

€ ⚡ Tarif social pour l'énergie

Un coup de pouce aux clients protégés

Le tarif social est un tarif réduit pour l'électricité et le gaz naturel, destiné à aider certains ménages à payer leurs factures d'énergie.

Il est identique partout en Belgique, peu importe le fournisseur ou le gestionnaire de réseau, et il est fixé chaque trimestre par la CREG, le régulateur fédéral.

Client protégé fédéral : tarif social accessible chez tous les fournisseurs commerciaux ou chez ORES.

Client protégé régional : tarif social accessible uniquement chez ORES.

Si vous bénéficiez du tarif social et que vous avez un compteur actif en fonction prépaiement, alors vous devez être alimenté par le fournisseur social ORES.

Devenez client du fournisseur social ORES

Complétez notre **formulaire en ligne** disponible sur :

info.ores.be/client-protege



ou contactez-nous au **078/15.78.01**

ORES 

ORES, À VOS CÔTÉS POUR VOTRE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ ET DE GAZ

Le fournisseur social ORES



Devenir client du fournisseur social ORES

Comment obtenir un statut de client protégé ?

Deux types de clients protégés existent en Région wallonne : les clients protégés fédéraux et les clients protégés régionaux.

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) recevez une des allocations du CPAS qui ouvre le droit au tarif social ;
- si vous (ou une personne domiciliée chez vous) recevez une des allocations de l'Office National des Pensions (ONP) qui ouvre le droit au tarif social ;
- si vous (ou une personne domiciliée chez vous) recevez une des allocations du SPF Sécurité sociale qui ouvre le droit au tarif social ;
- si vous êtes locataire d'un appartement social dont le chauffage au gaz naturel dépend d'une installation collective gérée par une société spécifique.



Plus d'infos sur
info.ores.be/client-protége



Client protégé chez ORES

Avantages et obligations

Vos avantages

- Contact avec des conseillers clientèle formés aux procédures liées aux clients protégés.
- Tarif social pour l'électricité et/ou le gaz, moins cher que le prix du marché.
- Accès au secours hivernal (1^{er} nov. - 15 mars) pour recharger votre compteur de prépaiement gaz en cas de difficulté (sous réserve d'accord).
- Accompagnement par la Commission Locale pour l'Énergie (CLE) en cas de problème.
- Tarif social possible avec une protection régionale, uniquement si vous êtes client chez le fournisseur social.

Vos obligations

- Envoyer chaque année votre attestation de protection à ORES.
- Informer ORES en cas de déménagement et fournir votre nouvelle adresse.
- Communiquer vos index de consommation à chaque demande pour éviter une surestimation de vos consommations.
- Payer vos factures dans les délais et contacter ORES ou votre CPAS en cas de difficulté.
- Si vous perdez votre statut protégé, souscrire immédiatement un contrat chez un fournisseur commercial.



Défaut de paiement

Mesures d'accompagnement

Si vous éprouvez des difficultés de paiement, ORES peut activer gratuitement la fonction de prépaiement. En tant que client protégé, votre tarif social sera directement appliqué sur votre compteur.

LES AVANTAGES DU PRÉPAIEMENT

1 La maîtrise de vos consommations

En payant votre électricité ou votre gaz à l'avance, en fonction de votre budget, vous avez un meilleur suivi de vos dépenses. Au besoin, il est possible d'ajuster vos habitudes en conséquence pour économiser de l'énergie. Cela vous permet d'éviter les mauvaises surprises lors de la facture de régularisation.

2 Le crédit de secours

Dès que le solde disponible sur votre compteur est épuisé, le crédit de secours s'active. Le compteur à prépaiement vous permet d'avoir assez de temps pour recharger votre compteur et continuer à bénéficier d'énergie.

3 L'espace client myORES

Consultez vos données de la veille, comparez votre profil avec d'autres consommateurs et recevez des alertes de consommation.