

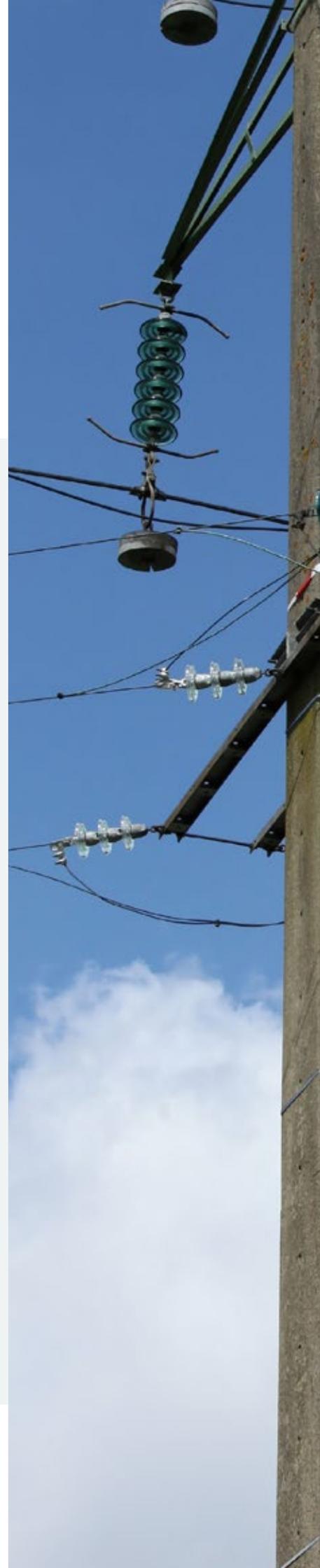
JEDER HAT EIN RECHT AUF ZUGANG ZUR GRUNDVERSORGUNG MIT ENERGIE ORES STEHT IHNEN ZUR SEITE

DIE GEMEINWOHLVERPFLICHTUNGEN MIT SOZIALEM CHARAKTER



Inhaltsangabe

WER IST ORES?	3
DAS RECHT AUF ZUGANG ZUR GRUNDVERSORGUNG MIT ENERGIE	4
KEINE ENERGIE OHNE VERTRAG	
IRREGULÄRE SITUATIONEN: WAS TUN?	4
NICHTZAHLUNG: BEGLEITMASSNAHMEN	5
Was ist ein Budgetzähler?	6
Anbringen eines Budgetzählers	7
Umzug	8
Ihr Energieversorger kündigt Ihren Vertrag	9
DER SOZIALTARIF:	
ZUSÄTZLICHE UNTERSTÜTZUNG DER GESCHÜTZTEN KUNDEN	9
BIN ICH EIN GESCHÜTZTER KUNDE?	10
ICH BIN EIN GESCHÜTZTER KUNDE BEI ORES	
WELCHE SIND MEINE RECHTE UND PFLICHTEN	11
GESCHÜTZTE KUNDEN MIT ZAHLUNGSSCHWIERIGKEITEN	
DIE AUFGABEN DER LOKALEN KOMMISSIONEN FÜR ENERGIE	12
Immer wiederkehrender Zahlungsverzug	12
Winternotversorgung mit Gas	13
Verlust des Sozialschutzes	13
ICH BIN KEIN GESCHÜTZTER KUNDE, ABER ICH WERDE VON ORES MIT ENERGIE VERSORGT	
WIE IST DAS MÖGLICH?	14
DIE EMPFANGSBÜROS VON ORES	15



WER IST ORES?

ORES ist für die Strom- und/oder Erdgasverteilung in Ihrer Gemeinde - wie auch in 200 weiteren Gemeinden des Südens des Landes - zuständig.

HIERFÜR IST ORES ZUSTÄNDIG:

- ✓ Anschluss Ihrer Anlage an das Strom- und/oder Erdgasverteilernetz
- ✓ Anbringen und Wartung der Zähleranlage für Strom und/oder Erdgas
- ✓ Ablesung Ihres Zählers, Speicherung und Übermittlung Ihrer Verbrauchsdaten an Ihren Energieversorger
- ✓ Stromzuleitung bis zu Ihrem Wohnhaus über die Mittel- und Niederspannungsnetze
- ✓ Erdgaszuleitung bis zu Ihrem Wohnhaus über die Mittel- und Niederdrucknetze
- ✓ Ausführung von Arbeiten an den Verteilernetzen, einschließlich Anschlüsse und Zähler
- ✓ Beseitigung von Störungen auf den Netzen
- ✓ Anbringen der Budgetzähler
- ✓ Wartung und Instandsetzung der kommunalen öffentlichen Beleuchtung
- ✓ Strom- und/oder Gasversorgung der geschützten Kunden

HIERFÜR IST ORES NICHT ZUSTÄNDIG:

- ✗ Erzeugung von Strom oder Erdgas
- ✗ Abschluss eines Vertrags über die Strom- und/oder Erdgasversorgung mit Ihnen
- ✗ Stromzuleitung über das Hochspannungsnetz (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



DAS RECHT AUF ZUGANG ZUR GRUNDVERSORGUNG MIT ENERGIE

In unserem Land ist der Zugang zur Grundversorgung mit Energie (Strom, Gas) ein grundlegendes Recht. Es gibt also gesetzlich vorgeschriebene Mittel, um jedem diese Grundversorgung zu sichern, auch wenn er in Schwierigkeiten gerät.

