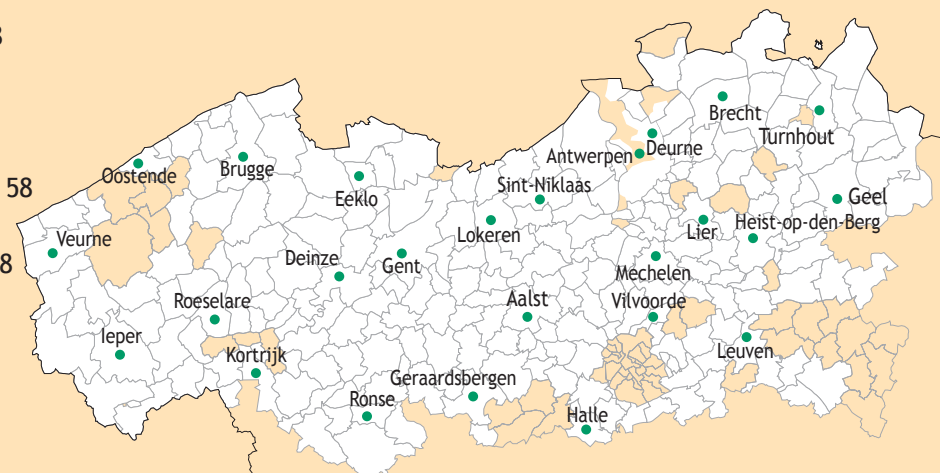
L'énergie est un besoin de base pour tous.

Nuit et jour, nous acheminons l'électricité et le gaz naturel vers tous les clients résidant dans notre zone d'activité, de manière fiable et sûre, dans le respect de l'homme et de l'environnement.

Dans le cadre de notre mission sociale, nous favorisons l'utilisation rationnelle de l'énergie et nous organisons l'alimentation en énergie des personnes en difficulté de paiement.

Bureaux d'accueil

- 1500 Halle, Louis Vanbeverenstraat 27
- 1800 Vilvoorde, Tuchthuisstraat 2
- 2018 Antwerpen, Appelmansstraat 12-14
- 2100 Antwerpen (Deurne), Merkssemsteenweg 233
- 2220 Heist-op-den-Berg, Boudewijnlaan 20
- 2300 Turnhout, Koningin Elisabethlei 38
- 2440 Geel, Dokter Van de Perrestraat 218
- 2500 Lier, Kantstraat 6
- 2800 Mechelen, Elektriciteitstraat 70
- 2960 Brecht, Lessiusstraat 18
- 3012 Leuven (Wilsela), Aarschotsesteenweg 58
- 8000 Brugge, Scheepsdalelaan 56
- 8400 Oostende, Hendrik Serruyslaan 66-68
- 8500 Kortrijk, Meensestraat 91
- 8630 Veurne, Ieperse Steenweg 1
- 8800 Roeselare, Meensesteenweg 5
- 8900 Ieper, Stationsstraat 39
- 9000 Gent, Sint-Pietersnieuwstraat 62
- 9100 Sint-Niklaas, Heistraat 88
- 9160 Lokeren, Oud-Strijderslaan 3
- 9300 Aalst, Dendermondsesteenweg 75
- 9500 Geraardsbergen, Kaai 15
- 9600 Ronse, Zonnestraat 55
- 9800 Deinze, Gentpoortstraat 20
- 9900 Eeklo, Molenstraat 58



Heures d'ouverture:

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

Le guichet électronique sur www.eandis.be

- Vous souhaitez transmettre vos relevés?
- Vous avez besoin d'un raccordement pour votre nouvelle maison?
- Vous désirez introduire une demande pour une prime URE?
- Ou signaler un réverbère défectueux?

Il n'est pas indispensable, pour cela, de vous rendre dans un de nos bureaux d'accueil. Vous pouvez le faire de façon simple et rapide sur www.eandis.be.

