

Persmededeling - 25 januari 2008

Gaselwest en Eandis openen nieuw klantenkantoor in Veurne

Op vrijdag 25 januari 2008 opende Eandis een nieuw klantenkantoor aan de Ieperse Steenweg 1 te Veurne, voor distributienetbeheerder Gaselwest. De officiële opening vond plaats in aanwezigheid van de heer Jan Verfaillie, burgemeester van Veurne, en de heer Luc Dehaene, voorzitter van de Raad van Bestuur van Gaselwest.

Een aantal opdrachten binnen de vrijgemaakte energiemarkt vergt een specifieke dienstverlening, waarvoor de gemengde distributienetbeheerders en Eandis een netwerk van klantenkantoren uitbouwen, om zo de contactmogelijkheden voor de klanten uit te breiden. In het nieuwe klantenkantoor te Veurne kan men terecht voor informatie rond aansluitingsvoorwaarden i.v.m. aardgas en elektriciteit, rationeel energiegebruik en procedures bij betaalproblemen.

Gaselwest is er voor de bevolking

De gemengde distributienetbeheerders zoals Gaselwest 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 verzwaring, 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 Gaselwest maar voor de verschillende energieleveranciers (met uitzondering van de 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. De distributienetbeheerder wordt dan sociale leverancier. Bij wanbetaling zal bij de opgezegde afnemer de elektriciteitsmeter worden vervangen door een budgetmeter.

In de klantenkantoren kan men 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 gemeente- of OCMW-gebouwen.

Openingsuren klantenkantoren

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

Contactmogelijkheden

Algemeen nummer

078 35 35 34

Werkdagen van 8 tot 20 uur en op 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
- vragen over de opneming van de meterstand
- overige vragen.

Gasreuk

0800 65 0 65

24 uur op 24, 7 dagen op 7

Op dit (gratis) 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.

Voor doven en slechthorenden

0477 777 080

Melden van een gasreuk of een defect via een sms-bericht

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 en op zaterdag van 9 tot 13 uur

Websites

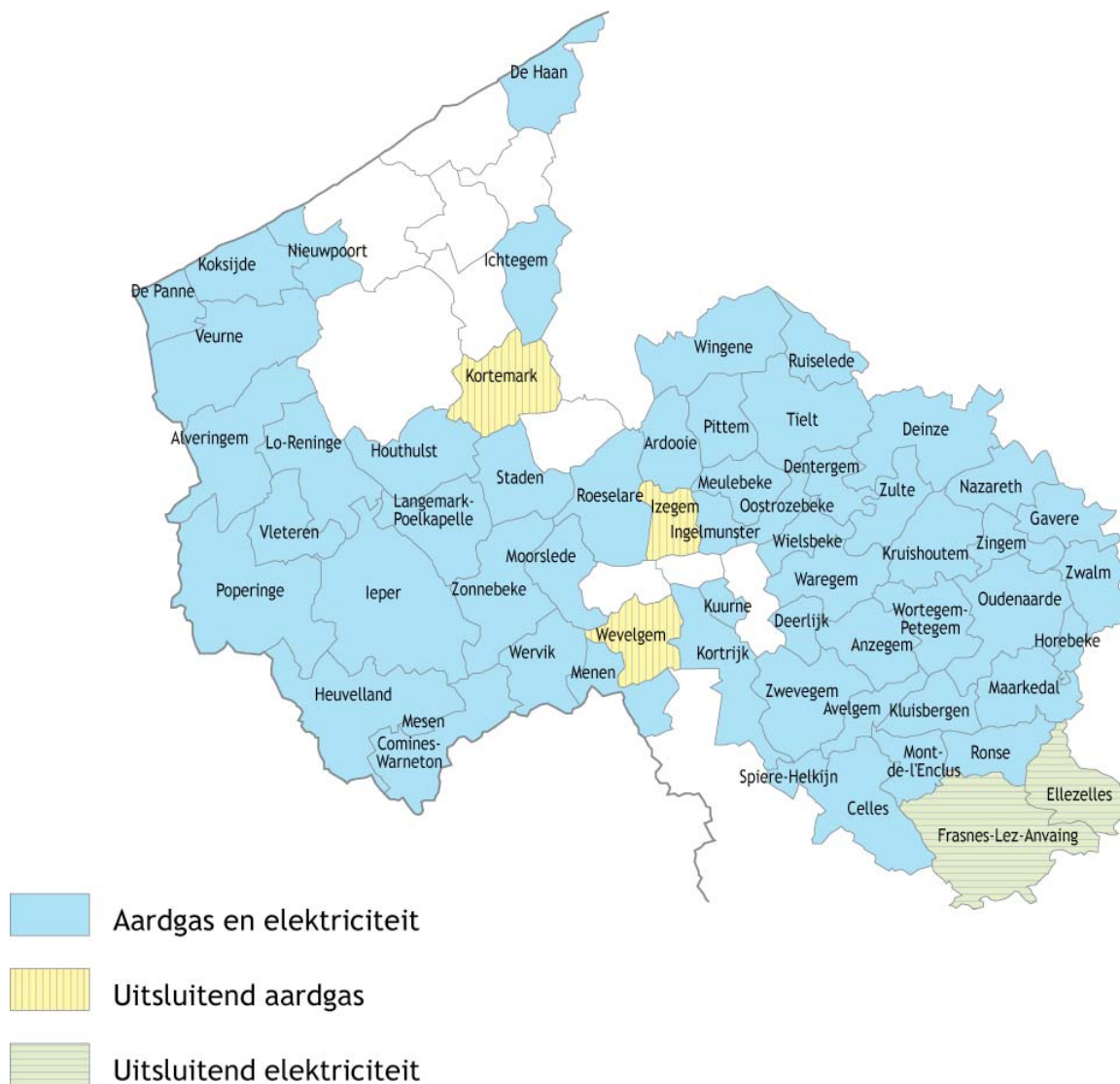
www.eandis.be

www.gaselwest.be

Andere klantenkantoren binnen distributiegebied Gaselwest

- Zonnestraat 55, 9600 Ronse
- Meensestraat 91, 8500 Kortrijk
- Meensesteenweg 5, 8800 Roeselare
- Gentpoortstraat 20, 9800 Deinze
- Stationsstraat 39, 8900 Ieper

Distributiegebied



Perscontact Eandis:

Simon Van Wijmeersch

tel 09 263 45 54 - gsm 0476 30 10 34

e-mail: simon.vanwijmeersch@eandis.be

www.eandis.be