



La charte de services

IEH - Gestionnaire de réseau de distribution (GRD) d'électricité

Les Missions de votre GRD :

IEH est votre Gestionnaire de Réseaux de Distribution d'électricité.

En sa qualité de GRD, IEH :

- ✓ gère la construction, l'exploitation, les études et l'entretien des réseaux de distribution ;
- ✓ examine les demandes des consommateurs pour la réalisation de raccordements et d'installation de compteurs ;
- ✓ est responsable des relevés des compteurs (effectué par Indexis) ;
- ✓ effectue les dépannages sur les réseaux de distribution ;
- ✓ gère le registre d'accès et les contrats d'accès des fournisseurs de réseaux ;
- ✓ fournit de l'énergie aux clients protégés ;
- ✓ remplit ses Obligations de Service Public.



La charte de services

Dans le cadre de ses missions, votre GRD s'engage sur 10 points :

- | | |
|--|--------|
| 1. Information | page 3 |
| 2. Accessibilité d'IEH | page 3 |
| 3. Respect de la vie privée | page 4 |
| 4. Port du badge obligatoire | page 5 |
| 5. Respect des rendez-vous | page 5 |
| 6. Délais de réponse | page 5 |
| 7. Offre de raccordement - Délais de réalisation | page 6 |
| 8. Facturation | page 7 |
| 9. Interruption – coupure de la distribution | page 7 |
| 10. Contestation – réclamation | page 7 |



Annexe : Annuaire et coordonnées d'IEH page 9



La charte de services

1. Information

IEH s'engage à mettre à disposition du public une information, complète, exacte et actualisée dans un langage clair.

IEH 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.ieh.be
- sur simple demande écrite :
 - ✘ IEH – Secrétariat du Conseil d'administration - boulevard Mayence 1 à 6000 CHARLEROI (intercommunale de gestion IGRATEC)
- Ou
 - ✘ IEH - Avenue Albert 1er 19 à 5000 NAMUR (société exploitante ORES) ;

2. Accessibilité d'IEH

IEH s'engage à demeurer accessible aux utilisateurs du réseau et partant de répondre au téléphone et à accueillir le public en ses bureaux aux heures et jours ouvrables.

IEH est accessible :

- par téléphone :
 - ✘ Pour toute demande de travaux (p.e : raccordement, pose ou remplacement de compteur, compteur à budget) mais aussi toute demande relatives aux clients protégés, information sur le code EAN, ... **078/15.78.01**
 - ✘ Pour signaler une panne (24h/24) **078/78.78.00**
- via internet : en cliquant sur l'onglet « Contact » en haut à droite de la Homepage d'IEH.



La charte de services

- dans l'un de ses bureaux d'accueil :
 - ✘ à 7800 **Ath**, Sentier Maroquin :
 - lundi de 7h45 à 12h00 ;
 - mercredi de 12h45 à 16h00 ;
 - vendredi de 12h45 à 15h15 ;
 - ✘ à 7080 **Frameries**, avenue du Parc d'Aventure Scientifique 1 :
 - du lundi au jeudi de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00 ;
 - vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 15h15 ;
 - ✘ à 6061 **Montignies**, chaussée de Charleroi 395 :
 - du lundi au jeudi de 8h à 15h45 ;
 - vendredi de 8h00 à 15h00 ;
 - ✘ à 7110 **Strepy-Bracquegnies**, rue du Grand Peuplier 4 :
 - du lundi au jeudi de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00 ;
 - vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 15h15 ;
 - ✘ à 7500 **Tournai**, rue de la Lys 10 :
 - du lundi au jeudi de 7h45 à 12h00 et de 12h45 à 16h00 ;
 - vendredi de 7h45 à 12h00 et de 12h45 à 15h15.

3. Respect de la vie privée

IEH s'engage à respecter la vie privée des utilisateurs du réseau.

- ✓ IEH respecte les informations personnelles qu'elle possède 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
- ✓ L'utilisateur du réseau peut, sur demande écrite¹ à IEH et gratuitement, obtenir la communication des données à caractère personnel le concernant.

