

Flash!

Printemps 2016



Tout savoir sur
votre facture!

A gagner:
des billets pour les
Thunerseespiele

page 9



Chère lectrice, cher lecteur,

En tant que client, il nous arrive souvent d'avoir à déchiffrer une facture peu claire et peu compréhensible. La frustration est plus grande encore s'il s'avère difficile voire impossible d'accéder à des informations supplémentaires. Pour vous éviter ces désagréments, nous vous montrons comment est structurée votre facture d'électricité et vous en expliquons les différents éléments.

Vous faites partie de ceux qui s'occupent de leurs factures et des tâches administratives le soir ou le week-end? Lorsque vous appelez une hotline, vous devez patienter longtemps avant d'être mis en contact avec un agent? Vous tombez souvent sur un répondeur automatique car vous appelez un service clients en dehors des horaires d'ouverture? Nous avons la solution qui va vous simplifier la vie: votre espace clients en ligne **my.bkw.ch**

Une fois inscrit sur l'espace clients, vous bénéficiez de nombreux services en ligne qui faciliteront vos paiements et vos tâches administratives. A découvrir sans tarder!

Meilleures salutations
Daniel Blumenthal

Q Daniel Blumenthal dirige le secteur Clients privés de BKW depuis deux ans. Les besoins des clients sont sa priorité. Il planifie de nombreuses mesures visant à améliorer les services à la clientèle. Vous aurez l'occasion de les découvrir en cours d'année.

Vos factures d'électricité

BKW vous envoie chaque année trois factures intermédiaires et une facture finale. Quelques explications pour mieux comprendre le principe.

Une fois par an, un spécialiste de BKW procède au relevé de votre compteur. La différence par rapport au relevé de l'année précédente nous permet de définir votre consommation d'électricité pour une année.

Pour que vous n'ayez pas à payer le montant total en une seule fois, BKW vous envoie trois factures intermédiaires. Le montant représente un quart du montant annuel estimé.

Les montants intermédiaires versés à BKW sont crédités sur le compte de votre raccordement électrique.

Une fois que les positions de votre compteur ont été relevées sur place par le spécialiste de BKW, nous vous envoyons la facture finale (voir p. 4–5).

Sur cette facture finale, vous voyez combien d'électricité vous avez consommé ainsi que les prix appliqués et les redevances légales prélevées.

Vous y trouverez aussi une récapitulation des trois factures intermédiaires précédant la facture finale. Bien entendu, seule la différence par rapport à votre consommation effective (coûts annuels – acomptes intermédiaires = différence à payer) vous sera facturée.


Exemple pour un relevé au printemps:




Trois factures intermédiaires dont le montant représente un quart du montant annuel estimé.

Une facture consécutive au relevé du compteur (facture annuelle). La date du relevé du compteur dépend de votre adresse.

 Facture annuelle (relevé)

 Facture intermédiaire

 Vous trouverez votre facture actuelle sur le site my.bkw.ch

La facture intermédiaire

Voici à quoi ressemble une facture intermédiaire. Le nom de votre produit d'électricité a changé au **1^{er} janvier 2016**.



Votre contact
 BKW Energie SA
 Service à la clientèle
 Viktoriaplatz 2
 CH-3013 Bern
 Téléphone 0844 121 113
 du lundi au vendredi de 07h30 à 17h30
www.bkw.ch

Votre référence client
 Numéro client: 80 363 113
 Numéro de compte: 50 532 228

Madame
 Muster Sabine
 Musterstrasse 33
 9999 Musterhausen

Lieu(x) de consommation
 No. 459266, Libellenweg 999, 3510 Konolfingen.
 Exemple: Zone industrielle nord
 Compteur: 600418
 Période de la facture: 01.01.2016 au 31.12.2016
Produit(s): Energy Blue - Tarif double
 BKW utilisation du réseau BT DT

Information
 La présente facture est un acompte qui sera porté au crédit de votre facture finale.



my.bkw.ch
 Vous trouverez cette facture ainsi que les autres dans notre espace clients en ligne.

Facture interm. de 01.01.2016 - 31.03.2016

Numéro de facture:	731 100 421 841
Date de la facture:	31.03.2016
Numéro de TVA:	CHE-103.258.498 TVA
Payable jusqu'au:	30.04.2016

Montant total	CHF	270.00
Montant à payer	CHF	270.00

IBAN: CH16 0900 0000 3000 03107
 Compte postal: 30-310-7

BKW vous remercie de votre confiance.

