

Pensez gaz & électricité quand vous déménagez en Région bruxelloise

Formulaires de
déménagement
inclus



Brugel vous éclaire !

brugel ●●

LE REGULATEUR BRUXELLOIS POUR L'ENERGIE

SOMMAIRE

| | |
|---------------------------|-------|
| 1. Procédures à respecter | p. 03 |
| 2. Formulaire OUT | p. 04 |
| 3. Formulaire IN | p. 07 |
| 4. Eviter la fraude | p. 11 |
| 5. Checklist déménagement | p. 14 |
| 6. Derniers conseils | p. 15 |

1 Procédures à respecter en cas de déménagement

Quand un consommateur déménage ou emménage, il est dans son intérêt de procéder à un relevé écrit et contradictoire des index de consommation de gaz et d'électricité à l'aide des formulaires dits formulaires IN et OUT. Ce relevé contradictoire doit être envoyé à son fournisseur ou à ses fournisseurs.

les consommateurs sur une estimation plutôt que sur base de leurs consommations réelles.



En l'absence de relevé, la consommation est estimée sur base des consommations antérieures et le fournisseur facturera

2 Le consommateur déménage (Formulaire OUT)

Avertir son fournisseur

Le consommateur a tout intérêt à contacter son fournisseur actuel au moins un mois avant son déménagement. Le fournisseur lui expliquera alors les démarches à suivre.



Utiliser le formulaire de sortie

■ Quand ?

Le jour où la personne quitte définitivement son ancien logement. Par exemple, au moment où elle remet les clés au nouvel occupant ou au propriétaire.

■ Où se le procurer ?

- sur le site de **BRUGEL** (www.brugel.be) ;
- auprès de **Sibelga** (www.sibelga.be ou 02 549 41 00) ;
- auprès de **son fournisseur**.

■ Que contient le formulaire OUT ?

Celui-ci comprend les index des compteurs que le consommateur aura relevés et les données dont son fournisseur a besoin pour établir le décompte final d'électricité et/ou de gaz à son ancienne adresse.

■ Qui doit le remplir ?

La personne qui déménage. Elle doit ensuite le faire signer par le nouvel occupant du logement (ou par le propriétaire), qui l'invitera lui à son tour à signer son formulaire IN. Sur le formulaire OUT, il est important de compléter les coordonnées du nouvel occupant ou du propriétaire.



■ Pourquoi utiliser les formulaires ?

Cela permet d'éviter à l'ancien comme au nouvel occupant d'une habitation des contestations ultérieures quant à l'état exact de leurs consommations d'énergie. En effet, tant qu'un consommateur n'a pas transmis le formulaire OUT dûment complété à son fournisseur, il reste redevable de toutes les consommations d'énergie à son ancienne adresse.

■ Où envoyer le formulaire OUT une fois rempli ?

A son fournisseur actuel au plus tôt et certainement dans un délai d'une semaine

après avoir quitté son habitation. Il est également dans l'intérêt du consommateur de garder une copie de ce formulaire. Si une personne quitte son ancienne adresse et au même moment emménage à une nouvelle adresse, et qu'elle ne souhaite pas changer de fournisseur, elle peut évidemment transmettre son formulaire OUT et son formulaire IN simultanément à son fournisseur commercial.

Surtout ne pas envoyer le formulaire OUT à Brugel ou à Sibelga

Cas où le formulaire OUT ne doit pas être rempli : fermeture de compteurs

Il est recommandé en cas de déménagement de laisser les compteurs de l'habitation que l'on quitte ouverts. En effet, si la fermeture des compteurs est gratuite, **l'ouverture des compteurs est payante** et peut prendre plusieurs jours. Actuellement, **Sibelga facture 125,84 euros (prix 2010) au fournisseur du point de fourniture en question pour l'ouverture des compteurs**. Cette somme est ensuite répercutée sur la facture d'énergie du consommateur.

Toutefois, le nouvel occupant n'est pas encore identifié, il est préférable de consulter le propriétaire afin de convenir avec lui de l'utilité de procéder à la fermeture des compteurs.

■ Comment procéder à une fermeture de compteurs ?

- Une dizaine de jours avant de quitter définitivement son ancien logement, le consommateur ou le propriétaire du logement contacte Sibelga au 02/549 41 00 afin de fixer une date en vue de permettre au technicien de procéder à la fermeture des compteurs.
- Veuillez noter qu'un délai de quelques jours ouvrables est nécessaire pour planifier la visite du technicien de Sibelga et qu'un accès aux compteurs doit lui être garanti !
- Le jour de sa visite, le technicien Sibelga procédera d'une part, à la fermeture des compteurs et, d'autre part, au relevé des index de consommation. Sibelga se chargera de communiquer ces index au fournisseur qui présentera, sur cette base, la facture de clôture à son consommateur.

Dans le cas spécifique où il faut procéder à une fermeture de compteurs le recours au formulaire OUT est inutile.

3 Le consommateur emménage (Formulaire IN)

Vérifier l'état des compteurs dans le nouveau logement

L'ouverture de compteurs nécessite plusieurs jours ouvrables. Il est vivement conseillé au consommateur de s'informer le plus tôt possible de l'état (ouverts ou fermés) des compteurs du logement où il emménage.