ORES beteiligt sich aktiv an der Anwendung dieser Mittel. Denn das Unternehmen ist nicht nur zuständig für die Strom- und Erdgaszuleitung zu den Kunden der Energieversorger in der Wallonie, sondern erfüllt auch bestimmte spezifische Aufgaben.

ORES übernimmt die Rolle des Energieversorgers gegenüber bestimmten Verbrauchern

Für bestimmte Kundengruppen, die aus verschiedenen Gründen nicht von einem kommerziellen Energieversorger

beliefert werden können, kann ORES die Rolle des Energieversorgers übernehmen.

ORES versucht, eine Lösung für irreguläre Situationen zu finden

Wenn eine Unterbrechung der Energieversorgung einer Wohnung droht (weil beispielsweise kein Vertrag bei einem kommerziellen Energieversorger unterzeichnet wurde), ist ORES damit beauftragt, eine Lösung zu suchen und Alternativen vorzuschlagen, um die Unterbrechung der Strom- oder Erdgasversorgung zu vermeiden.

Diese sowie weitere Aufgaben werden „Gemeinwohlverpflichtungen mit sozialem Charakter“ (soziale GWV) genannt.

KEINE ENERGIE OHNE VERTRAG

Irreguläre Situationen: Was tun?

Ohne Vertrag mit einem Energieversorger kann kein Verbraucher (weiter) mit Strom oder Erdgas versorgt werden. Diese Situation kann in folgenden Fällen vorkommen:

- 1 Nichtzahlung:** Ein Nicht-Haushaltsabnehmer zahlt die Rechnungen nicht, die er von seinem kommerziellen Energieversorger erhält. Letzterer kann ihn also nicht mehr mit Energie versorgen. Für die zahlungssäumigen Haushaltsabnehmer, siehe Seite 5.
- 2 Umzug:** Ein Kunde zieht in eine Wohnung ein, ohne einen entsprechenden Energieversorgungsvertrag abzuschließen. Dem Energieversorger ist es unmöglich, ihm die verbrauchte Energie in Rechnung zu stellen.
- 3 Vertragsbeendigung:** Ein Kunde hat den Vertrag bei seinem bisherigen kommerziellen Energieversorger beendet, jedoch keinen Vertrag mit einem neuen Energieversorger abgeschlossen.

In all diesen Fällen wird ORES die erforderlichen Schritte unternehmen, um dem Kunden bei der Aufrechterhaltung seiner Energieversorgung zu helfen:

- > ORES informiert den Kunden genau über seine irreguläre Situation und fordert ihn auf, diese in Ordnung zu bringen.
- > Falls die Situation nicht in Ordnung gebracht wurde, übernimmt ORES die Rolle des (sozialen oder vorübergehenden) Energieversorgers.



Sie haben keinen Vertrag mehr bei einem Energieversorger?

Bringen Sie Ihre Situation schnellstmöglich in Ordnung, um eine Versorgungsunterbrechung zu vermeiden

NICHTZAHLUNG

Begleitmaßnahmen

Wenn Sie nicht mehr imstande sind, Ihre Energierechnungen zu bezahlen, kann Ihr kommerzieller Energieversorger ORES darum bitten, entsprechende Begleitmaßnahmen zu ergreifen.

Die Begleitmaßnahmen von ORES sind unterschiedlich für die **geschützten** und **ungeschützten Kunden**. Auf Seite 10 können Sie prüfen, ob Sie ein geschützter Kunde sind.

1 Sie sind ein geschützter Kunde?

- > ORES wird Ihr sozialer Energieversorger und bringt einen Budgetzähler bei Ihnen an. Auf Seite 6 finden Sie weitere Erklärungen zum Budgetzähler.
- > Sie haben dann Anspruch auf den Sozialtarif (Vorzugstarif) für die von Ihnen verbrauchte Energie.
- > Für das Anbringen Ihres Budgetzählers brauchen Sie nichts zu zahlen.

2 Sie sind kein geschützter Kunde

Ihr kommerzieller Energieversorger kann ORES darum bitten, bei Ihnen einen Budgetzähler anzubringen. Nach Montage des Budgetzählers bleiben Sie zwar Kunde Ihres kommerziellen Energieversorgers, aber Sie zahlen Ihren Energieverbrauch im Voraus mit der aufladbaren Chipkarte, die Ihnen ausgehändigt wird. Auf Seite 6 finden Sie weitere Erklärungen zum Budgetzähler.



