

# Dienstencharter



# ORES Assets

## Distributienetbeheerder (DNB) voor elektriciteit en gas

### De missies van uw DNB:

ORES Assets is uw distributienetbeheerder voor elektriciteit en gas.

#### Als DNB zal ORES Assets:

- ✓ uw installatie aansluiten op het elektriciteits- en/of aardgasnet
- ✓ elektriciteit tot aan uw woning vervoeren (en voor zelfproducenten: vanaf uw woning) via hoogspanningsnetten van eerste categorie (HS1) en laagspanningsnetten
- ✓ aardgas tot aan uw woning vervoeren via midden- en lagedruknetten
- ✓ werken uitvoeren aan de distributienetten, met inbegrip van het installeren en aansluiten van meters
- ✓ defecten aan het net herstellen
- ✓ uw meterstanden opnemen, uw verbruiksgegevens bewaren en doorgeven aan uw leverancier
- ✓ digitale meters met voorafbetalingfunctie installeren en beschermde klanten bevoorraden
- ✓ openbare-dienstverplichtingen nakomen, onder andere ten opzichte van klanten
- ✓ de gemeentelijke openbare verlichting onderhouden en herstellen
- ✓ de openbare verlichting uitbreiden en vernieuwen

#### Maar ORES Assets:

- ✗ produceert geen elektriciteit of aardgas
- ✗ sluit geen commerciële contracten af voor de levering van elektriciteit en/of aardgas
- ✗ vervoert geen elektriciteit over het hoogspanningsnet van tweede categorie (HS2) (dit is de opdracht van transmissienetbeheerder Elia)
- ✗ vervoert geen aardgas over het hogedruknet (dit is de opdracht van het bedrijf Fluxys)
- ✗ voert geen werken uit aan uw privé binneninstallatie voor elektriciteit of aardgas
- ✗ herstelt uw huishoudelijke toestellen niet
- ✗ voert geen onderhoud uit aan de verlichting op autosnelwegen en gewestwegen
- ✗ heeft het dagelijks en operationeel beheer toevertrouwd aan dochteronderneming ORES.



# Inhoud



**In het kader van zijn missies gaat uw DNB verbintenissen aan op 11 punten:**

1. Informatie.....	4
2. Toegankelijkheid van ORES Assets.....	6
3. Privacy respecteren en persoonsgegevens beschermen.....	8
4. Verplicht dragen van een badge.....	9
5. Afspraken naleven.....	10
6. Termijnen om te reageren op uw verzoeken.....	11
7. Offerte voor werken bij de klant – uitvoeringstermijnen.....	12
8. Openbare verlichting.....	13
9. Facturatie.....	14
10. Geplande en niet-geplande onderbrekingen.....	15
11. Betwisting – klacht.....	16
Bijlage: adressen en contactgegevens van ORES Assets.....	17
adressen en openingsuren van onze onthaalkantoren.....	18

# 1. Informatie

---

## **ORES Assets gaat de verbintenis aan om klanten en burgers volledige, exacte en actuele informatie in een heldere taal ter beschikking te stellen.**

ORES Assets voert een actief beleid inzake public relations en informatietransparantie.

ORES Assets leeft alle wettelijke transparantieplichtingen na. Bovendien zet de onderneming zich in om de burgers volledige en relevante informatie te bezorgen via haar website [www.oresassets.be](http://www.oresassets.be). Daarnaast kunnen belangstellenden informatie over de werking van de intercommunale en officiële publicaties raadplegen via de tab "Governance".

ORES Assets besteedt ook veel aandacht aan de organisatie van Algemene Vergaderingen. Deze bevorderen de informatie-uitwisseling en de contacten met vennoten en burgers via de publicatie van alle documenten betreffende de Agenda van de Algemene Vergadering en het bericht aan het publiek. Dit laatste wijst burgers erop dat ze de AV kunnen bijwonen na voorafgaande inschrijving (voor een vlotte organisatie en het bepalen van de grootte van de zaal). De burgers krijgen ook de kans om vragen te stellen tijdens de AV. Deze komen aan bod tijdens de vergadering, worden opgenomen in een bijlage bij de notulen en gepubliceerd op de website.

