

La gestion du recouvrement de la Stadtwerke Schwäbisch Hall GmbH

Notre équipe est composée de 4 employés. Nous sommes responsables de la comptabilisation des entrées de paiement, des prélèvements automatiques et des virements, des relances, de la réalisation des paiements échelonnés et de la gestion des compteurs à cartes à puce. Par principe, les factures et acomptes doivent être payés dans les temps. Cependant, nous savons qu'il peut arriver que des circonstances extérieures difficiles entraînent des difficultés de paiement. Dans ce cas, nous vous prions de nous contacter sans attendre. Ensemble, nous pouvons trouver une solution de paiement échelonné ou d'utilisation de compteurs à cartes à puce afin d'éviter l'arrêt de l'approvisionnement.

Sachez qu'en cas de retard de paiement, nous sommes dans l'obligation d'envoyer des relances. Ces relances impliquent toujours des coûts. Si, après la relance de paiement gratuite, vous n'avez pas payé la facture ou acompte, nous effectuons une relance payante suivie d'une annonce d'arrêt d'approvisionnement. Des frais (de blocage et de déblocage) s'ajoutent si l'approvisionnement est réellement arrêté ou si un employé doit se déplacer pour effectuer la coupure.

C'est pourquoi nous vous recommandons de nous contacter sans attendre pour trouver ensemble une solution adaptée. Vous éviterez ainsi très facilement les frais du processus de coupure.

Vous avez trouvé une relance ou un avis de coupure dans votre boîte à lettres. Quelles sont les démarches à effectuer ?

- Veuillez payer la somme exigée avant la date indiquée auprès de notre centrale « An der Limpurgbrücke 1 ». Le centre clientèle est ouvert du lundi au vendredi entre 8h00 et 17h00
- Envoyez-nous la preuve de versement ou de virement avec tampon de votre banque par fax au numéro suivant : +49 (0) 791-401-121 ou par e-mail : vebu@stadtwerke-hall.de
- Veuillez nous appeler sans attendre ou venez personnellement aux services techniques de la ville pour que nous puissions trouver ensemble une solution. Notre équipe est joignable entre 08h00 et 17h00 du lundi au vendredi au numéro de tél. : +49 (0) 791-401-453
- Si vous percevez des allocations de chômage II, vous pouvez également bénéficier d'aides de la part de votre agence pour l'emploi. Veuillez vous adresser à votre contact habituel. Vous pouvez aussi nous confier le paiement direct de votre acompte mensuel d'électricité. Nous vous prions pour cela de nous apporter la copie de l'accord.

La coupure a déjà été effectuée. Que faut-il faire pour que le compteur soit débloqué ?

- Veuillez immédiatement vous présenter chez nous avec la somme exigée (y compris les frais de coupure et de déblocage). La reprise s'effectue uniquement après paiement de la somme complète.
- En cas d'impossibilité de paiement du montant, nous vous informons volontiers des avantages d'un compteur à carte à puce qui permet de régler la dette existante sans intérêt sur une longue période et en très petites échéances.

Qu'est-ce qu'un compteur à carte à puce ?

Le compteur à carte à puce est une solution peu onéreuse et planifiable en cas de difficultés financières, il sert d'alternative à la coupure d'électricité. L'objectif d'un compteur à carte à puce est de ne pas accumuler de nouvelles dettes et de payer l'ancienne créance sans intérêts et par petites échéances. Le compteur est monté par nos techniciens à la place de votre ancien compteur électrique. Après le montage, vous recevez une information complète, sachant que l'utilisation du système est très simple.

Notre équipe de la gestion des recouvrements calcule pour vous le montant de vos frais quotidiens (montant du remboursement + acompte en cours) pour créer ensuite une carte à puce qui vous est remise lors de l'installation du compteur. Vous pouvez recharger la carte à puce par versement en liquide au centre clientèle de la Stadtwerke Schwäbisch Hall.

Veillez pour cela noter nos horaires d'ouverture. Placez ensuite la carte à puce rechargée dans votre compteur. Le montant est transféré à celui-ci et le compteur débloque l'alimentation en électricité. Une fois le crédit de la carte consommé, le compteur s'éteint automatiquement. Si vous rechargez la carte au service clientèle avant l'arrêt, l'alimentation électrique reste active.

Veillez noter que le compteur continue à déduire les coûts quotidiens (composés du montant à rembourser + acompte en cours). Cela signifie qu'il passe en déficit et que vous devez d'abord recharger ce montant négatif afin de pouvoir avoir de nouveau de l'électricité. Vous trouverez des informations plus précises dans la notice d'utilisation ou en vous adressant à l'un de nos employés. La facture annuelle est émise chaque année en janvier. Nous vous prions de venir nous voir à réception de cette facture afin que le forfait journalier des frais d'approvisionnement en électricité, composé du montant de remboursement de la dette et de la part d'approvisionnement en cours, puisse être adapté.

Quels frais vais-je devoir payer ?

À la base, l'installation d'un compteur à carte à puce est gratuite. Cependant, si un blocage est effectué à la suite de l'annonce d'une coupure de courant, entraînant le déplacement de notre service sur site, nous vous facturons 70,00 € pour la coupure électrique. À la place d'un blocage du compteur électrique, vous pouvez choisir d'installer un compteur à carte à puce. Les frais d'alimentation électrique sont les mêmes que pour un compteur normal et correspondent au contrat conclu. Seul le prix de base augmente de 35,70 € (TTC) par an pour les compteurs à carte à puce.

Dois-je conserver le compteur indéfiniment ?

Si vous chargez votre carte à puce régulièrement et remboursez ainsi les frais en cours dans les temps, nous pouvons débloquer le compteur une fois que la dette existante est apurée. Celui-ci fonctionne alors comme un compteur normal. Le tarif de base est alors le même que pour un compteur normal. Le paiement des acomptes d'approvisionnement en électricité ne s'effectue plus par chargement de la carte mais, par exemple, par prélèvement automatique sur votre compte.

Après un déménagement, puis-je utiliser le compteur dans mon nouveau logement ?

Nous vous proposons volontiers d'utiliser le compteur dans votre nouveau lieu de consommation. L'installation est alors gratuite. Veuillez nous contacter au plus tôt afin que nous ayons le temps d'effectuer les démarches nécessaires

La facture annuelle/de clôture ne peut pas être payée en une fois. Est-il possible de payer en plusieurs fois ?

Nous vous proposons un paiement échelonné. À réception de la facture annuelle ou de clôture, rendez-vous personnellement au centre clientèle de la Stadtwerke Schwäbisch Hall. Nous convenons ensuite avec vous par écrit d'un accord de paiement échelonné mensuel. Le paiement échelonné est d'une durée maximale de 11 mois et ne va pas au-delà de la facture annuelle suivante. En cas de paiement anticipé, l'accord d'échelonnement est caduc et le montant restant est apuré. Pour les paiements échelonnés, nous prélevons des **frais de dossier de 10,00 €**. Veuillez apporter cette somme en liquide ainsi que votre carte d'identité pour conclure l'échelonnement. Nous n'appliquons pas d'intérêts pendant la durée de l'échelonnement. Veuillez noter qu'il n'est pas possible de conclure un paiement échelonné sans règlement des frais de dossier. **Nous ne proposons pas de paiement échelonné pour les acomptes en cours d'année !**

Contact :

Stadtwerke Schwäbisch Hall
GmbH Verbrauchsbuchhaltung
An der Limpurgbrücke 1
D-74523 Schwäbisch Hall

Horaires d'ouverture : Du lundi au vendredi : de 08h00 à 17h00



stadtwerke
Schwäbisch Hall GmbH