



Vous déménagez

Comment faire suivre le gaz et l'électricité?



Formulaires de déménagement inclus



Vous déménagez ?

Pensez à prévenir votre fournisseur d'énergie au plus tôt ! Nous vous invitons à suivre la procédure décrite ci-après. Elle vous aidera à mettre fin à votre fourniture en gaz et en électricité dans votre ancien logement ainsi qu'à assurer que vous serez fourni sans délai dans votre nouvelle habitation.

Depuis le 1^{er} janvier 2007, le marché de l'énergie a été libéralisé. Soit vous êtes approvisionné par le fournisseur par défaut (Electrabel Customer Solutions pour la région bruxelloise), soit vous avez signé un contrat avec un fournisseur. Si vous déménagez, vous devez prévenir votre fournisseur et pouvez, si vous le désirez, choisir un (nouveau) fournisseur.

Voici un récapitulatif des procédures à suivre.

- **Vous déménagez au sein de la Région bruxelloise**

Vous avez le droit de maintenir votre contrat avec votre fournisseur d'électricité et/ou de gaz, sauf si, pour des raisons techniques, ce transfert est impossible. Nous vous conseillons toutefois de d'abord vérifier si votre contrat est toujours intéressant compte tenu des conditions techniques et de consommation de votre nouveau logement.

- **Vous déménagez de la Région de bruxelloise vers la Région wallonne ou la Région flamande (ou inversement)**

L'accord passé avec les fournisseurs prévoit le transfert de votre contrat à votre nouvelle adresse, soit automatiquement, soit sur simple demande. Mais ce n'est pas une obligation: si vous déménagez dans une autre Région, vous pouvez résilier votre contrat sans frais¹.

C'est à vous de choisir la solution la plus intéressante économiquement: transférer votre contrat ou choisir un nouveau fournisseur!

¹ L'accord "Le consommateur dans le marché libéralisé d'électricité et du gaz" signé par les fournisseurs à l'initiative de la Ministre de la Protection des Consommateurs, prévoit la possibilité pour le consommateur de résilier son contrat sans frais en cas de déménagement dans une autre Région.

Comment procéder?

Etape 1

Avant votre déménagement: contactez votre fournisseur!

- Si vous souhaitez rompre votre contrat avec votre fournisseur (vous voulez changer de fournisseur, vous déménagez hors de Belgique...), prévenez-le **au plus tard 2 mois** à l'avance, afin d'éviter le paiement d'indemnités de rupture².
- Dans les autres cas, contactez votre fournisseur **au moins 1 mois** avant de quitter les lieux! Il vous informera des différentes démarches à suivre.

Etape 2

Lorsque vous quittez votre ancienne adresse...

...vous avez le choix entre deux possibilités:

- A** **La procédure "conseillée": maintenir les compteurs ouverts**
Si votre successeur est connu, il est préférable de maintenir les compteurs ouverts en suivant la procédure expliquée ci-dessous. Elle vous dégage de toute responsabilité pour les consommations d'énergie ultérieures et évite à votre successeur le délai et le coût de la procédure d'ouverture des compteurs.
- B** **La procédure "particulière": faire fermer les compteurs**
Si vous n'avez pas de successeur et que le propriétaire ne souhaite pas reprendre les compteurs à son nom, il est préférable de faire fermer les compteurs. Il s'agit d'une procédure exceptionnelle à n'utiliser qu'en cas de refus par le propriétaire (ou son mandataire) de compléter le formulaire de déménagement.

> La réouverture de compteurs est une opération longue et coûteuse, il est donc recommandé d'opter pour la procédure "conseillée" **A.**

² Ce délai de préavis est valable pour toute rupture normale de contrat, sans déménagement.

