

# Service-Charta



# ORES Assets

## Verteilernetzbetreiber (VNB) für Strom und Gas

### Die Aufgaben Ihres VNBs:

ORES ist Ihr Verteilernetzbetreiber (VNB) für Strom und Gas.

#### Als VNB erbringt ORES Assets folgende Leistungen:

- ✓ Anschluss Ihrer Anlage an das Strom- und/oder Erdgasverteilernetz
- ✓ Stromzuleitung bis zu und ab Ihrem Wohnhaus (für die Eigenerzeuger) über das Hochspannungsnetz erster Kategorie (HS1) und das Niederspannungsnetz
- ✓ Erdgaszuleitung bis zu Ihrem Wohnhaus über die Mittel- und Niederdrucknetze
- ✓ Ausführung von Arbeiten an den Verteilernetzen, einschließlich Anschlüsse und Anbringung der Zähler
- ✓ Beseitigung von Störungen auf den Netzen
- ✓ Ablesung Ihres Zählers, Speicherung und Übermittlung Ihrer Verbrauchsdaten an Ihren Energieversorger
- ✓ Anbringung von Smart Metern mit Vorauszahlungsfunktion und Energieversorgung der geschützten Kunden
- ✓ Erfüllung der Gemeinwohlverpflichtungen, insbesondere für die Kundschaft
- ✓ Wartung und Instandsetzung der öffentlichen Beleuchtung der Gemeinden
- ✓ Ausführung der Ausbau- und Modernisierungsarbeiten an der öffentlichen Beleuchtung

#### ORES Assets erbringt jedoch nicht folgende Leistungen:

- ✗ Strom- oder Erdgaserzeugung
- ✗ Abschluss von Handelsverträgen zur Strom- und/oder Erdgasversorgung
- ✗ Stromzuleitung über das Hochspannungsnetz zweiter Kategorie (HS2) (dafür ist das Unternehmen Elia zuständig)
- ✗ Erdgaszuleitung über das Hochdrucknetz (dafür ist das Unternehmen Fluxys zuständig)
- ✗ Ausführung von strom- bzw. gastechnischen Arbeiten an Ihrer privaten Innenanlage
- ✗ Reparatur Ihrer Haushaltsgeräte
- ✗ Wartung der Beleuchtung auf Autobahnen und Regionalstraßen
- ✗ ORES Assets hat seine Tochtergesellschaft ORES mit dem täglichen und operativen Betrieb beauftragt.

## Inhaltsverzeichnis

---

**Im Rahmen seiner Aufgaben verpflichtet sich Ihr VNB, folgendes Elf-Punkte-Programm zu erfüllen:**

1. Information .....	4
2. Erreichbarkeit von ORES Assets .....	6
3. Schutz der Privatsphäre und Datenschutz .....	8
4. Obligatorisches Tragen des Namensschildes .....	9
5. Termineinhaltung .....	10
6. Reaktionszeit auf Ihre Anfragen .....	11
7. Preisangebot für Arbeiten bei den Kunden – Ausführungsfristen .....	12
8. Öffentliche Beleuchtung .....	13
9. Fakturierung .....	14
10. Geplante und ungeplante Unterbrechungen .....	15
11. Beanstandung – Reklamation .....	16
Anhang: Verzeichnis mit Namens- und Anschriftsangaben .....	17
Anschriften und Öffnungszeiten unserer Empfangsbüros .....	18

# 1. Information

---

**ORES Assets verpflichtet sich, seinen Kunden und den Bürgern ausführliche, genaue und aktualisierte Informationen in einer verständlichen Sprache mitzuteilen.**

ORES Assets betreibt eine aktive Politik in Sachen Öffentlichkeitsarbeit und Informationstransparenz.

Neben der Einhaltung seiner gesetzlichen Verpflichtungen in Sachen Transparenz sorgt ORES Assets dafür, dass den Bürgern auf seiner Website [www.oresassets.be](http://www.oresassets.be) ausführliche und relevante Informationen mitgeteilt werden. Außerdem können die Informationen über die Funktionsweise der Interkommunale sowie die offiziellen Veröffentlichungen auf der Registerkarte „Unternehmensführung“ eingesehen werden.