WICHTIG! Vorgangsweise, falls der Budgetzähler nicht innerhalb von 40 Tagen nach dem entsprechenden Antrag Ihres kommerziellen Energieversorgers angebracht werden kann:

- > ORES wird automatisch Ihr vorübergehender Energieversorger (auch „Energieversorger X“ genannt). Dies bedeutet, dass der Energieverbrauch Ihnen zum teuersten Marktpreis in Rechnung gestellt wird.
- > Außerdem wird das Verfahren zur Anbringung eines Budgetzählers fortgeführt. Falls der Budgetzähler nicht angebracht werden kann, kann Ihre Energieversorgung unterbrochen werden. Falls die Versorgungsunterbrechung nicht erfolgen kann, kann ein Gerichtsverfahren eingeleitet werden.

Um dies zu vermeiden, sollten Sie Ihre Situation bei Ihrem kommerziellen Energieversorger schnellstmöglich in Ordnung bringen oder die Anbringung des Budgetzählers akzeptieren. Denn nur Ihr kommerzieller Energieversorger kann das eingeleitete Verfahren stoppen.



Was ist ein Budgetzähler?

Sämtliche an das Strom- oder Erdgasnetz angeschlossenen Wohnungen sind mit einem Zähler ausgestattet, d. h. mit einem Kasten, in dem ein Gerät die in der Wohnung verbrauchte Energiemenge „zählt“. Dabei handelt es sich entweder um einen herkömmlichen Zähler oder einen Budgetzähler.

- Die **herkömmlichen Zähler** werden alle zwei Jahre abgelesen. (Für diese Zählerablesung kommt ein Mitarbeiter von ORES bei Ihnen vorbei). Im Jahr ohne Zählerablesung werden Sie gebeten, ORES Ihren Zählerstand selbst mitzuteilen. In beiden Fällen wird der Zählerstand dem Energieversorger übermittelt, damit er jedem seiner Kunden die Energiemenge in Rechnung stellt, die dieser effektiv verbraucht hat (Jahresabrechnung unter Abzug der bereits beglichenen monatlichen Anzahlungsrechnungen).
- In den Wohnungen, die mit einem **Budgetzähler** ausgestattet sind, muss der Strom- oder Gasverbrauch hingegen im Voraus bezahlt werden. Die Vorauszahlung erfolgt anhand einer Chipkarte, die mit einem frei gewählten Betrag aufgeladen und anschließend in den Zähler eingesteckt wird. Beim Budgetzähler kann der Kunde Strom oder Gas verbrauchen, solange Geld auf der Chipkarte gespeichert ist. Es erfolgt ebenfalls eine Zählerablesung, und zwar jährlich. Der Kunde erhält dann eine Jahresabrechnung unter Abzug der Beträge, die er im Bezugsjahr auf die Chipkarte geladen hat.

Doppelter Vorteil

- > Mit dem Budgetzähler haben Sie Ihr Energiebudget besser im Griff.
- > Mit dem Budgetzähler ist dem Energieversorger die Zahlung der gelieferten Energie gesichert.



Anbringen eines Budgetzählers

Wenn Sie Ihre Rechnungen nicht bezahlt haben, kann Ihr Energieversorger ORES darum bitten, einen Budgetzähler bei Ihnen anzubringen. Ein Techniker von ORES vereinbart dann mit Ihnen einen Termin, um diesen Zähler anbringen und Ihnen seine Funktionsweise erläutern zu kommen.

Droht mir eine Versorgungsunterbrechung?

JA! Falls Sie das Anbringen des Budgetzählers ablehnen oder beim Termin abwesend sind, kann unser Techniker schon beim zweiten Besuch die Versorgungsunterbrechung vornehmen. Und Sie tragen die Kosten für diese Unterbrechung.

Und wenn ich damit nicht einverstanden bin?

Falls Sie der Meinung sind, dass die Montage des Budgetzählers nicht gerechtfertigt ist, sollten Sie Ihren Strom- oder Erdgasversorger kontaktieren. Dieser kann dann die Einstellung des laufenden Verfahrens veranlassen, nachdem Sie Ihre Schulden beglichen haben. **Nur Ihr Energieversorger kann das laufende Verfahren einstellen.**

Wie viel kostet das Anbringen?

Das Anbringen des Budgetzählers ist kostenlos.

Wer ist mein Energieversorger?

Falls Sie ein geschützter Kunde sind, wird ORES Ihr sozialer Energieversorger.

Falls Sie kein geschützter Kunde sind, bleiben Sie bei Ihrem kommerziellen Energieversorger (siehe Seite 5).

In allen Fällen müssen Sie Ihren Strom- und/oder Erdgasverbrauch im Voraus mit der Chipkarte bezahlen, die Ihnen innerhalb von 3 Tagen nach der Anbringung des Budgetzählers zugeschickt wird und zur Aufladung Ihres Budgetzählers dient.