Obtenir les codes EAN*

Les codes EAN d'un logement sont mentionnés sur les factures de gaz et/ou d'électricité ou peuvent encore être obtenus auprès de Sibelga au 02/549 41 00. Si le consommateur emménage en dehors de Bruxelles, il devra s'adresser soit à son fournisseur d'énergie, soit au Gestionnaire

de Réseau (GRD) compétent pour la Région en question (voir www.vreg.be pour la Flandres et www.cwape.be pour la Wallonie).

Transférer son contrat de fourniture ou choisir un nouveau fournisseur

Un consommateur a le droit de maintenir son contrat avec son fournisseur d'électricité et/ou de gaz lorsqu'il déménage, sauf si, pour des raisons techniques, ce transfert est impossible (par exemple, il n'existe pas de compteur gaz dans le nouveau logement).

* Il s'agit d'un code numérique de 18 chiffres (EAN = European Article Numbering) comportant un ensemble d'informations relatives à un point de fourniture. L'utilisateur dispose en général d'un code EAN pour l'électricité et un code EAN pour le gaz. En aucun cas, ces codes n'identifient un client ou un consommateur. Ils restent définitivement liés au point de fourniture situé à une adresse déterminée. En Région de Bruxelles-Capitale, tous les codes EAN commencent par: 5414489 xxxxxxxxxxxx.

En général, les conditions contractuelles des fournisseurs prévoient le transfert d'un contrat de fourniture vers la nouvelle adresse de l'utilisateur, si celle-ci est en Belgique. Si le consommateur souhaite transférer à sa nouvelle adresse son contrat actuel de fourniture, il doit communiquer ses codes EAN à son fournisseur en lui signalant son déménagement.

Les conditions de rupture d'un contrat de fourniture d'énergie sont définies par la législation bruxelloise. Si le consommateur est chez un fournisseur commercial, il peut en général résilier son contrat sans frais moyennant un préavis de deux mois. S'il est toujours chez le fournisseur par défaut, ce préavis est ramené à 30 jours fin de mois; c'est-à-dire qu'il faut compter 30 jours à partir du 1er du mois qui suit la notification.

Attention à toujours tenir compte des délais de résiliation de contrat pratiqués par le fournisseur actif de l'utilisateur !

Remplir le formulaire IN

■ Quand ?

Dès que le consommateur a les clés de sa nouvelle habitation et qu'il est devenu responsable des lieux, il doit compléter le formulaire IN.

■ Que contient-il ?

Ce formulaire contient les index des compteurs que le consommateur aura relevés dans sa nouvelle habitation et toutes les données dont le fournisseur a besoin pour régler l'approvisionnement en énergie à sa nouvelle adresse sur le plan administratif.

■ Comment l'obtenir ?

- Le formulaire peut être obtenu auprès de **BRUGEL** (www.brugel.be; 0800 97 198)
- auprès de **Sibelga** (www.sibelga.be; 02/549 41 00)
- ou auprès **du fournisseur.**

■ Qui doit le remplir ?

La personne qui emménage. Le jour de son emménagement, le consommateur doit aussi faire signer le formulaire IN par le consommateur précédent (ancien occupant ou propriétaire). Celui-ci invitera le nouveau consommateur à faire de même sur son formulaire OUT.

■ Pourquoi utiliser le formulaire ?

Ceci permet d'éviter des contestations ultérieures quant à l'état exact de l'index des compteurs au moment de son emménagement. Gardez-en une copie.

■ A qui l'envoyer ?

Le consommateur doit transférer le formulaire IN au plus vite, et certainement dans un délai d'une semaine, à son fournisseur.

Surtout ne pas envoyer le formulaire IN à Brugel ou à Sibelga



Cas où le formulaire IN ne doit pas être rempli : ouverture de compteurs

Les compteurs du nouveau logement sont fermés, une demande de réouverture doit être introduite

■ Comment procéder à une réouverture de compteurs ?

• Signer un contrat avec un ou des fournisseurs avant la demande d'ouverture

Avant de contacter Sibelga qui est seul compétent pour ouvrir les compteurs, le consommateur qui emménage dans une nouvelle habitation et constate que les compteurs gaz et électricité sont fermés doit obtenir un feu vert de son ou ses fournisseurs. Pour cela, il faut d'abord qu'il ait bien au préalable transmis au(x) fournisseur(s) comme mentionné ci-dessus ses codes EAN et qu'il ait signé un contrat avec le ou les fournisseurs en question.

Le ou les fournisseurs peuvent alors avvertir Sibelga que pour les points de fourniture correspondants, un contrat de fourniture d'énergie a bien été conclu.

Après un minimum de deux jours ouvrables, le fournisseur obtient le feu vert de Sibelga et le signale à son client.

Dans le cas d'une nouvelle installation gaz et/ou électricité, le consommateur devra également obtenir un certificat de conformité (se renseigner auprès de Sibelga).

