

# Charte de services



# ORES Assets

## Gestionnaire de réseaux de distribution (GRD) d'électricité et de gaz

### Les missions de votre GRD :

ORES Assets est votre Gestionnaire de Réseaux de Distribution d'électricité et de gaz.

#### En sa qualité de GRD, ORES Assets :

- ✓ raccorde votre installation au réseau d'électricité et/ou gaz naturel
- ✓ achemine l'électricité jusqu'à et depuis (pour inclure les autoproducteurs) votre domicile via les réseaux moyenne et basse tensions
- ✓ achemine le gaz naturel jusqu'à votre domicile via les réseaux moyenne et basse pressions
- ✓ réalise des travaux sur les réseaux de distribution, en ce compris les raccordements et les compteurs
- ✓ répare les pannes sur les réseaux
- ✓ relève votre compteur, conserve vos données de consommation et les transmet à votre fournisseur
- ✓ place des compteurs à budget et alimente les clients protégés
- ✓ réalise les obligations de service public notamment concernant la clientèle
- ✓ entretient et répare l'éclairage public communal
- ✓ procède aux extensions et renouvellement de l'éclairage public

#### Par contre, ORES Assets :

- ✗ ne produit pas de l'électricité ou du gaz naturel
- ✗ ne conclut pas de contrat commercial de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel
- ✗ n'achemine pas l'électricité sur le réseau haute tension (c'est la mission de la société Elia)
- ✗ n'achemine pas le gaz naturel sur le réseau haute pression (c'est la mission de la société Fluxys)
- ✗ ne réalise pas des travaux électriques ou gaziers sur votre installation intérieure privée
- ✗ ne répare pas vos appareils domestiques
- ✗ n'entretient pas l'éclairage sur les autoroutes et les routes régionales
- ✗ ORES Assets a confié l'exploitation journalière et opérationnelle à sa filiale ORES.



# Sommaire



**Dans le cadre de ses missions, votre GRD s'engage sur 11 points :**

1. Information .....	4
2. Accessibilité d'ORES Assets .....	5
3. Respect de la vie privée .....	6
4. Port du badge obligatoire.....	7
5. Respect des rendez-vous .....	8
6. Délais de réponse.....	9
7. Offre de raccordement – Délais de réalisation .....	10
8. Éclairage public.....	11
9. Facturation .....	12
10. Interruption – Coupure de la distribution.....	13
11. Contestation – Réclamation.....	14
Annexe : annuaire et coordonnées d'ORES Assets.....	15

# 1. Information

**ORES Assets s'engage à mettre à disposition de ses clients et des citoyens une information complète, exacte et actualisée dans un langage clair.**

ORES Assets pratique une politique active de relations publiques et de transparence de l'information.

Sont notamment disponibles les informations administratives, les tarifs et les règlements de l'intercommunale

- via son site internet : [www.oresassets.net](http://www.oresassets.net)
- sur simple demande écrite : ORES Assets – Secrétariat général  
Avenue Jean Monnet 2  
1348 LOUVAIN-LA-NEUVE



## 2. Accessibilité D'ORES Assets

**ORES Assets s'engage à assurer une accessibilité optimale à l'attention de ses clients .**

ORES Assets est accessible :

### par téléphone :

- Numéro d'appel général : ..... **078/15.78.01**  
pour toute demande relative :
  - aux travaux sur le réseau (p.e. : raccordement, pose ou remplacement de compteur, compteur à budget)
  - aux obligations de service public concernant la clientèle
  - aux index et relève des compteurs
  - à toute autre question relative à nos métiers
- pour signaler une panne ou défaillance (7j/7 - 24h/24) : ..... **078/78.78.00**
- pour signaler une odeur ou fuite de gaz (7j/7 - 24h/24) : ..... **0800/87.087**

### via internet :

- sur le site internet d'ORES filiale : ..... **www.ores.net**
- sur le site internet d'ORES Assets : ..... **www.oresassets.net**  
en cliquant sur l'onglet « Contacter ORES » en haut à droite de la page d'accueil

### dans l'un de ses bureaux d'accueil :

(Les coordonnées et heures d'ouverture des bureaux d'accueil sont renseignées à l'annexe « Annuaire et coordonnées »).

### via le réseau points de contact :

Des informations sur les métiers d'ORES ainsi que des brochures explicatives sont mises à votre disposition au sein des Communes, des CPAS et des guichets énergie de la Région wallonne.