Sie haben Fragen zum Budgetzähler und seiner Funktionsweise?

Sie finden all unsere Broschüren auf www.ores.be



Umzug...

Welche Rolle spielt ORES dabei?

Wenn Sie aus einer Wohnung ausziehen, sind Sie verpflichtet, dies Ihrem **Energieversorger** zu melden, damit er Ihren Versorgungsvertrag für diese Adresse abschließen kann. Falls Sie die erforderlichen Schritte nicht unternehmen, kann der Energieversorger Ihr Kundenkonto an Ihrer Auszugsadresse auch nicht abschließen. Sie laufen dann Gefahr, weiterhin Rechnungen für den Energieverbrauch an Ihrer Auszugsadresse zu erhalten.

Für Ihre Einzugsadresse müssen Sie ebenso einen neuen Vertrag mit einem Energieversorger abschließen. Falls Sie dies unterlassen, kann der Energieversorger Ihnen die verbrauchte Energie nicht in Rechnung stellen. Daraufhin wird er ORES bitten, die Situation mit Ihnen in Ordnung zu bringen.

In der Praxis

- 1 ORES fordert Sie per Schreiben auf, für Ihre Einzugsadresse schnellstmöglich einen Vertrag mit einem kommerziellen Energieversorger abzuschließen.
- 2 Falls Sie dieser Aufforderung nicht folgen, ist ORES gezwungen, die Energieversorgung an Ihrem Zähler zu unterbrechen. Ihre Wohnung wird also nicht mehr mit Energie versorgt. Und Sie tragen die Kosten für diese Unterbrechung.



WICHTIG! Falls Sie Ihre Situation bei einem Umzug nicht fristgerecht in Ordnung gebracht haben, kann ORES Ihr vorübergehender Energieversorger werden. Dies bedeutet, dass der Energieverbrauch Ihnen zum teuersten Marktpreis in Rechnung gestellt wird. ORES bleibt dann Ihr vorübergehender Energieversorger bis zur Unterzeichnung eines Vertrags mit einem kommerziellen Energieversorger oder zur Unterbrechung der Strom- und Erdgasversorgung. Außerdem kann ein Gerichtsverfahren eingeleitet werden, falls ORES für die Versorgungsunterbrechung keinen Zugang zum Zähler hat.

→ ORES hilft Ihnen dabei, Ihre Situation schnellstmöglich in Ordnung zu bringen und somit eine Unterbrechung der Strom- und Erdgasversorgung zu vermeiden. **Um Unannehmlichkeiten bei einem Um- oder Einzug zu vermeiden, kontaktieren Sie schnellstmöglich Ihren Energieversorger oder füllen Sie unmittelbar das Dokument zur Energieübernahme aus, das auf der Website der CWaPE verfügbar ist: www.cwape.be**

Ihr Energieversorger kündigt Ihren Vertrag... Welche Rolle spielt ORES?

Ihr Energieversorger kann aus verschiedenen Gründen beschließen, den mit Ihnen abgeschlossenen Vertrag zu kündigen. In diesem Fall lässt er Ihnen eine Frist von 28 bis 180 Tagen vor der endgültigen Vertragskündigung. So haben Sie reichlich Zeit, um einen neuen Energieversorger frei zu wählen.

Zögern Sie nicht lange! Falls Sie nach Ablauf dieser Frist keinen Vertrag mit einem anderen Energieversorger abgeschlossen haben, wird die Energieversorgung Ihrer Wohnung zwangsläufig unterbrochen.

Dann wird ORES automatisch Ihr vorübergehender Energieversorger bis zum Abschluss eines Vertrags mit einem kommerziellen Energieversorger oder zur Unterbrechung der Energieversorgung.



WICHTIG! In diesem Fall wird Ihnen der Energieverbrauch zum teuersten Marktpreis in Rechnung gestellt. Zögern Sie also nicht lange beim Abschluss eines Vertrags mit einem neuen Energieversorger.

DER SOZIALTARIF

Zusätzliche Unterstützung der geschützten Kunden

Falls Sie ein geschützter Kunde sind, kann Ihnen ein günstigerer Tarif als der Marktpreis für Ihren Strom- und Gasverbrauch angerechnet werden.

Auf föderaler Ebene können Sie als geschützter Kunde entweder von diesem Vorzugstarif bei den verschiedenen kommerziellen Energieversorgern profitieren oder aber einen Antrag stellen, um Kunde des sozialen Energieversorgers ORES zu werden.

Auf regionaler Ebene können Sie als geschützter Kunde lediglich vom Sozialtarif beim sozialen Energieversorger ORES profitieren.

Was geschieht, wenn ich meinen Status als geschützten Kunden bei ORES verliere?

