

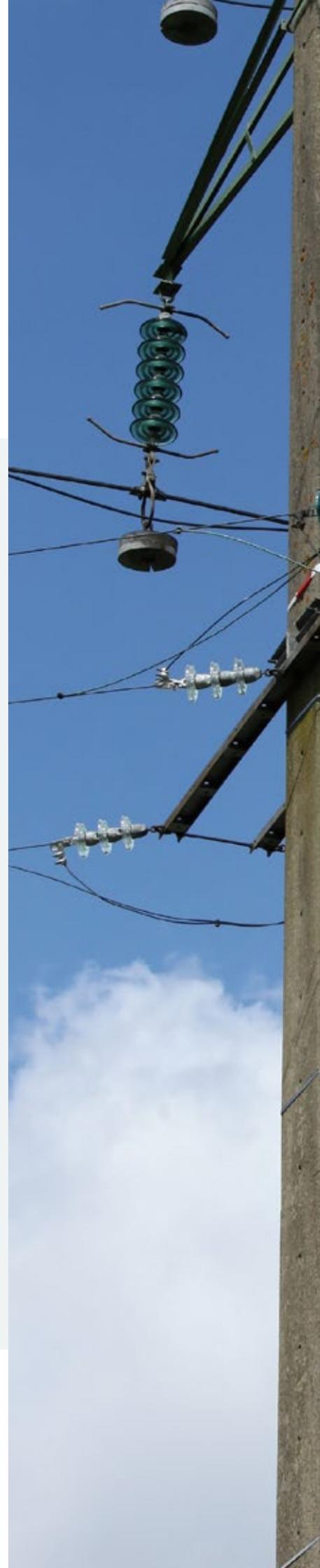
L'ACCÈS À L'ÉNERGIE EST UN DROIT. ORES EST À VOS CÔTÉS.

LES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC À CARACTÈRE SOCIAL



Sommaire

QUI EST ORES ?	3
LE DROIT À L'ÉNERGIE	4
PAS D'ÉNERGIE SANS CONTRAT	
SITUATIONS IRRÉGULIÈRES : QUE FAIRE ?	4
DÉFAUT DE PAIEMENT : MESURES D'ACCOMPAGNEMENT	5
Qu'est-ce qu'un compteur à budget ?	6
Installation du compteur à budget	7
Déménagement	8
Votre fournisseur met fin à votre contrat	9
LE TARIF SOCIAL : UN COUP DE POUCE AUX CLIENTS PROTÉGÉS	9
SUIS-JE UN CLIENT PROTÉGÉ ?	10
JE SUIS CLIENT PROTÉGÉ CHEZ ORES	
QUELS SONT MES DROITS ET OBLIGATIONS	11
CLIENTS PROTÉGÉS EN DIFFICULTÉ	
LE RÔLE DES COMMISSIONS LOCALES POUR L'ÉNERGIE	12
Défaut récurrent de paiement	12
Secours hivernal en gaz	13
Perte de la protection sociale	13
JE NE SUIS PAS UN CLIENT PROTÉGÉ MAIS JE SUIS FOURNI PAR ORES	
COMMENT EST-CE POSSIBLE ?	14
LES BUREAUX D'ACCUEIL D'ORES	15



QUI EST ORES ?

ORES a en charge la distribution de l'électricité et/ou du gaz naturel dans votre commune, comme dans 199 autres communes du sud du pays.

CE QU'ORES FAIT...

- ✓ Raccorder votre installation au réseau d'électricité et/ou de gaz naturel
- ✓ Placer et gérer le comptage électricité et/ou gaz naturel
- ✓ Relever votre compteur, conserver vos données de consommation et les transmettre à votre fournisseur
- ✓ Acheminer l'électricité jusqu'à votre domicile via les réseaux moyenne et basse tensions
- ✓ Acheminer le gaz naturel jusqu'à votre domicile via les réseaux moyenne et basse pressions
- ✓ Réaliser des travaux sur les réseaux de distribution, en ce compris les raccordements et les compteurs
- ✓ Réparer les pannes sur les réseaux
- ✓ Placer des compteurs à budget
- ✓ Entretien et réparation l'éclairage public communal
- ✓ Fournir de l'électricité et/ou du gaz naturel aux clients protégés.