<p>BKW Energie AG BKW Energie SA CH-3013 Bern</p> <p>01-39790-4 270 00</p> <p>505 32228 01000 65594 31003 Muster Sabine Musterstrasse 33 9999 Musterhausen</p>	<p>BKW Energie AG BKW Energie SA CH-3013 Bern</p> <p>505 32228 01000 65594 31003</p> <p>01-39790-4 270 00</p> <p>Muster Sabine Musterstrasse 33 9999 Musterhausen</p>
---	---

0100000270002>000050532228010006559431003+ 010397904>


-001-0013

Votre facture finale

Sur la facture finale, vous voyez combien d'électricité vous avez consommé ainsi que les prix appliqués et les redevances légales prélevées.

Informations sur votre compteur

Composition de vos coûts d'électricité







Votre contact
 BKW Energie SA
 Service à la clientèle
 Viktoriaplatz 2
 CH-3013 Bern
 Téléphone 0844 121 113
 du lundi au vendredi de 07h30 à 17h30
 www.bkw.ch

Votre référence client
 Numéro client: 80 327 687
 Numéro de compte: 50 422 369

Madame
 Muster Sabine
 Musterstrasse 33
 9999 Musterhausen

Lieu(x) de consommation
 No. 459266, Libellenweg 999, 3510 Konolfingen, Exemple, Zone industrielle nord
 Compteur: 431125
 Période de la facture: 01.04.2015 au 31.03.2016
 Produit(s): Voir détails

Composition de votre facture (hors TVA)

	Energie	CHF 503.91
	Prestations compl.	CHF 0.00
	Utilisation du réseau	CHF 526.72
	Redevances	CHF 158.53

FACTURE
 Numéro de facture: 731 100 421 866
 Date de la facture: 04.02.2016
 Numéro de TVA: CHE-103.258.498 TVA
 Payable jusqu'au: 05.03.2016

Montant total CHF 1'284.29
 Déduction facture(s) interm. CHF - 1'215.00
 Différence d'arrondi CHF - 0.04

Montant à payer CHF 69.25

IBAN: CH16 0900 0000 3000 03107
 Compte postal: 30-310-7

BKW vous remercie de votre confiance.

BKW Energie AG
BKW Energie SA
 CH-3013 Bern

BKW Energie AG
BKW Energie SA
 CH-3013 Bern

504 22369 01000 65594 62003

01-39790-4 01-39790-4
 69 25 69 25

Muster Sabine
 Musterstrasse 33
 9999 Musterhausen

010000069257>00050422369010006559462003+ 010397904<

-0001-0013

Récapitulatif des acomptes versés et calcul final

Détails de votre facture Numéro de facture: 731 100 421 866

Produit(s): BKW energy basic (01.04.15 - 31.12.15)
 Energy Blue - Tarif double (01.01.16 - 31.03.16)
 BKW utilisation du réseau BT DT (01.04.15 - 31.03.16)
 Lieu de consommation: No. 459266, Libellenweg 999, 3510 Konolfingen, Exemple, Zone industrielle nord
 Point de mesure: CH10322012345000000000000033670

Mesure

Compteur n°	Tarif	Ancien index	Nouvel index	Facteur	Consommation
431125	Energie/travail haut tarif	181527	184543		2'986 kWh
431125	Energie/travail bas tarif	138951	138970		2'019 kWh
Energie/travail total					5'005 kWh