Lediglich die geschützten Kunden (auf föderaler oder regionaler Ebene) können vom Sozialtarif profitieren. Falls Sie diesen Status verlieren, sollten Sie unmittelbar einen anderen Energieversorger wählen. Denn ORES kann Sie nicht mehr mit Energie versorgen und muss Ihnen den Tarif für ungeschützte Kunden anrechnen, also den teuersten Marktpreis.

Falls Sie sich nicht für einen neuen Energieversorger entscheiden, wird die Lokale Kommission für Energie (LKE – siehe Seite 13) mit der Regelung Ihres Falls beauftragt und es droht Ihnen die Versorgungsunterbrechung.

Was geschieht, wenn ich meine Rechnungen nicht mehr zahlen kann?

Sie sind geschützter Kunde bei einem kommerziellen Energieversorger, der Sie für zahlungssäumig erklärt? Dann bittet Ihr kommerzieller Energieversorger ORES darum, Ihr sozialer Energieversorger zu werden und einen Budgetzähler bei Ihnen anzubringen.

VORGEHENSWEISE

Übermitteln Sie folgende Unterlagen an ORES:

- ein ausgefülltes Antragsformular, das auf der Website www.ores.be verfügbar ist (Rubrik Sozialer Energieversorger / Geschützter Kunde),
- eine Kopie Ihrer Schutzbescheinigung,
- eine Haushaltszusammensetzung (nur falls die Person, die das Recht auf den Sozialtarif eröffnet, nicht Inhaberin des Zählers ist).

per Post: ORES / Clients Protégés
B.P. 10008
5060 Sambreville

per Fax: 071/26.24.83

per E-Mail: clients@ores.be

BIN ICH EIN GESCHÜTZTER KUNDE?

Die geschützten Kunden haben Anspruch auf besondere soziale Vorteile und Schutzmaßnahmen im Rahmen der Strom- und Gasversorgung.

In folgenden Fällen haben Sie Anspruch auf regionale Schutzmaßnahmen:

- > Sie persönlich oder jede Person, die mit Ihnen in Ihrer Wohnung lebt, profitieren/profitiert von einer der folgenden Hilfeleistungen:
 - Entscheidung einer finanziellen Erziehungsbetreuung beim ÖSHZ,
 - Schuldenberatung bei einem ÖSHZ oder einer anerkannten Schuldenberatungsstelle,
 - kollektive Schuldentilgung.

In folgenden Fällen haben Sie Anspruch auf föderale Schutzmaßnahmen:

- > Sie persönlich oder eine bei Ihnen wohnhafte Person beziehen/bezieht über das ÖSHZ (Kategorie 1):
 - das Eingliederungseinkommen,
 - eine soziale Beihilfe, die mit dem Eingliederungseinkommen gleichwertig ist (Ausländer mit unbefristeter Aufenthaltsgenehmigung),
 - eine finanzielle Unterstützung, die ganz oder teilweise zulasten des Föderalstaats geht (Artikel 4 und 5 des Gesetzes vom 2. April 1965),
 - einen Vorschuss auf:
 - das Mindesteinkommen für Betagte oder die Einkommensgarantie für Betagte (GRAPA),
 - die Beihilfe für behinderte Personen,

- die Beihilfe zur Unterstützung von Betagten.

> Sie persönlich oder eine bei Ihnen wohnhafte Person bezieht eine Beihilfe des föderalen öffentlichen Dienstes Sozialversicherung („Vierge Noire“), d. h. (Kategorie 2):

- eine Behindertenbeihilfe infolge einer dauerhaften Arbeitsunfähigkeit von 65 % (Achtung: Dabei handelt es sich nicht um eine von der Krankenkasse ausgezahlte Beihilfe!),
- eine Beihilfe zur Ersetzung des Einkommens für Personen mit Behinderung oder eine Eingliederungsbeihilfe für Personen mit Behinderung der Kategorie 2, 3 oder 4,
- eine Beihilfe zur Unterstützung von Betagten,
- eine Beihilfe für die Hilfe einer Drittperson,
- zusätzliches Kindergeld für Kinder mit einer körperlichen oder geistigen Behinderung von mindestens 66 %.

> Sie persönlich oder eine bei Ihnen wohnhafte Person bezieht eine Beihilfe des Landespensionsamts (LPA), d. h. (Kategorie 3):

- das Mindesteinkommen für Betagte (frz. RGPA) oder die Einkommensgarantie für Betagte (frz. GRAPA),
- eine Beihilfe zur Unterstützung von Betagten,
- eine Beihilfe für Personen mit Behinderung, auf der Basis einer dauerhaften Arbeitsunfähigkeit von mindestens 65 % (eine zusätzliche Beihilfe oder eine ergänzende Beihilfe zum Mindesteinkommen),
- eine Beihilfe für die Hilfe einer Drittperson.