CE QU'ORES NE FAIT PAS...

- ✗ Produire de l'électricité ou du gaz naturel
- ✗ Conclure avec vous un contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel
- ✗ Acheminer l'électricité sur le réseau haute tension (c'est la mission de la société Elia)
- ✗ Acheminer le gaz naturel sur le réseau haute pression (c'est la mission de la société Fluxys)
- ✗ Réaliser des travaux électriques ou gaziers sur votre installation intérieure privée
- ✗ Réparer vos appareils domestiques
- ✗ Entretien l'éclairage sur les autoroutes et les routes régionales.



LE DROIT À L'ÉNERGIE

Dans notre pays, l'accès à l'énergie (électricité, gaz) est un droit fondamental. La loi prévoit donc des mécanismes pour aider chaque personne à y avoir accès, même si elle est en difficulté.

ORES joue un rôle dans ces mécanismes. En plus d'acheminer l'électricité et le gaz chez les clients des fournisseurs d'énergie en Wallonie, ORES remplit également certaines missions spécifiques.

Prendre le rôle de fournisseur d'énergie vis-à-vis de certains consommateurs

Pour certaines catégories de clients, qui ne peuvent pour diverses raisons être approvisionnés par un fournisseur commercial, ORES peut jouer le rôle de fournisseur d'énergie.

ORES devient alors « fournisseur social » ou parfois « fournisseur temporaire » (aussi appelé « fournisseur X »).

Tenter d'apporter une solution aux situations irrégulières

Lorsque l'approvisionnement en énergie d'une habitation risque d'être interrompu (en l'absence d'un contrat chez un fournisseur commercial par exemple), ORES a pour mission de tenter de régler la situation et de proposer des alternatives pour éviter la coupure de l'approvisionnement en électricité ou en gaz naturel.

Ces missions, ainsi que d'autres, sont appelées « Obligations de Service Public à caractère social » (OSP sociales).

PAS D'ÉNERGIE SANS CONTRAT

Situations irrégulières : que faire ?

Sans **contrat** avec un fournisseur d'énergie, il n'est pas possible d'être alimenté en électricité ou en gaz. Cette situation peut se produire dans les cas suivants.

- 1 Défaut de paiement** : un client non-résidentiel ne paie pas les factures qu'il reçoit de son fournisseur commercial. Le fournisseur ne peut donc pas continuer à l'approvisionner.
Pour les clients résidentiels en défaut de paiement, voir page 5.
- 2 Déménagement** : un client emménage dans une habitation sans conclure de contrat de fourniture d'énergie pour cette habitation. Le fournisseur est dans l'impossibilité de facturer l'énergie consommée.
- 3 Fin de contrat** : un client se trouve dans une situation de fin de contrat chez son fournisseur commercial et n'a pas conclu de contrat avec un nouveau fournisseur.

Dans chacun de ces cas, ORES va entreprendre les démarches nécessaires pour aider le client à conserver son approvisionnement en énergie, notamment :

- > en l'informant précisément sur sa situation et en l'invitant à la régulariser ;
- > en devenant son fournisseur (fournisseur social ou fournisseur temporaire) si la situation n'a pas été régularisée.



Vous n'avez plus de contrat chez un fournisseur d'énergie ? Régularisez la situation au plus vite pour éviter la coupure.

DÉFAUT DE PAIEMENT

Mesures d'accompagnement

Si vous n'êtes plus en mesure de payer vos factures d'énergie, votre fournisseur commercial peut demander à ORES d'intervenir.

L'intervention d'ORES sera différente pour les clients résidentiels **protégés** et **non protégés**. Pour savoir si vous êtes un client protégé, rendez-vous à la page 10.

1 Vous êtes un client protégé ?

- > ORES va devenir votre fournisseur social et vous installer un compteur à budget. Plus d'explications sur le compteur à budget en page 6.
- > Vous bénéficierez du tarif social pour votre énergie (un tarif préférentiel).
- > Vous n'aurez rien à payer pour la pose de votre compteur à budget.