Indications sur le relevé annuel

Facturation

Énergie	Période	Consommation	Prix (hors TVA)	Montant en CHF (hors TVA)	TVA		
Energie haut tarif	01.04.15-31.12.15	2'243 kWh	11.50 ct.	257.94	8.0 %		
	01.01.16-31.03.16	743 kWh	11.50 ct.	85.44	8.0 %		
Energie bas tarif	01.04.15-31.12.15	1'517 kWh	7.95 ct.	120.60	8.0 %		
	01.01.16-31.03.16	502 kWh	7.95 ct.	39.91	8.0 %		
Sous-total				503.91			
Utilisation du réseau	01.04.15-31.03.16	365 jours	114.00 CHF/jr	114.31	8.0 %		
	01.04.15-31.12.15	2'243 kWh	9.70 ct.	217.57	8.0 %		
Travail haut tarif	01.01.16-31.03.16	743 kWh	12.20 ct.	90.65	8.0 %		
	01.04.15-31.12.15	1'517 kWh	4.85 ct.	73.57	8.0 %		
Travail bas tarif	01.04.15-31.12.15	1'517 kWh	4.85 ct.	73.57	8.0 %		
	01.01.16-31.03.16	502 kWh	6.10 ct.	30.62	8.0 %		
Sous-total				526.72			
Redevances	01.04.15-31.12.15	3'780 kWh	0.54 ct.	20.30	8.0 %		
	01.01.16-31.03.16	1'245 kWh	0.45 ct.	5.60	8.0 %		
Taxe d'encouragement locale							
01.04.15-31.12.15				3'780 kWh	1.10 ct.	41.36	8.0 %
Redevances communales							
01.04.15-31.12.15							
Sous-total							
Total (hors TVA)							

Récapitulatif du montant de la facture finale

Vue d'ensemble des factures intermédiaires

Récapitulatif total

Total (hors TVA)	Total CHF
1'189.16	1'189.16
(8.0 % de CHF 1'189.16)	95.13
Montant total (TVA incluse)	1'284.29
Déduction facture(s) interm. incl. TVA	1'215.00
Différence d'arrondi	- 0.04
Montant à payer	69.25

Récapitulation facture(s) interm.





État au 04.02.2016	Total CHF (incl. 8.0% TVA)
Facture interm. du 17.08.2015	405.00
Facture interm. du 15.09.2015	405.00
Facture interm. du 04.02.2016 non solde	405.00
Total facture(s) interm. facturées	1'215.00

Notre espace clients en ligne, disponible 24 h/24!

Grâce à notre espace clients en ligne, gérez vos données énergétiques depuis chez vous sur: my.bkw.ch

Faites un geste pour l'environnement en réduisant votre consommation de papier. Pour plus d'informations sur la facture électronique, rendez-vous sur www.e-facture.ch. Vous pouvez vous inscrire à l'e-facture en quelques clics via votre portail e-banking.

Explication des pictogrammes utilisés sur la facture

 Coût de l'électricité nécessaire au fonctionnement de vos appareils électriques.	 Coût lié à l'utilisation de l'infrastructure du réseau, comprenant le prix de base et le prix de l'utilisation du réseau lors du prélèvement d'électricité.
 Coût lié aux prestations complémentaires commandées (corrélat en énergie p. ex.).	 Redevances légales facturées par BKW et reversées à la Confédération, au canton, à la commune et à Solothurn (pour les services système). Le montant de ces redevances peut varier selon la région.

Les conditions contractuelles générales de BKW Energie SA s'appliquent (disponibles sur www.bkw.ch).

Page 3

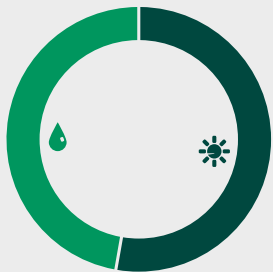
Explications détaillées de votre facture sur www.bkw.ch/facture

L'énergie pour demain

Depuis le 1^{er} janvier 2016, les clients BKW bénéficient automatiquement* du produit Energy Blue issu à 100% de sources renouvelables.

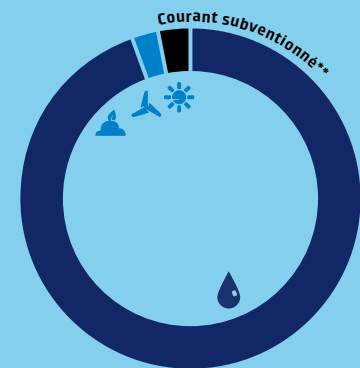
Votre mix d'électricité est composé comme suit.*

Energy Green
Energie issue à 100% de sources renouvelables et certifiée naturemade star:



naturemade
star !