Bovendien organiseert ORES Assets één keer per jaar, na de Algemene Vergadering van het eerste semester, een vergadering van de Raad van Bestuur die toegankelijk is voor het publiek en waarop het jaarverslag en eventueel het activiteitenverslag worden gepresenteerd. Deze zitting wordt gevolgd door een debat.

Al wie dit wenst kan ook informatie opvragen bij het Algemeen Secretariaat van ORES Assets – Avenue Jean Mermoz 14 in 6041 GOSELIES - [infosecretariatores@ores.be](mailto:infosecretariatores@ores.be)

- via de website: [www.oresassets.be](http://www.oresassets.be)
- met een schriftelijke vraag: ORES Assets – Algemeen Secretariaat  
Avenue Jean Mermoz 14  
6041 GOSELIES
- via e-mail: [infosecretariatores@ores.be](mailto:infosecretariatores@ores.be)







## 2. Toegankelijkheid van ORES Assets

---

**ORES Assets gaat de verbintenis aan om optimale toegankelijkheid voor alle klanten te garanderen.**

ORES Assets is toegankelijk:

### via internet:

- op de website van ORES: ..... **www.ores.be**

voor alle vragen die te maken hebben met:

- meterstanden invoeren
- een afspraak maken voor de installatie van een digitale meter
- formulieren om een nieuwe installatie aan te melden (laadpunten of zonnepanelen) of om aansluiting bij de sociaal leverancier aan te vragen
- de steunmaatregelen die tijdens de recente crisissen werden ingevoerd
- het beheer van defecten en stroomonderbrekingen via een kaart
- de myORES klantenzone (het eigen verbruik raadplegen, klachten opvolgen en toegang tot het contract dat met de leverancier werd gesloten)
- de zone voor het beheer van voorafbetalingen (saldo raadplegen, een bedrag online opladen en de prijzen met de andere leveranciers vergelijken)
- de EMORES-app voor KMO's en Gemeenten (raadplegen van de verbruikshistoriek en de verbruiksgegevens voor digitale en op afstand opgenomen meters)
- elke andere vraag in verband met onze activiteiten

- op de website van ORES Assets (tab "contact opnemen met ORES"): ..... **www.oresassets.be**

### telefonisch:

- algemeen nummer: ..... **078/15.78.01**

voor alle vragen die te maken hebben met:

- werken aan het net (bijv. : aansluiting, een meter installeren of vervangen, digitale meter met voorafbetalingsfunctie)
- openbare-dienstverplichtingen betreffende klanten
- meterstanden en meterstandopnames
- elke andere vraag in verband met onze activiteiten

- om een defect of tekortkoming te melden (7d/7 – 24u/24): ..... **078/78.78.00**

- om een gasgeur of gaslek te melden (7d/7 – 24u/24): ..... **0800/87.087**

### in een van onze onthaalkantoren:

De contactgegevens en openingstijden van de onthaalkantoren staan in de bijlage «Adressen en contactgegevens».

### via het netwerk van contactpunten:

Informatie over de activiteiten van ORES en brochures met uitleg staan ter beschikking bij de gemeenten, OCMW's en energieloketten in het Waalse Gewest.

**via uw vaste contactpersoon:**

Als u werken aanvraagt, kunt u rechtstreeks telefonisch contact opnemen met de beheerder van uw dossier en hoeft u niet langs het Contactcenter te gaan.

**in het kader van wegenwerken:**

Wanneer uw DNB wegenwerken uitvoert in uw straat, vindt u op een informatiebord aan de werken informatie over de aard van de werken en de duur ervan. Er staat ook een telefoonnummer bij waarmee u indien nodig contact kunt opnemen, zodat uw verzoek snel en efficiënt behandeld kan worden.