2 Vous n'êtes pas un client protégé ?

Votre fournisseur commercial peut demander à ORES de vous installer un compteur à budget. Une fois le compteur à budget posé, vous restez client de votre fournisseur commercial, mais vous prépayez vos consommations grâce à la carte de rechargement qui vous sera remise. Plus d'explications sur le compteur à budget en page 6.



ATTENTION : si le compteur à budget ne peut pas être installé dans les 40 jours qui suivent la demande de votre fournisseur commercial :

- > ORES deviendra automatiquement votre fournisseur temporaire (ou fournisseur X). Ceci signifie que l'énergie que vous consommez vous sera facturée au prix le plus cher du marché.
- > En outre, la procédure de pose de compteur à budget se poursuivra. Si le compteur à budget ne peut pas être installé, votre alimentation en énergie pourra être coupée. Si la coupure ne peut se faire, une action en justice pourra être entamée.

Pour éviter cela, régularisez au plus vite votre situation auprès de votre fournisseur commercial, ou acceptez la pose du compteur à budget. Seul votre fournisseur commercial pourra stopper la procédure en cours.



Qu'est-ce qu'un compteur à budget ?

Toutes les habitations qui sont reliées au réseau d'électricité ou de gaz sont équipées d'un compteur : un boîtier qui « compte » la quantité d'énergie consommée dans l'habitation. Il peut s'agir d'un compteur classique ou d'un compteur à budget.

- Les **compteurs classiques** sont relevés un an sur deux (relevé d'index par un agent ORES). L'autre année, vous êtes invité à communiquer vous-même votre index à ORES. Dans les deux cas, l'index est transmis au fournisseur d'énergie pour qu'il facture à chacun de ses clients la quantité d'énergie qu'il a réellement consommée (facture annuelle avec déduction des factures d'acompte mensuelles déjà réglées).
- Dans les habitations équipées d'un **compteur à budget** par contre, la consommation d'électricité ou de gaz doit être payée à l'avance. Le prépaiement se fait au moyen d'une carte électronique, que l'on « charge » avec le montant de son choix, puis que l'on insère dans le compteur. Le compteur à budget permet de consommer de l'électricité ou du gaz tant qu'il reste de l'argent sur la carte. Un relevé d'index a également lieu chaque année pour les compteurs à budget. Le client reçoit une facture annuelle avec déduction des chargements effectués durant l'année.

Double avantage

- > Le compteur à budget peut vous aider à gérer le budget consacré à l'énergie.
- > Pour le fournisseur, il garantit le paiement de l'énergie consommée.



Installation d'un compteur à budget

Si vous n'avez pas payé vos factures, votre fournisseur peut demander à ORES d'installer chez vous un compteur à budget. Un technicien d'ORES prendra rendez-vous avec vous pour venir installer ce compteur et vous expliquer son fonctionnement.

Est-ce que je risque d'être coupé ?

OUI ! Si vous refusez le compteur à budget ou si vous êtes absent lors du rendez-vous, notre technicien pourra procéder à la coupure dès la 2^{ème} visite. Les frais de coupure seront à votre charge.

Et si je ne suis pas d'accord ?

Si vous estimez que le placement du compteur à budget n'est pas justifié, prenez contact avec votre fournisseur d'électricité ou de gaz. Le fournisseur pourra demander l'annulation de la procédure en cours lorsque vous aurez réglé votre dette. **Seul votre fournisseur peut annuler la procédure en cours.**

Combien ça coûte ?

Le placement du compteur à budget est gratuit.

Qui est mon fournisseur ?

Si **vous êtes client protégé**, ORES devient votre fournisseur social.

Si **vous n'êtes pas client protégé**, vous gardez votre fournisseur commercial (voir page 5).

Dans tous les cas, pour alimenter votre compteur à budget vous devrez prépayer votre consommation d'électricité et/ou de gaz au moyen de la carte de rechargement qui vous sera envoyée dans les 3 jours après la pose du compteur à budget.



Des questions sur les compteurs à budget et leur fonctionnement ?