> Sie sind Sozialmieter in einem Mehrfamilienhaus (Kategorie 4):

Der Mieter einer Wohnung in einem Gebäude, das von einem Unternehmen des sozialen Wohnungsbaus zu sozialen Zwecken vermietet und dessen Erdgasheizung durch eine kollektive Anlage gewährleistet wird, hat Anspruch auf den Sozialtarif für Erdgas.



ICH BIN EIN GESCHÜTZTER KUNDE UND ICH WERDE VON ORES MIT ENERGIE VERSORGT...

Welche sind meine Rechten und Pflichten?

Als geschützter Kunde profitieren Sie bei ORES von mehreren Vorteilen. Um diese Vorteile zu behalten, haben Sie auch einige Pflichten.

Ihre Vorteile

- Sie zahlen Ihren Strom- und/oder Erdgasverbrauch zum Sozialtarif (dieser liegt unter dem Marktpreis).
- Sie verfügen über einen Gas-Budgetzähler? Falls Sie in der Winterzeit (vom 1. November bis einschließlich 15. März) nicht über die Finanzmittel verfügen, um Ihren Gas-Budgetzähler aufzuladen, können Sie die „Winternotversorgung“ in Anspruch nehmen (siehe Seite 14: „LKE Winternotversorgung mit Gas“).
- Eine Lokale Kommission für Energie (LKE) kann Ihnen in manchen Fällen helfen, eine schwierige Situation bestmöglich zu meistern (siehe Seite 12: Geschützte Kunden in Zahlungsschwierigkeiten).
- Falls Sie einer regionalen Kategorie angehören (siehe Seite 10), müssen Sie von ORES mit Energie versorgt werden, um von der Anwendung des Sozialtarifs zu profitieren. Wenn wir bereits über diese Information verfügen, sind wir automatisch Ihr Energieversorger.

Ihre Pflichten

- Sie müssen ORES **jedes Jahr** Ihre neue Schutzbescheinigung schnellstmöglich übermitteln.
- Sie müssen ORES jeden Umzug melden und Ihre neue Adresse mitteilen.
- Sie müssen Ihre Zählerstände mitteilen, sobald Sie dazu aufgefordert werden. So zahlen Sie genau für die Energiemengen, die Sie auch verbraucht haben (anstatt für eine geschätzte Menge, die höher sein könnte).
- Sie müssen Ihre Rechnungen fristgerecht zahlen. Bei Zahlungsschwierigkeiten sollten Sie schnellstmöglich Kontakt mit ORES oder Ihrem ÖSHZ aufnehmen.
- Falls Sie nicht mehr von einem Sozialschutz profitieren, müssen Sie unmittelbar einen Vertrag mit einem anderen Energieversorger (einem kommerziellen Energieversorger) schließen.





GESCHÜTZTE KUNDEN MIT ZAHLUNGSSCHWIE- RIGKEITEN

Die Aufgabe der Lokalen Kommission für Energie

Die Lokalen Kommissionen für Energie (kurz LKE) treffen sich auf Anfrage von ORES oder des Kunden, wenn geschützte Kunden Zahlungsschwierigkeiten haben. Die LKE prüfen die Lage und treffen Entscheidungen im bestmöglichen Interesse aller Parteien.

Sie umfassen einen Vertreter, der vom Sozialhilferat der Gemeinde benannt wird, einen Vertreter des ÖSHZ sowie einen Vertreter von ORES.

Die LKE können in folgenden drei Fällen eingreifen:

- Ein geschützter Kunde gerät immer wieder in Zahlungsverzug.
- Ein geschützter Kunde braucht finanzielle Unterstützung für die Wiederaufladung seines Gas-Budgetzählers im Winter.
- Einem geschützten Kunden droht der Verlust seines Status als geschützter Kunde sowie der damit verbundenen Vorteile.

Immer wiederkehrender Zahlungsverzug

Falls Sie über einen Strom-Budgetzähler (Montage vor dem 1. April 2019) verfügen und keine ausreichenden Wiederaufladungen vornehmen, gelten Sie als Verbraucher mit Leistungsbegrenzer. Falls diese Situation mehr als 3 Monate dauert und Sie die Ihnen zugeschickte Rechnung nicht begleichen, tritt eine LKE zusammen:

- > um zu entscheiden, ob Ihnen die Möglichkeit eines Energieverbrauchs mit Leistungsbegrenzer weiterhin geboten werden soll oder nicht;
- > um eine Lösung für die Zahlung des verbrauchten Stroms zu finden.

Die LKE prüft Ihre sozialen und finanziellen Schwierigkeiten sowie Ihre Bemühungen um eine Lösung Ihrer Zahlungsschwierigkeiten. Auf dieser Grundlage kann sie folgende Entscheidungen treffen:

- Gewährung einer Zahlung in Raten gemäß einem Zahlungsplan (bei Nichteinhaltung dieses Zahlungsplans wird die Möglichkeit eines Energieverbrauchs mit Leistungsbegrenzer aufgehoben);
- Aufhebung der Möglichkeit eines Energieverbrauchs mit Leistungsbegrenzer. Die Deaktivierung des Leistungsbegrenzers erfolgt außerhalb der Winterzeit (1. November - 15. März);
- Antrag auf Zahlung eines Teils des Schuldbetrags vonseiten des wallonischen Energiefonds (mit Budgetberatung).