## 3. Privacy respecteren en persoonsgegevens beschermen

---

### **ORES Assets gaat de verbintenis aan om de privacy van klanten te respecteren.**

- ORES Assets respecteert de privacy van klanten en beschermt de persoonsgegevens waarover de onderneming beschikt om haar missies te kunnen uitvoeren, meer bepaald voor het beheer van toegangsregisters, overeenkomstig Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) en de wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.
- Klanten kunnen een schriftelijk verzoek tot ORES richten en gratis mededeling verkrijgen van de persoonsgegevens die op hen betrekking hebben.
  - per brief: ORES sc - Juridische dienst, ter attentie van de DPO  
Avenue Jean Mermoz, 14 – 6041 GOSSELIES
  - via e-mail: RGPD@ores.be

### **Rechten van betrokken personen:**

- Alle betrokken personen hebben een aantal rechten waarvan meer details vermeld staan in de privacyverklaring die beschikbaar is op [www.ores.be/persoonlijke-levenssfeer](http://www.ores.be/persoonlijke-levenssfeer).
- Opmerking: betrokkenen kunnen deze rechten uitoefenen door een brief te sturen waarin zij hun verzoek toelichten en door hun identiteit te bewijzen, bijvoorbeeld met een kopie van hun identiteitskaart.



## 4. Verplicht dragen van een badge

---

**Elke ORES-medewerker draagt een bedrijfsbadge wanneer hij contact heeft met het publiek.**

- Bij twijfel kan de klant de identiteit van de technicus (of meterstandopnemer) verifiëren door telefonisch contact op te nemen met de dienst die deze medewerker heeft uitgestuurd, via het nummer 078/15.78.01 (met taalkeuze).





## 5. Afspraken naleven

---

### 5.1. In de onthaalkantoren

**ORES Assets gaat de verbintenis aan om tijdens de openingsuren bezoekers in de onthaalkantoren te ontvangen.**

**ORES Assets gaat de verbintenis aan om iedereen professioneel, attent en beleefd te ontvangen.**

Ter herinnering: de openingsuren en contactgegevens van de onthaalkantoren staan vermeld in de bijlage « Adressen en contactgegevens ».

### 5.2. Thuis bij de klant

**ORES Assets gaat de verbintenis aan om het tijdslot van een afspraak bij de klant thuis na te leven.**

Klanten kunnen voor alle vragen betreffende afspraken contact opnemen met het contactcenter van ORES op 078/15.78.01.

De afspraak wordt op de dag van de afspraak bevestigd met een telefoontje, vóór de technicus bij de klant langskomt.



## 6. Délais de réponse à vos demandes

---

### 6.1.

**ORES Assets gaat de verbintenis aan om alles in het werk te stellen om op elk verzoek te reageren binnen deze streeftermijnen:**

- op brieven: .....ontvangstbevestiging binnen 10 werkdagen
- op e-mails: .....binnen 10 werkdagen
- op verzoeken om terug te bellen: .....binnen 5 werkdagen
- op telefoonoproepen – algemene lijnen: .....80% van de oproepen beantwoord binnen 90 seconden
- op telefoonoproepen – lijnen voor dringende oproepen (gasgeur en storingen): ....binnen 15 seconden
- op de chat: .....binnen 60 seconden
- op sociale media: .....binnen 4 uur

### 6.2.

**ORES Assets gaat de verbintenis aan om zo snel mogelijk te reageren op elke klacht of betwisting die de onderneming ontvangt.**

- Binnen 5 dagen nadat ORES van een klant een klacht heeft ontvangen, krijgt deze een ontvangstbevestiging met een dossiernummer en de manier waarop zijn klacht zal worden behandeld.
- De klant zal in elk geval maximaal 30 kalenderdagen na ontvangst van zijn klacht door ORES het standpunt van ORES betreffende zijn klacht ontvangen.



## 7. Offerte voor werken bij de klant – uitvoeringstermijnen

---

### 7.1.

**ORES Assets gaat de verbintenis aan om de door de Waalse wetgever opgelegde termijnen na te leven, zowel voor wat het verzenden van de offerte naar klanten als de uitvoering van werken bij klanten betreft.**

De door de Waalse wetgever opgelegde termijnen staan vermeld in de Besluiten van de Waalse regering van:

- 03 maart 2011 (gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 11 mei 2011): Technisch reglement voor het beheer van het distributienet van elektriciteit en de toegang ertoe;
- 12 juli 2007 (gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 21 augustus 2007): Technisch Reglement voor het beheer van het distributienet van aardgas en de toegang ertoe.

