



L'accès à l'électricité et au gaz naturel est un droit. ORES est à vos côtés.

LES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC À CARACTÈRE SOCIAL





Sommaire

JE SUIS EN DIFFICULTÉ DE PAIEMENT

COMMENT OBTENIR UN STATUT DE CLIENT PROTÉGÉ ? 3

JE SUIS CLIENT PROTÉGÉ ET JE SUIS FOURNI PAR ORES

QUELS SONT MES DROITS ET OBLIGATIONS ? 4

DÉFAUT DE PAIEMENT

MESURES D'ACCOMPAGNEMENT 4

LE TARIF SOCIAL

UN COUP DE POUCE AUX CLIENTS PROTÉGÉS 5

LE DROIT À L'ÉNERGIE 6

CLIENTS PROTÉGÉS EN DIFFICULTÉ

LE RÔLE DES COMMISSIONS LOCALES POUR L'ÉNERGIE 6

Perte de la protection sociale 6

Secours hivernal en gaz 7

Défaut récurrent de paiement 7

OÙ TROUVER LES BUREAUX D'ACCUEIL D'ORES 7

DES QUESTIONS ? 8

Éditeur responsable : Hélène Senelle, avenue Jean Mermoz 14 - 6041 Gosselies.

JE SUIS EN DIFFICULTÉ DE PAIEMENT

Comment obtenir un statut de client protégé ?

Certaines personnes qui se retrouvent en difficulté pour payer leur facture d'énergie peuvent bénéficier du statut de « client protégé » sous certaines conditions. Ce statut leur permet d'obtenir des avantages et des protections complémentaires liés à leur fourniture d'énergie.

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, 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 pouvez faire appel au « secours hivernal » (voir page 7) si vous éprouvez des difficultés à recharger votre compteur à fonction de prépaiement gaz entre le 1^{er} novembre et le 15 mars.
- Face à certaines difficultés, ORES met en place une CLE (commission locale pour l'énergie, voir page 6) pour vous accompagner et vous conseiller.
- ORES devient votre fournisseur social si vous faites partie d'une catégorie régionale (voir page 3) et que nous disposons de cette information.

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).

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 3.

1 Vous êtes un client protégé ?

- > ORES va devenir votre fournisseur social et vous installer un compteur à fonction de prépaiement.
- > Vous bénéficierez du tarif social pour votre énergie.
- > Vous n'aurez rien à payer pour la pose de votre compteur à fonction de prépaiement.

2 Vous n'êtes pas un client protégé ?

Votre fournisseur commercial peut demander à ORES de vous installer un compteur à fonction de prépaiement. Une fois ce compteur posé, vous restez client de votre fournisseur commercial, mais vous prépayez vos consommations.



ATTENTION : si le compteur à fonction de prépaiement 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 fonction de prépaiement se poursuivra. Si ce compteur 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 fonction de prépaiement. Seul votre fournisseur commercial pourra stopper la procédure en cours.

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 naturel 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 bénéficiez 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, voir page 3) 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 6) sera organisée et vous risquez 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 fonction de prépaiement sera placé à votre domicile.

COMMENT FAIRE POUR OBTENIR LE TARIF SOCIAL ?

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



www.ores.be > particuliers-et-professionnels > fournisseur-social





LE DROIT À L'ÉNERGIE

Dans notre pays, l'accès à l'électricité et au gaz naturel est un droit fondamental.

La loi prévoit donc des aides pour que chaque personne puisse y avoir accès, même si elle est en difficulté.

ORES joue un rôle dans ces aides en apportant des solutions adaptées aux difficultés auxquelles les personnes les plus vulnérables sont confrontées. Différents services sont mis en place par ORES tels que le rôle de fournisseur social ou de conseiller.

Devenir fournisseur d'énergie vis-à-vis de certains consommateurs

ORES a pour mission d'acheminer l'électricité et le gaz naturel dans 200 communes wallonnes. Mais il doit également remplir certaines obligations de services publics.

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 électricité et en gaz naturel 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).

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 prépaiement gaz en hiver ;
- lorsqu'un client protégé risque de perdre son statut de client protégé et les avantages qui l'accompagnent.

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.

Secours hivernal en gaz

Si vous êtes client protégé disposant d'un compteur à fonction de prépaiement 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.

Défaut récurrent de paiement

Si vous êtes équipé d'un compteur à fonction de prépaiement 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).



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.



OÙ TROUVER LES BUREAUX D'ACCUEIL D'ORES ?

La liste des bureaux d'accueil ORES et des points de rechargement 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).

DES QUESTIONS ?



Consultez notre site internet
www.ores.be



Prenez contact par téléphone au
078/15.78.01



Par email
clients@ores.be

ou rendez-vous dans un de nos bureaux
d'accueil ou dans votre CPAS.