



Numéros de contact chez ORES



Service clientèle : 078/157801 Touche 2
Service contentieux : 078/157801 Touche 2
Déménagement : 078/157801 Touche 2
Fax : 071/262483
Courrier : BP 10008
5060 SAMBREVILLE
Dépannage 24/24H : 078/787800
Odeur gaz 24/24H : 0800/87087

BP 10008 5060 Sambreville

BIL 067

Nom et prénom
Votre adresse d'expédition

Numéro de 12 chiffres à communiquer lors de vos échanges avec ORES

Référence à communiquer

Numéro de client
Numéro de facture:
Numéro d'EAN:

002211111111
300000000000
5414400000000000

Numéro d'identification de votre raccordement au réseau d'électricité ou de gaz naturel. Composé de 18 chiffres, il est attaché à un point de fourniture et non à une personne.

Facture de consommation annuelle du date de facture

Adresse de consommation

Nom et prénom
Adresse concernée par la consommation

Electricité du date début au date fin de Détail en annexe.
de période période

Il est écrit ici si la facture concerne une consommation d'électricité ou une consommation de gaz naturel.

Table with columns for consumption details and amounts in EUR. Includes rows for 'Soumis à la TVA (21 %)', 'Montant hors TVA', 'Montant TVA', 'Montant TVAC', and 'intermédiaires facturés pour l'électricité'.

Ce montant reprend le total de votre consommation d'énergie pendant la période concernée.

Ce montant reprend les factures mensuelles facturées au cours de l'année. Il est déduit du montant écrit au-dessus.

Montant de la facture 44,73 EUR

Total à payer pour le date 44,73 EUR

Sur le compte IBAN BE81091017430424 - BIC GKCCBEBB
Avec mention de la communication structurée +++XXX/XXXX/XXXX+++
Nous vous prions d'utiliser le bulletin de versement ci-joint lors de votre paiement.

Table titled 'Résumé TVA' with columns for Base and TVA, showing amounts for 'Non soumis à la TVA' and 'Soumis à la TVA (21 %)'.

Quand votre facture est positive, cela signifie que vous avez consommé plus d'énergie que le montant total des acomptes facturés. Cette différence est à payer (en plus du solde reporté s'il y en a un).

Solde impayé reporté 50,00 EUR

Dans certains cas, il y a la ligne Solde impayé reporté. Il s'agit d'un montant impayé (ou payé pendant la création de cette facture). S'il n'a pas été payé, ce montant est encore dû à ORES. Il n'est pas compris dans le total à payer de cette facture.



## **CONDITIONS GENERALES DE PAYEMENT**

### **1. Disposition générale**

Sans préjudice des dispositions réglementaires et statutaires applicables à l'objet de la présente facturation, le présent règlement est applicable à toute facture émise par l'intercommunale gestionnaire de réseaux de distribution de gaz et/ou d'électricité (GRD) et/ou par la société exploitante ORES, agissant pour ordre et compte du GRD.

Le caractère réglementaire des présentes conditions générales résulte de l'adoption de ces dernières par le conseil d'administration du GRD.

Le règlement régit les rapports entre le GRD et ses clients. Le texte est à votre disposition sur son site web ou vous sera envoyé sur simple demande.

### **2. Données personnelles**

Au-dessus de l'adresse de consommation qui figure sur la facture se trouve l'adresse d'expédition de la facture. Dans la plupart des cas, ces adresses sont identiques. Lorsqu'il y a une résidence secondaire, par exemple, l'adresse de consommation correspond à cette dernière et l'adresse d'expédition sera l'adresse du domicile du client.

Lorsque vous recevez la facture, veuillez à vérifier vos nom et adresses, et à signaler toute rectification éventuelle à effectuer. Les données à caractère personnel sont collectées et traitées par le GRD conformément aux dispositions légales et décrétales. Ces données peuvent être utilisées pour des informations en matière d'énergie qui vous seraient destinées. Vous disposez, à votre demande, d'un droit d'opposition gratuit au traitement des données à cet usage.

Conformément à la loi du 8 décembre 1992, vous pouvez accéder gratuitement aux données précitées vous concernant et en demander, le cas échéant, la rectification en vous adressant au GRD.