ORES Assets achtet auch sehr sorgsam auf die Organisation seiner Generalversammlungen, um den Informationsaustausch und die Kontakte mit den Gesellschaftern bzw. Bürgern zu pflegen; so ist jede Generalversammlung Gegenstand einer Veröffentlichung sämtlicher Unterlagen in Verbindung mit der jeweiligen Tagesordnung sowie einer öffentlichen Bekanntmachung, wonach die Bürger (nach Voranmeldung aufgrund der Organisation der Sitzung und der Saalgröße) der Generalversammlung beiwohnen und ihr nach den vermerkten Modalitäten auch Fragen stellen können, die dann auf der Sitzung erörtert, dem Sitzungsprotokoll als Anlage beigefügt und auf der Website veröffentlicht werden.

Nach der Generalversammlung des ersten Quartals organisiert ORES Assets darüber hinaus einmal pro Jahr eine öffentliche Sitzung des Verwaltungsrates zur Präsentation des Geschäftsberichts und eventuell auch des Tätigkeitsberichts. Dieser Sitzung folgt eine Diskussion.

Schließlich kann jede Informationsanfrage an das Generalsekretariat von ORES Assets – Avenue Jean Mermoz 14 in 6041 GOSELIES - [infosecretariatores@ores.be](mailto:infosecretariatores@ores.be) – gerichtet werden, und zwar:

- über seine Website: [www.oresassets.be](http://www.oresassets.be)
- per einfaches Postschreiben: ORES Assets – Generalsekretariat  
Avenue Jean Mermoz 14  
6041 GOSELIES
- per E-Mail: [infosecretariatores@ores.be](mailto:infosecretariatores@ores.be)



## 2. Erreichbarkeit von ORES Assets

**ORES Assets verpflichtet sich, seinen Kunden eine optimale Erreichbarkeit zu gewährleisten.**

ORES Assets ist über folgende Kommunikationswege zugänglich:

### per Internet:

- über die Website von ORES: ..... **www.ores.be**

für sämtliche Anfragen zum Thema:

- Eingabe der Zählerstände
- Terminvereinbarung für die Anbringung eines Smart Meters
- Meldeformulare für eine neue Anlage (Ladestation oder Fotovoltaikmodule) und Antragsformular für einen sozialen Energieversorger
- Beihilfen, die seit den letzten Krisen eingeführt wurden
- Management der Störfälle und Unterbrechungen anhand einer Karte
- Kundenbereich MyORES (Einsicht des eigenen Verbrauchs, Bearbeitungsstand einer Beschwerde und Zugang zum Vertrag mit dem Energieversorger)
- Managementbereich für die Vorauszahlungen (Einsicht des Restbetrags, Online-Aufladung des erforderlichen Betrags und Vergleich der Tarife mit den übrigen Energieversorgern)
- EMORES-Plattform für KMU und Gemeinden (Einsicht des chronologischen Überblicks und der Verbrauchsdaten für die Smart Meter und die Fernablesungen)
- jede sonstige Frage zu unseren Tätigkeitsbereichen

- über die Website von ORES Assets (Registerkarte „ORES kontaktieren“): **www.oresassets.be**

### per Telefon:

- allgemeine Rufnummer: ..... **078 15 78 01**

für sämtliche Anfragen zum Thema:

- Arbeiten am Netz (z. B.: Anschluss, Montage oder Auswechslung eines Zählers, Smart Meter mit Vorauszahlungsfunktion)
- Erfüllung der Gemeinwohlverpflichtungen für die Kundschaft
- Zählerstände und Zählerablesung
- jede sonstige Frage zu unseren Tätigkeitsbereichen

- für die Meldung eines Stör- oder Ausfalls (24/7): ..... **078 78 78 00**

- für die Meldung eines verdächtigen Gasgeruchs oder eines Gaslecks (24/7): ..... **0800 87 087**

### in einem unserer Empfangsbüros:

Die Namens- und Anschriftsangaben sowie die Öffnungszeiten der Empfangsbüros finden Sie in der Anlage „Verzeichnis mit Namens- und Anschriftsangaben“.

