

# Payer votre énergie avant de la consommer



Votre compteur  
prépaiement **électricité**

Fonctionnement, conseils et astuces

# Sommaire

## Le compteur avec fonction de prépaiement en pratique

- page 3 - 1. Introduction
  - 2. Les avantages des compteurs
- page 4 - 3. Marché libéralisé : les fournisseurs, ORES et les autres GRD
- page 5 - 4. Un compteur avec fonction de prépaiement vient d'être installé chez vous. Que faire ?
- page 6 - 5. Comment recharger mon compteur avec fonction de prépaiement ?
- page 7 - 6. Pour consommer de l'électricité
  - 7. Qu'est-ce que la période de non-déconnexion (non-coupure) ?
- page 8 - 8. Comment activer le crédit de secours ?
  - 9. Le crédit de secours : une dette auprès de votre fournisseur
- page 9 - 10. Vous projetez de vous installer dans un logement déjà équipé d'un compteur avec fonction de prépaiement. Que faire ?
  - 11. Vous quittez un logement équipé d'un compteur avec fonction de prépaiement. Que faire ?
- page 10 - 12. Vous êtes équipé d'un compteur exclusif de nuit et un compteur avec fonction de prépaiement vient d'être installé chez vous. Que faire ?
  - 13. Que coûte la pose d'un compteur avec fonction de prépaiement et comment les frais sont-ils réglés ?
  - 14. Quel est le tarif appliqué par le compteur avec fonction de prépaiement ?
  - 15. Que faire si vous égarez la carte de votre compteur avec fonction de prépaiement ?
  - 16. Qu'en est-il du relevé de compteur avec fonction de prépaiement ?

## Pas à pas...

- pages 12 à 16
  - Utilisation de vos compteurs en textes et images

## Une mine d'informations disponibles

- pages 17 à 19
  - À quoi sert le bouton bleu ou vert de votre compteur ?



# LE COMPTEUR AVEC FONCTION DE PRÉPAIEMENT

## 1 Introduction

Un compteur avec fonction de prépaiement vous permet de payer votre énergie avant de la consommer.

Deux sortes de compteurs avec fonction de prépaiement existent : le compteur à budget ou le compteur intelligent.

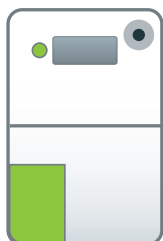


### LE COMPTEUR À BUDGET

Connu aussi sous le nom de compteur à carte, le compteur à budget est un compteur standard couplé à un boîtier électronique qui permet la lecture d'une carte à puce.

Cette carte rechargeable est munie d'une puce électronique, comme celle que l'on trouve sur les cartes bancaires par exemple. Pour consommer de l'énergie, vous allez devoir « charger » cette carte avec un certain montant. Une fois la carte chargée et insérée dans le compteur, vous serez alimenté en énergie à concurrence du montant que vous avez choisi de charger. Vous pourrez recharger votre carte dans les terminaux de paiement disponibles dans les bureaux ORES, les CPAS et chez certains commerçants.

Le montant disponible s'affiche en permanence sur l'écran du module électronique.



### LE COMPTEUR INTELLIGENT

Le compteur intelligent avec fonction de prépaiement est un compteur électronique qui peut communiquer vos données et vous offre de nouvelles fonctionnalités.

Les montants sont automatiquement mis sur votre compteur à chacun des paiements. Son chargement peut se faire :

- soit à travers un espace de gestion des prépaiements via **recharger.ores.be** en cliquant sur « nouveau paiement » ;
- soit par virement postal (frais ajoutés par la poste) ;
- ou encore via les terminaux de paiement disponibles dans les bureaux ORES, les CPAS et chez certains commerçants.

Une fois que le paiement est effectué, le crédit s'ajoute automatiquement sur votre compteur.

Vous pouvez consulter le solde de la veille à tout moment via le bouton de commande vert situé sur l'appareil. En effet, chaque matin le solde est mis à jour avec les informations de la veille.

## 2 Les avantages des compteurs

- ✓ Vous gérez votre budget électricité en toute connaissance de cause, sans que votre confort n'en pâtisse et sans limitation de puissance.
- ✓ **Pour les détenteurs de compteurs à budget**, vous disposez d'une carte et d'un code individuels. **Pour les compteurs intelligents**, vous avez accès à un espace de gestion des prépaiements sécurisé sur **recharger.ores.be**.
- ✓ Vous ne devez pas effectuer de calcul de conversion entre kilowattheures et euros. Le crédit dont vous disposez est affiché en permanence ; vous pouvez suivre son évolution et choisir quand vous voulez recharger votre compte.
- ✓ En rechargeant votre compte, vous effectuez en quelque sorte un paiement anticipé pour votre consommation d'énergie. Il n'y a donc pas de factures **intermédiaires** à régler.
- ✓ Le compteur vous avertit toujours lorsque le crédit est en passe de s'épuiser.
- ✓ Si ce crédit vient à s'épuiser, vous disposez d'un **crédit de secours** limité qui vous permet de continuer à consommer, **le temps de recharger votre compte**.



### 3 Marché libéralisé : les fournisseurs, ORES et les autres GRD

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007, chaque client peut choisir librement son **fournisseur d'électricité**. Le fournisseur vend et facture l'énergie au client ; c'est avec lui que vous concluez un contrat.

L'électricité que vous achetez transite via les réseaux de distribution. Ces réseaux sont gérés et entretenus par ORES dans 200 communes wallonnes sur 262 au total. Votre gestionnaire de réseaux (GRD) dépend de votre lieu de consommation, vous ne pouvez donc pas le choisir.

Dans le contexte de la libéralisation, la Wallonie a mis en place une série d'obligations sociales de service public. Ces mesures visent notamment à éviter un endettement trop important des ménages. La pose des **compteurs avec fonction de prépaiement** en fait partie.