### **3. Référence client**

A chaque adresse de consommation correspond un numéro de référence client. Ce numéro est repris dans la partie supérieure droite de la facture. Si vous faites appel aux services de votre GRD, merci de communiquer ce numéro de référence : l'accès aux informations souhaitées se fera plus rapidement.

### **4. Renseignements**

Si vous souhaitez des renseignements complémentaires, n'hésitez pas à prendre contact avec le service clientèle dont vous trouverez le numéro de téléphone en tête de la facture. Vous pouvez également nous adresser un e-mail au départ du site web mentionné au recto de la facture, en cliquant sur le lien "contact". Pour toute demande adressée à notre service clientèle, nous nous engageons à vous fournir une réponse dans les 10 jours ouvrables.

### **5. Information sur la production d'électricité**

Pour plus d'informations sur les émissions de dioxyde de carbone et les quantités de déchets radioactifs résultant de la production d'électricité à partir de la totalité des sources d'énergie utilisées par le fournisseur au cours de l'année écoulée, rendez-vous sur : <http://www.spe.be/index.php?page=production&section=company&subpage=where>

### **6. Déménagement**

Veuillez, lors de votre déménagement, à communiquer au GRD les numéros et index des compteurs. Nous pourrions ainsi vous faire parvenir une facture de clôture. Si vous ne nous prévenez pas, vous resterez responsable du raccordement et du paiement des consommations faites après votre départ.

### **7. Tarifs appliqués**

Les tarifs sont établis conformément aux dispositions légales et en tenant compte des recommandations de la Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz (CREG). Ils sont publiés tant sur le site internet de la CREG que sur celui du GRD.

### **8. Factures**

Sauf s'il y a un compteur à budget, une facture intermédiaire est envoyée mensuellement. Elle représente une partie de la consommation estimée pour l'année. Un décompte annuel est établi. Il reprend l'entièreté de la consommation. Le montant total des factures intermédiaires envoyées sera porté en déduction du montant global de la consommation.

Nous vous invitons à contacter votre GRD dès l'instant où le montant de votre facture intermédiaire doit être adapté.

### **9. Paiement**

Les factures sont payables dans le délai repris sur la facture, à savoir dans les 15 jours de la date de la réception de la facture.

Si vous ne payez pas votre facture à temps, un rappel vous est envoyé. Si vous ne payez pas à temps, après le rappel, une mise en demeure sera envoyée.

La législation concernant les obligations de service public est appliquée en ce qui concerne le contrat d'énergie (Décret Électricité du 12 avril 2001 (M.B. du 01/05/2001), le Décret Gaz du 19 décembre 2002 (M.B. du 11/02/2003)) et leurs arrêtés d'exécution, dont notamment les Arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans le marché de l'électricité (Arrêté OSP Électricité; M.B. du 27/04/2006) et du gaz (Arrêté OSP Gaz; M.B. du 27/04/2006).

En cas de non-paiement d'une facture à son échéance, les frais de rappel, de mise en demeure et de recouvrement sont à votre charge.

En cas de non-paiement, la fourniture d'énergie pourra être suspendue. S'il vous est impossible de payer dans les délais, nous vous conseillons de prendre immédiatement contact avec nos services, un médiateur de dettes agréé ou le CPAS de votre commune.

### **10. Tribunaux compétents**

En cas de contestation, les tribunaux du ressort du siège social du gestionnaire de réseaux de gaz et/ou d'électricité sont seuls compétents.