### via votre interlocuteur privilégié :

Lors d'une demande de travail, vous avez la possibilité de contacter par téléphone votre gestionnaire de dossier directement et ce, sans passer par le Call center.

### dans le cadre de chantiers de voirie :

Lorsque des travaux de voirie sont réalisés par votre GRD dans votre rue, vous êtes informé via un panneau de signalisation de chantier de la nature des travaux, de leur durée ainsi que du numéro de téléphone à joindre en cas de besoin pour une prise en charge rapide et efficace de votre demande.

## 3. Respect de la vie privée

**ORES Assets s'engage à respecter la vie privée de ses clients .**

- ORES Assets respecte les informations personnelles qu'elle détient en vertu de ses missions, spécialement en raison de la gestion des registres d'accès et ce, conformément à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée ainsi qu'au prescrit des décrets du 12 avril 2001 et du 19 décembre 2002 organisant respectivement les marchés régionaux de l'Electricité et du Gaz.
- Le client peut, sur demande écrite <sup>(1)</sup> à ORES Assets et gratuitement, obtenir la communication des données à caractère personnel le concernant.

<sup>(1)</sup> Pour rappel :

- par courrier :            Secrétariat général
- Avenue Jean Monnet, 2 – 1348 LOUVAIN-LA-NEUVE
- par courriel :            [www.ores.net](http://www.ores.net) ou [www.oresassets.net](http://www.oresassets.net)



## 4. Port du badge obligatoire

Chaque agent est porteur d'un badge professionnel quand il est en contact avec le public.

- En cas de doute, le client peut solliciter la confirmation de l'identité de l'agent en demandant à entrer en communication avec le « Back Office Travaux Planifiés » qui a envoyé l'agent à partir du numéro de téléphone 078/15.78.01 (avec choix de la langue).



## 5. Respect des rendez-vous

---

### 5.1. Aux bureaux d'accueil

**ORES Assets s'engage à accueillir les visiteurs en ses bureaux durant les heures d'ouverture<sup>(2)</sup>.**

**ORES Assets s'engage à réserver à toute personne un accueil professionnel, attentif et courtois.**

<sup>(2)</sup> Pour rappel : les heures d'ouverture des bureaux d'accueil ainsi que leurs coordonnées sont renseignées dans l'annexe « Annuaire et coordonnées ».

### 5.2. Au domicile du client

**ORES Assets s'engage à respecter la plage horaire d'un rendez-vous ayant lieu au domicile du client .**

Pour toute question concernant un rendez-vous, n'hésitez pas à contacter notre centre d'appel au 078/15.78.01.

Le rendez-vous est confirmé le jour même par un appel téléphonique avant passage à votre domicile par notre agent.



## 6. Délais de réponse a vos demandes

### 6.1.

**ORES Assets s'engage à tout mettre en œuvre pour répondre à toute demande dans les délais-cibles suivants :**

- à vos courriers :..... endéans les 10 jours ouvrables
- à vos courriels :..... endéans les 48h ouvrables
- à vos demandes de rappel téléphonique : ..... endéans les 48h ouvrables
- à vos appels téléphoniques – lignes générales :.....endéans les 40 secondes
- à vos appels téléphoniques – lignes urgentes (Odeur gaz et dépannage) : .....endéans les 15 secondes

### 6.2.

**ORES Assets s'engage à répondre dans les plus brefs délais à toute plainte, soit en venant sur place, soit par une réponse écrite adéquate.**

- En toute hypothèse, le client recevra dans les 10 jours suivant la réception, un courrier en réponse ou, à tout le moins, qui accuse réception et indique la manière dont la lettre sera traitée et de la suite qui va y être donnée.
- Pour un traitement optimum des courriers, le client précisera l'objet de sa demande, des références claires (adresse et code EAN si possible) ainsi que le nom et les coordonnées téléphoniques de la personne de contact utilement joignable par l'intercommunale.
- Pour réduire les délais de réponse, le client veillera à adresser son courrier au service adéquat en se référant, pour ce faire, à l'annexe de la présente charte intitulée « Annuaire et coordonnées » (voir page 15).

Un formulaire spécifiquement établi pour cet effet est disponible sur les sites internet d'ORES Assets et de sa filiale ORES ainsi que sur simple demande téléphonique auprès de notre centre d'appel 078/15.78.01.