• Contacter Sibelga pour procéder à l'ouverture des compteurs

Une fois le feu vert obtenu de son fournisseur, le consommateur contacte Sibelga au 02/549.41.00 afin de fixer une date en vue de permettre l'ouverture des compteurs par un technicien. Un délai de quelques jours ouvrables est nécessaire pour planifier la visite du technicien Sibelga et l'accès aux compteurs doit lui être garanti ! Attention aussi au fait que l'ouverture des compteurs effectués par un technicien Sibelga sera facturée au fournisseur qui le répercutera sur la facture du consommateur.



4 Eviter la fraude

ATTENTION ! L'utilisation d'énergie sans contrat de fourniture est illicite

Toute consommation d'énergie effectuée sur un point de fourniture, sans qu'un fournisseur n'ait été enregistré auprès de Sibelga, est considérée comme une fraude.

Si Sibelga constate une consommation d'énergie hors contrat, elle laisse un courrier, un **avis de régularisation**, informant le client qu'un contrat de fourniture doit être conclu pour le point de fourniture sans quoi **Sibelga se verra dans l'obligation de couper l'alimentation. Le client est invité à régulariser sa situation. Pour ce faire, il doit signer un nouveau contrat de fourniture avec le fournisseur de son choix.**

Il remplit et renvoie également le formulaire joint à l'avis de coupure afin de s'identifier clairement auprès des services de Sibelga.

Si un nouveau contrat de fourniture est bien signé, la procédure de régularisation sera enregistrée avec succès.

De plus, Sibelga facturera le consommateur pour cette consommation illicite à un **tarif supérieur** à celui du marché.

Le consommateur risque aussi de voir ses compteurs fermés purement et simplement. En effet, un fournisseur, y compris Sibelga en tant que fournisseur social sous l'appellation SolR peut demander la fermeture d'un compteur qu'il suppose non utilisé et cela sans passer par un Juge de Paix.

Le consommateur ne doit donc pas consommer d'énergie avant de s'assurer d'avoir rempli toutes les formalités auprès de son ou ses fournisseurs pour la reprise des compteurs.



ATTENTION ! Ne jamais briser les scellés !

Si un consommateur constate que les compteurs de son nouveau logement portent des scellés, il ne doit en aucun cas les briser, même s'il a déjà un contrat avec un fournisseur. Seul Sibelga est autorisé à ouvrir les compteurs sur instruction d'un fournisseur.

Si le consommateur brise les scellés, l'énergie qu'il consomme sera considérée comme illicite et lui sera facturée par Sibelga à un tarif dissuasif, supérieur au prix du marché, avec une pénalité pour bris de scellés.

Si le consommateur constate que ses compteurs sont sous scellés, il doit contacter Sibelga qui peut procéder, moyennant le fait que le consommateur ait bien un contrat de fourniture, à l'ouverture des compteurs et donc à l'enlèvement des scellés dans les 48 h (jours ouvrables).



Images : Sibelga

5 Ma checklist déménagement

| <i>Je déménage</i> | |
|--|--|
| <i>Ai-je prévenu mon fournisseur ?</i> | |
| <i>Ai-je rempli le formulaire OUT ?</i> | |
| <i>Le nouvel occupant ou le propriétaire de mon ancien logement a-t-il bien signé le formulaire OUT ?</i> | |
| <i>Ai-je transmis le formulaire OUT à mon fournisseur et en ai-je gardé une copie ?</i> | |
| <i>J'emménage</i> | |
| <i>Suis-je au courant de l'état des compteurs dans ma nouvelle habitation (ouverts ou fermés)?</i> | |
| <i>Ai-je les codes EAN pour le gaz et l'électricité de mon nouveau logement ?</i> | |
| <i>Si les compteurs étaient ouverts, ai-je rempli le formulaire IN ?</i> | |
| <i>Si les compteurs étaient ouverts, ai-je fait signer le formulaire IN par mon nouveau propriétaire ou par l'ancien locataire ?</i> | |
| <i>Si les compteurs étaient ouverts, ai-je transmis le formulaire IN à mon fournisseur et en ai-je gardé une copie ?</i> | |
| <i>Si je dois faire ouvrir mon/mes compteur(s), ai-je pris rendez-vous avec Sibelga après avoir conclu un/des contrat(s) de fourniture et obtenu le feu vert de mon/mes fournisseurs ?</i> | |

6 Derniers conseils

- Recontactez le fournisseur si deux mois après un déménagement vous n'avez toujours pas reçu de facture de clôture pour votre ancienne adresse
- Si possible communiquez avec un fournisseur par écrit, voire par recommandé, et gardez toujours une copie de la correspondance pour vous
- N'utilisez jamais de l'énergie sans contrat de fourniture préalable
- N'enclenchez jamais un tableau électrique et n'utilisez pas non plus de gaz sans contrat de fourniture
- Ne brisez jamais les scellés
- Un déménagement peut être un bon moment pour faire une analyse de vos dépenses énergétiques et pour voir si sur le marché des offres existent qui répondent mieux à vos besoins

Pour plus de réponses à vos questions
gaz & électricité à Bruxelles :

www.brugel.be
0800 97 198

brugel ● ●
LE REGULATEUR BRUXELLOIS POUR L'ENERGIE

