

TOEGANG TOT ENERGIE IS EEN RECHT. ORES STAAT U BIJ.

DE OPENBARE VERPLICHTINGEN MET SOCIAAL KARAKTER



Overzicht

WIE IS ORES?	3
HET RECHT OP ENERGIE	4
GEEN ENERGIE ZONDER CONTRACT	
ONREGELMATIGE SITUATIES: WAT TE DOEN?	4
WANBETALING: BEGELEIDINGSMAATREGELEN	5
Wat is een budgetmeter?	6
Plaatsen van budgetmeter	7
Verhuizen	8
Uw leverancier beëindigt uw contract	9
HET SOCIAAL TARIEF: EEN HELPENDE HAND VOOR BESCHERMDE KLANTEN	9
BEN IK EEN BESCHERMDE KLANT?.....	10
IK BEN EEN BESCHERMDE KLANT BIJ ORES	
WAT ZIJN MIJN RECHTEN EN PLICHTEN	11
BESCHERMDE KLANTEN IN MOEILIKHEDEN	
DE ROL VAN DE LOKALE ENERGIECOMMISSIES	12
Herhaaldelijke wanbetaling	12
Winterhulp voor gas	13
Verlies van de sociale bescherming	13
IK BEN GEEN BESCHERMDE KLANT MAAR IK HEB	
ORES ALS LEVERANCIER HOE KAN DAT?	14
DE KANTOREN VAN ORES	15



WIE IS ORES?

ORES beheert de distributie van elektriciteit en/of aardgas in uw gemeente, zoals in 199 andere gemeenten in het zuiden van het land.

WAT ORES DOET...

- ✓ Uw installatie aansluiten op het elektriciteits- en/of aardgasnet
- ✓ De elektriciteits- en/of aardgasmeter plaatsen en beheren
- ✓ Uw meterstand opnemen, uw verbruiksgegevens bewaren en doorgeven aan uw leverancier
- ✓ De elektriciteit via midden- en laagspanningsnetten tot aan uw woning brengen
- ✓ Het aardgas via lage- en middendrukwerken tot aan uw woning brengen
- ✓ Werken uitvoeren aan de distributienetten, inclusief de aansluitingen en meters
- ✓ Storingen op de netten herstellen
- ✓ Budgetmeters plaatsen
- ✓ Gemeentelijke openbare verlichting onderhouden en herstellen
- ✓ Elektriciteit en/of aardgas leveren aan beschermde klanten.

WAT ORES NIET DOET...

- ✗ Elektriciteit en/of aardgas produceren
- ✗ Met u een contract afsluiten voor de levering van elektriciteit en/of aardgas
- ✗ Elektriciteit leveren op het hoogspanningsnet (dat is de missie van Elia)
- ✗ Aardgas leveren op het hogedruknet (dat is de missie van Elia)
- ✗ Werken uitvoeren aan gas of elektriciteit op uw binnen installatie
- ✗ Uw huishoudtoestellen herstellen
- ✗ De verlichting op autosnelwegen en gewestwegen onderhouden.



HET RECHT OP ENERGIE

In België is toegang tot energie (elektriciteit, gas) een basisrecht. De wet voorziet dus mechanismen om iedereen te helpen toegang te hebben tot energie, ook al heeft iemand financiële moeilijkheden.

ORES speelt een rol in deze mechanismen. Naast elektriciteit en aardgas tot bij de klanten van energieleveranciers in Wallonië te brengen, vervult ORES eveneens bepaalde specifieke missies.

De rol van energieleverancier overnemen bij bepaalde consumenten

Voor bepaalde categorieën van klanten, die om diverse redenen niet bevoorrad kunnen worden door een commerciële leverancier, kan ORES de rol van energieleverancier op zich nemen. ORES wordt in dat geval 'sociaal leverancier' of soms 'tijdelijk leverancier' (ook wel 'leverancier X' genoemd).

Onregelmatige situaties proberen oplossen

Wanneer het risico bestaat dat de bevoorrading van een woning onderbroken zou kunnen worden (bij gebrek aan een contract met een commerciële leverancier bijvoorbeeld), heeft ORES als missie om te proberen alternatieven voor te stellen om te vermijden dat de bevoorrading met aardgas of elektriciteit afgesloten zo worden.