**Vous retrouvez ici les conditions générales de facturation/ de paiement et des informations importantes sur votre facture.**

**Nous vous conseillons d'en prendre connaissance.**



Nom et prénom

Votre adresse

EAN : 5414400000000000

Données de comptage

Numéro de client:  
Numéro de facture:

002211111111  
300000000000

| Cadran     |                | Consommation (en kWh) |  |
|------------|----------------|-----------------------|--|
| Période du | date au : date |                       |  |
|            | Jour           | 683                   |  |
|            | Nuit           | 613                   |  |

Ce montant correspond à votre index actuel moins votre index précédent. Dans cet exemple :  $1193 - 509 = 684$

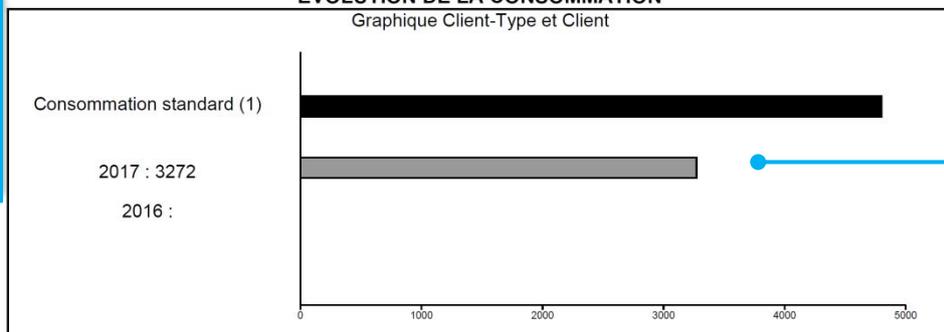
Pour un compteur traditionnel, vous avez uniquement un cadran « Jour ». Pour un compteur bi-horaire, il y a un cadran pour la consommation en journée et un autre pour la consommation la nuit.

| Index      |                | Compteur | Cadran | Index précédent | Index actuel | Type de relevé |
|------------|----------------|----------|--------|-----------------|--------------|----------------|
| Période du | date au : date |          |        |                 |              |                |
|            |                | 11111111 | Jour   | 509             | 1193         | (1)            |
|            |                | 11111111 | Nuit   | 556             | 1170         | (1)            |

(1) Données relevées par votre société de relevé.

Le graphique ci-dessous vous donne l'évolution de votre consommation calculée sur 365 jours. Il n'est pas tenu compte de la période d'hiver ou d'été.

### EVOLUTION DE LA CONSOMMATION



(1) Pour faciliter votre comparaison, sachez que la consommation type annuelle d'un ménage moyen est de 3500 kWh en tarif normal, de 4800 kWh en tarif bi horaire ou de 12800 kWh si vous disposez d'un chauffage tout électrique. La consommation d'un ménage économe, encore appelé ménage URE est de 2000 kWh par an.

Dans certains cas, il peut y avoir une deuxième période de relevé. Par exemple, dans le cas d'un changement de compteur.

Il s'agit des index que vous (ou le releveur d'ORES) avez communiqués.

Vous pouvez voir ici si vous avez consommé plus ou moins que pendant les périodes précédentes.



Tous les clients protégés au niveau régional sont fournis en électricité et gaz naturel par ORES. Les clients protégés au niveau fédéral peuvent choisir un fournisseur traditionnel ou ORES (le tarif est le même).

Numéro de client: 002211111111  
 Numéro de facture: 300000000000

**Données de facturation**  
**Electricité**  
 Votre fournisseur : ORES

C'est le coût de l'énergie consommée au cours de l'année (prix affiché hors TVA). Ce prix comprend aussi les frais de réseaux (c'est-à-dire le coût du transport et de la distribution de l'énergie).

| Tarif Social compteur bi-horaire pour Electricité (*) | Unités kWh | X Prix unitaire EUR/kWh | Période jours | Montant EUR   | TVA |
|---|------------|-------------------------|---------------|---------------|-----|
| Consommation Jour                                     | 683        | 0,136590                |               | 93,29         | 21% |
| Consommation Nuit                                     | 613        | 0,108510                |               | 66,52         | 21% |
| <b>Sous total Energie</b>                             |            |                         |               | <b>159,81</b> |     |

| Tarif Social compteur bi-horaire pour Electricité [*] | Unités kWh | X Prix unitaire EUR/kWh | Période jours | Montant EUR | TVA |
|---|------------|-------------------------|---------------|-------------|-----|
| (1) Cotisation fédérale                               | 1.218      | 0,003411                |               | 4,15        |     |
| (1) Cotisation fédérale                               | 78         | 0,003039                |               | 0,24        |     |
| (2) Redevance raccordement                            | 1.296      | 0,000750                |               | 0,97        |     |
| <b>Sous total Surcharges &amp; Prélèvements</b>       |            |                         |               | <b>5,36</b> |     |

C'est le coût des taxes et redevances qui sont versées aux autorités publiques (non soumis à la TVA).