Toutes nos brochures sont disponibles sur www.ores.be



Déménagement...

Quel rôle pour ORES ?

Lorsque vous quittez une habitation, vous êtes tenu d'en informer votre **fournisseur d'énergie**, afin qu'il mette fin à votre contrat d'approvisionnement pour cette adresse. Si vous n'avez pas effectué les démarches nécessaires, le fournisseur ne pourra pas clôturer votre compte à votre ancienne adresse. Vous courrez alors le risque d'encore recevoir des factures pour la consommation d'énergie de votre ancienne adresse.

De même, lorsque vous emménagez à une nouvelle adresse, vous devez conclure un nouveau contrat avec un fournisseur d'énergie. Si vous ne le faites pas, le fournisseur ne pourra pas vous facturer l'énergie que vous consommez. Il demandera alors à ORES de régulariser la situation.

En pratique

- 1 ORES vous invitera, par courrier, à conclure au plus vite un contrat avec un fournisseur commercial pour votre nouvelle adresse.
- 2 Si ces démarches n'aboutissent pas, ORES devra procéder à la coupure du compteur. L'habitation ne sera donc plus alimentée en énergie. Les frais de coupure seront à votre charge.



ATTENTION : si vous n'avez pas régularisé votre emménagement dans les délais prévus, ORES pourrait devenir votre fournisseur temporaire. Ceci signifie que l'énergie consommée vous sera facturée au prix le plus cher du marché. ORES restera votre fournisseur temporaire jusqu'à la signature d'un contrat avec un fournisseur commercial ou à la coupure de l'approvisionnement en électricité ou en gaz. Une procédure en justice pourra être initiée si ORES ne peut pas accéder au compteur.

→ ORES est à vos côtés pour vous aider à régulariser la situation au plus vite, et pour vous éviter de vous retrouver sans électricité ni gaz. **Pour éviter les difficultés, contactez au plus vite votre fournisseur d'énergie en cas de déménagement ou d'emménagement ou complétez directement le document de reprise des énergies disponible sur le site web de la CWaPE : www.cwape.be**

Votre fournisseur met fin à votre contrat...

Quel rôle pour ORES ?

Votre fournisseur d'énergie peut décider, pour diverses raisons, de mettre fin au contrat qui vous lie. Il vous laissera dans ce cas un délai de 28 à 180 jours avant de mettre définitivement fin au contrat. Cela vous laisse donc largement le temps d'opter pour un nouveau fournisseur de votre choix.

Faites-le sans tarder : si vous n'avez pas conclu de contrat avec un autre fournisseur à la fin de ce délai, l'alimentation de votre habitation devra être coupée.

ORES deviendra automatiquement votre fournisseur temporaire jusqu'à ce qu'un nouveau contrat soit conclu chez un fournisseur commercial ou jusqu'à ce que la coupure ait lieu.



ATTENTION : dans ce cas, l'énergie consommée est facturée au prix le plus cher du marché. Ne tardez donc pas à souscrire un contrat chez un nouveau fournisseur.

LE TARIF SOCIAL

Un coup de pouce aux clients protégés

Si vous êtes un client protégé, vous pouvez bénéficier d'un prix inférieur à celui du marché pour l'électricité et le gaz que vous consommez.

En tant que client protégé au niveau fédéral, vous pouvez bénéficier de ce tarif préférentiel chez les différents fournisseurs commerciaux, ou demander à devenir client du fournisseur social ORES.

En tant que client protégé régional, vous bénéficierez du tarif social uniquement chez le fournisseur social ORES.

Que se passe-t-il si je perds mon statut de client protégé chez ORES ?

Seuls les clients protégés (au niveau fédéral ou régional) peuvent bénéficier du tarif social. Si vous perdez ce statut, optez directement pour un autre fournisseur. En effet, ORES ne pourra plus vous approvisionner et devra vous appliquer le tarif pour client « non protégé », qui est le plus cher du marché.

Si vous n'optez pas pour un nouveau fournisseur, une CLÉ (voir page 13) sera organisée et vous risquerez la coupure.

