

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 de haute tension de première catégorie (HT1) et basse tension
- ✓ 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 l'installation des compteurs
- ✓ répare les pannes sur les réseaux
- ✓ relève votre compteur, conserve vos données de consommation et les transmet à votre fournisseur
- ✓ place des compteurs communicants à fonction de prépaiement 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 de haute tension de seconde catégorie (HT2) (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.....	6
3. Respect de la vie privée et protection des données	8
4. Port du badge obligatoire.....	9
5. Respect des rendez-vous	10
6. Délais de réponse à vos demandes	11
7. Offre travaux client – délais de réalisation	12
8. Éclairage public.....	13
9. Facturation	14
10. Interruptions planifiées et non planifiées.....	15
11. Contestation – réclamation.....	16
Annexe : annuaire et coordonnées d'ORES Assets	17
adresses et heures d'ouverture de nos bureaux d'accueil	18

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.

Outre le respect de ses obligations légales en matière de transparence, ORES Assets veille à transmettre une information complète et pertinente aux citoyens via son site internet – www.oresassets.be. Par ailleurs, les informations relatives au fonctionnement de l'intercommunale ainsi qu'aux publications officielles sont consultables via l'onglet « Gouvernance ».

ORES Assets est également très attentive à l'organisation de ses Assemblées générales lesquelles sont réalisées afin de privilégier l'échange d'informations et les contacts avec les associés et les citoyens via une publication complète des documents afférents à l'Ordre du jour de l'Assemblée générale et l'avis au public qui rappelle la possibilité pour les citoyens d'assister aux AG (sur inscription préalable pour des raisons d'organisation et de taille de la salle) ainsi que la possibilité et les modalités pour poser une question à l'AG – question qui sera abordée en séance, reprise dans l'annexe du PV et publiée sur le site internet.

De plus, une fois par an, après l'Assemblée générale du premier semestre, ORES Assets organise une séance de Conseil d'administration ouverte au public au cours de laquelle le rapport de gestion et, éventuellement, le rapport d'activités sont présentés. Cette séance est suivie d'un débat.

Enfin, toute demande d'information peut être adressée au Secrétariat général d'ORES Assets – Avenue Jean Mermoz, 14 à 6041 GOSELIES - infosecretariatores@ores.be

- via son site internet : www.oresassets.be
- sur simple demande écrite : ORES Assets – Secrétariat général
Avenue Jean Mermoz 14
6041 GOSELIES
- par mail : infosecretariatores@ores.be



2. Accessibilité d'ORES Assets

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

ORES Assets est accessible :

via internet :

- sur le site internet d'ORES : **www.ores.be**

pour toutes demandes relatives :

- à l'encodage des index
- à la prise de rendez-vous pour le placement d'un compteur communicant
- aux formulaires de déclaration d'une nouvelle installation (borne ou panneaux photovoltaïques) et de demande de fournisseur social
- aux aides mises en place lors des dernières crises
- à la gestion des pannes et interruptions via une carte
- à l'espace client myORES (consultation de sa propre consommation, suivi de plainte et accès au contrat conclu avec le fournisseur)
- à l'espace de gestion des prépaiements (consultation du solde restant, recharge du montant en ligne et comparaison des prix avec les autres fournisseurs)
- à l'application EMORES - pour PME et Communes (consultation de l'historique et des données de consommation pour les compteurs communicants et télérelevés)
- à toute autre question relative à nos métiers

- sur le site internet d'ORES Assets (onglet « contacter ORES ») : **www.oresassets.be**

par téléphone :

- numéro d'appel général : **078/15.78.01**

pour toutes demandes relatives :

- aux travaux sur le réseau (p.e. : raccordement, pose ou remplacement de compteur, compteur communicant à fonction de prépaiement)
- 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**

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 Contact 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 et protection des données

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

- ORES Assets respecte la vie privée de ses clients et protège les données à caractère personnel qu'elle détient en vertu de ses missions, spécialement en raison de la gestion des registres d'accès et ce, conformément au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (RGPD) et de la loi du 30 juillet 2018, relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements des données à caractère personnel.
- Le client peut, sur demande écrite à ORES et gratuitement, obtenir la communication des données à caractère personnel le concernant.
 - par courrier : ORES sc - Service Juridique, à l'attention du DPO
Avenue Jean Mermoz, 14 – 6041 GOSELIES
 - par courriel : RGPD@ores.be

Droits des personnes concernées :

- Toute personne concernée possède un certain nombre de droits dont le détail est consultable via la notice de vie privée disponible sur www.ores.be/notice-vie-privee.
- Remarque : l'exercice de ces droits se fait en adressant un courrier explicitant la portée de la demande et en prouvant l'identité de la personne concernée, par exemple, par la transmission d'une copie de la carte d'identité.

4. Port du badge obligatoire

Chaque collaborateur d'ORES 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 du technicien (ou releveur) en demandant à entrer en communication avec le service qui a envoyé ce collaborateur 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.

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

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, le client peut contacter le centre d'appel d'ORES au 078/15.78.01.

Le rendez-vous est confirmé le jour même par un appel téléphonique, avant le passage du technicien au domicile du client.



6. Délais de réponse à vos demandes

6.1.