Vous pouvez accéder directement à ce guichet à partir de la page d'accueil du site. Un simple clic et vous trouvez immédiatement ce que vous cherchez. On ne peut plus pratiquer ...

Comment nous contacter?

078 35 35 34 Numéro général

Appelez ce numéro pour:

- toute question concernant de nouveaux raccordements
- le renforcement de raccordements, le déplacement et le remplacement de compteurs
- toute question sur le relevé de compteurs
- toute question sur l'utilisation rationnelle de l'énergie
- toute question sur les compteurs à budget et les services du fournisseur social.

Ce numéro est joignable en semaine de 8 h à 20 h et le samedi de 9 h à 13 h.

0800 65 0 65 Odeur de gaz

Ce numéro est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour signaler une odeur de gaz. Ces appels sont traités en priorité.

078 35 35 00 Pannes et défaillances

Composez ce numéro pour signaler toute panne ou défaillance sur le réseau de l'électricité ou du gaz naturel.

Ce numéro est joignable 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.



0477 77 70 80 Les sourds et les malentendants

Les sourds et malentendants peuvent envoyer un message codé par SMS en cas d'odeur de gaz, de panne et de défaillance au 0477 77 70 80.

Pour de plus amples informations: www.eandis.be.

0800 6 35 35 www.straatlampen.be Éclairage public défectueux

Vous avez repéré un réverbère défectueux? Communiquez-nous l'emplacement du luminaire (par téléphone ou sur le site Internet). La panne sera réparée dans les plus brefs délais.

0800 6 00 01 Service de médiation

Vous avez une réclamation concernant le service d'Eandis? Dans ce cas, prenez tout d'abord contact avec nos services via le numéro d'appel général. Dans l'impossibilité de trouver une solution, adressez-vous au service de médiation d'Eandis.

Le service de médiation est joignable en semaine de 8 h à 20 h et le samedi de 9 h à 13 h. Vous avez également la possibilité d'envoyer un courrier ou un mail via le site web:

- Service de médiation/Ombudsdienst Eandis - Postbus 60 - 9090 Melle
- www.eandis.be > À propos d'Eandis > Médiation