**Montant à facturer pour la période du 23.02.2017 au 31.05.2017:**

|        |     |                  |
|--------|-----|------------------|
| 159,81 | EUR | (Hors TVA)       |
| 33,56  | EUR | (TVA)            |
| 5,36   | EUR | (Non soumis TVA) |

**Montant total** 198,73 EUR (TVAC)

(\*) Les coûts de distributions (8,971 cEUR/kWh) et de transport (3,160 cEUR/kWh) sont inclus dans le prix unitaire de l'énergie.  
 [\*] La redevance de voirie est comprise dans les coûts de distribution. Cette redevance sert à compenser une partie des pertes de revenus des communes suite à la libéralisation du marché.

(1) Cette cotisation sert à financer le fonctionnement du régulateur fédéral (CREG), à financer la dénucléarisation des sites nucléaires, à financer la politique fédérale de réduction des émissions de gaz à effet de serre et les obligations de service public fédérales à caractère social. N'entre pas dans la base d'imposition selon l'article 28,5° du CTVA à partir du 01/04/2014.  
 (2) Cette cotisation sert à alimenter le Fond Energie régional. N'entre pas dans la base d'imposition selon l'article 28,5° du CTVA. Origine de l'électricité produite: source d'énergie renouvelable (0,3 %), cogénération de qualité (7,1 %), combustibles fossiles (gaz naturel: 17,4 %, autres 14,7 %, nucléaire 59,6 %, inconnue 0,9 %).



Numéro de client: 002211111111  
 Numéro de facture: 300000000000

**Détail complémentaire**

**EUR/kWh**

|  |          |
|--|----------|
| Prix HTVA 'Jour' par KWH pour l'année en cours:  | 0,140724 |
| Prix HTVA 'Nuit' par KWH pour l'année en cours:  | 0,112651 |
| Prix HTVA Moyen 'Normal' par KWH pour l'année en cours (surcharges et redevances comprises): | 0,127445 |

Factures intermédiaires suivantes (TVA incluse)

Dans le courant de la période suivante, les 15.07.2017 - 15.08.2017 - 15.09.2017 - 15.10.2017 - 15.11.2017 - 15.12.2017 - 15.01.2018 - 15.02.2018 - 15.03.2018 - 15.04.2018 - 15.05.2018 le montant suivant vous sera facturé:

55,00 EUR

Le montant de l'acompte est calculé sur base de l'évolution des coûts et d'une estimation de votre consommation jusqu'au prochain relevé d'index. Cette estimation est déterminée à l'aide de vos données de consommation récentes et tient compte de l'évolution des températures.

**Vous retrouvez ici les dates prévues de vos prochaines factures mensuelles.**

**Vous pouvez voir le montant de ces factures mensuelles (estimé en fonction de votre index)**

Signature(s)

**ORDRE DE VIREMENT**

03

**Si complété à la main, n'indiquer qu'une seule MAJUSCULE ou un seul chiffre noir (ou bleu) par case**

|  |   |     |      |
|--|---|-----|------|
| Date d'exécution souhaitée dans le futur | Montant   | EUR | CENT |
| <input type="text"/>                     | <input type="text"/>                                  | 44  | 73   |
| Compte donneur d'ordre (IBAN)            | <input type="text"/>                                  |     |      |
| Nom et adresse donneur d'ordre           | Nom et Prénom<br>Adresse                              |     |      |
| Compte bénéficiaire (IBAN)               | B E 8 1 0 9 1 0 1 7 4 3 0 4 2 4                       |     |      |
| BIC bénéficiaire                         | G K C C B E B B                                       |     |      |
| Nom et adresse bénéficiaire              | ORES<br>AVENUE JEAN MONNET 2<br>1348 LOUVAIN-LA-NEUVE |     |      |
| Communication                            | + + + / / + + +                                       |     |      |