

17 juin 2008

Le bureau d'accueil d'Iverlek à Malines désormais sur le site d'Eandis

Eandis a ouvert, à Malines, un nouveau bureau d'accueil pour le gestionnaire de réseau de distribution Iverlek (électricité et gaz naturel). Le nouveau bureau est situé Elektriciteitsstraat 70 à Malines et remplace l'ancien bureau d'accueil qui se trouvait Kraanstraat 3-5, à Malines également, et qui a été fermé.

Le nouveau bureau d'accueil est intégré dans l'infrastructure existante d'Eandis. La présence de tous les services concernés constitue une opportunité permettant un service à la clientèle plus efficace. Dans le bureau d'accueil, les clients pourront s'informer notamment sur les conditions de raccordement aux réseaux de gaz naturel et d'électricité, sur l'utilisation rationnelle de l'énergie et sur les procédures en cas de difficultés de paiement. Ils pourront également s'y présenter pour recharger la carte du compteur à budget.

Les gestionnaires de réseau de distribution mixtes, tel Iverlek, offrent une palette de services spécifiques et le vaste réseau de bureaux d'accueil développé par Eandis y joue un rôle important. En effet, à côté des canaux de communication modernes comme le call center ou le site Internet, subsiste un besoin réel de contacts personnels.

Un bureau d'accueil peut être consulté pour toutes les questions relatives aux réseaux et aux raccordements à l'électricité et au gaz naturel. Les personnes qui construisent un nouveau logement ont besoin d'informations claires à propos de leur raccordement, des conditions indispensables, des délais de réalisation des interventions et du prix. Mais pour les raccordements existants, ce besoin d'information est également présent ou il peut y avoir une nécessité de faire certaines modifications comme par exemple un renforcement, un déplacement ou un retrait de compteur.

Il est également possible de rencontrer un conseiller URE au bureau d'accueil. Celui-ci fournit des conseils spécifiques à propos d'actions menées autour de l'utilisation rationnelle de l'énergie, à propos de techniques permettant d'économiser de l'énergie et des primes URE. Cet aspect est surtout important pour les clients qui construisent ou rénovent.

Tout ce qui concerne la fourniture d'énergie et la facturation de celle-ci, n'est pas du ressort d'Iverlek mais bien des différents fournisseurs d'énergie.

Les gestionnaires de réseau de distribution ont cependant une mission de fournisseur social. Dans le cas des utilisateurs résidentiels dont le contrat est résilié par leur fournisseur et qui ne retrouvent pas de nouveau fournisseur d'électricité ou de gaz, le gestionnaire de réseau de distribution de la commune où demeure l'utilisateur sera tenu d'assurer – à partir de la fin de la période de préavis – la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel.

En cas de défaut de paiement, le compteur d'électricité sera remplacé par un compteur à budget chez l'utilisateur dont le contrat vient d'être résilié.

Les clients résidentiels peuvent se rendre dans les bureaux d'accueil pour toute information concernant les procédures en matière de difficultés de paiement et l'installation de compteurs à budget. Les compteurs à budget fonctionnent à l'aide de cartes de paiement qui doivent en première instance être chargées pour un certain montant avant de pouvoir être utilisées. Cette procédure est sensée arrêter l'évolution exponentielle des dettes du client. Provisoirement, ce système existe uniquement pour l'électricité parce que le concept du compteur à budget pour le gaz est encore dans sa phase de développement.

Dans tous les bureaux d'accueil, il y a un terminal de rechargement permettant d'approvisionner la carte des compteurs à budget. Par ailleurs, des terminaux de rechargement ont également été installés dans différents bâtiments communaux ou du CPAS.

Heures d'ouverture des bureaux d'accueil

	Matinée	Après-midi
Lundi	8h30 à 12h00	12h30 à 16h00
Mardi	Fermé	14h00 à 18h00
Mercredi	8h30 à 12h00	Fermé
Jeudi	8h30 à 12h00	12h30 à 16h00
Vendredi	8h30 à 12h00	12h30 à 16h00

Possibilités de contact

Numéro d'appel général

078 35 35 34

Jours ouvrables de 8 à 20 heures, samedi de 9 à 13 heures.

Vous pouvez appeler ce numéro pour :

- des questions à propos de nouveaux raccordements,
- du renforcement de raccordements, du déplacement et du remplacement de compteurs,
- des questions à propos de l'utilisation rationnelle de l'énergie (URE),
- des questions à propos des compteurs à budget et pour les services du fournisseur social,
- le relevé d'un compteur,
- d'autres questions.

Odeur de gaz

0800 65 0 65

24 heures sur 24, 7 jours sur 7

Toute odeur de gaz suspecte peut être signalée à ce numéro.

Ces appels sont traités de façon prioritaire.

Pannes et défaillances

078 35 35 00

24 heures sur 24, 7 jours sur 7

Pour signaler les dysfonctionnements et les pannes sur les réseaux d'électricité et de gaz naturel.

Les **sourds et malentendants** peuvent signaler une odeur de gaz ou une panne via un message codé par sms au

0477 777 080

Eclairage public défectueux

www.straatlampen.be

24 heures sur 24, 7 jours sur 7

0800 6 35 35

Toujours signaler les données complètes relatives à l'adresse de la lampe et si possible également le numéro d'identification du poteau.

Service de médiation

0800 600 01

Jours ouvrables de 8 à 20 heures, samedi de 9 à 13 heures.

Sites Internet

www.eandis.be

www.gaselwest.be

Bureaux Iverlek

- 1500 Hal, Louis Van Beverenstraat 27
- 2220 Heist-op-den-Berg, Boudewijnlaan 20
- 2800 Malines, Elektriciteitsstraat 70
- 3012 Wilsele (Louvain), Aarschotsesteenweg 58

Contact presse Eandis :

Jean-Pierre Blomme

Tél. 03 280 07 29 – GSM 0476 52 21 15

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

www.eandis.be

Eandis est la société d'exploitation opérant pour les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel Gaselwest, IGAO, IMEA, Imewo, Intergem, Iveka, Iverlek et Sibelgaz.