Lorsqu'un client est déclaré en défaut de paiement par son fournisseur (après facture, rappel et mise en demeure), ce dernier demande à ORES le placement d'un compteur avec fonction de prépaiement chez le client.

L'installation de ce compteur à votre domicile ne signifie pas que le contrat de fourniture est rompu entre vous et votre fournisseur. En fait, lorsque vous rechargez votre compte, le montant que vous payez est transféré vers votre fournisseur.

Chaque chargement que vous effectuez est considéré comme un **acompte** qui sera déduit de votre **facture annuelle** ou votre de facture de clôture (en cas de déménagement ou de changement de fournisseur). Sur cette facture, votre fournisseur appliquera le tarif correspondant aux conditions du contrat que vous avez conclu avec lui et il en déduira les chargements déjà versés.

Si au terme de votre contrat avec votre fournisseur, vous souhaitez en changer, pas de problème. Le changement ne modifie ni les modalités de chargement de votre compte, ni le fonctionnement de votre compteur. Bref, avec le compteur avec fonction de prépaiement, vous continuez à profiter des avantages du marché libéralisé comme tout autre consommateur.

## Cas particulier

Si vous bénéficiez d'une mesure de protection sociale (client protégé) et êtes alimenté par un compteur avec fonction de prépaiement, le système s'applique de la manière suivante :

- 1 Votre fournisseur d'électricité est votre gestionnaire de réseau de distribution. Vous êtes donc client d'ORES et vous vous adressez à nos services.
- 2 Les tarifs sociaux sont appliqués à vos consommations.
- 3 Les modalités de paiement, de chargement et de facturation sont identiques à celles des autres clients.
- 4 Vous pouvez bénéficier de la fourniture minimale garantie (limiteur de puissance) à la demande exclusive de votre CPAS.

## 4 Un compteur avec fonction de prépaiement vient d'être installé chez vous. Que faire ?



### AVEC LE COMPTEUR À BUDGET

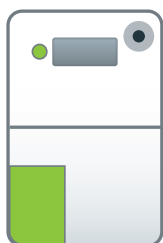
Lors de l'installation ou de l'activation d'un compteur à budget, une réserve de consommation de 150 kWh est programmée d'office. Celle-ci vous permettra de consommer durant environ 6 jours.

Votre carte sera envoyée par la poste, vous devriez la recevoir dans les 3 jours ouvrables qui suivent la pose du compteur.

Néanmoins, si par accident, vous n'avez pas reçu votre carte de chargement dans les 4 jours ouvrables, nous vous invitons à vous présenter dans le bureau d'accueil ORES de votre choix.



**ATTENTION** : n'attendez pas d'avoir épuisé la réserve initiale pour prendre possession de votre carte et procéder à son chargement, faute de quoi votre alimentation en électricité sera automatiquement interrompue.



### AVEC LE COMPTEUR INTELLIGENT

Lorsqu'un compteur intelligent est installé chez vous, un crédit de départ de 20 € est mis à votre disposition, il vous permet une utilisation immédiate de l'énergie.

Pour recharger votre compteur, vous pouvez accéder à un espace de gestion des prépaiements en ligne. Si vous ne disposez pas d'internet, un point de rechargement tels que les bureaux ORES, certains CPAS et quelques commerces accueillent les clients qui se seront, au préalable, munis des 13 derniers chiffres de leur code EAN pour effectuer les virements versés automatiquement sur votre compteur.



**ATTENTION** : une fois ce crédit de départ épuisé, vous ne bénéficierez plus d'énergie. Ne tardez donc pas à réaliser votre premier rechargement. Après celui-ci, 1 € sera prélevé chaque jour pendant 20 jours (en plus de votre consommation habituelle) pour rembourser l'utilisation du crédit de départ.

## Où trouver les bureaux d'accueil d'ORES ?



La liste des bureaux d'accueil ORES et des points de rechargement est disponible sur [www.ores.be](http://www.ores.be), à la rubrique « **Mon compteur avec fonction de prépaiement** ».

Dans la rubrique « **Contact** », partie « **J'ai une question** », vous pouvez consulter directement les adresses et heures d'ouverture de nos différents bureaux.

Ces renseignements pourront vous être également communiqués sur simple appel téléphonique, au **078/15.78.01** (choix 2).

## 5 Comment recharger mon compteur avec fonction de prépaiement ?



### RECHARGER MON COMPTEUR À BUDGET

**IMPORTANT :** avant de recharger la carte, vous devez toujours la passer dans le lecteur de votre compteur et vérifier l'affichage du chiffre 9 dans le petit carré à gauche de l'écran jusqu'à l'audition de 2 bips. Cette opération est indispensable pour que le système mette à jour toutes les données. Ensuite, vous pouvez procéder au chargement.

#### 1. Via un point de rechargement

Afin de recharger votre carte, vous pouvez vous rendre chez de nombreux commerçants dont la liste est disponible sur [www.ores.be](http://www.ores.be) ou au CPAS de certaines communes. Vous y trouverez des terminaux de paiement par carte bancaire qui vous permettront de réaliser les opérations de rechargement en toute sécurité.

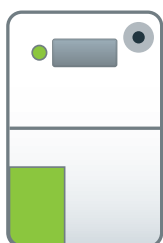
Vous le verrez, c'est facile et rapide.

Il suffit de vous munir de :

- votre carte bancaire Bancontact/Mister Cash ;
- la carte de votre compteur à budget électricité préalablement passée dans le compteur à budget ;
- votre **référence** de rechargement pour la carte de votre compteur à budget. Celle-ci figure sur votre carte et se compose des 13 derniers chiffres de votre code EAN.