Qu'arrive-t-il si je ne peux plus payer mes factures ?

Vous êtes client protégé chez un fournisseur commercial et êtes déclaré en défaut de paiement par ce dernier ? Votre fournisseur commercial demandera à ORES de devenir votre fournisseur social et un compteur à budget sera placé à votre domicile.

COMMENT FAIRE ?

Envoyez à ORES :

- **un formulaire de demande complété**, disponible sur www.ores.be (rubrique Fournisseur social / Client protégé) ;
- **une copie de votre attestation de protection sociale** ;
- **une composition de ménage** (uniquement si la personne qui ouvre le droit au tarif social n'est pas le titulaire du compteur).

Soit par courrier : ORES / Clients Protégés
B.P. 10008
5060 Sambreville

Soit par fax : 071/26.24.83

Soit par email : clients@ores.be

SUIS-JE UN CLIENT PROTÉGÉ ?

Les clients protégés bénéficient d'avantages et de mesures de protection sociale particulières pour la fourniture d'électricité et de gaz.

Vous bénéficiez d'une protection régionale

> si vous, ou toute personne vivant avec vous, êtes bénéficiaire d'une des aides suivantes :

- décision de guidance éducative de nature financière auprès du CPAS ;
- médiation de dettes auprès d'un CPAS ou d'un centre de médiation de dettes agréé ;
- règlement collectif de dettes.

Vous bénéficiez d'une protection fédérale

> si vous, ou une personne domiciliée chez vous, bénéficiez, par le CPAS (catégorie 1) :

- du revenu d'intégration (RIS) ;
- d'une aide sociale financière équivalente au revenu d'intégration (étranger avec autorisation de séjour illimitée) ;
- d'un secours partiellement ou totalement pris en charge par l'Etat fédéral (articles 4 et 5 de la loi du 02 avril 1965) ;
- d'une avance sur :
 - le revenu garanti aux personnes âgées ou la garantie de revenu aux personnes âgées (GRAPA)
 - l'allocation aux handicapés
 - l'allocation pour l'aide aux personnes âgées.

> si vous, ou une personne domiciliée chez vous, recevez une allocation du SPF Sécurité Sociale (« Vierge Noire »), soit (catégorie 2) :

- une allocation d'handicapé suite à une incapacité permanente de travail de 65% (attention, il ne s'agit pas d'une allocation versée par la mutuelle) ;
- une allocation de remplacement de revenus aux handicapés ou d'une allocation d'intégration aux handicapés catégories 2, 3 ou 4 ;
- une allocation d'aide aux personnes âgées ;
- une allocation pour l'aide d'une tierce personne ;
- des allocations familiales supplémentaires pour les enfants souffrant d'une incapacité physique ou mentale d'au moins 66%.

> si vous, ou une personne domiciliée chez vous, recevez une allocation de l'Office National des Pensions (ONP), soit (catégorie 3) :

- le revenu garanti aux personnes âgées (RGPA) ou la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) ;
- une allocation d'aide aux personnes âgées ;
- une allocation pour personnes handicapées sur base d'une incapacité permanente de travail d'au moins 65% (une allocation complémentaire ou une allocation de complément du revenu garanti) ;
- une allocation pour l'aide d'une tierce personne.

> si vous êtes locataire social dans un immeuble à appartements (catégorie 4) :

Le locataire d'un appartement situé dans un immeuble donné en location à des fins sociales par une société de logement social et équipé d'un chauffage au gaz naturel assuré par une installation collective peut bénéficier du tarif social pour le gaz.



JE SUIS CLIENT PROTÉGÉ ET JE SUIS FOURNI PAR ORES...

Quels sont mes droits et obligations ?

En tant que client protégé chez ORES, vous bénéficiez de différents avantages.
Pour les conserver, vous avez aussi certaines obligations.