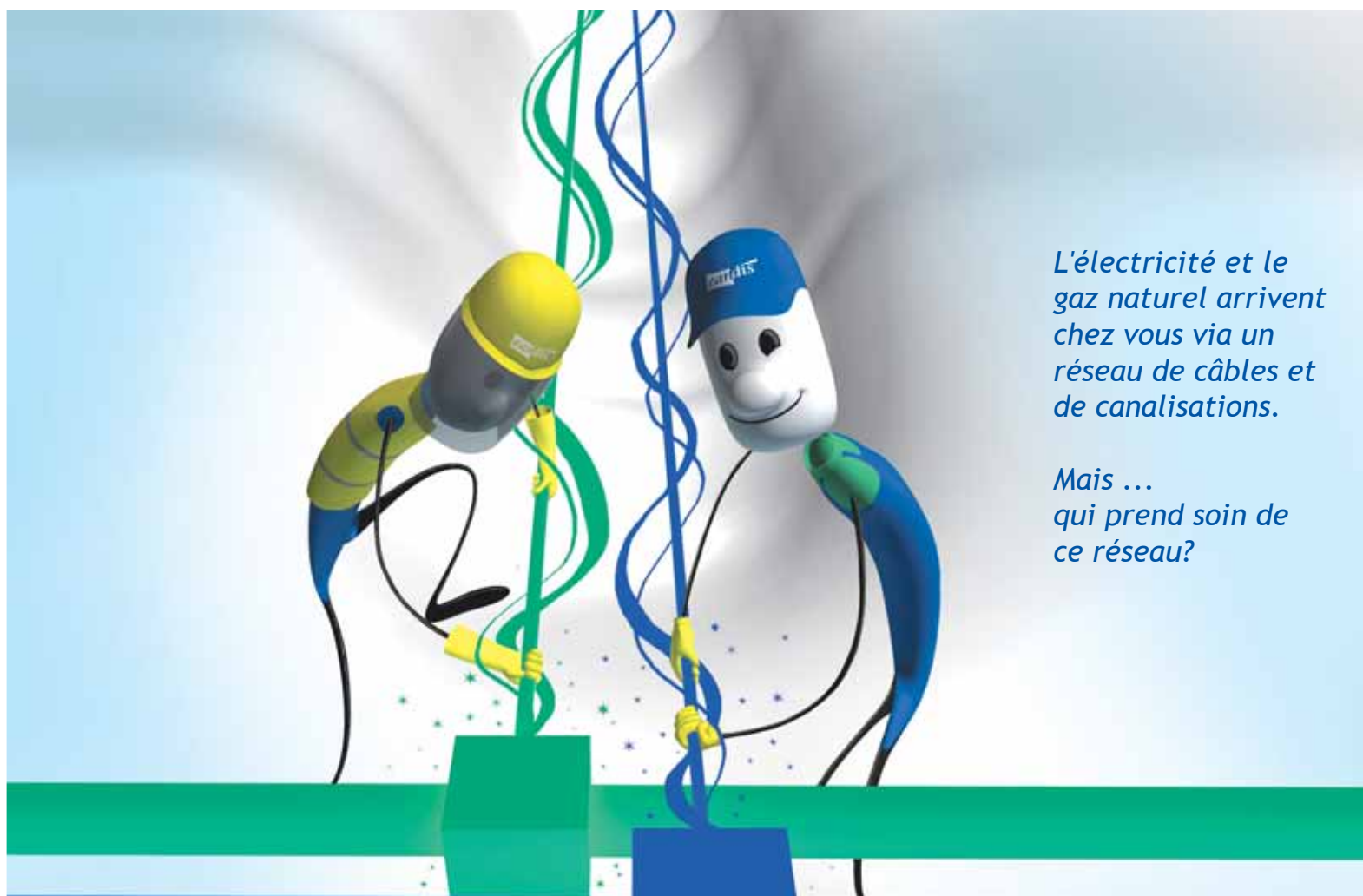
VOICI CE QUE FAIT EANDIS

- Effectuer des travaux de raccordement
- Relever les compteurs
- Donner des conseils sur l'utilisation rationnelle de l'énergie (URE) et octroyer des primes URE
- Acheminer l'électricité jusque chez le client via le réseau moyenne et basse tension
- Acheminer le gaz naturel jusque chez le client via le réseau moyenne et basse pression
- Effectuer des travaux sur les réseaux de distribution
- Résoudre les pannes et les incidents techniques sur le réseau
- Entretien et réparer l'éclairage public dans les rues
- Placer des compteurs à budget et assurer le service du fournisseur social



VOICI CE QU'EANDIS NE FAIT PAS

- Produire de l'énergie. Cette tâche revient aux producteurs.
- Vendre de l'énergie. Cette tâche est réservée aux fournisseurs d'énergie.
- Conclure des contrats de fournisseur. Cette tâche est réservée aux fournisseurs d'énergie.
- Transporter l'électricité sur le réseau haute tension. Cette tâche est réservée au gestionnaire du réseau de transmission Elia.
- Transporter le gaz naturel sur le réseau haute pression. Cette tâche est réservée à l'entreprise de transport Fluxys.
- Travailler aux installations d'électricité et de gaz naturel dans les habitations. Cette tâche est réservée à l'installateur.
- Réparer des appareils électroménagers. Cette tâche est généralement prise en charge par le service clientèle du fabricant.
- Réparer l'éclairage public le long des autoroutes et des routes régionales.



L'électricité et le gaz naturel arrivent chez vous via un réseau de câbles et de canalisations.

Mais ... qui prend soin de ce réseau?

www.eandis.be



eandis