#### 2. Via un virement postal

Dans ce cas, gardez le récépissé Bpost pour vous rendre dans un des bureaux d'accueil ORES.



### RECHARGER MON COMPTEUR INTELLIGENT

Plusieurs possibilités s'offrent à vous pour recharger votre compteur :

#### 1. Via le site internet [recharger.ores.be](http://recharger.ores.be).

Vous pouvez y consulter votre solde et effectuer vos paiements **24h/24 et 7j/7** sans devoir vous déplacer. Votre nom d'utilisateur et votre mot de passe pour accéder à votre espace de gestion des prépaiements vous sont envoyés préalablement par courrier ou par e-mail.

Suivez les instructions à l'écran, et utilisez votre carte Bancontact/Mister Cash comme moyen de paiement.

Le solde de votre compteur est aussi disponible dans cet espace.

#### 2. Via un point de rechargement.

Vous pouvez également recharger votre compteur en vous rendant chez un commerçant recensé dans nos points de rechargement, dans un bureau ORES ou auprès de certains CPAS. **Vous devez impérativement vous munir des 13 derniers chiffres du code EAN de l'énergie que vous souhaitez prépayer.** Le montant s'ajoute automatiquement sur votre compteur.

#### 3. Via un virement postal.

Dans ce cas, gardez le récépissé Bpost pour vous rendre dans un des bureaux d'accueil ORES.



**ATTENTION :** vérifiez les heures d'ouverture des points de rechargement et gardez toujours votre crédit de secours en réserve pour vous dépanner, le temps de recharger votre compteur !



## 6 Pour consommer de l'électricité.



### AVEC LE COMPTEUR À BUDGET

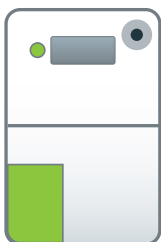
Une fois de retour chez vous avec votre carte rechargée, insérez-la dans le lecteur du module électronique du compteur. Respectez bien le sens de la flèche, en plaçant la face de la carte sur laquelle est imprimée la flèche vers la gauche.

Vous verrez alors apparaître à l'écran le chiffre 9 suivi de petits traits. Après quelques secondes, vous verrez s'afficher d'abord le montant que vous avez chargé sur votre carte et ensuite, le total de votre nouveau solde.

Une fois le transfert de crédit terminé, le compteur émet un double bip vous signalant que vous pouvez retirer la carte du lecteur. Conservez-la précieusement pour le prochain chargement. Le compteur affiche en permanence le solde dont vous disposez.



**ATTENTION** : si, après avoir inséré la carte, vous voyez s'afficher le chiffre 8 à gauche de l'écran, c'est que votre compteur n'accepte pas la carte ou que celle-ci n'est pas insérée correctement. La carte à puce est personnelle et liée à votre compteur : toute autre carte sera refusée.



### AVEC LE COMPTEUR INTELLIGENT

L'argent que vous avez chargé apparaît directement sur votre compteur. Ce qui vous permet de profiter instantanément de votre énergie. Vous pouvez consulter votre solde restant à tout moment en appuyant sur le bouton vert situé sur votre appareil. Notez bien que vos index sont communiqués chez ORES et que votre décompte se fait une fois par jour hors période de non-coupure.

## 7 Qu'est-ce que la période de non-déconnexion (non-coupure) ?

Les compteurs sont munis d'une fonction de non-coupure active le soir et la nuit (de 16h à 8h le lendemain matin) et le week-end (du vendredi 16h au lundi 8h). Durant cette période, si le solde de votre carte s'épuise, vous continuez à consommer et passez en solde négatif. Les montants consommés durant cette période doivent être remboursés via le chargement de votre compteur.

**REMARQUE** : les jours fériés en semaine ne sont pas considérés comme période de non-coupure ! Veillez à recharger suffisamment votre compteur pour bénéficier toujours de toutes les fonctionnalités.



## 8 Comment activer le crédit de secours ?



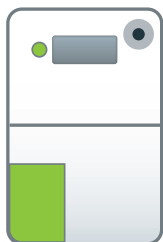
### AVEC LE COMPTEUR À BUDGET

Lorsque votre solde de crédit est presque épuisé, le compteur émet un signal sonore et affiche **un triangle clignotant** vous avertissant qu'il est grand temps de recharger votre carte. Faites-le sans tarder.

Si vous n'en avez pas la possibilité dans l'immédiat, vous pouvez activer un crédit de secours d'une valeur de 12 € en appuyant sur le bouton rouge du compteur. Vous éviterez ainsi que le courant ne soit coupé.

Si vous n'avez pas procédé à cette opération et que votre solde s'épuise totalement, l'alimentation électrique sera automatiquement coupée. Dans ce cas, vous avez encore la possibilité d'activer le crédit de secours, en appuyant sur le bouton rouge et en réarmant le disjoncteur.

Le triangle d'avertissement est toujours présent à l'écran, vous indiquant que vous êtes occupé à épuiser votre dernière réserve de consommation. **Procédez le plus rapidement possible au rechargement de votre carte.**



### AVEC LE COMPTEUR INTELLIGENT

Une fois que le solde disponible sur le compteur est épuisé, votre crédit de secours s'active automatiquement. Veillez à effectuer un rechargement dans les plus brefs délais. Sinon, votre compteur sera coupé une fois votre crédit de secours épuisé.

Si vous avez activé les notifications dans votre espace de gestion des prépaiements sur **recharger.ores.be**, vous serez averti par e-mail et/ou par sms lorsque votre crédit de secours sera activé.

Dès que le crédit est épuisé, le compteur se coupe automatiquement. Pour bénéficier à nouveau d'énergie, vous devrez effectuer un rechargement. Vous recevrez ensuite un message vous invitant à réactiver votre compteur en appuyant sur le bouton de commande vert.