### 7.2.

**ORES Assets gaat de verbintenis aan om alle verzoeken van klanten zorgvuldig en snel te behandelen.**

## 8. Openbare verlichting

---

**ORES Assets gaat de verbintenis aan om alles in het werk te stellen om te reageren op elk verzoek om interventie met betrekking tot een defect aan de openbare verlichting.**

De reactietijd van de technici hangt af van de mate van dringendheid van de storing. Deze termijn varieert van 15 werkdagen voor een klassieke storing tot 48 werkuren voor een storing die als dringend is bestempeld of zelfs een onmiddellijke interventie bij een extreem dringende storing die een ernstig risico voor personen inhoudt.

Klanten kunnen ORES Assets op verschillende manieren op de hoogte brengen van een storing aan de openbare verlichting: rechtstreeks via de website van ORES ([www.ores.be](http://www.ores.be)) of door te bellen naar 078/78.78.00.

ORES Assets gaat de verbintenis aan om klanten die dit wensen via e-mail op de hoogte te houden van de opvolging, als ze de storing aan de openbare verlichting hebben gemeld via de website [www.ores.be](http://www.ores.be).





## 9. Facturatie

---

**ORES Assets gaat de verbintenis aan om klanten duidelijke en leesbare facturen te sturen indien ORES facturen verstuurt als sociaal leverancier.**

ORES Assets gaat de verbintenis aan om gedetailleerde facturen te versturen en ze als communicatie- en informatiemiddel voor de klanten te gebruiken.





## 10. Geplande en niet-geplande onderbrekingen

---

### 10.1.

**ORES Assets gaat de verbintenis aan om alles in het werk te stellen om de duur van de onderbrekingen op het net zoveel mogelijk te beperken.**

### 10.2.

**ORES Assets gaat de verbintenis aan om klanten te informeren:**

- via het contactcenter op het nummer 078/78.78.00
- via publicatie op de website van de geplande onderbrekingen (voor wat de werken aan het net betreft) en van de niet-geplande onderbrekingen overeenkomstig de voorschriften van het technisch reglement

**Bij niet-geplande onderbrekingen (stroomstoringen) gaat ORES Assets de verbintenis aan om snel te reageren en de geschatte duur van de herstellingswerken transparant aan klanten mee te delen.**

# 11. Betwisting – klacht

## 11.1.

**ORES Assets gaat de verbintenis aan om te reageren op elke klacht of betwisting die een klant of zijn vertegenwoordiger aan de onderneming meldt.**

Elke klacht, betwisting of vraag om schadevergoeding kan gericht worden aan de « ORES Klachtendienst »:

- per brief: ORES Klachtendienst, PB10002 – 6041 Gosselies
- telefonisch: 078/15.78.01 (elke werkdag van 8 tot 20 u, op zaterdag van 9 tot 13 u)
- via internet: via het formulier op onze website, toegankelijk via [contact.ores.be/klacht](https://contact.ores.be/klacht)

Voor een optimale verwerking zal de klant het volgende vermelden: het voorwerp van zijn klacht, duidelijke referenties (adres en indien mogelijk EAN-code), de gegevens van de contactpersoon (naam en telefoonnummer). Hij zal elk document dat nuttig is voor de verwerking van zijn verzoek als bijlage toevoegen, bijv. een offerte of factuur van de herstelling.

### Belangrijke opmerking over vragen om schadevergoeding:

Voor niet-geplande stroomonderbrekingen van meer dan zes uur wordt automatisch een schadevergoeding toegekend (behalve bij overmacht vermeld op de website van ORES - [www.ores.be/particulieren-en-professionals/onderbreking-vergoeding](http://www.ores.be/particulieren-en-professionals/onderbreking-vergoeding)). De klant wordt hiervan op de hoogte gebracht met een brief die hem vraagt om zijn bankgegevens aan ORES te bezorgen.

## 11.2.

**Als het geschil niet is opgelost, kan de klant contact opnemen met:**

- **Federale Ombudsdienst voor Energie**

Voor elke klacht die te maken heeft met energiefacturen: betaling, duidelijkheid van de factuur, kwaliteit van de klantendienst van de leverancier, betwisting van het factuurbedrag.

