

## Hoe kunt u Electrabel contacteren?

### Via onze website

- **Mail/chat:** stel al uw vragen online aan een van onze specialisten op [www.electrabel.be/contact](http://www.electrabel.be/contact)
- **Online Energiedesk:** 24/24 u, 7/7d via [www.electrabel.be/energiedesk](http://www.electrabel.be/energiedesk)
- **App Electrabel mobile:** de mobiele applicatie die u snel en eenvoudig toegang geeft tot de Energielijn vanaf uw smartphone. Installeren op: [www.electrabel.be/mobile](http://www.electrabel.be/mobile)



### Telefonisch via onze Energielijn

Tijdens de week van 8 tot 20 uur, op zaterdag van 9 tot 13 uur. Bel **078 35 33 33\***.

### Dichtbij u thuis

**Electrabel shops:** een Electrabel-medewerker staat u te woord van maandag tot vrijdag van 9 tot 18 uur, en op zaterdag van 10 tot 18 uur.

- De Keyserlei 28, 2018 Antwerpen
- Elsensesteenweg 11, 1050 Brussel
- Rue de l'Ange 70-72, 5000 Namen

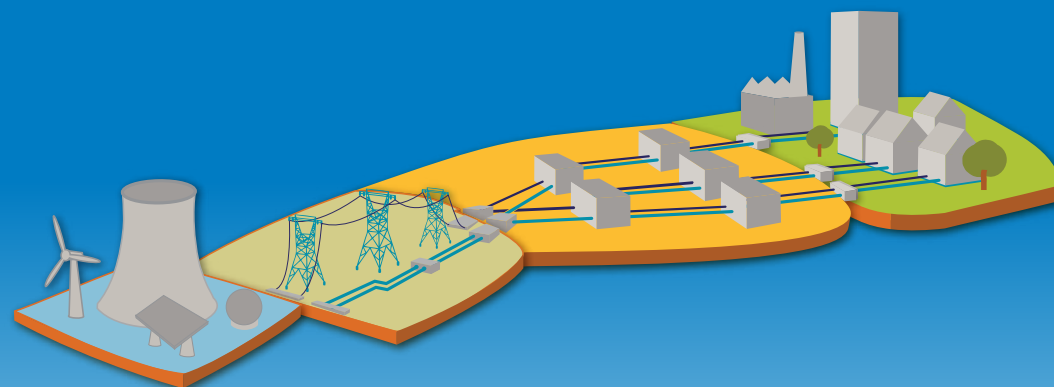
Erkend Electrabel Partners en bpost: [www.electrabel.be/partners](http://www.electrabel.be/partners)

### Een defect aan uw elektrische installatie, verwarming of sanitair?

Bel ons op **078 35 33 34\***.

**U vindt al deze contactgegevens, alsook de contactgegevens van uw distributienetbeheerder ook via [www.electrabel.be/contact](http://www.electrabel.be/contact)**