Winternotversorgung mit Gas

Falls Sie ein geschützter Kunde sind, der über einen aktiven Gas-Budgetzähler verfügt, und Sie in der Winterzeit nicht in der Lage sind, Ihre Gasversorgung per Chipkarte voranzuzahlen, können Sie bei ORES eine Beihilfe beantragen, und zwar anhand des Formulars, das Ihnen jedes Jahr am 15. Oktober zugeschickt wird.

Eine LKE tritt dann zusammen, um Ihren Antrag zu prüfen. Falls Sie effektiv als geschützter Kunde vom sozialen Energieversorger beliefert werden, wird Ihnen die Beihilfe (vorübergehend) gewährt, bis dass die LKE eine endgültige Entscheidung trifft.

Falls die LKE die Gewährung einer Beihilfe akzeptiert, können Sie von einem Tarif von 30 % profitieren. Dies bedeutet Folgendes: Wenn Sie 30 Euro auf Ihre Chipkarte laden, können Sie für ca. 100 Euro Energie verbrauchen, und zwar bis zum Ablaufdatum der Winterzeit (15. März). Der Saldo wird vom wallonischen Energiefonds übernommen.

Falls die LKE die Gewährung dieser Vorauszahlungen ablehnt, müssen Sie (während des vorübergehenden Beihilfezeitraums) auf Ihre Chipkarte den Gesamtbetrag laden, der Ihrem Energieverbrauch entspricht, bevor Sie wieder Energie brauchen können.

Verlust des Sozialschutzes

Sie können Ihren Status als geschützten Kunden verlieren; dann haben Sie auch kein Anrecht mehr auf die Vorteile, die den geschützten Kunden vorbehalten sind.

Sie können den Sozialschutz in folgenden Fällen verlieren:

- > Sie haben Anspruch auf **regionalen Schutz** und liefern keine neue Schutzbescheinigung. (Sie müssen ORES jedes Jahr eine neue Bescheinigung aushändigen.)
- > Sie haben Anspruch auf **föderalen Schutz** und sind nicht mehr in der Datenbank des föderalen öffentlichen Dienstes Wirtschaft eingetragen.

In diesem Fall beliefert ORES Sie als sozialer Energieversorger weiterhin mit Energie, bis dass Sie einen Vertrag mit einem kommerziellen Energieversorger abschließen oder eine neue Schutzbescheinigung vorlegen. In der Zwischenzeit müssen Sie Ihren Energieverbrauch zum höchsten Marktpreis zahlen.

Wenn ein Kunde Gefahr läuft, seinen Status als geschützten Kunden sowie die damit verbundenen Vorteile zu verlieren, tritt die LKE zusammen, um eine angemessene Vorgehensweise festzulegen.

Sie kann folgende Entscheidungen treffen:

- Aufrechterhaltung der Energieversorgung unter der Bedingung, dass der Kunde, sein Beauftragter oder das ÖSHZ inzwischen den Beweis der Verlängerung des Status als geschützten Kunden vorgelegt hat;
- Bestätigung, dass der Kunde nicht mehr Anspruch auf den Status als geschützter Kunde hat, und eventuelle Gewährung einer Frist für den Abschluss eines Vertrags mit einem kommerziellen Energieversorger;
- Unterbrechung der Energieversorgung am Wohnsitz des Kunden, falls dieser nicht das Nötige zur Normalisierung seiner Situation unternommen hat.



WICHTIG! Vergessen Sie nicht, Ihre Schutzbescheinigung jedes Jahr einzureichen oder unmittelbar einen kommerziellen Energieversorger zu finden, nachdem Sie das Schreiben von ORES erhalten haben!



JICH BIN KEIN GESCHÜTZTER KUNDE, ABER ICH WERDE VON ORES MIT ENERGIE VERSORGT

Wie ist das möglich?

Am Anfang dieser Broschüre haben wir Ihnen verschiedene Situationen dargestellt, in denen ein Kunde zeitweilig von ORES als vorübergehender Energieversorger beliefert werden kann.

Dabei handelt es sich um die vier folgenden Situationen:

- Nichtzahlung vonseiten eines Nicht-Haushaltsabnehmers
- Problematischer Umzug
- Vertragsbeendigung vonseiten des kommerziellen Energieversorgers
- Nichtzahlung vonseiten eines ungeschützten Haushaltsabnehmers

Falls die Situation innerhalb der festgesetzten Frist nicht in Ordnung gebracht werden konnte, wird der Kunde im Allgemeinen zeitweilig vom vorübergehenden Energieversorger beliefert. In diesem Zeitraum, der so kurz wie möglich sein sollte, wird der Energieverbrauch zum teuersten Marktpreis in Rechnung gestellt.