Deze missies worden naast andere missies 'Openbare verplichtingen met sociaal karakter' genoemd (sociale ODV)

GEEN ENERGIE ZONDER CONTRACT

Onregelmatige situaties: wat te doen?

Zonder **contract** met een energieleverancier is het niet mogelijk om elektriciteit of aardgas geleverd te krijgen. Deze situatie kan zich voordoen in volgende gevallen.

- 1 Wanbetaling:** een niet-residentiële klant betaalt de facturen die hij/zij van zijn/haar commerciële leverancier krijgt niet. De leverancier kan dus geen elektriciteit en/of aardgas blijven leveren.
Voor residentiële klanten die niet betalen, zie pagina 5.
- 2 Verhuis:** een klant verhuist naar een woning zonder een contract af te sluiten voor het leveren van energie aan deze woning. De leverancier kan de verbruikte energie niet factureren.
- 3 Einde van het contract:** een klant bevindt zich in een situatie van einde contract bij zijn/haar commerciële leverancier en heeft geen contract afgesloten met een nieuwe leverancier.

In elk van deze gevallen zal ORES de nodige stappen ondernemen om de klant te helpen bij zijn/haar energiebevoorrading, nl.:

- > door nauwkeurig naar zijn/haar situatie te informeren en hem/haar aan te sporen deze in orde te brengen;
- > door zijn/haar leverancier (sociaal of tijdelijk leverancier) te worden indien de situatie niet geregulariseerd werd.



U hebt geen contract meer met een energieleverancier? Regulariseer de situatie zo snel mogelijk om het afsluiten te vermijden.

WANBETALING

Begeleidingsmaatregelen

Indien u niet meer in staat bent om uw energiefacturen te betalen, kan uw commerciële leverancier aan ORES vragen om tussen te komen.

De interventie van ORES is anders voor **beschermde** en **niet-beschermde** residentiële klanten. Om te weten of u een beschermde klant bent, gaat u naar pagina 10.

1 Bent u een beschermde klant?

- > ORES wordt uw sociale leverancier en zal een budgetmeter bij u installeren. Op pagina 6 vindt u meer uitleg over de budgetmeter.
- > U geniet van het sociaal tarief voor uw energie (een voorkeurtarief).
- > U hoeft niets te betalen voor het plaatsen van uw budgetmeter.

2 U bent geen beschermde klant?

Uw commerciële leverancier kan aan ORES vragen om een budgetmeter te plaatsen. Eens de budgetmeter geplaatst is, blijft u klant bij uw commercieel leverancier, maar u betaalt uw verbruik via de herlaadkaart die u zal ontvangen. Op pagina 6 vindt u meer uitleg over de budgetmeter.



OPGELET: indien de budgetmeter niet geïnstalleerd kan worden binnen de 40 dagen die volgen op de aanvraag van uw commercieel leverancier:

- > ORES wordt automatisch uw tijdelijk leverancier (of leverancier X). Dit betekent dat de energie die u verbruikt, gefactureerd zal worden aan de duurste marktprijs.
- > Bovendien wordt de procedure voor het plaatsen van een budgetmeter verdergezet worden. Indien de budgetmeter niet geïnstalleerd kan worden, zal uw energiebevoorrading afgesloten worden. Indien het afsluiten niet kan worden uitgevoerd kan een gerechtelijke procedure worden gestart.

Regulariseer zo snel mogelijk uw situatie bij uw commerciële leverancier of aanvaard het plaatsen van een budgetmeter om dit te vermijden. Enkel uw sociaal leverancier kan de lopende procedure stoppen.



Wat is een budgetmeter?

Alle woningen die aangesloten zijn op het elektriciteits- of aardgasnet worden uitgerust met een meter: een behuizing die de in de woning verbruikte energie meet. Het kan om een klassieke meter of om een budgetmeter.

- De meteropname van de **klassieke meters** gebeurt een keer per twee jaar (opname van de meterstand door een agent van ORES). Het andere jaar dient u zelf uw meterstand aan ORES door te geven. In de twee gevallen wordt de meterstand doorgegeven aan de energieleverancier zodat hij aan elk van zijn/haar klanten de energie kan factureren die werkelijk verbruikt werd (jaarlijkse factuur met aftrek van de maandelijkse voorschotten die reeds werden betaald).
- In woningen die uitgerust zijn met een **budgetmeter** dient het verbruik van elektriciteit of aardgas echter op voorhand worden betaald. De voorafbetaling gebeurt met een elektronische kaart die wordt 'opgeladen' met het bedrag naar keuze en die vervolgens in de meter wordt geplaatst. De budgetmeter maakt het mogelijk elektriciteit of gas te verbruiken zolang er geld op de kaart staat. Ook voor de budgetmeters wordt de meterstand jaarlijks opgenomen. De klant krijgt een jaarfactuur waarbij de opladingen in de loop van het jaar van het factuurbedrag worden afgetrokken.

