

Persmededeling - 17 juni 2008

Klantenkantoor Iverlek voortaan op Eandissite te Mechelen

Eandis heeft voor de gemengde distributienetbeheerder Iverlek (elektriciteit en aardgas) een nieuw klantenkantoor geopend aan de Elektriciteitsstraat 70 te Mechelen. Dit klantenkantoor vervangt het voormalige kantoor aan de Kraanstraat 3-5 eveneens te Mechelen, dat inmiddels werd gesloten.

Het nieuwe klantenkantoor is geïntegreerd in het bestaande infrastructuurgebouw van Eandis. De aanwezigheid van alle betrokken diensten is een opportuniteit waardoor de dienstverlening efficiënter zal verlopen. In het klantenkantoor kan men terecht voor informatie rond aansluitingsvoorwaarden i.v.m. aardgas en elektriciteit, rationeel energiegebruik, procedures bij betaalproblemen en de oplading van de budgetmeterkaart.

De gemengde distributienetbeheerders zoals Iverlek hebben een specifieke dienstverlening en de klantenkantoren die door Eandis worden uitgebouwd, spelen daarin een belangrijke rol. Naast het aanbod van een moderne dienstverlening door middel van een callcenter en websites, blijft er immers een reële behoefte aan persoonlijk contact.

In het klantenkantoor kan men terecht voor alle vragen die verband houden met netten en aansluitingen elektriciteit en aardgas. Wie in de (ver)bouwfase zit, heeft behoefte aan duidelijke informatie over zijn nieuwe aansluiting, de noodzakelijke voorwaarden, de termijnen van uitvoering en de prijs. Maar ook voor bestaande aansluitingen kan er behoefte zijn aan informatie of aan bepaalde wijzigingen zoals een verzwarende, een verplaatsing of een wegname van een meter.

In het klantenkantoor kan men een REG-adviseur ontmoeten. Die geeft specifiek advies over acties die rond REG worden gevoerd, over energiebesparende technieken en over de REG-premies. Dit is vooral van belang voor wie bouwt of verbouwt.

Alles wat te maken heeft met de energielevering en de facturering, is geen opdracht voor Iverlek maar voor de verschillende energieleveranciers.

Distributienetbeheerders hebben wel een rol als 'sociale leverancier'. Bij huishoudelijke afnemers die door hun leverancier worden opgezegd en geen nieuwe stroom- en/of gasleverancier vinden, zal de distributienetbeheerder van de gemeente waar de afnemer woont, vanaf het einde van de opzegtermijn verplicht instaan voor de levering van elektriciteit en/of aardgas. Bij wanbetaling zal bij de opgezegde afnemer de elektriciteitsmeter worden vervangen door een budgetmeter. Een budgetmeter voor gas is nog in de ontwikkelingsfase.

In de klantenkantoren kan men eveneens terecht voor alle informatie rond de procedures bij betaalproblemen en de installatie van budgetmeters. Zo'n budgetmeter werkt met een betaalkaart die eerst voor een bepaald bedrag moet worden opgeladen, vooraleer er verbruik mogelijk is. Dit moet de klant helpen de schulden niet verder te laten oplopen. Voorlopig geldt dit alleen nog maar voor elektriciteit omdat een budgetmeter voor gas nog in ontwikkeling is. In alle klantenkantoren staat een oplaadterminal om de kaart van de budgetmeter op te laden. Bovendien zijn in het distributiegebied nog eens oplaadterminals geïnstalleerd in een aantal OCMW- of gemeentegebouwen.

Openingsuren klantenkantoren

	Voormiddag	Namiddag
Maandag	8.30 tot 12 uur	12.30 tot 16 uur
Dinsdag	Gesloten	14 tot 18 uur
Woensdag	8.30 tot 12 uur	Gesloten
Donderdag	8.30 tot 12 uur	12.30 tot 16 uur
Vrijdag	8.30 tot 12 uur	12.30 tot 16 uur

Contactmogelijkheden

Algemeen nummer

078 35 35 34

Werkdagen van 8 tot 20 uur, zaterdag van 9 tot 13 uur.

Op dit nummer kunt u terecht voor:

- vragen over nieuwe aansluitingen
- verzwaren van aansluitingen, verplaatsen en vervangen van meters
- vragen over rationeel energiegebruik (REG)
- vragen over budgetmeters en diensten sociale leverancier
- opneming meterstand
- overige vragen.

Gasreuk

0800 65 0 65

24 uur op 24, 7 dagen op 7

Op dit nummer kan een gasreuk worden gemeld.

Oproepen worden prioritair behandeld.

Storingen en defecten

078 35 35 00

24 uur op 24, 7 dagen op 7

Voor het melden van storingen en defecten op het elektriciteits- of aardgasnet.

Doven en slechthorenden kunnen gasreuk, storingen en defecten melden via een sms-codebericht naar

0477 777 080

Defecte straatlampen

www.straatlampen.be

24 uur op 24, 7 dagen op 7

0800 6 35 35

Steeds de volledige adresgegevens van de lamp en zo mogelijk ook het identificatienummer van de paal vermelden.

Ombudsdienst

0800 600 01

Werkdagen van 8 tot 20 uur, zaterdag van 9 tot 13 uur.

Websites

www.iverlek.be

www.eandis.be

Klantenkantoren Iverlek

- 1500 Halle, Louis Van Beverenstraat 27
- 2220 Heist-op-den-Berg, Boudewijnlaan 20
- 2800 Mechelen, Elektriciteitsstraat 70
- 3012 Wilsele-Leuven, Aarschotsesteenweg 58

Perscontact Eandis:

Jean-Pierre Blomme

tel 03 280 07 29 - gsm 0476 52 21 15

e-mail: jean-pierre.blomme@eandis.be

www.eandis.be