### über das Kontaktstellennetz:

Informationen über die Tätigkeitsbereiche von ORES sowie entsprechende Infobroschüren stehen Ihnen bei den Gemeindeverwaltungen, den ÖSHZ und den Energieberatungsstellen der Wallonischen Region zur Verfügung.

**über ihren bevorzugten Ansprechpartner:**

Für einen Leistungsantrag können Sie Ihren Sachbearbeiter direkt - also ohne Umweg über das Contact Center - anrufen.

**im Rahmen von Straßenbaustellen:**

Falls Ihr VNB Straßenbauarbeiten in Ihrer Straße ausführen soll, teilt er Ihnen auf einem Baustellenschild die Art und Dauer der Arbeiten sowie die Rufnummer mit, die Sie ggf. für eine rasche und effiziente Bearbeitung Ihrer Anfrage wählen können.



## 3. Schutz der Privatsphäre und Datenschutz

---

### **ORES Assets verpflichtet sich zum Schutz der Privatsphäre seiner Kunden.**

- ORES Assets schützt die Privatsphäre seiner Kunden sowie die personenbezogenen Daten, über die er aufgrund seiner Aufgaben - insbesondere im Bereich der Verwaltung der Zugangsregister - verfügt, und zwar in Übereinstimmung einerseits mit der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr (kurz „DSGVO“), die die Richtlinie 95/46/EG aufhebt, und andererseits mit dem belgischen Gesetz vom 30. Juli 2018 zum Schutz von Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten (kurz „Datenschutzgesetz“).
- Der Kunde kann ORES schriftlich auffordern, ihm die betreffenden personenbezogenen Daten kostenlos mitzuteilen, und zwar :
  - per Postschreiben: ORES sc - Rechtsabteilung, zu Händen des DPO  
Avenue Jean Mermoz, 14 – 6041 GOSELIES
  - per E-Mail: RGPD@ores.be

### **Rechte der betreffenden Personen:**

- Jede betreffende Person verfügt über eine Reihe von Rechten, deren detaillierte Beschreibung in der Datenschutzerklärung (siehe [www.ores.be/schutz-des-privatlebens](http://www.ores.be/schutz-des-privatlebens)) einsehbar ist.
- Hinweis: Die Ausübung dieser Rechte erfolgt durch Zusendung eines Schreibens, in dem die betreffende Person den Antragsumfang erläutert und ihre Identität beispielsweise durch Beilegen einer Kopie des Personalausweises nachweist.

## 4. Obligatorisches Tragen des Namensschildes

---

**Jeder Mitarbeiter von ORES hat bei jedem Kundenkontakt ein Namensschild der Firma zu tragen.**

- Im Zweifelsfall kann der Kunde um Bestätigung der Identität des Technikers (oder Zählerablesers) bitten, indem er sich mit dem Dienst, die diesen Mitarbeiter entsandt hat, unter der Rufnummer 078 15 78 01 (mit Sprachwahl) in Verbindung setzt.



## 5. Termineinhaltung

### 5.1. An den Empfangsbüros

**ORES Assets verpflichtet sich, die Besucher während der Öffnungszeiten in seinen Auskunftsstellen zu empfangen.**

**ORES Assets verpflichtet sich, jeder Person dort einen professionellen, aufmerksamen und höflichen Empfang zu bereiten.**

Zur Erinnerung: Die Namens- und Anschriftsangaben sowie die Öffnungszeiten der Empfangsbüros finden Sie in der Anlage „Verzeichnis mit Namens- und Anschriftsangaben“.

### 5.2. Am Wohnsitz des Kunden

**ORES Assets verpflichtet sich, die Zeitspanne eines am Wohnsitz des Kunden vereinbarten Termins einzuhalten.**

Für alle Fragen bezüglich eines Termins kann der Kunde das Callcenter von ORES unter der Rufnummer 078 15 78 01 kontaktieren.

Der Termin wird am entsprechenden Tag telefonisch bestätigt, bevor der Techniker am Wohnsitz des Kunden vorbeischaut.