Si vous avez accès au limiteur de puissance (activé uniquement à la demande du CPAS), vous continuerez à avoir de l'énergie mais en puissance limitée. La consommation ainsi que le crédit de secours utilisés constitueront des dettes à l'égard d'ORES qui devront être remboursés lors de vos prochains rechargements.

## 9 Le crédit de secours : une dette auprès de votre fournisseur

Bien évidemment, le crédit de secours représente une consommation. C'est en quelque sorte un prêt d'énergie. Dès qu'il est activé, le compteur enregistre une **dette** envers votre fournisseur. **Une dette que vous devrez naturellement rembourser.**

Après avoir rechargé votre compteur, le montant chargé servira d'abord au remboursement de votre dette. Une fois la dette intégralement remboursée, et dès que votre solde repasse en positif (0,50 €), le crédit de secours sera à nouveau disponible.



## 10 Vous projetez de vous installer dans un logement déjà équipé d'un compteur avec fonction de prépaiement. Que faire ?

D'abord, contactez votre fournisseur pour l'informer de votre choix :

- ➔ soit vous souhaitez pouvoir bénéficier de ce compteur et c'est le fournisseur de votre choix qui devra donner le signal à ORES de procéder à la réouverture du compteur à votre nom ;
- ➔ soit vous n'en avez pas l'utilité et vous souhaitez faire désactiver le compteur avec fonction de prépaiement. C'est votre fournisseur qui acceptera - ou non - votre demande, compte tenu de votre situation. Si cette demande est acceptée, le fournisseur prendra contact avec ORES pour faire désactiver la fonction de prépaiement sur votre compteur. Celui-ci fonctionnera alors comme un compteur standard.



**ATTENTION** : si vous détenez un compteur à budget, n'utilisez jamais la carte de l'occupant précédent au moment où vous emménagez dans un logement. En agissant ainsi, vous perturberiez les comptes de l'un et de l'autre. En matière de consommation d'électricité aussi, les bons comptes font les bons amis !

## 11 Vous quittez un logement équipé d'un compteur avec fonction de prépaiement. Que faire ?



Veillez avant toute chose à signaler suffisamment tôt votre départ, ainsi que votre nouvelle adresse, **à votre fournisseur**. Celui-ci fera le nécessaire pour établir la clôture de votre compte.

N'hésitez pas à lui faire part de votre souhait de continuer à être alimenté par un compteur avec fonction de prépaiement à votre nouvelle adresse.

En dernier ressort, si votre demande n'a pas été honorée par votre fournisseur, vous pouvez toujours demander la pose d'un compteur avec fonction de prépaiement au gestionnaire du réseau de distribution de votre nouvelle adresse. C'est alors ORES qui s'occupera d'avertir votre fournisseur, qui fera procéder au placement du compteur. Dans ce cas, si vous aviez un compteur avec fonction de prépaiement actif à votre ancienne adresse, la pose du compteur à fonction de prépaiement à la nouvelle adresse est gratuite.



**ATTENTION** : pour les détenteurs de compteurs à budget, il faudra penser, avant de quitter votre logement, à passer votre carte dans le

lecteur et de relever le ou les index de l'afficheur électronique. Ensuite, **restituez la carte de votre compteur à ORES**. Vous pouvez la déposer dans un bureau d'accueil ou la renvoyer au Service Clientèle ORES - Gestion des prépaiements, BP 10014, 6041 Gosselies. Cette carte n'est pas utilisable avec un autre compteur ou par un autre client.

## 12 Vous êtes équipé d'un compteur exclusif de nuit et un compteur avec fonction de prépaiement vient d'être installé chez vous. Que faire ?

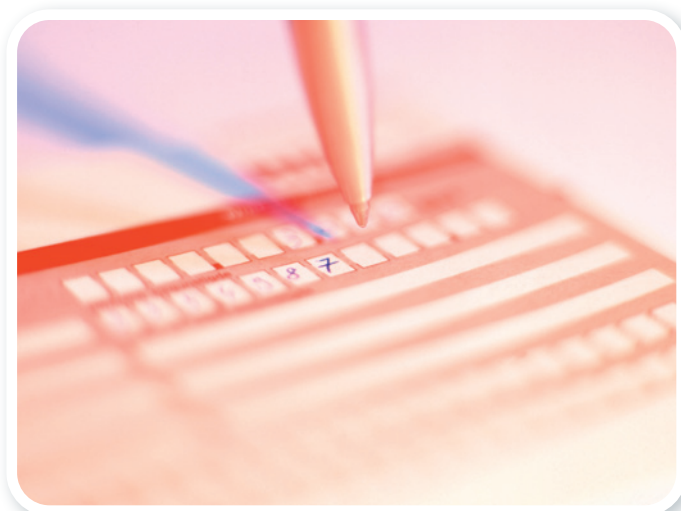
**Le compteur avec fonction de prépaiement remplace en fait le compteur normal alimentant les appareils standard. Votre système de chauffage à accumulation et/ou votre chauffe-eau électrique continueront quant à eux à fonctionner comme avant.** Cependant, lors du chargement de votre compteur, une charge complémentaire sera prélevée du montant rechargé pour couvrir vos consommations sur le circuit de nuit. Le prépaie-

ment couvrira ainsi l'ensemble de vos usages. La charge complémentaire est fixée par votre fournisseur et est prélevée hebdomadairement (de 3,5 € à 31 €). Ce prélèvement fera l'objet d'une régularisation par votre fournisseur lors de la facturation qui suit le relevé annuel des compteurs ; pour plus d'informations à ce sujet, prenez contact avec ORES.