Dubbel voordeel

- > De budgetmeter kan u helpen bij het beheren van uw energiebudget.
- > Voor de leverancier is het een garantie dat de verbruikte energie wordt betaald.



Plaatsen van budgetmeter

Wanneer u uw facturen niet hebt betaald, kan uw leverancier aan ORES vragen bij u een budgetmeter te plaatsen. Een technicus van ORES zal met u een afspraak maken om deze meter te komen plaatsen en de werking ervan uit te leggen.

Loop ik het risico dat mijn elektriciteit of aardgas wordt afgesloten?

JA ! Wanneer u de budgetmeter weigert of als u niet thuis bent op het ogenblik van de afspraak, kan onze technicus van bij het 2de bezoek overgaan tot het afsluiten van de elektriciteit. U dient de kosten voor het afsluiten te betalen.

Wat als ik niet akkoord ben?

Wanneer u van oordeel bent dat het plaatsen van een budgetmeter ten onrechte gebeurt, neem dan contact op met uw leverancier voor elektriciteit en/of aardgas. De leverancier kan vragen de lopende procedure te annuleren wanneer u uw schulden afgelost hebt. **Enkel uw leverancier kan de lopende procedure annuleren.**

Hoeveel kost het?

Het plaatsen van een budgetmeter is gratis.

Wie is mijn leverancier?

Indien u **een beschermde klant bent**, wordt ORES uw sociaal leverancier.

Indien u **geen beschermde klant bent**, behoudt u uw commercieel leverancier (zie pagina 5).

U dient altijd uw elektriciteits- en/of aardgasverbruik vooraf te betalen met de herlaadkaart die u binnen de 3 werkdagen na het plaatsen van uw budgetmeter wordt toegestuurd om uw budgetmeter te kunnen gebruiken.



Vragen over budgetmeters
en hoe het werkt?

Raadpleeg al onze brochures
op www.ores.be



Verhuizen...

Wat is de rol van ORES?

Wanneer u een woning verlaat, bent u verplicht uw **energieleverancier** hiervan op de hoogte te brengen, zodat hij uw bevoorradingscontract op dit adres kan stopzetten. Indien u niet de nodige stappen ondernomen hebt, kan de leverancier de rekening op uw oude adres niet afsluiten. U loopt dan het risico nog facturen te zullen krijgen voor het energieverbruik op uw oude adres.

Hetzelfde geldt wanneer u naar een nieuw adres verhuist, dan moet u een nieuw contract afsluiten met een energieleverancier. Indien u dat niet doet, zal de leverancier de energie die u verbruikt niet kunnen factureren. De leverancier zal dan aan ORES vragen om de situatie te regulariseren.

In de praktijk

- 1 ORES zal u per brief uitnodigen om zo snel mogelijk een contract voor uw nieuw adres af te sluiten met een commercieel leverancier.
- 2 Indien deze stappen niet worden ondernomen, zal ORES over moeten gaan tot het plaatsen van een budgetmeter. De woning zal dan niet meer worden bevoorrad met energie. U dient de kosten voor het afsluiten te betalen.



OPGELET: indien u het betrekken van uw nieuwe woning niet binnen de voorziene termijnen regulariseert, kan ORES uw tijdelijke leverancier worden. Dit betekent dat de energie die verbruikte energie gefactureerd zal worden aan de duurste marktprijs. ORES blijft uw tijdelijke leverancier tot er een contract wordt ondertekend met een commercieel leverancier of tot de bevoorrading van elektriciteit en aardgas wordt onderbroken. Er kan een gerechtelijke procedure worden gestart indien ORES geen toegang krijgt tot de meter.