## 6. Reaktionszeit auf Ihre Anfragen

---

### 6.1.

**ORES Assets verpflichtet sich, alles daran zu setzen, um auf jede Anfrage innerhalb folgender Zielfristen zu antworten:**

- auf Postschreiben: .....Empfangsbestätigung innerhalb von 10 Werktagen
- auf E-Mails: ..... innerhalb von 10 Werktagen
- auf Rückrufbitten: ..... innerhalb von 5 Werktagen
- auf Anrufe – allgemeine Leitungen: .....80 % der Anrufe innerhalb von 90 Sekunden
- Anrufe – Notrufleitungen (Gasgeruch und Entzündung): ..... innerhalb von 15 Sekunden
- auf Chat-Anfragen: ..... innerhalb von 60 Sekunden
- auf den sozialen Netzwerken: ..... innerhalb von 4 Stunden

### 6.2.

**ORES Assets verpflichtet sich, innerhalb kürzester Frist auf jede erhaltene Beschwerde oder Beanstandung zu antworten.**

- Der Kunde erhält innerhalb von 5 Tagen nach Eingang seiner Beschwerde bei ORES eine Empfangsbestätigung mit Angabe des entsprechenden Aktenzeichens und der Bearbeitungsweise seiner Beschwerde.
- Der Kunde erhält die Stellungnahme von ORES gegenüber seiner Beschwerde auf jeden Fall spätestens 30 Kalendertage nach deren Eingang bei ORES.

## 7. Preisangebot für Arbeiten bei den Kunden - Ausführungsfristen

---

### 7.1.

**ORES Assets verpflichtet sich, die vom wallonischen Gesetzgeber vorgeschriebenen Fristen einzuhalten, sowohl was die Übermittlung des Angebots als auch die Ausführung der Arbeiten betrifft.**

Die verschiedenen vom wallonischen Gesetzgeber vorgeschriebenen Fristen sind in folgenden Erlassen der Wallonischen Regierung verankert:

- Erlass der WR vom 3. März 2011 zur Genehmigung der Technischen Regelung für den Betrieb der Stromverteilernetze und den Zugang zu diesen Netzen (veröffentlicht im Belgischen Staatsblatt am 11.05.2011);
- Erlass der WR vom 12. Juli 2007 zur Genehmigung der Technischen Regelung für den Betrieb der Gasverteilernetze und den Zugang zu diesen Netzen (veröffentlicht im Belgischen Staatsblatt am 21.08.2007).

### 7.2.

**ORES Assets verpflichtet sich, alle Anträge seiner Kunden mit größter Sorgfalt und ohne jede Diskriminierung zu bearbeiten.**

## 8. Öffentliche Beleuchtung

---

**ORES Assets verpflichtet sich, alles daran zu setzen, um jedem Einsatzantrag bei einem Störfall an der öffentlichen Beleuchtung Folge zu leisten.**

Die Einsatzfristen der Techniker hängen von der Dringlichkeit des Störfalls ab. Sie schwanken zwischen 15 Werktagen für einen klassischen Störfall und 48 Geschäftsstunden für einen als dringend geltenden Störfall; bei einem äußerst dringenden Störfall, der eine ernsthafte Gefahr für die Personen darstellt, erfolgt der Einsatz sogar unmittelbar.

Der Kunde kann ORES Assets jeden Defekt an der öffentlichen Beleuchtung unmittelbar auf der Website von ORES [www.ores.be](http://www.ores.be) oder unter der Rufnummer 078 78 78 00 melden.

ORES Assets verpflichtet sich, den Kunden auf Wunsch per E-Mail über den Fortschrittsstand der Entstörung zu informieren, falls er den Störfall an der öffentlichen Beleuchtung auf der Website [www.ores.be](http://www.ores.be) gemeldet hat.



## 9. Fakturierung

---

**ORES Assets verpflichtet sich als sozialer Energieversorger, seinen Kunden verständliche und übersichtliche Rechnungen zuzustellen.**

ORES Assets verpflichtet sich, detaillierte Rechnungen zu schicken und daraus ein Kommunikations- und Informationsmittel für seine Kunden zu machen.