Vos avantages

- Vous payez votre électricité et/ou votre gaz au tarif social (inférieur au prix du marché).
- Vous disposez d'un compteur à budget gaz ? En période hivernale (du 1^{er} novembre au 15 mars), si vous n'avez pas les moyens financiers de recharger votre compteur à budget gaz, vous pouvez faire appel au « secours hivernal » (voir page 14 : « CLÉ Secours hivernal »).
- Une commission locale pour l'énergie (CLÉ) peut intervenir dans certains cas pour vous aider à gérer au mieux une situation difficile (voir page 12 : Clients protégés en difficulté).
- Si vous faites partie d'une catégorie régionale (voir page 10), vous devez être fourni par ORES si vous souhaitez que le tarif social soit appliqué. Si nous disposons de cette information, nous serons d'office votre fournisseur.

Vos obligations

- Fournir **tous les ans** à ORES votre nouvelle attestation de protection, le plus rapidement possible.
- Prévenir ORES si vous déménagez et communiquer votre nouvelle adresse.
- Communiquer vos index dès qu'ils vous sont demandés. Cela vous permettra de payer exactement ce que vous avez consommé (et non une estimation qui pourrait être plus élevée).
- Payer vos factures dans les délais. En cas de difficulté de paiement, prendre contact le plus rapidement possible avec ORES ou votre CPAS.
- Si vous ne bénéficiez plus d'une protection sociale, conclure immédiatement un contrat avec un autre fournisseur (un fournisseur commercial).





CLIENTS PROTÉGÉS EN DIFFICULTÉ

Le rôle des Commissions Locales pour l'Énergie

Les Commissions Locales pour l'Énergie (CLÉ) interviennent à la demande d'ORES ou du client, lorsque des clients protégés sont en difficulté. Elles évaluent la situation et prennent des décisions dans le meilleur intérêt de chacun.

Les CLÉ sont composées d'un représentant désigné par le Conseil de l'action sociale de la commune, d'un représentant du CPAS et d'un représentant d'ORES.

Les CLÉ peuvent intervenir dans trois situations :

- lorsqu'un client protégé est en défaut récurrent de paiement ;
- lorsqu'un client protégé a besoin d'aide pour alimenter son compteur à budget gaz en hiver ;
- lorsqu'un client protégé risque de perdre son statut de client protégé et les avantages qui l'accompagnent.

Défaut récurrent de paiement

Si vous êtes équipé d'un compteur à budget en électricité (placé avant le 1^{er} avril 2019) et que vous ne procédez plus à des rechargements suffisants, vous êtes supposé consommer sous limiteur. Si cette situation persiste au-delà de 3 mois et que vous ne payez pas la facture qui vous est adressée, une CLÉ se réunit pour :

- > décider s'il faut maintenir ou non la possibilité de consommer sous limiteur ;
- > trouver une solution pour le paiement de l'électricité consommée.

La CLÉ évaluera vos difficultés sociales et financières, ainsi que vos efforts pour trouver une solution à vos difficultés de paiement. Sur cette base, elle pourra décider :

- de vous permettre de payer en plusieurs fois, selon un plan de paiement (la possibilité de consommer sous limiteur sera supprimée en cas de non respect) ;
- de supprimer la possibilité de consommer sous limiteur. La désactivation du limiteur aura lieu en dehors de la période hivernale, du 1^{er} novembre au 15 mars ;
- de demander qu'une partie du montant dû soit payé par le Fonds Énergie wallon (avec un accompagnement budgétaire) ;

Secours hivernal en gaz

Si vous êtes client protégé disposant d'un compteur à budget gaz actif et que vous êtes dans l'incapacité de prépayer votre gaz en période hivernale, vous pouvez demander de l'aide à ORES au moyen du formulaire qui vous est envoyé le 15 octobre de chaque année.

Une CLÉ se réunira pour examiner votre demande. Si vous êtes bien protégé chez le fournisseur social, l'aide vous sera octroyée (octroi temporaire) jusqu'à ce que la CLÉ prenne une décision finale.

Si la CLÉ accepte de vous octroyer une aide, vous pourrez bénéficier d'un tarif à 30%. Cela signifie que si vous chargez 30 euros, vous pouvez consommer pour plus ou moins 100 euros et ce, jusqu'à la fin de la trêve hivernale, soit le 15 mars. Le solde sera pris en charge par le Fonds Énergie wallon.