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

- aux courriers : accusé de réception endéans les 10 jours ouvrables
- aux courriels : endéans les 10 jours ouvrables
- aux demandes de rappel téléphonique : endéans les 5 jours ouvrables
- aux appels téléphoniques – lignes générales : 80% des appels endéans les 90 secondes
- aux appels téléphoniques – lignes urgentes (odeur gaz et dépannage) : endéans les 15 secondes
- au chat : endéans les 60 secondes
- aux réseaux sociaux : endéans les 4 heures

6.2.

ORES Assets s'engage à répondre dans les plus brefs délais à toute plainte ou contestation portée à sa connaissance.

- Le client recevra dans les 5 jours suivant la réception en ORES de sa plainte, un accusé de réception lui indiquant le numéro de son dossier et la manière dont sa plainte sera traitée.
- En toute hypothèse, le client recevra la prise de position d'ORES par rapport à sa plainte au maximum 30 jours calendrier après réception de sa plainte par ORES.

7. Offre travaux client – 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 aux clients que la réalisation des travaux clients.

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) 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) 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.be 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.be.



9. Facturation

ORES Assets s'engage à envoyer des factures claires et lisibles à ses clients concernant les factures émises par ORES en tant que fournisseur social.

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. Interruptions planifiées et non planifiées

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 (en ce qui concerne les travaux sur le réseau) et non planifiées conformément au prescrit du règlement technique

Dans les cas d'interruptions non planifiées (pannes d'alimentation), ORES Assets s'engage à réagir rapidement et à communiquer de façon transparente à ses clients la durée estimée des travaux de réparation.

11. Contestation – réclamation

11.1.

ORES Assets s’engage à répondre à toute plainte ou contestation portée à sa connaissance par un client ou son représentant.

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

- par courrier : Service Plaintes ORES, BP10002 – 6041 Gosselies
- par téléphone : 078/15.78.01 (les jours ouvrables de 8h à 20h, le samedi de 9h à 13h)
- par internet : via le formulaire se trouvant sur notre site et accessible via contact.ores.be/plainte

Pour un traitement optimum, le client : précisera l’objet de sa plainte, communiquera des références claires (adresse et code EAN si possible), renseignera les coordonnées de la personne de contact (nom et numéro de téléphone) et ajoutera en annexe tout document utile au traitement de sa demande, comme les devis ou facture de réparation.

Précisions importantes quant aux demandes d’indemnisation :

Les interruptions non planifiées de plus de six heures entraînent une indemnisation automatique (sauf cas de force majeure répertoriés sur le site d’ORES - www.ores.be/particuliers-et-professionnels/indemnisation-panne), de laquelle le client est prévenu via un courrier l’invitant à transmettre à ORES ses coordonnées bancaires.

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 du fournisseur, contestation du montant de la facture.

- contact : 02/211.10.60
- e-mail : plainte@mediateurenergie.be
- formulaire en ligne : www.mediateurenergie.be/fr/introduire-une-plainte

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

Pour toute plainte liée aux aspects techniques de l’alimentation : raccordement, compteur communicant à fonction de prépaiement, contestation après échec d’une demande d’indemnisation ou de prime, conciliation.

- contact : 081/32.53.02
- e-mail : srm@cwape.be
- formulaire en ligne : www.cwape.be/conso/srme/question/formulaire

ANNEXE DE LA CHARTE DE SERVICES

Annuaire et coordonnées

- Pour toute information générale (exemple : données administratives)
 - par courrier : Secrétariat général ORES Avenue Jean Mermoz, 14 – 6041 GOSELIES
 - via internet : www.oresassets.be
- 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 autre information :
 - via internet : www.ores.be
- Pour toute plainte ou réclamation :
 - par courrier : Service Plaintes ORES, BP 10002 - 6041 Gosselies
 - par internet : www.ores.be/plaintes
 - par téléphone : 078/15.78.01

ANNEXE DE LA CHARTE DE SERVICES

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

ORES Arlon

Avenue Général Patton 237 - 6700 Arlon

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

ORES Aye (Marche-en-Famenne)

Rue André Feher 15 - 6900 Marche-en-Famenne

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

ORES Eupen

Vervierser Straße 64/68 - 4700 Eupen

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

ORES Leuze-en-Hainaut

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

Du lundi au jeudi : de 7h45 à 16h00
Le vendredi : de 7h45 à 15h15

ORES Louvain-la-Neuve

Avenue Jean Monnet 2 - 1348 Louvain-la-Neuve

Du lundi au jeudi : de 8h15 à 12h00 et de 12h30 à 16h00
Le vendredi : de 8h15 à 12h00 et de 12h30 à 15h00

ORES Montignies-sur-Sambre

Chaussée de Charleroi 395 - 6061 Montignies-sur-Sambre

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

ORES Mouscron

Rue du Gaz 16 - 7700 Mouscron

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

ORES Namur

Avenue Albert 1^{er} 19 - 5000 Namur

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

ORES Saint-Vith (Sankt Vith)

Steinerberg, 3 (Zoning industriel Saint-Vith 2) - 4780 Saint-Vith (Sankt Vith)

Le lundi et le mercredi : de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h15
Le vendredi : de 8h00 à 12h00

ORES Verviers

Rue J. Koch 6 - 4800 Verviers

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

ORES