## 10. Geplante und ungeplante Unterbrechungen

---

### 10.1.

**ORES Assets verpflichtet sich, alles daran zu setzen, um die Dauer der Unterbrechungen auf seinem Netz zu begrenzen.**

### 10.2.

**ORES Assets verpflichtet sich, seine Kunden wie folgt darüber zu informieren:**

- über sein Callcenter unter der Rufnummer 078 78 78 00
- durch Veröffentlichung der (wegen Netzarbeiten) geplanten Unterbrechungen sowie der ungeplanten Unterbrechungen auf seiner Website gemäß den Vorschriften der technischen Regelung

**Bei ungeplanten Unterbrechungen (Versorgungsausfälle) verpflichtet sich ORES Assets, schnell zu reagieren und seinen Kunden die geschätzte Dauer der Instandsetzungsarbeiten transparent mitzuteilen.**

# 11. Beanstandung - Reklamation

---

## 11.1.

### **ORES Assets verpflichtet sich, auf jede Beschwerde oder Beanstandung eines Kunden oder seines Vertreters zu antworten.**

Jede Beschwerde, Reklamation oder Entschädigungsforderung kann wie folgt an den „Beschwerdedienst von ORES“ gerichtet werden:

- per Postschreiben: Beschwerdedienst ORES – Postfach 10002 – 6041 Gosselies
- per Telefon: 078 15 78 01 (werktags von 8 bis 20 Uhr; samstags von 9 bis 13 Uhr)
- per Internet: anhand des Formulars, das auf unserer Website downloadbar und über [contact.ores.be/beschwerde](https://contact.ores.be/beschwerde) erhältlich ist.

Für eine optimale Bearbeitung hat der Kunde den Gegenstand seiner Beschwerde, genaue Referenzen (möglichst Anschrift und EAN-Code) sowie die Angaben des Ansprechpartners (Name und Telefonnummer) zu vermerken und jedes Dokument beizufügen, das für die Bearbeitung seines Antrags nützlich ist (beispielsweise den Kostenvoranschlag oder die Reparaturrechnung).

### **Wichtige Informationen zu den Entschädigungsforderungen:**

---

Bei ungeplanten Unterbrechungen von mehr als sechs Stunden hat ORES automatisch Schadenersatz zu leisten (außer in den Fällen höherer Gewalt, die auf der Website von ORES – [www.ores.be/privat-und-gewerbekunden/Entschadigung-Stromausfall](https://www.ores.be/privat-und-gewerbekunden/Entschadigung-Stromausfall) angegeben sind; der Kunde wird per Postschreiben darüber informiert und aufgefordert, ORES seine Bankangaben zu übermitteln).

## 11.2.

**Bleibt die Beanstandung weiter bestehen, so kann sich der Kunde an folgende Stellen wenden:**

- **Föderaler Ombudsdienst für Energie**

Für alle Beschwerden im Zusammenhang mit der Fakturierung des Energieverbrauchs: Begleichung der Rechnungen, Klarheit der Fakturierung, Qualität des Kundendienstes des Energieversorgers, Anfechtung des Rechnungsbetrags.

- Kontakt: 02 211 10 60
- E-Mail: [plainte@mediateurenergie.be](mailto:plainte@mediateurenergie.be)
- Online-Formular: [www.ombudsmannenergie.be/de/klage-einreichen](http://www.ombudsmannenergie.be/de/klage-einreichen)

- **Regionale Schiedsstelle für Energie**

Für alle Beschwerden im Zusammenhang mit den technischen Aspekten der Energieversorgung : Anschluss, Smart Meter mit Vorauszahlungsfunktion, Anfechtung nach dem Scheitern eines Entschädigungs- oder Prämienantrags, Schlichtung.

- Kontakt: 081 32 53 02
- E-Mail: [srme@cwape.be](mailto:srme@cwape.be)
- Online-Formular: [www.cwape.be/conso/srme/question/formulaire](http://www.cwape.be/conso/srme/question/formulaire)