WAS MÜSSEN SIE TUN?

Bringen Sie Ihre Situation mit Ihrem Energieversorger schnellstmöglich in Ordnung oder akzeptieren Sie den Budgetzähler, der Ihnen bei Nichtzahlung an Ihren Energieversorger als Hilfslösung angeboten wird. So bleiben Ihnen etliche unnötige Kosten erspart.



SIE HABEN FRAGEN?

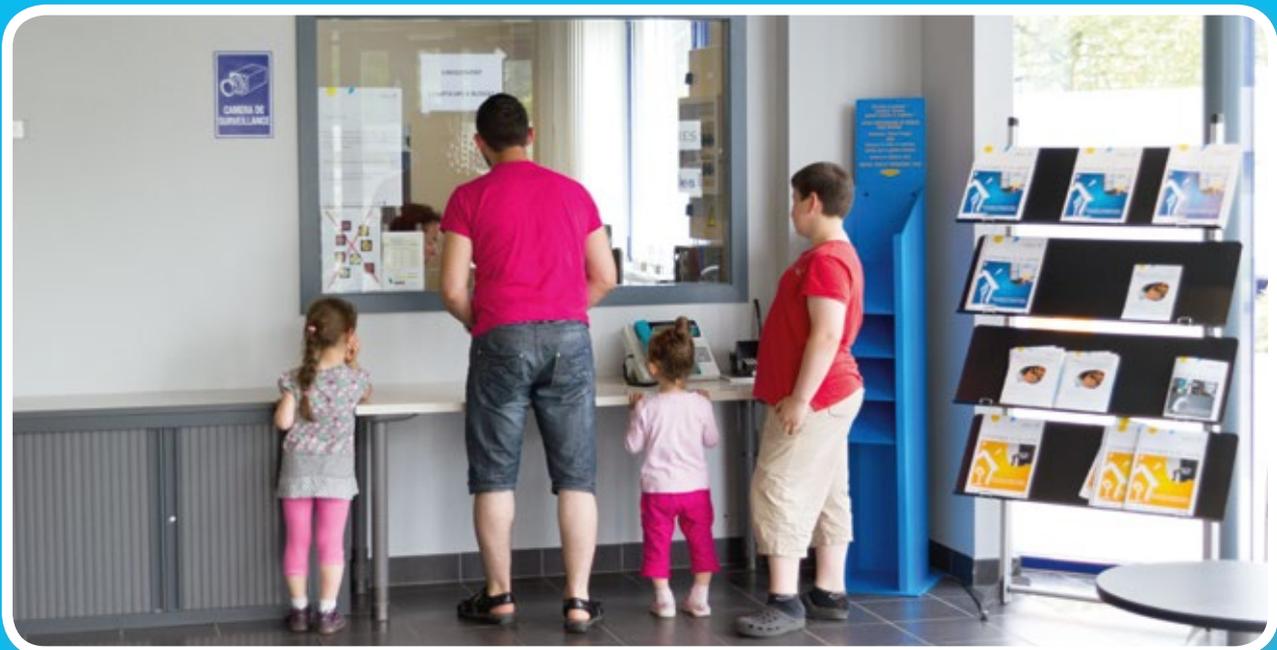
Besuchen Sie unsere Website www.ores.be, kontaktieren Sie uns unter der Rufnummer **071 15 78 01** oder begeben Sie sich in eines unserer Empfangsbüros oder in Ihr ÖSHZ!

So finden Sie die Empfangsbüros von ORES in Ihrer Nähe

Die Liste der Empfangsbüros von ORES (und der Aufladestellen für die Chipkarten der Budgetzähler) finden Sie auf der Website www.ores.be, unter der Rubrik „**Sozialer Energieversorger**“.

Unter der Rubrik „**Kontakt**“ können Sie die Adressen und Öffnungszeiten unserer verschiedenen Empfangsbüros direkt einsehen.

Diese Auskünfte erhalten Sie auch unter der Rufnummer **078 15 78 01** (Wähltaste 2).



So kontaktieren Sie ORES



Besuchen Sie unsere Website

www.ores.be



Rufen Sie uns an!

Allgemeine Rufnummer ► **078/15.78.01**

Arbeiten, Anschlüsse, Zählerablesung, Budgetzähler, geschützte Kunden, Auskünfte, ...

Wochentags von 8:00 bis 20:00 Uhr und samstags
von 9:00 bis 13:00 Uhr erreichbar

Entstörung ► **078/78.78.00**

Zur Meldung sämtlicher Störungen und Fehler auf dem Verteilernetz oder betreffend
einen Strom- bzw. Erdgaszähler

Erreichbar 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche

Gasgeruch ► **0800/87.087**

Erreichbar 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche



Schreiben Sie uns eine E-Mail!

clients@ores.be