Si la CLÉ refuse l'octroi de ces avances, vous devrez recharger la totalité du montant correspondant à l'énergie consommée (pendant l'octroi temporaire), avant de pouvoir consommer à nouveau.

Perte de la protection sociale

Vous pouvez perdre votre statut de client protégé ; vous n'avez alors plus droit aux avantages réservés aux clients protégés.

Cela peut arriver si :

- > vous bénéficiez d'une **protection régionale** et ne fournissez pas de nouvelle attestation de protection (une nouvelle attestation doit être remise chaque année à ORES)
- > vous bénéficiez d'une **protection fédérale** et vous n'êtes plus repris dans la base de données du SPF Économie.

Dans ce cas, le fournisseur social ORES continue à vous alimenter jusqu'à ce que vous concluez un contrat avec un fournisseur commercial ou apportiez une nouvelle preuve de protection. Dans l'intervalle, vous devrez payer votre énergie au prix le plus cher du marché.

Lorsqu'un client risque de perdre son statut de client protégé, et les avantages qui y sont liés, la CLÉ se réunit pour déterminer ce qu'il y a lieu de faire.

Elle pourra décider :

- de maintenir la fourniture si, entre-temps, le client, son représentant ou le CPAS a fourni la preuve du renouvellement du statut de protection
- de confirmer que le client n'a plus droit au statut de client protégé, et éventuellement de lui octroyer un délai pour devenir client d'un fournisseur commercial
- de suspendre la fourniture d'énergie à son domicile si le client ne fait pas le nécessaire pour se régulariser.



ATTENTION : n'oubliez pas de rentrer votre attestation chaque année ou de trouver rapidement un fournisseur commercial dès que vous recevez le courrier d'ORES





JE NE SUIS PAS UN CLIENT PROTÉGÉ MAIS JE SUIS FOURNI PAR ORES

Comment est-ce possible ?

Au début de cette brochure, nous vous avons présenté différentes situations dans lesquelles un client peut momentanément être approvisionné en énergie par ORES en tant que fournisseur temporaire.

Il s'agit des 4 situations suivantes :

- Défaut de paiement chez un client non-résidentiel
- Déménagement problématique
- Fin de contrat demandée par le fournisseur commercial
- Défaut de paiement chez un client résidentiel non-protégé

De manière générale, si la situation n'a pas pu être régularisée dans le délai imposé, le client passera temporairement chez le fournisseur temporaire. Durant cette période, qui doit être la plus courte possible, les consommations sont facturées au prix le plus cher du marché.

QUE DEVEZ-VOUS FAIRE ?

Régularisez au plus vite votre situation avec votre fournisseur ou acceptez le compteur à budget qui vous est proposé en cas de défaut de paiement chez votre fournisseur. Cela vous évitera bien des dépenses inutiles.



DES QUESTIONS...

Consultez notre site internet www.ores.be, contactez-nous par téléphone au **071/15.78.01** ou rendez-vous dans un de nos bureaux d'accueil ou dans votre CPAS.

Où trouver les bureaux d'accueil d'ORES ?

La liste des bureaux d'accueil ORES (et des points de recharge pour cartes de compteur à budget) est disponible sur www.ores.be, à la rubrique « **Fournisseur social** ».

Dans la rubrique « **Contact** », vous pouvez consulter directement les adresses et heures d'ouverture de nos différents bureaux.

Ces renseignements pourront vous être également communiqués sur simple appel téléphonique, au **078/15.78.01** (choix 2).



Pour contacter ORES



consultez notre site internet

www.ores.be



par téléphone

Numéro général ► **078/15.78.01**

Travaux, raccordement, relevé de compteur, compteurs à budget, clients protégés, renseignements...

Accessible de 8h à 20h en semaine
et de 9h à 13h le samedi

Dépannage ► **078/78.78.00**

Pour signaler toute panne ou défaut affectant le réseau ou un compteur d'électricité ou de gaz

Accessible 7j/7, 24h/24h

Odeur de gaz ► **0800/87.087**

Accessible 7j/7, 24h/24h



ou par mail

clients@ores.be