

## Comment contacter Electrabel?

### Via notre site web

- **Le mail/le chat:** posez votre question en ligne à l'un de nos spécialistes sur [www.electrabel.be/contact](http://www.electrabel.be/contact)
- **L'Espace Client:** 24h/24, 7j/7 via [www.electrabel.be/espaceclient](http://www.electrabel.be/espaceclient)
- **Electrabel Mobile:** l'application mobile qui vous donne un accès rapide et simple à la Ligne Énergie depuis votre smartphone. À installer sur [www.electrabel.be/mobile](http://www.electrabel.be/mobile)



### Par téléphone, via notre Ligne Énergie

En semaine, de 8h à 20h, le samedi de 9h à 13h, appelez le **078 35 33 33\***.

### Près de chez vous

**Les shops Electrabel:** un spécialiste vous informe et répond à vos questions sur l'énergie du lundi au vendredi de 9h à 18h et le samedi de 10h à 18h00.

- Rue de l'Ange 70, 5000 Namur
- Chaussée d'Ixelles 11, 1050 Bruxelles
- De Keyserlei 28, 2018 Anvers

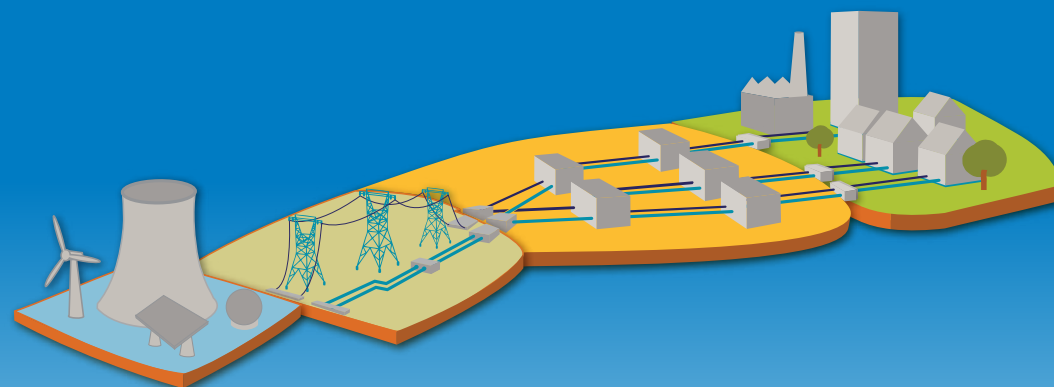
Les Partenaires Electrabel agréés et bpost: [www.electrabel.be/partners](http://www.electrabel.be/partners)

### Une panne de votre installation électrique, de chauffage ou sanitaire?

Téléphonez-nous au **078 35 33 34\***.

**Vous trouverez tous ces canaux de contact, ainsi que les coordonnées de votre gestionnaire de distribution sur [www.electrabel.be/contact](http://www.electrabel.be/contact).**

## En Belgique, le marché de l'énergie compte différents acteurs. Un mot d'explication



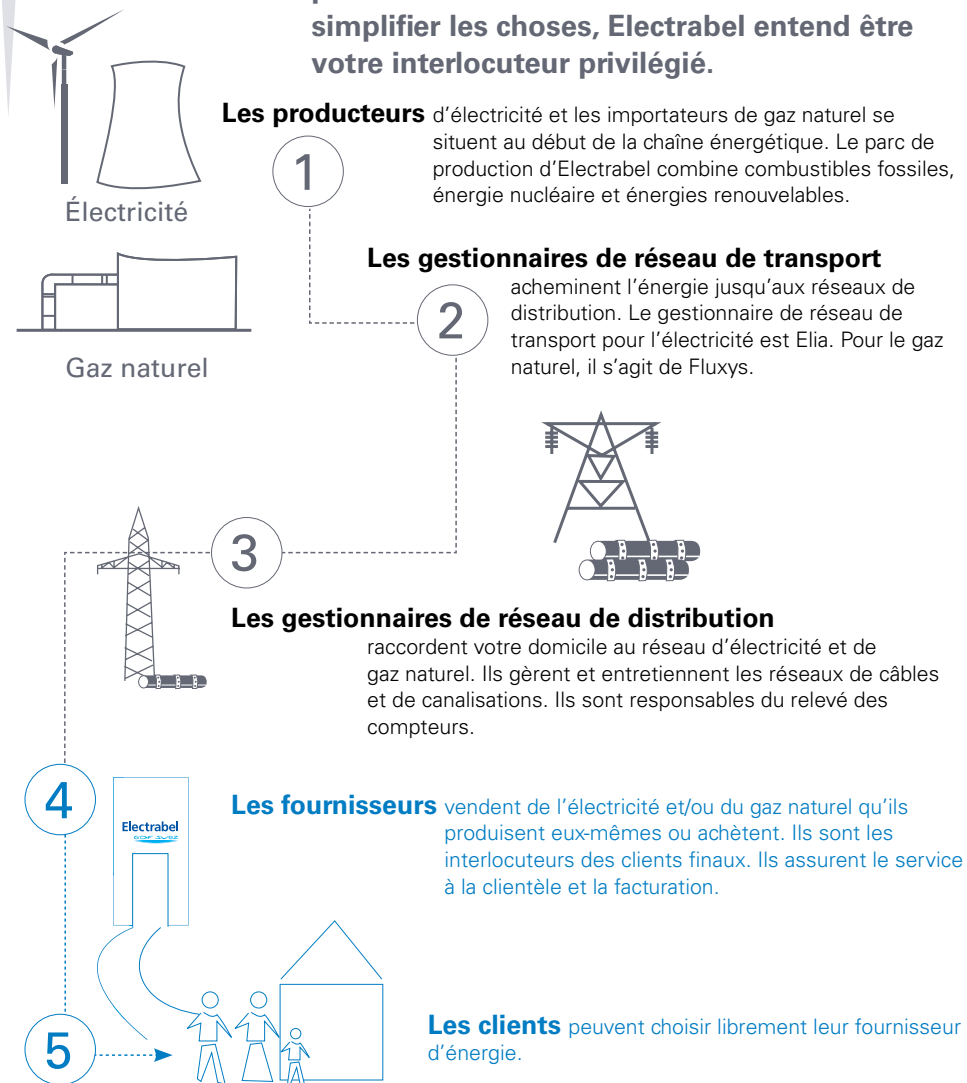
\* Tarif zonal. Peut ne pas être inclus dans un abonnement téléphonique "all-in".