Etape 2 (suite)

A Procédure “conseillée” : laisser les compteurs ouverts

1. Dès que vous quittez définitivement votre ancien logement, complétez le “formulaire OUT” appelé “formulaire destiné à l’ancien occupant” annexé à cette brochure. Indiquez-y les index des compteurs que vous aurez relevés ainsi que les données dont votre fournisseur a besoin pour établir votre décompte final d’électricité et/ou de gaz naturel.
2. Faites signer le “formulaire OUT” par le nouvel occupant ou le propriétaire (ou son mandataire) de votre ancienne habitation. Celui-ci vous invitera à faire de même sur son “formulaire IN” appelé “formulaire destiné au nouvel occupant”. N’oubliez pas de compléter les coordonnées du nouvel occupant ou du propriétaire. Cette procédure vous dégage de toute responsabilité pour les consommations ultérieures d’énergie.
3. Envoyez au plus vite le “formulaire OUT” à votre fournisseur ! Vous disposez de 7 jours calendrier après la date de votre déménagement pour lui transmettre les données. Si vous communiquez ces informations par téléphone, nous vous recommandons de les lui confirmer par l’envoi du formulaire par courrier, par fax ou par internet. Dans tous les cas, conservez une copie du formulaire.

Si vous quittez votre ancienne habitation pour emménager immédiatement à votre nouvelle adresse et que vous gardez le même fournisseur, vous pouvez transmettre le “formulaire OUT” et le “formulaire IN” simultanément à votre fournisseur (voir étape 3 ci-après).



Vous avez déménagé depuis 2 mois et vous n’avez toujours pas reçu de facture de clôture ? Prenez rapidement contact avec le fournisseur de votre ancienne adresse !



Tant que vous n’avez pas transmis à votre fournisseur “le formulaire de sortie” dûment complété (ou les données qui y figurent), vous restez redevable de toutes les consommations d’énergie à votre ancienne adresse.

B Procédure “particulière” : faire fermer les compteurs

Cette procédure doit être suivie uniquement en cas de refus par le futur locataire ou le propriétaire (ou son mandataire) de compléter le formulaire de déménagement.

1. Une dizaine de jours avant de quitter définitivement votre ancien logement, contactez “l’Accueil clientèle” de Sibelga au 02/ 549 41 00 afin de fixer un rendez-vous pour la fermeture des compteurs.
2. Pour connaître plus précisément l’heure de passage du technicien, contactez le 0800/944 88 (à partir de 11h00) le jour qui précède le rendez-vous. On vous indiquera une plage horaire de deux heures durant laquelle le technicien passera.
3. Lors de sa visite, le technicien Sibelga fermera les compteurs et effectuera un relevé des index de consommation. Sibelga se chargera de communiquer ces index à votre fournisseur qui vous enverra, sur base de ces informations, la facture de clôture.

Dans ce cas de figure, l’envoi du “formulaire OUT” à votre fournisseur est inutile !



Un délai de quelques jours ouvrables est nécessaire pour planifier la visite du technicien Sibelga et vous devez lui garantir l’accès aux compteurs !

Etape 3

Lorsque vous emménagez à votre nouvelle adresse...

- A** Les compteurs sont ouverts ou... **B** Les compteurs sont fermés



Les démarches pour obtenir l'ouverture de compteurs nécessitent plusieurs jours ouvrables. Informez-vous le plus rapidement possible de l'état (ouvert ou fermé) des compteurs du logement où vous emménagez.

Dans tous les cas:

1. Vous devez obtenir le **code EAN** de chaque point de fourniture électricité et gaz:
 - auprès du propriétaire ou de l'occupant sortant ou
 - à défaut, en contactant le gestionnaire des réseaux de distribution du lieu où vous emménagez. Pour la Région de Bruxelles-Capitale, contactez "l'Accueil clientèle" de Sibelga au 02/549 41 00. Pour les deux autres régions du pays, consultez votre fournisseur d'énergie ou le régulateur régional.
2.
 - Si vous gardez votre contrat de fourniture d'énergie, vous devez **communiquer ces codes EAN à votre fournisseur d'énergie** en lui signalant votre déménagement.
 - Si vous passez un contrat avec un nouveau fournisseur d'énergie, vous devez **communiquer ces codes EAN à votre nouveau fournisseur**.