## 13 Que coûte la pose d'un compteur avec fonction de prépaiement et comment les frais sont-ils réglés ?

| Pose à la demande de votre fournisseur d'énergie                                                                                                                                                                                                                    | En cas de déménagement                                                                                                                                                                                                                         | Pour contrôler votre consommation                                                                                                                                                                                                              | Autre raison                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Après rappel et mise en demeure du paiement de votre facture, ORES procédera à l'installation d'un compteur avec fonction de prépaiement chez vous. Que vous soyez alimenté par un fournisseur commercial ou par ORES, la pose de ce compteur est <b>gratuite</b> . | Si vous disposiez d'un compteur avec fonction de prépaiement dans votre ancienne habitation, que vous déménagez et souhaitez l'installation de ce compteur pour continuer à mieux contrôler votre consommation, la pose sera <b>gratuite</b> . | Si vous souhaitez la pose d'un compteur avec fonction de prépaiement pour mieux contrôler votre consommation, vous pouvez la demander via votre CPAS qui pourra intervenir auprès d'ORES afin de bénéficier de la <b>gratuité de la pose</b> . | Si vous souhaitez la pose d'un compteur avec fonction de prépaiement pour toute autre raison (ex. placement du compteur dans votre immeuble à kots), ORES procédera à son placement au <b>tarif en vigueur (&gt;500 €)</b> . |

## 14 Quel est le tarif appliqué par le compteur avec fonction de prépaiement ?



La gestion du système des compteurs avec fonction de prépaiement relève de la responsabilité des gestionnaires de réseau de distribution.

Afin de permettre une gestion souple et efficace, c'est le tarif maximum qui est appliqué (toutes taxes comprises). Ce tarif est réactualisé tous les six mois. Il peut donc y avoir une différence entre le prix de l'électricité figurant dans le contrat signé avec votre fournisseur et ce tarif.

**Rappelons que les sommes chargées constituent des acomptes et qu'une facture de régularisation sera toujours établie par votre fournisseur avec le tarif réel de la période concernée.**

Vous pouvez afficher le prix du kWh à l'écran du compteur quand vous le souhaitez (voir « Une mine d'informations disponibles », page 17).

## 15) Que faire si vous égarez la carte de votre compteur avec fonction de prépaiement ?



**En cas de perte ou de vol, prévenez immédiatement ORES.**

Une nouvelle carte sera mise à votre disposition rapidement. Si vous disposez de suffisamment de crédit sur votre compteur, la carte vous sera envoyée par la poste sur simple demande.

Passez toujours par ORES pour obtenir votre carte. N'achetez jamais une carte proposée par quelqu'un d'autre. Pour rappel, chaque carte est individuelle et liée à un compteur précis, qui rejettera toute autre carte.

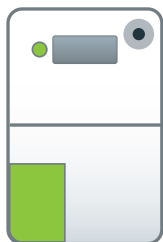
## 16) Qu'en est-il du relevé de compteur avec fonction de prépaiement ?



### AVEC LE COMPTEUR À BUDGET

Comme tout autre compteur, le compteur à budget doit faire l'objet d'un relevé annuel. Un releveur d'ORES passera chez vous, une fois tous les deux ans, pour procéder au relevé d'index. L'année où le releveur ne passe pas, vous recevrez un carton-réponse à compléter vous-même.

**En plus du compteur mécanique, veillez bien aussi à indiquer l'index (ou les index, en cas de compteur bihoraire ou compteur exclusif nuit) qui apparaît sur l'afficheur électronique du compteur.** Pour les visualiser, il vous suffit d'utiliser le bouton bleu. La marche à suivre est expliquée à la page 17 de ce document.



### AVEC LE COMPTEUR INTELLIGENT

Une fois par jour, votre compteur intelligent communique vos index de la veille à ORES. Votre relevé d'index annuel sera toujours effectué à la même période, automatiquement et à distance.

# PAS À PAS...

## Utilisation de votre **compteur à budget** en textes et images



1



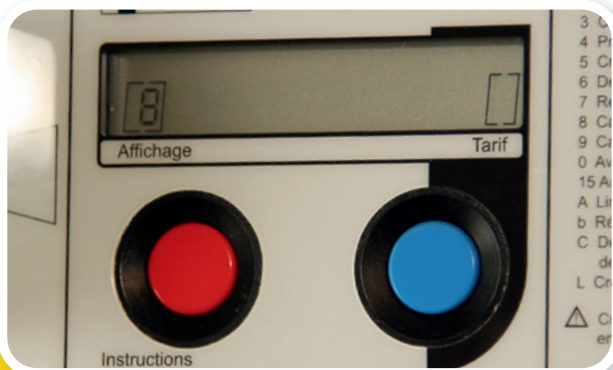
Pour recharger votre carte, vous pouvez vous rendre chez de nombreux commerçants disposant du système de rechargement ou dans certains CPAS.

Pour plus de détails, consultez notre [www.ores.be](http://www.ores.be).



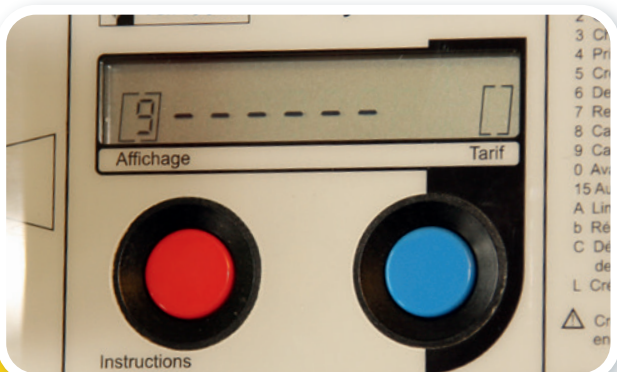
2

Une fois rentré chez vous, introduisez la carte rechargée dans le lecteur de votre compteur.