# ANHANG ZUR DIENSTLEISTUNGS-CHARTA

---

## Verzeichnis mit Namens- und Anschriftsangaben

- Für alle allgemeinen Informationen (z. B.: Verwaltungsdaten)
  - per Postschreiben: Generalsekretariat ORES - Avenue Jean Mermoz, 14 - 6041 GOSELIES
  - per Internet: [www.oresassets.be](http://www.oresassets.be)
- Für die Meldung eines verdächtigen Gasgeruchs (24/7): 0800 87 087
- Für die Meldung eines Stör- oder Ausfalls (24/7): 078 78 78 00
- Für alle übrigen Informationen:
  - per Internet: [www.ores.be](http://www.ores.be)
- Für alle Beschwerden und Reklamationen:
  - per Postschreiben: Beschwerdedienst ORES – Postfach 10002 – 6041 GOSELIES
  - per Internet: [www.ores.be/beschwerden](http://www.ores.be/beschwerden)
  - per Telefon: 078 15 78 01

# ANHANG ZUR SERVICE-CHARTA

---

## Anschriften und Öffnungszeiten unserer Empfangsbüros

### ORES Arlon

**Avenue Général Patton 237 - 6700 Arlon**

Montags bis freitags: von 8:00 bis 12:00 Uhr und von 13:00 bis 15:30 Uhr

### ORES Aye (Marche-en-Famenne)

**Rue André Feher 15 - 6900 Marche-en-Famenne**

Montags bis donnerstags: von 8:00 bis 12:00 Uhr und von 13:00 bis 16:15 Uhr  
Freitags: von 8:00 bis 12:00 Uhr und von 13:00 bis 15:00 Uhr

### ORES Eupen

**Vervierser Straße 64/68 - 4700 Eupen**

Montags bis donnerstags: von 8:00 bis 12:00 Uhr und von 13:00 bis 16:15 Uhr  
Freitags: von 8:00 bis 12:00 Uhr und von 13:00 bis 15:30 Uhr

### ORES Frameries

**Avenue du Parc d'aventures scientifiques 1 - 7080 Frameries**

Montags bis donnerstags: von 8:00 bis 12:00 Uhr und von 13:00 bis 16:00 Uhr  
Freitags: von 8:00 bis 12:00 Uhr und von 13:00 bis 15:15 Uhr

### ORES Leuze-en-Hainaut

**Chemin d'Éole 19 - 7900 Leuze-en-Hainaut**

Montags bis donnerstags: von 7:45 bis 16:00 Uhr  
Freitags: von 7:45 bis 15:15 Uhr

### ORES Louvain-la-Neuve

**Avenue Jean Monnet 2 - 1348 Louvain-la-Neuve**

Montags bis donnerstags: von 8:15 bis 12:00 Uhr und von 12:30 bis 16:00 Uhr  
Freitags: von 8:15 bis 12:00 Uhr und von 12:30 bis 15:00 Uhr

### ORES Montignies-sur-Sambre

**Chaussée de Charleroi 395 - 6061 Montignies-sur-Sambre**

Montags bis donnerstags: von 8:00 bis 12:00 Uhr und von 13:00 bis 15:45 Uhr  
Freitags: von 8:00 bis 12:00 Uhr und von 13:00 bis 15:00 Uhr

## ORES Mouscron

### **Rue du Gaz 16 - 7700 Mouscron**

Montags bis donnerstags: von 7:45 bis 12:00 Uhr und von 12:45 bis 16:00 Uhr  
Freitags: von 7:45 bis 12:00 Uhr und von 12:45 bis 15:15 Uhr

## ORES Namur

### **Avenue Albert 1<sup>er</sup> 19 - 5000 Namur**

Montags bis donnerstags: von 8:00 bis 12:30 Uhr und von 13:00 bis 16:00 Uhr  
Freitags: von 8:00 bis 12:30 Uhr und von 13:00 bis 15:30 Uhr

## ORES Sankt Vith

### **Steinerberg, 3 (Industriegebiet Sankt Vith 2) - 4780 Sankt Vith**

Montags und mittwochs: von 8:00 bis 12:00 Uhr und von 13:00 bis 16:15 Uhr  
Freitags: von 8:00 bis 12:00 Uhr

## ORES Verviers

### **Rue J. Koch 6 - 4800 Verviers**

Montags bis donnerstags: von 7:45 bis 12:00 Uhr und von 13:00 bis 16:00 Uhr  
Freitags: von 7:45 bis 12:00 Uhr und von 13:00 bis 15:15 Uhr

ORES

