

## Que faire en cas de menace de coupure d'électricité, de gaz ou d'eau ?

Il existe de nombreuses façons d'éviter les coupures. Nous souhaitons vous expliquer qui pourrait vous aider. Il est important d'aborder le problème pour trouver une solution.

Vous trouverez ici des informations pour tous les habitants de **Hambourg**.

- » Contactez votre fournisseur d'électricité, de gaz ou d'eau. Dans de nombreux cas, une solution peut être trouvée, telle que les paiements échelonnés.
- » Si vous ne parvenez pas à résoudre le problème par vous-même, en tant qu'allocataire contactez votre Pôle Emploi ou votre bureau d'aide sociale.
- » Les centres de conseil aident également à résoudre les problèmes d'argent.
- » Obtenez des conseils gratuits sur la façon d'économiser de l'énergie et de l'eau.



## Conseils pour économiser l'énergie et l'eau

Votre facture est très élevée ? Bénéficiez des conseils gratuits en énergie, proposés à Hambourg.

### Contrôle pour les économies d'énergie

Caritas Hamburg

Téléphone: 040 / 2 80 14 03 81

Adresse électronique: [stromsparcheck-hamburg@caritas-im-norden.de](mailto:stromsparcheck-hamburg@caritas-im-norden.de)

Vous y découvrirez comment réduire votre consommation de manière simple et rapide. Les ménages disposant de peu de moyens reçoivent, lors du contrôle des économies d'énergie, de précieux conseils pour économiser l'énergie et des aides immédiates telles que des ampoules LED, des blocs multiprises commutables, des minuteries, des régulateurs de jet d'eau ou des thermomètres ambiants. Le gouvernement fédéral et l'autorité environnementale de Hambourg subventionnent le remplacement des vieux réfrigérateurs et congélateurs à hauteur de 100 euros chacun.

### Éditeur:

#### Ville libre et hanséatique de Hambourg

Autorité de l'environnement, du climat, de l'énergie et de l'agriculture

Département de l'énergie et du climat

Neuenfelder Straße 19, 21109 Hamburg

Téléphone: 040 / 4 28 40-39 07

Adresse électronique: [Energiesperren@bukea.hamburg.de](mailto:Energiesperren@bukea.hamburg.de)

Internet: [www.hamburg.de/energiesperren](http://www.hamburg.de/energiesperren)



Crédits photo: Photo de couverture : AdobeStock | JackF, en haut à gauche: AdobeStock | photobyphotoboy, à gauche en bas à gauche: AdobeStock | maho, à gauche en bas à droite: AdobeStock | igradesign, en haut au centre: © AdobeStock | TheVisualsYouNeed, en bas: © AdobeStock | Stock Photos-MG

Directrice de la publication: Eva-Lotte May

Version de: Août 2022



Dieses Druckerzeugnis ist mit dem Blauen Engel ausgezeichnet.



## COUPURE DE FOURNITURE D'ÉNERGIE QUE FAIRE?

### Pas d'argent pour la

- » facture d'électricité?
- » facture de gaz?
- » facture d'eau?

**Attention, il y a un risque de coupure !**

## J'ai des soucis d'argent et des problèmes pour payer mes factures

Je ne peux pas payer mes factures d'électricité, de gaz ou d'eau.

Vous avez reçu une facture, voire une mise en demeure, et vous n'avez pas d'argent pour la payer? Voici ce que vous pouvez faire:

**Contactez le plus vite possible votre fournisseur ou l'expéditeur de la mise en demeure pour en parler. Dans de nombreux cas, il est possible de trouver ensemble une solution, par exemple, des paiements échelonnés.**

À Hambourg, les fournisseurs sont différents pour l'électricité, le gaz et l'eau:



### **Pour l'électricité : Vattenfall Europe Sales GmbH**

Téléphone: 040 / 6 57 98 80 00

Le site Internet [www.vattenfall.de/zahlungsverzug](http://www.vattenfall.de/zahlungsverzug) propose des vidéos et des informations sur les principales questions et réponses dans les langues suivantes : allemand, anglais, turc, russe, arabe, italien, polonais.



### **Pour le gaz: E.ON Energie Deutschland GmbH**

Téléphone: 0871 / 95 38 62 00

Sur le site [www.eon.de](http://www.eon.de), vous trouverez de plus amples informations sur les possibilités de contact et les services de conseil. Cliquez en haut à droite sur la loupe et saisissez le terme de recherche «Zahlhilfe» («aide au paiement»).



### **Pour l'eau: Hamburg Wasser**

Téléphone: 040 / 78 88 22 22

(lu - jeu : 8h - 18h, ve : 8h - 16h)

Adresse électronique: [servicecenter@hamburgwasser.de](mailto:servicecenter@hamburgwasser.de)

Service clientèle (lu - ve : 10h - 13h, 14.30 - 18h)

Ballindamm 1, 20095 Hamburg

Sur le site [www.hamburgwasser.de](http://www.hamburgwasser.de), vous trouverez des informations en allemand, en anglais, en français et en turc. Cliquez en haut à droite sur la loupe et saisissez le terme de recherche «Sperrung» («coupure»).

## J'ai besoin d'aide

Si vous ne pouvez pas résoudre le problème seul: En tant que bénéficiaire de prestations, adressez-vous au service compétent du Jobcenter (team-arbeit-hamburg.de) ou à votre bureau spécialisé dans la protection de base et les affaires sociales (Sozialamt) dont vous dépendez. Les services de conseil suivants peuvent également vous aider en cas de questions ou de problèmes financiers.

Une solution peut être trouvée ensemble et proposée au fournisseur. Dans certains cas, les centres d'emploi ou les services sociaux peuvent également apporter un soutien financier.



## Centres de conseil pour le compte de la ville de Hambourg

### **Centrale des consommateurs**

Kirchenallee 22, 20099 Hamburg

Téléphone: 040 / 2 48 32-0 oder 2 48 32-1 09

### **afg worknet Schuldnerberatung GmbH**

#### **Service de conseil Altona**

Neue Große Bergstraße 20, 22767 Hamburg

Téléphone: 040 / 20 94 75-60

#### **Service de conseil Bahrenfeld**

Bahrenfelder Kirchenweg 69, 22761 Hamburg

Téléphone: 040 / 8 55 04 66-77

### **AWO AQtivus**

Amalienstraße 5, 1. Stock, 21073 Hamburg

Téléphone: 040 / 5 40 90 49-30



### **Schuldenhilfe Sofort e.V. – Neugraben-Fischbek**

Stremelkamp 13, 21149 Hamburg

Téléphone: 040 / 70 12 10-24

### **Croix-Rouge allemande Hamburg**

Conseils en matière d'endettement et d'insolvabilité

Behrmanplatz 3, 22529 Hamburg

Téléphone: 040 / 55 42 01 21

### **Diaconie à Hambourg –Conseils en matière d'endettement**

#### **Service de conseil Altona**

Königstraße 54, 22767 Hamburg

Téléphone: 040 / 30 62 03 85

#### **Service de conseil Barmbek**

Wohldorfer Straße 7, 22081 Hamburg

Téléphone: 040 / 30 62 03 90

#### **Service de conseil Hamm**

Horner Weg 19, 20535 Hamburg

Téléphone: 040 / 30 62 04 70

### **hamburger arbeit GmbH**

#### **Service de conseil Eilbek**

Hammer Steindamm 44, 22089 Hamburg

Téléphone: 040 / 4 28 68 44 44

#### **Service de conseil Bergedorf**

Sander Markt 12, 21031 Hamburg

Téléphone: 040 / 4 28 68 44 55