- contact: 02/211.10.60
- e-mail: [klacht@ombudsmanenergie.be](mailto:klacht@ombudsmanenergie.be)
- online formulier: [www.ombudsmanenergie.be/nl/klacht-indienen](http://www.ombudsmanenergie.be/nl/klacht-indienen)

- **Service régional de médiation pour l'énergie**

Voor elke klacht in verband met de technische aspecten van de levering: aansluiting, digitale meter met voorafbetalingsfunctie, betwisting na afgewezen verzoek om schadevergoeding of premie, verzoening.

- contact: 081/32.53.02
- e-mail: [srm@cwape.be](mailto:srm@cwape.be)
- online formulier: [www.cwape.be/conso/srme/question/formulaire](http://www.cwape.be/conso/srme/question/formulaire)

# BIJLAGE BIJ HET DIENSTENCHARTER

---

## Adressen en contactgegevens

- Voor alle algemene informatie (bijv. administratieve gegevens)
  - per brief: Algemeen Secretariaat ORES, Avenue Jean Mermoz 14 – 6041 GOSELIES
  - via internet: [www.oresassets.be](http://www.oresassets.be)
- Om een gasgeur te melden (24 u/24 – 7 d/7): 0800/87.087
- Om een storing te melden (24 u/24 – 7 d/7): 078/78.78.00
- Voor alle andere informatie:
  - via internet: [www.ores.be](http://www.ores.be)
- Voor elke klacht:
  - per brief: ORES Klachtendienst, PB 10002 - 6041 Gosselies
  - via internet: [www.ores.be/klachten](http://www.ores.be/klachten)
  - telefonisch: 078/15.78.01



# BIJLAGE BIJ HET DIENSTENCHARTER

---

## Adressen en openingsuren van onze onthaalkantoren

### ORES Aarlen

**Avenue Général Patton 237 - 6700 Arlon**

Van maandag tot vrijdag: van 8.00 u tot 12.00 u en van 13.00 u tot 15.30 u

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

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

Van maandag tot donderdag: van 8.00 u tot 12.00 u en van 13.00 u tot 16.15 u  
Op vrijdag: van 8.00 u tot 12.00 u en van 13.00 u tot 15.00 u

### ORES Eupen

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

Van maandag tot donderdag: van 8.00 u tot 12.00 u en van 13.00 u tot 16.15 u  
Op vrijdag: van 8.00 u tot 12.00 u en van 13.00 u tot 15.30 u

### ORES Frameries

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

Van maandag tot donderdag: van 8.00 u tot 12.00 u en van 13.00 u tot 16.00 u  
Op vrijdag: van 8.00 u tot 12.00 u en van 13.00 u tot 15.15 u

### ORES Leuze-en-Hainaut

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

Van maandag tot donderdag: van 7.45 u tot 16.00 u  
Op vrijdag: van 7.45 u tot 15.15 u

### ORES Louvain-la-Neuve

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

Van maandag tot donderdag: van 8.15 u tot 12.00 u en van 12.30 u tot 16.00 u  
Op vrijdag: van 8.15 u tot 12.00 u en van 12.30 u tot 15.00 u

### ORES Montignies-sur-Sambre

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

Van maandag tot donderdag: van 8.00 u tot 12.00 u en van 13.00 u tot 15.45 u.  
Op vrijdag: van 8.00 u tot 12.00 u en van 13.00 u tot 15.00 u

### ORES Moeskroen

**Rue du Gaz 16 - 7700 Moeskroen**

Van maandag tot donderdag: van 7.45 u tot 12.00 u en van 12.45 u tot 16.00 u.  
Op vrijdag: van 7.45 u tot 12.00 u en van 12.45 u tot 15.15 u



## ORES Namen

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

Van maandag tot donderdag: van 8.00 u tot 12.30 u en van 13.00 u tot 16.00 u  
Op vrijdag: van 8.00 u tot 12.30 u en van 13.00 u tot 15.30 u

## ORES Saint-Vith (Sankt Vith)

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

Op maandag en woensdag: van 8.00 u tot 12.00 u en van 13.00 u tot 16.15 u  
Op vrijdag: van 8.00 u tot 12.00 u

## ORES Verviers

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

Van maandag tot donderdag: van 7.45 u tot 12.00 u en van 13.00 u tot 16.00 u  
Op vrijdag: van 7.45 u tot 12.00 u en van 13.00 u tot 15.15 u

ORES