→ ORES staat u bij om u te helpen de situatie zo snel mogelijk te regulariseren zodat u kan vermijden dat u geen elektriciteit of aardgas heeft. **Om moeilijkheden te vermijden, contacteert u zo snel mogelijk uw energieleverancier wanneer u verhuist of een nieuwe woning betreft of vul onmiddellijk het formulier voor de overname van energie in, beschikbaar op de website van de CWaPE: www.cwape.be**

Uw leverancier beëindigt uw contract...

Wat is de rol van ORES?

Uw energieleverancier kan om verschillende redenen beslissen om het contract dat jullie bindt te beëindigen. In dat geval geeft hij u 28 tot 180 dagen de tijd vooraleer het contract definitief te beëindigen. Dit geeft u ruimschoots de tijd om een nieuwe leverancier van uw keuze te kiezen.

Doe dit onmiddellijk: indien u na het verstrijken van deze termijn nog geen contract hebt afgesloten met een andere leverancier kan de bevoorrading van uw woning worden afgesloten.

ORES wordt automatisch uw tijdelijke leverancier tot er een nieuw contract wordt afgesloten bij een commercieel leverancier of tot er wordt afgesloten.



OPGELET: in dat geval wordt de verbruikte energie gefactureerd aan de duurste prijs op de markt. Wacht dus niet om een contract bij een nieuwe leverancier af te sluiten.

HET SOCIAAL TARIEF

Een helpende hand voor beschermde klanten

Indien u een beschermde klant bent, kunt u genieten van een lagere prijs dan de marktprijs voor de elektriciteit en het aardgas die u verbruikt.

Als op federaal niveau beschermde klant kunt u van dit voorkeurtarief genieten bij verschillende commerciële leveranciers, of vragen om klant te worden van sociaal leverancier ORES.

Als regionaal beschermde klant, geniet u enkel van het sociaal tarief bij sociaal leverancier ORES.

Wat gebeurt er wanneer ik mijn statuut van beschermde klant bij ORES verlies?

Enkel de beschermde klanten (op federaal of regionaal niveau) kunnen genieten van het sociaal tarief. Wanneer u dit statuut verliest, dient u onmiddellijk een andere leverancier te kiezen. ORES kan u dan inderdaad niet langer bevoorraden en zal u het tarief 'niet-beschermde' klant moeten aanrekenen, wat het duurste op de markt is.

Indien u geen nieuwe leverancier kiest, wordt een lokale energiencommissie (zie pagina 13) ingeroepen en kan u afgesloten worden.

Wat gebeurt er wanneer ik mijn facturen niet meer kan betalen?

U bent beschermde klant bij een commercieel leverancier en u wordt door deze laatste in gebreke gesteld? Uw commercieel leverancier zal aan ORES vragen om uw sociaal leverancier te worden en er wordt een budgetmeter in uw woning geplaatst.

HOE GAAT U TE WERK?

Stuur naar ORES:

- Een ingevuld aanvraagformulier, beschikbaar op www.ores.be (rubriek sociaal leverancier/ Beschermde klant);
- een kopie van uw attest voor sociale bescherming;
- een samenstelling van het gezin (enkel wanneer de persoon die het recht op sociaal tarief opent niet de houder van de rekening is).

Ofwel per post: ORES / Beschermde klanten
B.P. 10008
5060 Sambreville

Ofwel per fax: 071/26.24.83

Ofwel per e-mail: clients@ores.be

BEN IK EEN BESCHERMDE KLANT?

De beschermde klanten genieten van voordelen en bijzondere sociale beschermingsmaatregelen voor de levering van elektriciteit en aardgas.

U geniet regionale bescherming

- > indien of eender welke persoon die bij u woont één van volgende hulpmiddelen ontvangt:
 - beslissing van educatieve begeleiding van financiële aard bij OCMW;
 - Schuldenbemiddeling bij een OCMW of een erkend schuldenbemiddelingscentrum;
 - collectieve betaling van de schulden.

U geniet federale bescherming

- > indien u of een persoon die bij u gedomicilieerd is, via het OCMW (categorie 1) het volgende krijgt:
 - een leefloon (LL)
 - een financiële tegemoetkoming gelijkwaardig aan het leefloon (vreemdeling met onbeperkte verblijfsvergunning);
 - een maatschappelijke steun, die geheel of gedeeltelijk wordt terugbetaald door de federale overheid (artikels 4 en 5 van de wet van 2 april 1965);
 - een voorschot op:
 - het gewaarborgd inkomen voor ouderen of de Inkomensgarantie voor ouderen (IGO)
 - de uitkering voor mindervaliden
 - de tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden (THAB)
 - l'allocation pour l'aide aux personnes âgées.