## In België zijn er verschillende spelers op de energiemarkt, wij verduidelijken



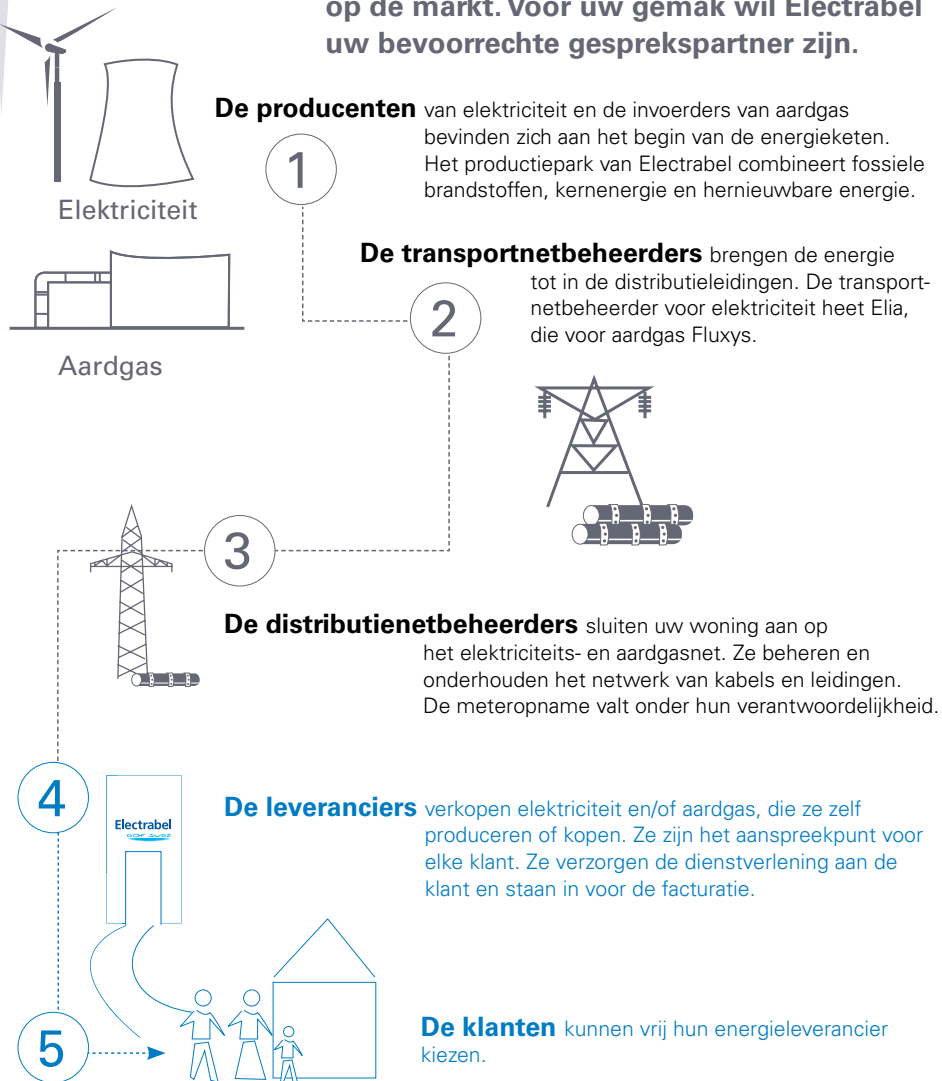
\* Zonaal tarief. Mogelijk niet inbegrepen in een "all-in" telefoonaanbesteding.

V.U. Jan Van den bossche, Electrabel In.v., Simón Bolívarlaan 34, 1000 Brussel, België

# Liberalisering, een handleiding

In België is de energiemarkt geliberaliseerd, u kunt uw energieleverancier vrij kiezen. Met deze handige memo van Electrabel ontdekt u wie welke verantwoordelijkheid heeft.

**Wie doet wat?** Door de liberalisering zijn er meer spelers op de markt. Voor uw gemak wil Electrabel uw bevoorrechte gesprekspartner zijn.



**De spelregels** De prijs van elektriciteit en aardgas bestaat uit drie aparte delen:

- 1. De energieprijis** is de prijs die u aangerekend wordt voor uw energieverbruik. Hij omvat ook alle diensten waarvan u gebruik maakt. Enkel dit deel kan verschillen van leverancier tot leverancier.
- 2. De transport- en distributienettarieven** omvatten de kosten voor het transport van elektriciteit of aardgas tot in uw woning. De naam van uw distributienetbeheerder (intercommunale) staat op uw huidige factuur vermeld. Deze kosten zijn identiek voor alle energieleveranciers, worden door de federale regulator bepaald en aan de leveranciers opgelegd. Ze worden gefactureerd door uw energieleverancier en integraal doorgestort aan uw distributienetbeheerder. Dit geldt niet voor de transportnetkosten aardgas, deze zitten immers in de energieprijis.
- 3. De bijdragen en belastingen** worden door de overheid bepaald en zijn voor alle energieleveranciers gelijk. Deze kosten worden gefactureerd door uw leverancier en integraal doorgestort aan de overheid.

**Hoeveel % vertegenwoordigt elk deel van de prijs op uw energiefactuur?**



• Percentages geldig voor een standaardgezin van 4 personen met een EnergyPlus-contract, een normaal tarief en een verbruik van 3 500 kWh per jaar voor elektriciteit en 23 250 kWh voor aardgas. Gemiddelde voor de 3 regio's. Distributienetbeheerder is IMEWO voor Vlaanderen, IEH voor Wallonië en Sibelga voor Brussel. (gratis kWh inbegrepen in Vlaanderen – groene bijdragen inbegrepen)

• Percentages verschillen naargelang van de distributienetbeheerder.

## Waarom Electrabel kiezen?

Het leven vraagt veel energie, daarom maken we het u graag makkelijker en hebben we ons geëngageerd om onze klantenservice voortdurend te verbeteren.

Electrabel biedt haar klanten een gevarieerd aanbod en tal van diensten op maat van hun behoeften. Ontdek ons aanbod via [www.electrabel.be/aanbod](http://www.electrabel.be/aanbod)