# 7. Offre de raccordement – délais de réalisation

---

## 7.1.

**ORES Assets s'engage à respecter les délais prescrits par le législateur wallon tant en ce qui concerne la transmission de l'offre de raccordement que la réalisation du raccordement.**

- Les différents délais prescrits par le législateur wallon sont consignés dans le cadre des Arrêtés du Gouvernement wallon du :
- 03 mars 2011 (publié au Moniteur Belge le 11 mai 2011) portant Règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité et l'accès à ceux-ci ;
- 12 juillet 2007 (publié au Moniteur Belge le 21 août 2007) portant Règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution de gaz et l'accès à ceux-ci.

## 7.2.

**ORES Assets s'engage à traiter diligemment et sans discrimination toutes les demandes de ses clients.**

## 8. Éclairage public

**ORES Assets s'engage à tout mettre en œuvre pour répondre à toute demande d'intervention relative à une panne d'éclairage public.**

Les délais d'intervention des techniciens varient en fonction de l'urgence de la panne. Ce délai va de 15 jours ouvrables pour une panne classique, à 48 heures ouvrables pour une panne qualifiée comme étant urgente, voire à une intervention immédiate lorsqu'il s'agit d'une panne extrêmement urgente qui représente un risque sérieux de danger pour les individus.

Le client peut avertir ORES Assets de tout défaut de l'éclairage public directement via le site internet d'ORES – [www.ores.net](http://www.ores.net) ou en formant le numéro d'appel suivant 078/78.78.00.

ORES Assets s'engage à assurer au client qui le demande un suivi du dépannage par mail s'il a signalé la panne de l'éclairage public via le site [www.ores.net](http://www.ores.net).



## 9. Facturation

---

**ORES Assets s'engage à envoyer des factures claires et lisibles à ses clients.**

ORES Assets s'engage à envoyer des factures détaillées et à en faire un moyen de communication et d'information auprès de ses clients.



# 10. Interruption – coupure de la distribution

## 10.1.

**ORES Assets s'engage à tout mettre en œuvre pour limiter le temps d'interruption sur son réseau.**

## 10.2.

**ORES Assets s'engage à informer ses clients :**

- via son centre d'appel au numéro 078/78.78.00
- via la publication sur son site internet des interruptions planifiées (pour travaux sur le réseau) et non planifiées conformément au prescrit du règlement technique

**Dans les cas de coupures non planifiées, ORES Assets s'engage à préciser la durée de l'interruption ainsi que la raison de l'interruption.**



# 11. Contestation – réclamation

---

## 11.1.

**ORES Assets s’engage à répondre à toute plainte ou contestation portée à sa connaissance par un client ou via le Service régional de médiation pour l’énergie (SRME).**

Toute plainte, réclamation ou demande d’indemnisation peut être adressée au « Service Plaintes ORES » :

- par courrier : BP 81 – 5100 Jambes
- par téléphone : 078/15.78.01 (les jours ouvrables de 8h à 20h, le samedi de 9h à 13h)

### Précisions importantes :

La demande d’indemnisation peut être introduite via papier libre ou via le formulaire adéquat qui est disponible sur le site internet d’ORES ([www.ores.net](http://www.ores.net)) ainsi que sur simple demande téléphonique auprès de notre centre d’appel 078/15.78.01.

Elle doit être renvoyée **par courrier recommandé**.

Les indemnisations forfaitaires devront être sollicitées dans les 60 jours calendrier de la survenance de l’interruption de la fourniture.

## 11.2.

**En cas de persistance de la contestation, le client peut s’adresser :**

- **Au Service fédéral de médiation de l’énergie**

Pour toute plainte liée à la facturation d’énergie : paiement des factures, clarté de la facturation, qualité du service clientèle de votre fournisseur, contestations du montant de la facture.

Contact : 02/211.10.60

Mail : [plainte@mediateurenergie.be](mailto:plainte@mediateurenergie.be)

- **Au Service régional de médiation pour l’énergie**

Pour toute plainte liée aux aspects techniques de votre alimentation : raccordement, compteurs à budget, contestation après échec d’une demande d’indemnisation ou de prime, conciliation.

