


 Nous vous aiderons!

Sommation, retard de paiement, coupure – et maintenant ?

Vous avez des difficultés à régler votre facture ?

Alors contactez-nous aussi rapidement que possible, ce qui vous évitera des coûts supplémentaires. De la sorte, vous pourrez aussi éviter que, dans le pire des cas, l'énergie (électricité, gaz naturel, chauffage) et l'eau doivent être coupés chez vous. Ensemble, nous trouverons une solution.

Une coupure

- a de lourdes conséquences : vous êtes privé de lumière ou de chauffage, d'eau chaude, de système de réfrigération ;
- est coûteuse : la coupure et la remise en service d'un compteur entraînent pour vous des frais supplémentaires ;
- n'est pas simple à annuler de nouveau : ce n'est qu'une fois que vos dettes seront réglées en intégralité que nous pourrons vous réapprovisionner en énergie.

De nombreux services d'information et de conseil locaux sont à votre service pour vous aider lorsque vous vous retrouvez dans cette situation :

Energieschuldnerberatung der Stadtwerke Münster

Téléphone: 02 51.6 94 16 51

Caritasverband für die Stadt Münster e. V.

Téléphone: 02 51.53 00 90, www.caritas-ms.de



LichtBlick Seniorenhilfe e. V.

Téléphone: 02 51.59 06 58 90

www.seniorenhilfe-lichtblick.de/buero-muenster



Stromsparcheck

(service d'aide aux économies d'énergie)

L'équipe de Stromsparcheck propose pour certains foyers une assistance gratuite sur place. Elle vérifie entre autres leur consommation d'électricité actuelle, leur vient en aide avec des mesures d'urgence gratuite, comme des lampes LED, et leur donne des astuces pour faire des économies d'énergie. Pour en savoir plus et prendre rendez-vous, composer le 0251.20 31 82 56.

www.caritas-ms.de/de/einrichtungen-und-angebote/bildung-und-unterstuetzung/jugendausbildungszentrum-jaz/stromspar-check/



Diakonie Münster

Téléphone: 02 51.49 01 50, www.diakonie-muenster.de



Jobcenter Münster:

Si vous touchez l'« Arbeitslosengeld II » (allocation de chômage), vous pouvez vous adresser à votre agent responsable de l'octroi des prestations pour essayer de trouver une solution ensemble. Hotline de l'agence du Jobcenter Münster : 0251.492 92 92

Veillez consulter le lien ci-après pour savoir de quelle agence vous dépendez : www.stadt-muenster.de/jobcenter/kontakt



Sozialamt:

Vous touchez un « Grundsicherung » (revenu minimum) et/ou une « Hilfe zum Lebensunterhalt » (allocation d'entretien) ? Vous pouvez alors vous adresser à votre agent responsable de l'octroi des prestations pour essayer de trouver une solution ensemble. Téléphone : 0251.492 50 01, www.stadt-muenster.de/sozialamt



Verbraucherzentrale NRW (centrale des consommateurs de Rhénanie-du-Nord-Westphalie) Beratungsstelle Münster (service de conseil), Aegidiistraße 46, 48143 Münster, Téléphone : 0251.20 86 53



**Stadtwerke
Münster**



Comment puis-je éviter les dettes énergétiques ?

✓ Régler par prélèvement automatique ou par ordre de virement permanent :

Régler par prélèvement automatique ou par ordre de virement permanent :

Si vous nous donnez une autorisation de prélèvement automatique, nous prélèverons automatiquement sur votre compte les sommes dues. Si vous avez choisi l'ordre de virement permanent, votre banque se chargera de virer automatiquement les sommes dues.

Cela vous évitera d'oublier de payer. Attention : votre compte doit pour cela être suffisamment couvert.

✓ Payer en avance ou plus tard :

L'échéancier a été établi sur la base de mensualités dont le paiement s'effectue à une date déterminée. Si elle ne vous convient pas, vous pouvez en choisir une autre. Vous avez le choix entre cinq possibilités.

✓ Relève régulière du compteur :

Relevez régulièrement votre compteur. Si votre consommation change, informez-nous et nous adapterons vos mensualités. Cela permet d'éviter les paiements complémentaires avec la facture annuelle ou les trop-perçus.

✓ Communiquer le relevé du compteur pour la facture annuelle :

Pensez au relevé annuel ! Une fois que nous l'aurons reçu, nous établirons la facture annuelle de votre consommation énergétique réelle. Sans relevé de compteur, nous procéderons à une évaluation de votre consommation. Pour que vous puissiez procéder au relevé annuel, soit vous recevrez une carte que vous devrez remplir vous-même, soit un prestataire se rendra chez vous.

✓ N'attendez pas !

Certes, personne n'aime parler de dettes, mais attendre fait empirer la situation. Chaque étape de la procédure de sommation entraîne pour vous des coûts supplémentaires et nous voulons empêcher cela. Nous avons beaucoup d'expérience en matière d'aide aux personnes qui ont des dettes énergétiques. Avec de la bonne volonté de part et d'autre, nous trouverons une solution adaptée à votre situation. Parlez-en à nos collègues expérimentés.

Nos offres d'aide pour éviter une coupure d'alimentation pour cause de non-paiement :

- Service de conseil anti-endettement énergétique
- Accord de paiement et plans de paiements échelonnés après un examen individuel
- Mise en relation avec d'autres organismes d'assistance comme le Jobcenter, les services sociaux et les institutions sociales
- Informations sur les audits énergétiques et les services de conseil énergétique

Nous sommes à votre disposition si vous avez besoin d'aide !

Vous pouvez nous joindre par téléphone au 0251.6 94-16 51.

Stadtwerke Münster GmbH
Hafenplatz 1
48155 Münster

Forderungsmanagement:
Mo-Fr 9-16 Uhr
Telefon 02 51.6 94-16 51
Fax 02 51.6 94-22 77
E-Mail inkasso@stadtwerke-muenster.de

www.stadtwerke-muenster.de