A Les compteurs à votre nouvelle adresse sont ouverts

3. Lors de l'état des lieux ou de la remise des clés de votre nouvelle habitation, **complétez le "formulaire IN" appelé "formulaire destiné au nouvel occupant"** qui est annexé à cette brochure. Indiquez-y les index des compteurs que vous aurez relevés ainsi que toutes les données administratives dont votre fournisseur a besoin pour vous approvisionner en énergie à votre nouvelle adresse.
4. **Faites signer le "formulaire IN"** par l'ancien locataire ou le propriétaire (ou son mandataire). Celui-ci vous invitera à **faire de même sur son "formulaire OUT"**. Vous éviterez ainsi des contestations ultérieures sur les index des compteurs au moment de votre emménagement.
5. **Envoyez au plus vite le "formulaire IN" à votre fournisseur**. Vous disposez de **7 jours calendrier** après la date de votre emménagement pour lui transmettre les données. Si vous communiquez ces informations par téléphone, nous vous recommandons de les confirmer par l'envoi du formulaire par courrier, par fax ou par internet. Dans tous les cas, conservez une copie du formulaire.



Toute consommation d'énergie effectuée sur un point de fourniture, sans fournisseur enregistré auprès de Sibelga, est considérée comme illicite.



Etape 3 (suite)

B Les compteurs à votre nouvelle adresse sont fermés

3. Votre fournisseur doit avertir Sibelga qu'un contrat de fourniture d'énergie a été conclu avec vous. Cette procédure, appelée le "feu vert" prend plusieurs jours ouvrables.
4. Lorsque vous avez obtenu le "feu vert" de votre fournisseur, contactez "l'Accueil clientèle" de Sibelga au 02/549 41 00 afin de fixer une date pour l'ouverture des compteurs par un technicien.
5. Pour connaître plus précisément l'heure de passage du technicien, contactez le 0800/944 88 (à partir de 11h00) le jour qui précède le rendez-vous. On vous indiquera une plage horaire de deux heures durant laquelle le technicien passera.
6. Lors de sa visite, le technicien Sibelga ouvrira les compteurs et effectuera un relevé des index de consommation. Sibelga se chargera de communiquer ces index à votre fournisseur qui pourra commencer à vous facturer sur base de ces informations.

Dans ce cas de figure, l'envoi du "formulaire IN" à votre fournisseur est inutile!



Vous avez déménagé depuis 2 mois et vous n'avez toujours pas reçu de facture d'acompte pour la consommation à votre nouvelle adresse? Prenez rapidement contact avec votre fournisseur!

Informations complémentaires

Vous trouverez une liste des questions les plus fréquentes (FAQ) sur notre site internet www.brugel.be.

Adresses utiles

Régulateur bruxellois

BRUGEL: Guledelle 92 - 1200 Bruxelles - info@brugel.be - www.brugel.be - Tél.: 0800 97 198

BRUGEL (BRUxelles-Gaz-ELectricité) est la Commission de régulation pour le gaz et l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

Fournisseurs

Vous trouverez les numéros de téléphone et les sites Internet de tous les fournisseurs sur notre site. Vous pouvez également obtenir la liste des fournisseurs par téléphone.



Si Sibelga (et non un fournisseur commercial) vous fournit de l'électricité et/ou du gaz naturel en tant que fournisseur social (fournisseur de dernier ressort), vous pouvez les contacter au 02 549 41 00 ou via le site Internet www.sibelga.be

Régulateurs des autres Régions

- Région wallonne: **CWAPE (Commission WALLonne Pour l'Énergie)** : www.cwape.be - Tél.: 078/150 006
- Région flamande: **VREG (Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt)** : www.vreg.be - Tél.: 02/553 13 53

Cette brochure a été rédigée en concertation avec le secteur de l'électricité et du gaz.