3

Affichage du chiffre 8 = carte mal insérée ou refusée. Frottez légèrement la puce et recommencez. En cas de problème, contactez ORES.



4

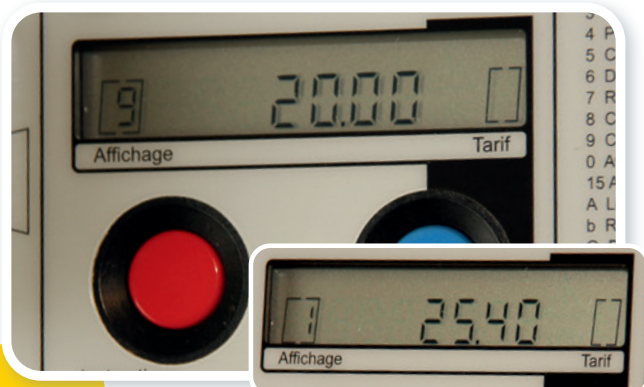
Affichage du chiffre 9 suivi de tirets = chargement en cours. Un double bip vous indique quand le chargement est terminé.



5

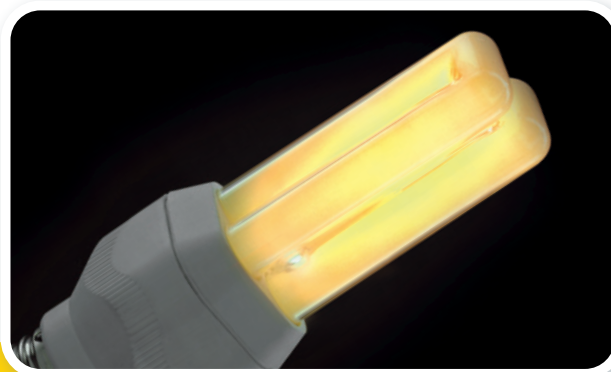
Vous pouvez alors retirer votre carte du lecteur. Rangez-la soigneusement.





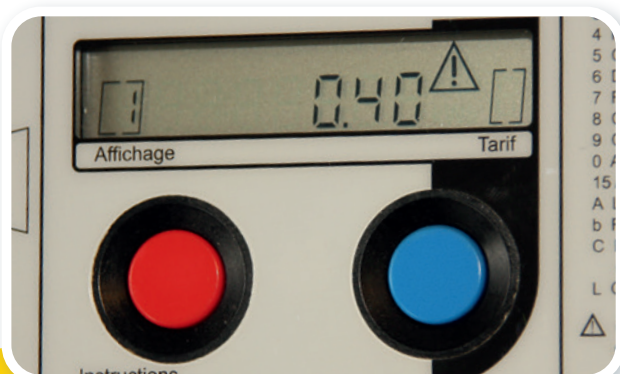
6

Vous verrez d'abord apparaître le montant chargé et ensuite le montant total dont vous disposez.



7

Tant que votre solde est suffisant, vous bénéficiez de la puissance maximale. Ce solde peut être consulté à tout moment.



8

Lorsque votre crédit est presque épuisé, le compteur émet un signal sonore. Un triangle clignotant s'affiche : il est temps de recharger votre carte. **Avant cela, n'oubliez surtout pas de l'insérer dans le lecteur du compteur afin d'actualiser les données qui s'y trouvent. Sans cette intervention, le système est programmé pour refuser tout rechargement.**



9

Si vous ne rechargez pas le compteur, le courant sera automatiquement coupé à l'épuisement de votre crédit. **Attention, le courant ne se coupe pas entre 16h00 et 8h00 du matin, ni durant le week-end, mais les consommations enregistrées durant ces périodes restent à votre charge.**



10

Lorsque le courant se coupe, vous pouvez activer le crédit de secours en appuyant sur le bouton rouge...



11

... et en réarmant le disjoncteur.



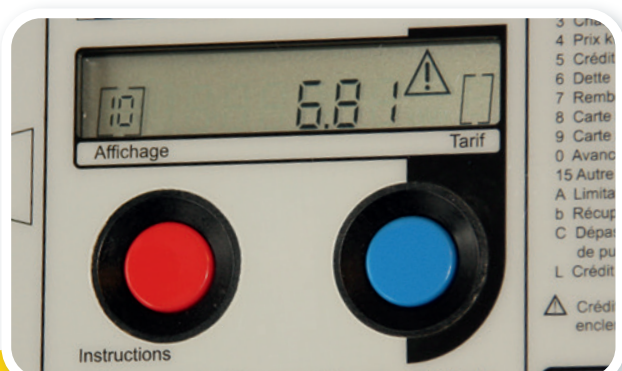
12

Le triangle devient fixe pour vous avertir que vous êtes en mode « crédit de secours ».



13

Vous verrez alors s'afficher deux montants : à côté du chiffre 1, ce qui vous reste à consommer sur le crédit de secours...



14

...et à côté du chiffre 10, le montant que vous allez devoir recharger (+0,01 € pour le gaz et 0,50 € pour l'électricité) pour apurer votre dette de consommation et pouvoir bénéficier à nouveau de la période de non-coupure ainsi que du crédit de secours.