¹ Pour rappel :

- Par courrier : Secrétariat du Conseil d'administration - boulevard Mayence 1 à 6000 CHARLEROI (intercommunale de gestion IGRETEC) ou Avenue Albert 1er 19 à 5000 NAMUR (société exploitante ORES)
- Via internet : en cliquant sur l'onglet « Contact » en haut à droite de la Homepage du site web d'IEH (www.ieh.be).



La charte de services

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, l'utilisateur du réseau peut solliciter la confirmation de l'identité de l'agent en demandant à entrer en communication avec le Back office travaux planifiés (BOTTP) de Frameries, Montignies ou Tournai à partir du numéro de téléphone 078/15.78.01.

5. Respect des rendez-vous

5.1 Aux Bureaux d'accueil

IEH s'engage à accueillir en ses bureaux les visiteurs dans les meilleurs délais².

IEH s'engage à réserver à toute personne un accueil attentif et courtois.

5.2 A domicile

IEH s'engage à respecter la tranche horaire d'un rendez-vous ayant lieu au domicile de l'utilisateur du réseau.

6. Délais de réponse

6.1

IEH s'engage à répondre dans les meilleurs délais à toute lettre lui adressée.

² Pour rappel : les heures d'ouverture des Bureaux d'accueil ainsi que leurs coordonnées sont renseignées en page 4 de la présente charte ainsi qu'en page 10 « Annuaire et coordonnées ».



La charte de services

6.2

IEH s'engage à répondre – directement ou via sa filiale ORES – dans les plus brefs délais à toute plainte, soit en venant sur place, soit par une réponse écrite adéquate.

- ✓ En toute hypothèse, l'utilisateur du réseau recevra endéans 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, l'utilisateur du réseau 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.
- ✓ Pour réduire les délais de réponse, l'utilisateur du réseau 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 9)

7. Offre de raccordement - Délais de réalisation

7.1

IEH 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 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 24 mai 2007 (publié au Moniteur Belge le 24 juillet 2007) portant Règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité et l'accès à ceux-ci.

7.2

IEH s'engage à traiter diligemment et sans discrimination toutes les demandes des utilisateurs du réseau.



La charte de services

8. Facturation

IEH s'engage à envoyer des factures claires et lisibles aux utilisateurs du réseau.

- ✓ IEH s'engage à envoyer des factures détaillées et à en faire un moyen de communication et d'information au public.

9. Interruption – coupure de la distribution

9.1

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

9.2

IEH s'engage à publier sur son site internet les interruptions planifiées (pour travaux sur le réseau) et non planifiées conformément au prescrit du règlement technique.

IEH s'engage à préciser la durée de l'interruption ainsi que, dans les cas de coupures non planifiées, la raison de l'interruption.

10. Contestation – réclamation

10.1

IEH s'engage à répondre à toute plainte ou contestation portée à sa connaissance par un utilisateur du réseau

- ✓ Toute plainte, réclamation ou demande d'indemnisation peut être adressée au Service « Gestion des Plaintes et Indemnisations » :

- ✘ Par courrier : BP 81 à 5100 Jambes
- ✘ Par téléphone : 078/15.78.01
- ✘ Via internet : en cliquant sur « Nous contacter » de la Homepage du site web de la société exploitante ORES (www.ores.net). Des formulaires de plainte et de demande d'indemnisation sont disponibles.

Le formulaire d'indemnisation doit être renvoyé par courrier recommandé. Les indemnisations forfaitaires devront être sollicitées dans les 30 jours de la survenance de l'interruption de coupure.