> indien u of een persoon die bij u gedomicilieerd is een uitkering ontvangt van de FOD Sociale Zekerheid ('Zwarte Lievrouwstraat'), ofwel (categorie 2):

- een uitkering voor mindervaliden voor blijvende arbeidsongeschiktheid van 65% (opgelet; het gaat niet om een uitkering die door het ziekenfonds wordt betaald);
- een vervangingsinkomen voor mindervaliden of een integratietegemoetkoming voor mindervaliden categorie 2, 3 of 4;
- een tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden;
- een tegemoetkoming voor hulp aan derden;
- een bijkomende kinderbijslag voor kinderen die getroffen zijn door een lichamelijke of geestelijke ongeschiktheid van minstens 66%.

> indien u of een persoon die bij u gedomicilieerd is een uitkering ontvangen van de Rijksdienst voor Pensioenen, ofwel (categorie 3):

- het gewaarborgd inkomen voor ouderen of de Inkomensgarantie voor ouderen (IGO);
- een tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden;
- een tegemoetkoming als persoon met een handicap op basis van een blijvende arbeidsongeschiktheid van 65% (een aanvullende tegemoetkoming of een aanvullend leefloon);
- een tegemoetkoming voor hulp aan derden.

> indien u sociale huurder bent in een appartementsgebouw (categorie 4):

De huurder van een appartement in een appartementsgebouw dat voor sociale doeleinden wordt verhuurd door een sociale huisvestingsmaatschappij en dat voorzien is van een verwarmingsinstallatie op aardgas via een collectieve installatie kan genieten van het sociaal tarief voor aardgas.



IK BEN EEN BESCHERMDE KLANT EN IK WORDT BEVOORRAAD DOOR ORES...

Wat zijn mijn rechten en plichten?

Als beschermde klant geniet u verschillende voordelen.
Om deze te behouden hebt u ook enkele verplichtingen.

Uw voordelen

- U betaalt het sociaal tarief voor uw elektriciteit en/of aardgas (lager dan de marktprijs).
- U hebt een budgetmeter voor aardgas? In de winterperiode (van 1 november tot 15 maart), kunt u, indien u geen financiële middelen hebt om uw budgetmeter op te laden, beroep doen op 'winterhulp' (zie pagina 14 : 'Lokale energiecommissie Winterhulp').
- Een lokale energiecommissie kan in bepaalde gevallen tussenkomen om u te helpen om een moeilijke situatie zo goed mogelijk te beheren (zie pagina 12: Beschermde klanten in moeilijkheden).
- Indien u tot een regionale categorie behoort (zie pagina 10), dient u door ORES worden bevoorraad indien u wenst dat het sociaal tarief wordt toegepast. Wanneer wij over deze informatie beschikken zijn wij sowieso uw leverancier.

Uw verplichtingen

- **Elk jaar** dient u zo snel mogelijk uw nieuwe attest van sociale bescherming aan ORES te bezorgen.
- Breng ORES op de hoogte wanneer u verhuist en geef uw nieuw adres door.
- Geef uw meterstanden door van zodra deze worden opgevraagd. Hierdoor betaalt u precies wat u hebt verbruikt (en geen raming die hoger zou kunnen zijn).
- Betaal uw facturen op tijd. Neem bij betaalmoelijkheden zo snel mogelijk contact op met ORES of uw OCMW.
- Indien u geen sociale bescherming geniet, dient u onmiddellijk een contract af te sluiten met een andere leverancier (een commercieel leverancier).





BESCHERMDE KLANTEN IN MOEILIKHEDEN

De rol van de lokale energielcommissies

De lokale energielcommissies komen tussen op vraag van ORES of van de klant als beschermde klanten in moeilijkheden verkeren. Ze evalueren de situatie en nemen beslissingen in ieders belang.

De lokale energielcommissies bestaan uit een vertegenwoordiger aangeduid door de raad voor maatschappelijk welzijn van de gemeente, een vertegenwoordiger van het OCMW en een vertegenwoordiger van ORES.

De lokale energielcommissies kunnen in drie gevallen optreden:

- Iwanneer een beschermde klant herhaaldelijk niet kan betalen;
- wanneer een beschermde klant hulp nodig heeft om zijn budgetmeter in de winter van gas te voorzien;
- wanneer een beschermde klant zijn statuut als beschermde klant en de bijhorende voordelen dreigt te verliezen.