15

Vous devez recharger d'urgence votre carte avant que le crédit de secours ne soit complètement épuisé. **Avant d'aller la recharger, n'oubliez pas d'insérer la carte dans le lecteur du compteur afin d'enregistrer toutes les données.**

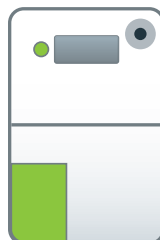


# PAS À PAS...

## Utilisation de votre **compteur intelligent** en textes et images

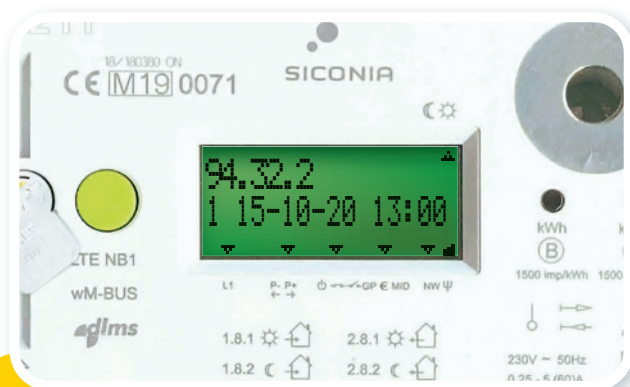


1



Pour recharger votre compteur intelligent, vous avez accès à un espace en ligne sécurisé de gestion des prépaiements.

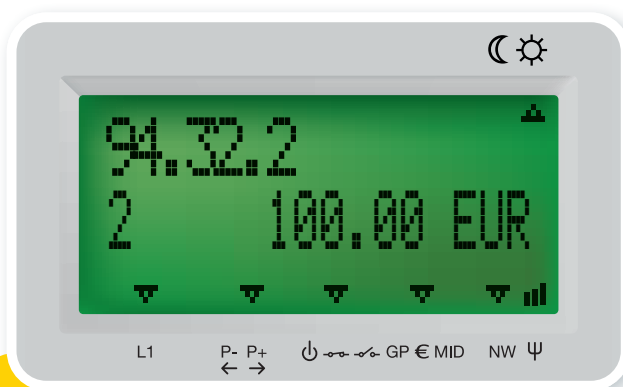
Vous pouvez toujours recharger votre compteur dans l'un de nos points de rechargement (bureau ORES, certains CPAS ou commerces partenaires). Munissez vous des 13 derniers chiffres de votre code EAN.



2

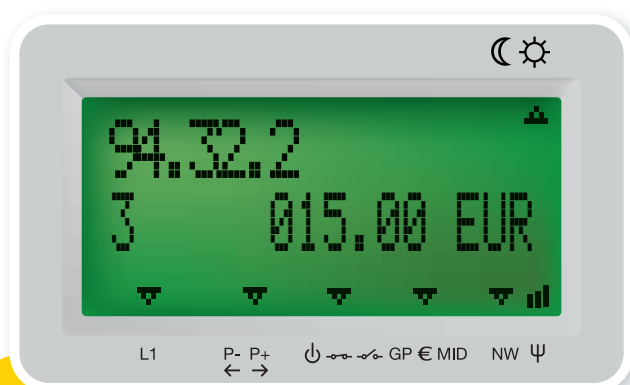
Le montant chargé apparaît instantanément sur votre compteur. Pour le consulter, appuyez plusieurs fois sur le bouton de commande verte jusqu'à ce que le code **94.32.2** apparaisse.

En dessous de ce code se trouve le chiffre **1** à côté duquel vous trouverez **la date et l'heure de la dernière mise à jour de votre solde**.



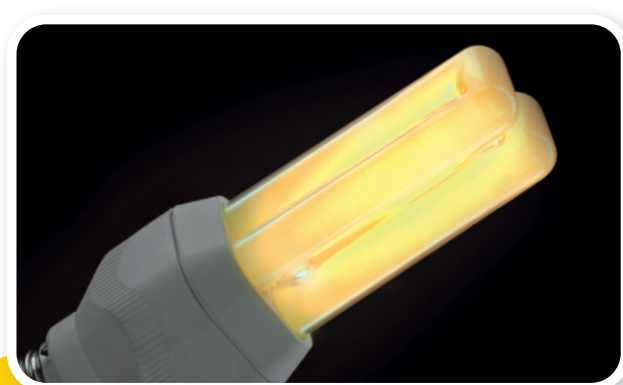
3

Appuyez une fois de plus sur le bouton, le chiffre **2** apparaît avec votre **solde disponible**.



4

Appuyez à nouveau et à côté du chiffre **3** se trouvera votre **crédit de secours**.



5

Tant que votre solde est suffisant, vous bénéficiez de la puissance maximale. Ce solde peut être consulté à tout moment.



6

Lorsque votre crédit est presque épuisé, si vous avez activé les notifications dans votre espace de gestion des prépaiements sur recharger.ores.be, vous recevez un e-mail et/ou un sms. Celui-ci vous prévient que le crédit de secours de votre compteur a été activé tel jour à tel heure. Veuillez à effectuer un rechargement dans les plus brefs délais. **Votre compteur sera coupé une fois votre crédit de secours épuisé.**

Le crédit de secours peut descendre jusque - 15 €.



7

Si vous ne rechargez pas le compteur, le courant sera automatiquement coupé à l'épuisement de votre crédit. **Attention, le courant ne se coupe pas entre 16h00 et 8h00 du matin, ni durant le week-end, mais les consommations enregistrées durant ces périodes restent à votre charge.**

# Une mine d'informations disponibles

Le bouton bleu ou vert vous permettent d'afficher de nombreuses informations utiles.

En voici le détail, dans l'ordre des sollicitations du bouton.



À quoi sert le bouton **bleu** de votre compteur ?



À quoi sert le bouton **vert** de votre compteur ?

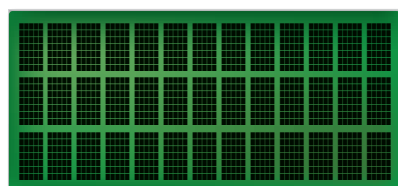
## 1 Première pression

Test de l'appareil : toutes les combinaisons de lettres et de chiffres possibles défilent à l'écran.