Energy Blue
Energie issue à 100% de sources renouvelables et certifiée naturemade basic:

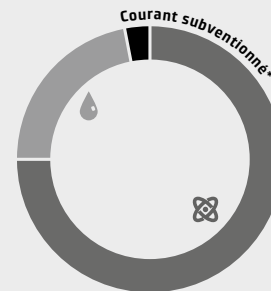


90% de courant hydraulique certifié naturemade basic
4,5% de courant hydraulique certifié naturemade star
2,5% de courant issu de nouvelles énergies renouvelables naturemade star (solaire, éolien, biomasse)
3% de courant subventionné**

naturemade
basic !

Energy Grey

Energie issue principalement du nucléaire, complétée par du courant hydraulique:



Qu'est-ce que la certification naturemade?

naturemade est le label de qualité développé en Suisse pour l'électricité issue de sources 100% renouvelables. Bénéficiant du soutien du WWF, de Pro Natura et du Forum suisse des consommateurs, il est attribué par l'Association pour une énergie respectueuse de l'environnement (VUE). En optant pour de l'énergie certifiée naturemade basic, vous financez la construction de nouvelles installations respectueuses de l'environnement qui produisent du courant à partir de nouvelles énergies renouvelables (solaire, biomasse, éolien).

* Si vous avez commandé un autre produit, votre mix correspond au produit que vous avez choisi. Il est possible à tout moment de changer de produit d'électricité en tenant compte du délai de résiliation.

** Courant subventionné par la rétribution à prix coûtant du courant injecté (RPC) de la Confédération. Sa proportion change chaque année. La part d'énergie hydraulique certifiée naturemade star peut donc varier légèrement.

Nouvelles fonctionnalités sur **my.bkw.ch**

Découvrez les nouvelles fonctionnalités de votre espace clients sur **my.bkw.ch** et déterminez votre niveau d'efficacité énergétique!

Cette année, l'espace clients en ligne **my.bkw.ch** fait peau neuve. Les premières nouveautés sont déjà disponibles, par exemple la possibilité de déterminer votre niveau d'efficacité énergétique sur la base de votre consommation d'électricité.

Pour déterminer votre efficacité énergétique en ligne:

- Saisissez régulièrement le relevé de votre compteur sur **my.bkw.ch**
- Votre niveau d'efficacité énergétique est alors déterminé sur la base de votre consommation d'électricité.
- Si vous entrez des informations supplémentaires relatives à votre foyer, vous connaîtrez votre catégorie d'efficacité. Vous saurez ainsi si vous utilisez l'électricité de manière rationnelle au quotidien.



Fonctionnalités disponibles

Les fonctionnalités actuelles de **my.bkw.ch** restent disponibles:

- Consultation de vos factures d'électricité
- Demande de passage à la facture électronique
- Consultation de votre consommation d'électricité des dernières années

Des billets à gagner!

Du **13 juillet au 27 août 2016**, les Thunerseespiele présentent «Sugar», la comédie musicale inspirée du grand classique du cinéma «Certains l'aiment chaud».

«Certains l'aiment chaud», c'est Marilyn Monroe au sommet de sa gloire! La comédie romantique de Billy Wilder, sortie en 1959, plaît toujours autant. Redécouvrez les tribulations de musiciens de jazz hauts en couleur durant les années folles!

Une scène à ciel ouvert

Depuis 13 ans, les Thunerseespiele présentent des comédies musicales inspirées d'œuvres célèbres. L'Eiger, le Mönch et la Jungfrau créent un décor naturel pour un spectacle inoubliable. Retrouvez Sugar Kane et ses compères lors d'une soirée hors du commun au bord du lac de Thoune!

La société BKW ISP AG est pour la 11^e fois consécutive le partenaire exclusif des Thunerseespiele pour l'ensemble des installations électriques.

Tirage au sort

Nous tirons au sort 10 x 2 billets pour la représentation du samedi 15 juillet 2016. Les gagnants auront aussi l'occasion de visiter les coulisses de ce spectacle.

Passez une soirée d'été inoubliable dans un cadre exceptionnel!



Tentez votre chance!

Pour participer, rendez-vous sur **www.bkw.ch/gagner** ou envoyez une carte postale en précisant vos coordonnées à: BKW Energie SA, Tirage au sort Thunerseespiele, Viktoriaplatz 2, 3013 Berne. Date limite de participation: 30 avril 2016

Contact

BKW SA
Viktoriaplatz 2
3013 Berne
www.bkw.ch