Herhaaldelijke wanbetaling

Indien u een budgetmeter voor elektriciteit hebt (vóór 01.04.2019) en indien u niet meer voldoende oplaadt, wordt u veronderstelt een stroombegrenzer te verbruiken. Indien deze situatie meer dan 3 maanden aanhoudt en u de factuur die aan u gericht is niet betaalt, zal een lokale energielcommissie samenkomen om:

- > te beslissen of de mogelijkheid om met een stroombegrenzer te verbruiken al dan niet behouden moet worden;
- > een oplossing vinden voor het betalen van de verbruikte elektriciteit.

De lokale energielcommissie zal uw sociale en financiële situatie evalueren om een oplossing te vinden voor uw betalingsprobleem. Op basis hiervan zal ze kunnen beslissen om:

- u toe te staan in verschillende keren te betalen, volgens een afbetalingsplan (de mogelijkheid om eens stroombegrenzer te gebruiken zal worden afgeschaft indien het afbetalingsplan niet gevolgd wordt);
- de mogelijkheid om met een stroombegrenzer te verbruiken af te schaffen. De desactivering van de stroombegrenzer zal buiten de winterperiode plaatsvinden (1 november - 15 maart);
- een deel van de schuld door het Waalse Energiefonds te laten opnemen (met een verplichte budgetbegeleiding).

Winterhulp voor gas

Indien u een beschermd klant met een actieve budgetmeter voor aardgas bent en u uw gas voor de winterperiode niet kunt vooruitbetalen, kunt u de hulp van ORES inroepen door middel van het formulier dat u elk jaar op 15 oktober gestuurd wordt.

Een lokale energielokale commissie zal samenkomen om uw aanvraag te onderzoeken. Indien u inderdaad beschermd bent bij de sociale leverancier, zal de hulp u tijdelijk toegekend (tijdelijke toekenning) worden in afwachting van het definitieve besluit van de lokale energielokale commissie.

Indien de lokale energielokale commissie u hulp toekent, kunt u genieten van een tarief aan 30%. Dat betekent dat wanneer u de 30 euro op de budgetmeterkaart stort, u voor ongeveer 100 euro kunt verbruiken tot het einde van de winterperiode, ofwel tot 15 maart. Het saldo wordt betaald door het Waals Energiefonds.

Indien de lokale energielokale commissie u deze voorschotten niet toekent, zal u het volledige bedrag dat overeenkomt met de (tijdens de tijdelijke toekenning) verbruikte energie moeten betalen vooraleer verder te kunnen verbruiken..

Verlies van de sociale bescherming

U kunt uw statuut als beschermd klant verliezen; u hebt dan geen recht meer op de voordelen die voorbehouden zijn voor beschermde klanten.

Dat kan gebeuren wanneer:

- > u **regionale bescherming** geniet en geen nieuw beschermingsattest aflevert (u dient elk jaar een nieuw attest aan ORES te bezorgen)
- > u **federale bescherming** geniet en u niet meer opgenomen bent in de databank van de FOD Economie.

In dit geval bevoorradt de sociale leverancier ORES u verder tot u een contract met een commerciële leverancier sluit of u een nieuw beschermingsbewijs overhandigt. In de tussentijd zal u uw energie aan de duurste prijs van de markt moeten betalen.

