

Communiqué de presse

Perturbations dans la transmission des index de consommation d'énergie

ORES met tout en œuvre pour remédier aux problèmes rencontrés dans la communication des index de consommation des clients et ouvre une boîte mail spécifique.

Louvain-la-Neuve – 22 janvier 2016

ORES confirme les problèmes rencontrés avec son nouveau système informatique de traitement et de communication des index de consommation (électricité et gaz naturel), mis en œuvre en juin 2015. Ces difficultés peuvent conduire à des retards de transmission d'index ou à des imprécisions dans les informations communiquées, avec un impact sur la facturation de leurs clients par les fournisseurs.

Dès l'été dernier, compte tenu des défaillances du système et de leurs conséquences, un plan d'action organisé en plusieurs phases a été mis en œuvre. Il mobilise actuellement plus de 70 personnes, chargées d'apporter les améliorations nécessaires au système et de résorber les retards qui se sont accumulés en dépit des correctifs intégrés au système. Un retour à la normale est attendu à partir de la fin avril 2016.

ORES déplore cette situation et est à l'écoute des difficultés rencontrées par les fournisseurs et les clients. Dans son rôle de société de services d'utilité publique, elle se doit d'apporter un service de qualité aux opérateurs du marché de l'électricité et du gaz naturel, ainsi qu'à leurs clients. Elle met tout en œuvre pour qu'une solution pérenne et stable leur soit offerte dans les meilleurs délais.

Dans ce contexte, certains consommateurs peuvent être amenés à recevoir de leur fournisseur une facture basée sur des données estimées et potentiellement erronées. À partir de ce vendredi soir, ORES ouvre une boîte courriel spécifique via laquelle les clients ayant des doutes sur un montant de facturation trop élevé par rapport à leur consommation peuvent contacter ses services. Ils sont invités à adresser leurs demandes détaillées à questionsurfacture@ores.net. Celles-ci seront prises en charge par une équipe dédiée qui veillera à leur traitement et aux corrections éventuellement nécessaires.

* * *

ORES est la société responsable de l'ensemble des activités de gestion et d'exploitation des réseaux de distribution d'électricité et/ou de gaz naturel dans 197 villes et communes wallonnes (au total 50.000 km en électricité et plus de 9.200 km en gaz naturel). Elle assure les raccordements aux réseaux de distribution, les travaux liés à l'entretien, au développement et au dépannage de ces derniers, ainsi que la pose des compteurs et les relevés d'index de consommation. Elle mène de nombreuses missions de service public à caractère social et a en charge l'exploitation et l'entretien de l'éclairage public dans les communes associées (env. 445.000 luminaires). Forte de 2.300 collaborateurs, l'entreprise joue un rôle important dans la vie socio-économique wallonne; au cours des cinq dernières années, elle a investi plus de 250 millions € par an dans le développement et la rénovation des réseaux de distribution. Plus d'informations sur www.ores.net.

Contacts médias

Jean-Michel Brebant (porte-parole)

+32 479 97 22 81