Coupure de gaz et d’électricité à Mons : demandez une indemnisation

20/02/2026

Les habitants de Mons ont été privés de gaz pendant plusieurs jours, et parfois d'électricité. Si vous avez été coupé en gaz et/ou en électricité, vous pouvez demander une indemnisation à ORES.

Attention ! Cette actualité concerne uniquement les **clients résidentiels (contrats non professionnels)**.

Pour être indemnisé par ORES, vous avez **3 possibilités**.

1. Indemnisation forfaitaire de 200 EUR (gaz)

Si vous avez été **coupé en gaz**, ORES propose de vous verser une **indemnisation forfaitaire de 200 EUR**. Cette indemnisation concerne uniquement le gaz.

Formulaire

Pour **demander cette indemnisation** à ORES, nous vous conseillons de compléter le **formulaire disponible sur le site d’ORES**.

Vous devez cliquer sur :

- « **Une indemnisation** » ;
- « **Un dommage suite à un incident survenu sur le réseau** » ;
- « **Gaz** ».

Dans votre demande d'indemnisation, vous pouvez écrire que vous avez été victime de la coupure de gaz qui a eu lieu à Mons du … au … février 2026 et que vous souhaitez bénéficier de l’indemnité forfaitaire de 200 EUR.

Actuellement, ORES ne propose pas de formulaire papier. Si vous ne savez pas compléter le formulaire en ligne, nous vous conseillons de compléter le **formulaire papier** disponible sur le site de la CWaPE et de l’envoyer **par recommandé** à ORES à cette adresse :

ORES – A l’attention du Service RC
Avenue Jean Mermoz, n° 14
6041 Gosselies

Vous devez **adapter** ce formulaire :

- **ne cochez aucune** des 7 cases ;
- indiquez dans **l’encadré à la page n°2** que vous avez été victime de la coupure de gaz qui a eu lieu à Mons du … au … février 2026 et que vous souhaitez bénéficier de l’indemnité forfaitaire de 200 EUR.

Gardez :

- la **preuve** que vous avez demandé une indemnisation à ORES ;
- une **copie du contenu** de votre demande d’indemnisation.

Délai

Vous ne devez **pas respecter un certain délai** pour introduire votre demande d'indemnisation auprès d'ORES.

Avantage et inconvénient

L'indemnisation forfaitaire de 200 EUR proposée par ORES permet de **faciliter** vos démarches. En effet, vous ne devez **pas** :

- expliquer en détail votre situation suite à la coupure ;
- expliquer le dommage que vous avez subi suite à la coupure ;
- prouver votre dommage ;
- évaluer le montant de votre dommage.

Cependant, vous recevrez **uniquement 200 EUR** d'ORES. Ces 200 EUR **ne couvrent peut-être pas** tous les dommages que vous avez subis.

2. Indemnisation sur base des décrets (gaz et électricité)

Si vous avez aussi été **coupé en électricité** et/ou que le montant de l'indemnité forfaitaire de 200 EUR **ne vous convient pas** pour le **gaz**, vous pouvez introduire une **autre demande d'indemnisation** auprès d'ORES.

Formulaire

Pour **demander cette indemnisation** à ORES, nous vous conseillons de compléter le **formulaire disponible sur le site d'ORES**.

Vous devez cliquer sur :

- « **Une indemnisation** » ;
- « **Un dommage suite à un incident survenu sur le réseau** ».

Actuellement, ORES ne propose pas de formulaire papier. Si vous ne savez pas compléter le formulaire en ligne, nous vous conseillons de compléter le **formulaire papier** disponible sur le site de la CWaPE et de l'envoyer **par recommandé** à ORES à cette adresse :

ORES – A l'attention du Service RC
Avenue Jean Mermoz, n° 14
6041 Gosselies

Attention ! Il existe un formulaire papier pour l'électricité et un formulaire papier pour le gaz.

- Dans le formulaire pour **l'électricité**, vous devez **cocher l'option n°5**.
- Dans le formulaire pour le **gaz**, vous devez **cocher l'option n°4**.

Gardez :

- la **preuve** que vous avez demandé une indemnisation à ORES ;
- une **copie du contenu** de votre demande d'indemnisation.

Explications et preuves

Lorsque vous complétez le formulaire en ligne ou papier, **expliquez en détail** votre situation suite à la coupure. Plus vous donnez d'informations, plus votre demande a des chances d'aboutir.

Vous devez expliquer les **dommages** que vous avez subis **à cause de la coupure** de gaz et/ou d'électricité. Il peut s'agir d'un dommage :

- **direct corporel** ;
  et/ou
- **direct matériel** (par exemple, votre chaudière est tombée en panne à cause de la coupure et vous avez dû faire venir un chauffagiste).

Joignez des **preuves** pour prouver vos dommages et le montant de ces dommages (tickets de caisse, photos, factures, rapport du chauffagiste précisant que la panne de la chaudière est liée à la coupure, etc.).

