



Les clients du fournisseur 'Vlaamse Energieleverancier' récemment déclaré en faillite sont promptement aidés à trouver un nouveau contrat de fourniture

Bruxelles, le 10 décembre 2021

Suite à la faillite du fournisseur d'énergie 'Vlaamse Energieleverancier' les clients concernés sont massivement à la recherche d'un nouveau fournisseur d'énergie. La bonne nouvelle est que le processus se déroule aisément. Après deux jours, 26.000 nouveaux contrats pour le gaz et l'électricité ont déjà été souscrits. Le marché est donc prêt à aider les 70.000 clients concernés dans leur recherche d'un nouveau produit commercial.

(NB pour les rédactions francophones : Le fournisseur 'Vlaamse Energieleverancier' commercialisait ses produits uniquement en Région flamande).

Ces derniers jours, 26.000 nouveaux contrats de gaz et d'électricité avec un fournisseur commercial ont déjà été conclus par d'anciens clients du fournisseur 'Vlaamse Energieleverancier' récemment déclaré en faillite. Cela représente environ 20 % des 129.000 contrats (gaz et électricité confondus) que totalisaient jusqu'à récemment les 70.000 clients du fournisseur d'énergie failli. Ces clients quittent donc déjà Fluvius, le gestionnaire de réseau de distribution en Flandre faisant office de fournisseur de substitution. C'est exactement l'objectif : Fluvius encourage également les anciens clients du fournisseur 'Vlaamse Energieleverancier' à conclure au plus vite un nouveau contrat avec un fournisseur d'énergie sur le marché libre. Les tarifs des fournisseurs commerciaux sont moins chers dans la grande majorité des cas.

Que devez-vous faire en tant que client ?

Faites savoir à votre nouveau fournisseur d'énergie que vous étiez un client du 'Vlaamse Energieleverancier' et que vous souhaitez changer rapidement.

Vous concluez un nouveau contrat avant le 7 janvier 2022 ?

- Vous pouvez alors demander à votre nouveau fournisseur de devenir déjà client chez vous à partir du 8 décembre.
- Si votre nouveau fournisseur accepte, cela peut être adapté dans les systèmes de gestion avec un effet rétroactif.
- Dans ce cas, veuillez fournir à votre nouveau fournisseur la date de changement correcte (8/12/2021) et le relevé de compteur de changement (votre relevé de compteur le 8/12/2021).
- Vous ne recevrez alors pas de facture de Fluvius, mais uniquement de votre nouveau fournisseur, ce sur base des nouvelles conditions contractuelles.

Marc Van den Bosch, general manager FEBEG : *"Nous conseillons aux clients de demander de pouvoir changer de fournisseur à partir du 8 décembre. Dans certains cas, cette opération doit encore se faire manuellement via le centre d'appels ou par email, dans d'autres cas, le client peut y procéder automatiquement via le site web du fournisseur. Les fournisseurs d'énergie mettent tout en œuvre pour aider les clients aussi rapidement que possible. En raison du grand nombre de questions, les services à la clientèle peuvent être ralentis. Les fournisseurs mettent actuellement simultanément en œuvre une nouvelle plateforme centrale de marché pour l'échange de données avec les gestionnaires de réseaux de distribution. Nous demandons aux clients de faire preuve de compréhension. Tous les membres de la FEBEG travaillent d'arrache-pied pour que la transition s'opère le plus sagement possible".*

Frank Vanbrabant, CEO de Fluvius : *"Fluvius est le gestionnaire de réseau qui, comme le prévoit la réglementation flamande, peut agir en tant que fournisseur de substitution si un fournisseur d'énergie disparaît soudainement du marché. De cette manière, nous veillons à*

ce qu'aucun client d'un fournisseur en faillite ne se retrouve sans électricité ou sans gaz. Et, avec les fournisseurs commerciaux, nous rendons possible une transition en douceur vers le retour au marché libre. Nos équipes Fluvius et celles de tous les fournisseurs d'énergie y travaillent d'arrache-pied. Ces premiers chiffres sont encourageants. Ces jours-ci, tous les clients du fournisseur de substitution recevront en tout cas une nouvelle communication leur demandant personnellement de conclure un nouveau contrat d'énergie dans les plus brefs délais. On espère ainsi augmenter encore le pourcentage de nouveaux contrats commerciaux".

Contacts presse :

Marc Van den Bosch, General Manager et porte-parole, FEBEG
marc.vandenbosch@febeg.be | +32 2 500 85 80 | +32 497 30 98 79

Björn Verdoodt, porte-parole corporate, Fluvius
bjorn.verdoodt@fluvius.be | +32 2 467 35 631 | +32 479 74 03 04