

# PETITIE

Een warme thuis, één gekookte maaltijd per dag, warm water...dat is waar we allemaal recht op zouden moeten hebben. Maar energie is duur en de prijs blijft stijgen. Voor gezinnen met een laag inkomen wordt het betalen van de energierekening een steeds groter probleem. Als je de energierekening niet meer kan betalen, krijg je een budgetmeter voor gas en elektriciteit. Heb je geen geld om je elektriciteitsbudgetmeter op te laden, dan val je terug op 10 ampère. Voor gas is geen minimum voorzien. Geen geld betekent geen gas, geen verwarming, warm water, ... geen recht op energie.

Als klant heb je bovendien af te rekenen met de **weinig klantvriendelijke dienstverlening van de energieleveranciers**. Zij regelen bijna al hun contacten met klanten via de betalende 078 lijnen. Je komt dan bij een callcenter. Telkens je belt, heb je iemand anders aan de lijn. Ingewikkelde problemen geraken daardoor moeilijk opgelost. Ook dat leidt er toe dat klanten in financiële problemen komen.

Met deze actie pakt Samenlevingsopbouw Antwerpen stad een aantal **knelpunten in de dienstverlening van leveranciers** aan.

## 'HET IS MIJN ENERGIE ?!'

Energie is een recht, niet louter een verkoopproduct. Dat recht moet gegarandeerd worden. Daarom vragen wij:

### 1. Een gratis telefoonlijn en kantoren waar mensen met vragen terecht kunnen

Leveranciers moeten klanten met vragen in lokale kantoren kunnen verder helpen. In een persoonlijk gesprek kunnen problemen veel beter worden toegelicht. We vragen daarbij extra aandacht voor de dienstverlening aan maatschappelijk kwetsbare groepen. Een gratis telefoonlijn, ter vervanging van de betalende 078 lijnen, moet de dienstverlening klantvriendelijk maken.

### 2. Een vaste dossierbeheerder voor moeilijke problemen

Ingewikkelde problemen raken niet opgelost via het callcenter.

Voor moeilijke dossiers moet een bekwame dossierbeheerder aangesteld worden die goed op de hoogte is van de werking van de energiemarkt. Een dossierbeheerder geeft de leverancier een gezicht. De klant weet met wie hij/zij aan het onderhandelen is.

### 3. Duidelijke facturatie

Facturen moeten in een eenvoudige en verstaanbare taal opgesteld worden. Bij een creditnota (=trekt een fout recht) moet een verklarende brief gevoegd worden die de klant goed informeert over het waarom van de creditnota en de gevolgen voor de klant.

### 4. Automatisch toekennen van rechten, zoals gratis elektriciteit en de sociale maximumprijs

Alle klanten hebben recht op een hoeveelheid gratis elektriciteit. Sommigen op de sociale maximumprijs. In veel gevallen worden deze rechten niet automatisch toegekend omdat de juiste gegevens van de klant ontbreken. Leveranciers moeten meer inspanningen leveren om de ontbrekende gegevens op te vragen en ervoor te zorgen dat de automatische toekenning mogelijk wordt.

Je kan de petitie ook online ondertekenen via [www.axci.nl/hetismijnenergie](http://www.axci.nl/hetismijnenergie)

**Bezorg de petitie op 1 van deze adressen en wij trekken ermee naar de nieuwe federale regering!**

#### Samenlevingsopbouw Antwerpen stad

→ Gasstraat 12, 2060 Antwerpen

#### Samenlevingsopbouw Antwerpen-Noord

→ p/a Centrum De Wijk, W. Vandersteenplein 1, 2060 Antwerpen

#### Samenlevingsopbouw Borgerhout

→ p/a de Shelter, Langstraat 102, 2140 Borgerhout

→ p/a wijkkantoor, Groeningerplein 1, 2140 Borgerhout

#### Samenlevingsopbouw Deurne

→ p/a Dinamo, Ten Eekhovellei 337, 2100 Deurne

→ p/a 't Pleintje, St.-Rochusstraat 106, 2100 Deurne

#### Samenlevingsopbouw Kiel

→ p/a Nova, Schijfstraat 105, 2020 Antwerpen



#### Meer info?

**Samenlevingsopbouw Antwerpen stad vzw, team wonen**, T 03 236 13 51, [ellen.baert@samenvlevingsopbouw.be](mailto:ellen.baert@samenvlevingsopbouw.be)  
Het achtergrondossier vind je op [www.samenvlevingsopbouw.be/antwerpenstad](http://www.samenvlevingsopbouw.be/antwerpenstad)

**Ik onderschrijf de petitie "Het is mijn energie?!".**

<b>nr</b>	<b>NAAM</b>	<b>WOONPLAATS</b>	<b>HANDTEKENING</b>
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			