## Première pression

**Test d'écran LED.** Cet écran de test permet de vérifier que l'écran ne présente pas de pixels défectueux.

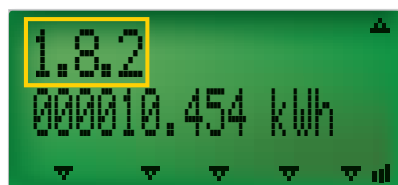


Ensuite, le passage d'un écran à l'autre s'effectue par appui court (2 secondes) sur le bouton.

**Code 1.8.1.** Total des kilowattheures (kWh) d'énergie consommée aux **heures pleines**.

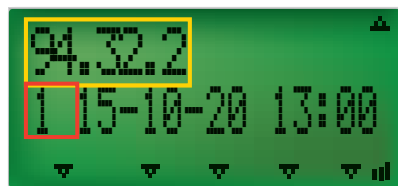


**Code 1.8.2.** Total des kWh d'énergie consommée aux **heures creuses**.



**Code 94.32.2 - suivi du chiffre 1.**

**Date de mise à jour des informations.** Permet de voir quand votre solde a été mis à jour.



## 2 Deuxième pression\*

Affichage de l'heure.



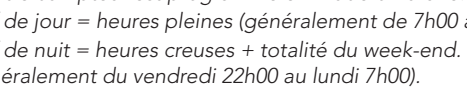
## 3 Troisième pression\*

Affichage de la date.



## 4 Quatrième pression

Affichage du montant total que vous avez chargé dans le compteur. Le système totalise en fait les différents montants de vos rechargements précédents.



## 5 Cinquième pression

Affichage des montants prélevés hebdomadairement, par exemple pour couvrir les consommations sur le compteur exclusif nuit.



\* Si votre compteur est programmé en mode bihoraire.  
Tarif de jour = heures pleines (généralement de 7h00 à 22h00).  
Tarif de nuit = heures creuses + totalité du week-end.  
(généralement du vendredi 22h00 au lundi 7h00).



À quoi sert le bouton **bleu** de votre compteur ?

### 6 Sixième pression

Affichage de votre consommation totale (index) exprimée en kilowattheures (kWh).

[ ] 2589 KWH [ ]

### 7 Septième pression

Affichage de votre consommation totale (index) au tarif de jour (en kWh).

[ ] 1482 KWH [1]

### 8 Huitième pression

Affichage de la valeur du kWh au tarif de jour (en euros).

[4] 0.1575 [1]

### 9 Neuvième pression\*

Affichage de votre consommation totale (index) au tarif de nuit (en kWh).

[ ] 1107 KWH [2]

### 10 Dixième pression\*

Affichage de la valeur du kWh au tarif de nuit (en euros).

[4] 0.0746 [2]

### 11 Onzième pression\*\*

Affichage du montant du crédit de secours dont vous disposez.

[5] 12.00 [ ]

\* Si votre compteur est programmé en mode bihoraire.  
 Tarif de jour = heures pleines (généralement de 7h00 à 22h00).  
 Tarif de nuit = heures creuses + totalité du week-end.  
 (généralement du vendredi 22h00 au lundi 7h00).

\*\* Si votre carte est insérée dans le compteur.



À quoi sert le bouton **vert** de votre compteur ?

Code 94.32.2 - suivi du chiffre 2.

Solde disponible à la date et l'heure affichées précédemment.

94.32.2  
2 100.00 EUR

Code 94.32.2 - suivi du chiffre 3.

Crédit de secours disponible.

94.32.2  
3 015.00 EUR

Code 17.0.0. Limite de puissance configurée.

17.0.0  
2.300 W



## AVEC LE COMPTEUR À BUDGET



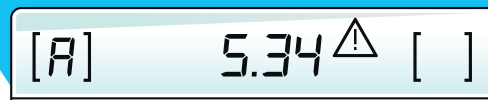
**ATTENTION** : Si vous avez activé le crédit de secours en appuyant sur le bouton rouge, le système affichera un triangle d'avertissement ainsi que le solde à disposition. Vous verrez apparaître en alternance le montant dû (votre dette), que vous devrez apurer pour que le compteur puisse à nouveau fonctionner en mode normal. Ce montant s'affiche lorsqu'apparaît le chiffre 10 à gauche de l'écran.

### Affichage alternatif



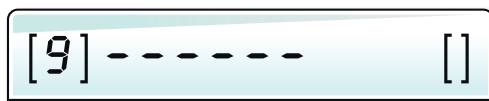
### Cas particulier

Si votre compteur à budget dispose d'un limiteur de puissance, la lettre A apparaît à la gauche de l'écran.



### Rechargement

Lorsque votre carte est correctement chargée et insérée dans le lecteur du compteur, vous verrez apparaître à la gauche de l'écran le chiffre 9, suivi de tirets défilants.



Ces tirets indiquent que le transfert de crédit entre votre carte et le compteur est en cours.

Une fois ce transfert terminé, vous verrez apparaître d'abord le montant qui a été chargé et ensuite le nouveau solde. Vous entendrez enfin un double « bip », vous indiquant que vous pouvez retirer votre carte du lecteur.

En cas de problèmes ou si le compteur n'accepte pas la carte, le système vous le signifiera en affichant le chiffre 8 à gauche de l'écran. Dans ce cas, prenez contact avec ORES.







Pour toute information complémentaire sur :

- les compteurs avec fonction de prépaiement
- le rechargement votre compteur
- les mesures de protection sociale



Consultez notre site internet  
**[www.ores.be](http://www.ores.be)**



Consultez la plateforme  
de prépaiement en ligne  
**[recharger.ores.be](http://recharger.ores.be)**



Prenez contact par téléphone

Numéro général ► **078/15.78.01** (touche 2)

Pour demander un dépannage ► **078/78.78.00**



ou par email  
**[clients@ores.be](mailto:clients@ores.be)**