Contact : 081/32.53.02

Mail : [srm@cwape.be](mailto:srm@cwape.be)



# ANNEXE DE LA CHARTE DE SERVICES

---

## Annuaire et coordonnées

- Pour toute information générale (exemple : données administratives)
  - par courrier : Secrétariat général Avenue Jean Monnet 2 – 1348 Louvain-la-Neuve
  - via internet : [www.oresassets.net](http://www.oresassets.net)
- Pour signaler une Odeur gaz (24h/24 - 7j/7) : 0800/87.087
- Pour signaler une panne (24h/24 - 7j/7) : 078/78.78.00
- Pour toute information sur les primes Energie (URE)
  - par courrier : Service Clientèle – Primes URE Rue des Glaces Nationales 88 5060 SAMBREVILLE
  - via internet : [www.ores.net](http://www.ores.net)  
en cliquant sur l'onglet "Economies d'énergie"
- Pour toute plainte ou réclamation :
  - par courrier : BP81 – 5100 Jambes
  - par internet : [www.ores.net](http://www.ores.net)  
en cliquant sur l'onglet « Plaintes »
  - par téléphone : 078/15.78.01

## Précisions importantes :

---

Le formulaire de demande d'indemnisation électricité ou gaz est disponible sur le site internet d'ORES ([www.ores.net](http://www.ores.net)) ainsi que sur simple demande téléphonique auprès de notre centre d'appel 078/15.78.01.

Le formulaire d'indemnisation doit être renvoyé par courrier recommandé.

Les indemnisations forfaitaires devront être sollicitées dans les 60 jours calendrier de la survenance de l'interruption de la fourniture.

# ANNEXE DE LA CHARTE DE SERVICES

---

## Adresses et heures d'ouverture de nos bureaux d'accueil

### ORES Louvain-la-Neuve

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

Du lundi au jeudi : de 08h00 à 12h00 et de 12h30 à 15h30  
Vendredi : de 08h00 à 12h00 et de 12h30 à 14h30

### ORES Arlon

#### **Avenue Général Patton 237 - 6700 Arlon**

Du lundi au vendredi : de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 15h30

### ORES Ath

#### **Sentier Maroquin - 7800 Ath**

Mardi : de 7h45 à 12h00 et de 12h45 à 16h00  
Vendredi : de 12h45 à 15h15

### ORES Eupen

#### **Vervierserstrasse 64/68 - 4700 Eupen**

Du lundi au jeudi : de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h15  
Vendredi : de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 15h30

### ORES Frameries

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

Du lundi au jeudi : de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00  
Vendredi : de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 15h15

### ORES Le Roeulx

#### **Grand Place 5 - 7070 Le Roeulx**

Lundi, mardi et jeudi : de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00  
Vendredi : de 8h00 à 12h00 et de 13 à 15h15

### ORES Liège

#### **Quai Godefroid Kurth 100 - 4020 Liège**

Du lundi au jeudi : de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00  
Vendredi : de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 15h15



## ORES Malmedy

**Rue St. Quirin 9 - 4960 Malmedy**

Lundi et mercredi : de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h15  
Vendredi : de 8h00 à 12h00

## ORES Marche-en-Famenne

**Rue du Parc industriel 22 - 6900 Marche**

Du lundi au jeudi : de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 15h45  
Vendredi : de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 15h00

## ORES Montignies-sur-Sambre

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

Du lundi au jeudi : de 8h00 à 15h45  
Vendredi : de 8h00 à 15h00

## ORES Mouscron

**Rue du Gaz 16 - 7700 Mouscron**

Du lundi au jeudi : de 7h45 à 12h00 et de 12h45 à 16h00  
Vendredi : de 7h45 à 12h00 et de 12h45 à 15h15

## ORES Namur

**Avenue Albert 1er 19 - 5000 Namur**

Du lundi au jeudi : de 8h00 à 12h30 et de 13h00 à 16h00  
Vendredi : de 7h45 à 12h30 et de 13h00 à 15h30

## ORES Sambreville

**Rue de l'Essor 15 - 5060 Sambreville**

Du lundi au jeudi : de 8h00 à 12h30 et de 13h00 à 16h00  
Vendredi : de 8h00 à 12h30 et de 13h00 à 15h30

## ORES Tournai

**Rue De La Lys 10 - 7500 Tournai**

Du lundi au jeudi : de 7h45 à 12h00 et de 12h45 à 16h00  
Vendredi : de 7h45 à 12h00 et de 12h45 à 15h15

## ORES Verviers

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

Du lundi au jeudi : de 7h45 à 12h00 et de 13h00 à 16h00  
Vendredi : de 7h45 à 12h00 et de 13h00 à 15h15

ORES