Exemples d'informations à indiquer dans votre demande d'indemnisation :

- Votre **congélateur a dégelé** à cause de la coupure d'électricité et vous avez dû **jeter** de la nourriture : expliquez les aliments que vous avez dû jeter et **joignez des photos** de ces aliments et de votre congélateur dégelé.

- Votre chaudière est **tombée en panne** à cause de la coupure et vous avez dû faire venir un **chauffagiste** : indiquez le jour de l'intervention, le prix de la réparation et joignez le **rapport** d'intervention du chauffagiste et sa **facture**.

Montant de l'indemnisation

Le montant de l'indemnisation dépend de **votre dommage**. Nous vous conseillons d'essayer de demander un **montant précis d'indemnisation** à ORES.

Délai

Si vous avez été coupé en **gaz**, vous ne devez **pas respecter un certain délai** pour introduire votre demande d'indemnisation auprès d'ORES. Nous vous conseillons de le faire **rapidement** afin de ne pas perdre des preuves, oublier des éléments, etc.

Si vous avez été coupé en **électricité**, vous devez introduire votre demande d'indemnisation auprès d'ORES au plus tard dans les **90 jours calendrier** à partir :

- de la **coupure** qui a eu lieu le 15 février 2026 ;
  ou
- du moment où vous **prenez connaissance** de votre dommage. **Attention !** Vous devez introduire votre demande au plus tard dans les **6 mois de la coupure** qui a eu lieu le 15 février 2026.

Plainte

Vous pouvez introduire une **plainte gratuitement** auprès du Service Régional de Médiation pour l'Energie (SRME) si :

- ORES **refuse** de vous indemniser ;
- ORES vous indemnise, mais **moins** que le montant que vous réclamez ;
- ORES **ne répond pas** à votre demande d'indemnisation.

En cas de coupure d'électricité, vous avez **1 an** pour introduire la plainte auprès du SRME à dater de :

- la **notification de la décision** d'ORES ;
- la **date limite** à laquelle ORES devait répondre à votre demande d'indemnisation (en cas d'absence de réponse d'ORES). Lorsque vous demandez une indemnisation ORES, ORES doit vous envoyer un **accusé de réception** de votre demande. ORES a **60 jours calendrier** à partir de l'envoi de l'accusé de réception pour vous dire s'il vous indemnise ou pas.

Pour introduire la plainte, vous devez :

- **compléter** ce formulaire ;
- **prouver** que vous avez demandé une indemnisation à ORES.

Attention ! Le SRME estime qu'il est **uniquement compétent** pour traiter votre demande d'indemnisation pour la **coupure d'électricité**. Le SRME estime qu'il n'est **pas compétent** pour traiter votre demande d'indemnisation pour la **coupure de gaz**.

Avantage et inconvénient

Si ORES accepte votre demande d'indemnisation, vous **pourriez recevoir** plus que l'indemnité forfaitaire de 200 EUR proposée par ORES.

Cependant, les démarches sont **plus difficiles**. Vous devez :

- **expliquer en détail** votre **situation** suite à la coupure ;
- **expliquer le dommage** que vous avez subi suite à la coupure ;
- **prouver** votre dommage (joindre des preuves) ;
- **prouver** que votre dommage est la **conséquence** de la coupure ;
- **évaluer le montant** de votre dommage.

3. Indemnisation sur base du droit commun (gaz et électricité)

A côté des cas d'indemnisations expliqués ci-dessus, vous pouvez aussi demander à ORES d'indemniser le dommage que vous avez subi suite à la **coupure de gaz et/ou d'électricité** sur base du **droit commun de la responsabilité pour faute** (articles 6.1 et suivantes du nouveau Code civil).

Pour cela, vous devez prouver que :

- ORES a commis une **faute** ;
- vous avez subi un **dommage** ;
- votre dommage est la **conséquence** de la faute d'ORES.

Vous devez introduire votre demande d'indemnisation auprès d'ORES. Nous vous conseillons de :

- le faire **par écrit** ;
- **garder une preuve** de votre demande ;
- **expliquer en détail** votre **situation** suite à la coupure ;
- **expliquer le dommage** que vous avez subi suite à la coupure ;
- **prouver** votre dommage (joindre des preuves) ;
- **prouver** que votre dommage est la conséquence de la coupure ;
- **évaluer le montant** de votre dommage.

Vous pouvez demander de l'aide à votre **assurance protection juridique** ou un **avocat** spécialisé en responsabilité civile.
Si ORES **refuse** de vous indemniser, ou vous indemnise, mais **moins** que le montant que vous réclamez, ou **ne répond pas** à votre demande d'indemnisation, le SRME n'est **pas compétent**. Si vous voulez contester la décision d'ORES, vous devez introduire un **recours en justice**.

Plus d'informations

Consultez la **FAQ** disponible sur le site d'ORES.

Besoin d'aide

Si vous avez besoin d'aide ou si vous avez des questions, contactez notre **permanence juridique gratuite** :

- 081/24.70.10
- info@energieinfowallonie.be