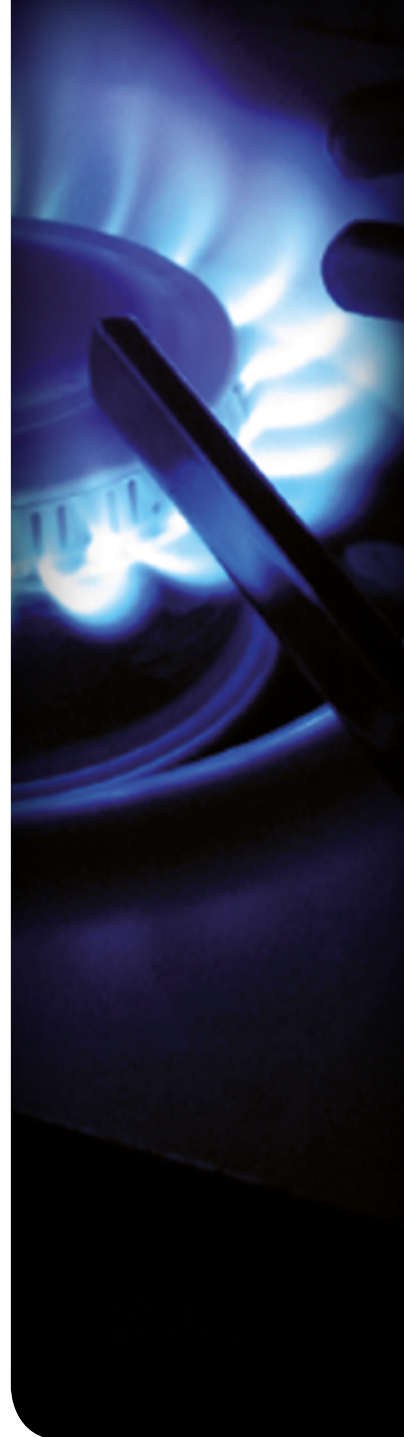
Wanneer een klant het risico loopt om zijn statuut als beschermd klant en de hieraan gekoppelde voordelen te verliezen, komt de lokale energielokale commissie bijeen om te bepalen wat er moet gebeuren.

Ze zal kunnen beslissen:

- om de levering voort te zetten indien in de tussentijd de klant, zijn vertegenwoordiger of het OCMW het bewijs van de verlenging van zijn beschermingsstatuut heeft voorgelegd.
- om te bevestigen dat de klant geen recht meer heeft op het statuut als beschermd klant en hem eventueel een termijn te geven om een contract met een commerciële leverancier te sluiten
- om de energievoorziening van zijn woonplaats te onderbreken indien de klant het nodige niet doet om de situatie in orde te brengen.



OPGELET: vergeet uw attest niet elk jaar te bezorgen of zoek snel een commerciële leverancier van zodra u bericht krijgt van ORES





IK BEN GEEN BESCHERMDE KLANT MAAR IK HEB ORES ALS LEVERANCIER

Hoe kan dat?

In het begin van deze brochure hebben we verschillende situaties voorgesteld waarbij een klant tijdelijk met energie kan worden bevoorraad met ORES als tijdelijke leverancier.

Het gaat om deze 4 situaties:

- Wanbetaling door een niet-residentiële klant
- Problematische verhuizing
- Beëindigen van het contract door de commercieel leverancier
- Wanbetaling door een niet-beschermde residentiële klant

Doorgaans gaat de klant, indien de situatie niet in orde kon worden gebracht, tijdelijk naar de tijdelijke leverancier. Gedurende deze periode, die zo kort mogelijk dient te zijn, zal het verbruik worden aangerekend aan de duurste marktprijs.

WAT MOET U DOEN?

Breng uw situatie zo snel mogelijk in orde bij uw leverancier of aanvaard het plaatsen van een budgetmeter wanneer dit wordt voorgesteld bij gebrek aan betaling aan uw leverancier. Hierdoor vermijdt u onnodige kosten.



VRAGEN...

Raadpleeg onze website www.ores.be, bel ons op **071/15.78.01** of ga langs in een van onze kantoren of uw OCMW.

Waar vindt u de kantoren van ORES?

De lijst met kantoren van ORES (en de oplaadpunten voor budgetmeterkaarten) is beschikbaar op www.ores.be, in de rubriek 'Sociaal leverancier'.

In de rubriek 'Contact', kunt u onmiddellijk de adressen en openingsuren van onze verschillende kantoren raadplegen.

Deze inlichtingen kunt u ook telefonisch verkrijgen door te bellen naar **078/15.78.01** (keuze 2).



Contact opnemen met ORES



Raadpleeg onze website

www.ores.be



per telefoon

Algemeen nummer ▶ 078/15.78.01

Werken, aansluitingen, meteropname, budgetmeters, beschermde klanten, inlichtingen...

Bereikbaar op weekdays van 8.00 u. tot 20.00 u.
en op zaterdag van 9.00 u. tot 13.00 u

Storingen ▶ 078/78.78.00

Een storing of defect op het net of aan elektriciteits- een aardgasmeters melden
7d/7, 24u/24u bereikbaar

Gasgeur ▶ 0800/87.087

7d/7, 24u/24u bereikbaar



per e-mail

clients@ores.be