É.R. Jan Van den bossche, Electrabel n.v., Boulevard Simón Bolívar 34, 1000 Bruxelles, Belgique

# Libéralisation, mode d'emploi

En Belgique, le marché de l'énergie a été libéralisé. Vous pouvez donc choisir librement votre fournisseur d'énergie. Ce bref guide pratique d'Electrabel vous permet de découvrir qui est responsable de quoi.

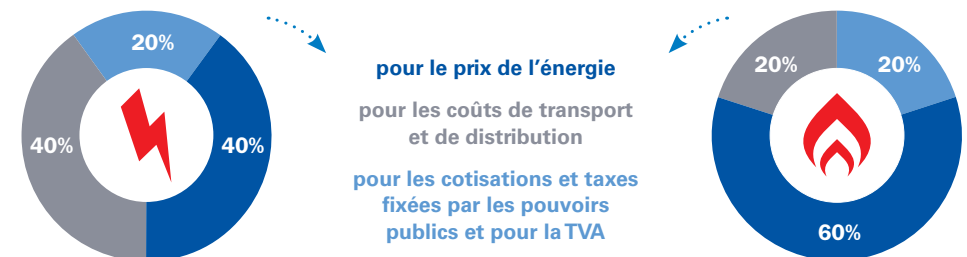
**Qui fait quoi?** La libéralisation a entraîné l'arrivée de plusieurs acteurs sur le marché. Pour vous simplifier les choses, Electrabel entend être votre interlocuteur privilégié.



**Les règles du jeu** Le prix de l'électricité et du gaz naturel se compose de trois éléments distincts:

- 1. Le prix de l'énergie** est le prix qui vous est facturé pour votre consommation d'énergie. Il comprend également tous les services dont vous bénéficiez. Seul cet élément varie d'un fournisseur à l'autre.
- 2. Les coûts de transport et de distribution** couvrent les coûts de transport de l'électricité ou du gaz naturel jusqu'à votre domicile. Le nom de votre gestionnaire de réseaux de distribution (intercommunale) est mentionné sur votre facture actuelle. Ces frais sont identiques pour tous les fournisseurs d'énergie. Ils sont déterminés et imposés aux fournisseurs par le régulateur fédéral. Ils sont facturés par votre fournisseur d'énergie et ensuite reversés intégralement à votre gestionnaire de réseau de distribution. Ce qui n'est pas le cas pour les coûts de transport du gaz naturel, ceux-ci étant inclus dans le prix de l'énergie.
- 3. Les cotisations et taxes** sont fixées par les pouvoirs publics et sont donc identiques pour tous les fournisseurs d'énergie. Ces coûts sont facturés par votre fournisseur et reversés intégralement aux pouvoirs publics.

Que représente chaque élément dans le montant de votre facture d'énergie?



• Pourcentages valables pour une famille standard de quatre personnes avec un contrat EnergyPlus, un tarif normal et une consommation annuelle de 3 500 kWh pour l'électricité et de 23 250 kWh pour le gaz naturel. Moyenne pour les trois régions. Le gestionnaire de réseau de distribution est IMEWO pour la Flandre, IEH pour la Wallonie et Sibelga pour Bruxelles. (kWh gratuits inclus en Flandre – cotisations énergie verte incluses)

• Les pourcentages varient d'un gestionnaire de réseau de distribution à l'autre.

## Pourquoi choisir Electrabel?

La vie vous demande beaucoup d'énergie. C'est pourquoi nous souhaitons vous simplifier la vie en nous engageant à améliorer constamment notre service à la clientèle.

Electrabel offre à ses clients une offre variée et une foule de services répondant à leurs propres besoins. Découvrez notre offre sur [www.electrabel.be/offre](http://www.electrabel.be/offre)