La charte de services

10.2

En cas de persistance de la récrimination, l'utilisateur du réseau peut s'adresser :

- ✓ au service régional de médiation - direction des services aux consommateurs et des services juridiques conciliation de la CWaPE voir : www.cwape.be
- ✓ pour les réclamations portant sur des matières fédérales (par exemple les tarifs) au service de médiation du Service public fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie : voir : www.mineco.fgov.be

Annexe de la charte de services – Annuaire et coordonnées



Pour toute information générale (exemple : données administratives) :

- ✖ Par courrier : Secrétariat du Conseil d'administration boulevard Mayence 1 à 6000 CHARLEROI (intercommunale de gestion IGRETEC) ou Avenue Albert 1er 19 à 5000 NAMUR (société exploitante ORES) ;
 - ✖
 - ✖ Via internet : en cliquant sur l'onglet « Contact » en haut à droite de la Homepage du site web d'IEH (www.ieh.be).
 - ✖ Par téléphone : **078/15.78.01**
- ✓ *Pour toute demande relative aux travaux sur le réseau (exemples : raccordement, pose ou remplacement de compteur, compteur à budget) mais aussi toute demande relative aux clients protégés, information sur le code EAN, ... :*
- ✖ Par courrier : Secrétariat du Conseil d'administration boulevard Mayence 1 à 6000 CHARLEROI (intercommunale de gestion IGRETEC) ou Avenue Albert 1er 19 à 5000 NAMUR (société exploitante ORES) ;
 - ✖ Via internet : en cliquant sur l'onglet « Contact » en haut à droite de la Homepage du site web d'IEH (www.ieh.be) ;
 - ✖ Par téléphone : **078/15.78.01.**
- ✓ *Pour signaler une panne (24h/24) : **078/78.78.00.***
- ✓ *Pour toute plainte ou réclamation :*
- ✖ Par courrier : Service « Gestion des Plaintes et Indemnisations » - BP 81 à 5100 Jambes
 - ✖ Par téléphone : 078/15.78.01
 - ✖ Via internet : en cliquant sur « Nous contacter » de la Homepage du site web de la société exploitante ORES (www.ores.net). Des formulaires de plainte et de demande d'indemnisation sont disponibles.
- ✓ *Pour toute information sur les primes Energie (URE) :*
- ✖ Par courrier : Service Clientèle - Primes URE - Rue des Glaces Nationales, 88 à 5060 SAMBREVILLE ;
 - ✖ Via internet : en cliquant sur l'onglet « Contact » en haut à droite de la Homepage du site web d'IEH (www.ieh.be).

Annexe de la charte de services – Annuaire et coordonnées



- ✓ *Pour toute question relative à des factures de consommation ou à une procédure de recouvrement antérieure au 1er janvier 2007 : veuillez contacter impérativement la société de recouvrement ou d'huissiers dont le numéro gratuit figure sur le courrier que vous avez reçu. Cette société dispose de tous les éléments de réponse et des accès nécessaires vers nos services. En cas de contestation, vous pouvez nous contacter :*
 - ✗ *via internet : en cliquant sur l'onglet « Contact » en haut à droite de la Homepage du site web d'IEH (www.ieh.be) ;*
 - ✗ *par courrier : Service Clientèle des Intercommunales mixtes - boîte postale 10008 - La Poste - Place Saint-Martin à 5060 SAMBREVILLE*
- ✓ *Pour toute information concernant le relevé des index de consommation :*
 - ✗ *Par téléphone : 078/15.78.01*
 - ✗ *Via internet : sur le site www.ores.net*
- ✓ *Adresses et heures d'ouverture des Bureaux d'accueil d'IEH : rechargement des cartes de compteurs à budget – orientation de l'utilisateur du réseau vers le service ad hoc, etc :*

à 7800 Ath, Sentier Maroquin :

*lundi de 7h45 à 12h00
mercredi de 12h45 à 16h00
vendredi de 12h45 à 15h15*

à 7110 Strepy-Bracquegnies, rue du Grand Peuplier 4 :

*du lundi au jeudi de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00
vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 15h15*

à 6061 Montignies, chée de Charleroi 395 :

*du lundi au jeudi de 8h à 15h45
vendredi de 8h00 à 15h00*

à 7500 Tournai, rue de la Lys 10 :

*du lundi au jeudi de 7h45 à 12h00 et de 12h45 à 16h00
vendredi de 7h45 à 12h00 et de 12h45 à 15h15*

à 7080 Frameries, av. du Pass 1 :

*du lundi au jeudi de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00
vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 15h15*

⌘ ⌘ ⌘ ⌘ ⌘