








**Payer votre énergie à l'avance  
grâce au  
Compteur intelligent à fonction de prépaiement**

Rencontre avec les CPAS

# Agenda

-  Le compteur intelligent
-  Le prépaiement
-  Remplacement des compteurs à budget
-  Le plateforme de prépaiement - démonstration
-  Parcours Client



# Le compteur intelligent

---

# C'est quoi un compteur intelligent ?

Un compteur électronique qui permet de

**Mesurer, en kilowattheure (kWh), la quantité d'électricité consommée sur une période de temps définie**

**Afficher en permanence 4 index**, peu importe la présence d'une production d'énergie (par exemple, des panneaux photovoltaïques) et peu importe le choix tarifaire (simple tarif, bi-horaire, etc.)

**Transmettre des données de consommation**, comme vos index

**Un seul compteur** pour tous peu importe l'utilisation (bi-horaire, compteur à budget, etc.)

# Pourquoi installer des compteurs intelligents ?



## **Fournir les avantages suivants aux clients**

Une aide concrète à la gestion des consommations d'énergie des clients notamment grâce à la précision des données. Il permet également de nouveaux services comme le relevé de l'index de consommation à distance, un suivi régulier des consommations et le prépaiement à distance. D'autres services sont à l'étude.



## **Permettre la transition énergétique**

L'utilisation du réseau (mobilité, production décentralisée, etc.) change. Pour pouvoir continuer à garantir l'approvisionnement en énergie, il est nécessaire de moderniser les réseaux et d'investir dans les compteurs de nouvelle génération.



## **Se conformer aux différentes obligations légales imposant le placement de compteurs intelligents**

Directive européenne 2019/944 & Décret électricité du 19/07/2018



Comment fonctionne le compteur intelligent électrique ?

# Utilisation du compteur intelligent

---



# Comment fonctionne le compteur intelligent gaz naturel ?



Utilisation du compteur intelligent gaz naturel FR

# Le prépaiement

---





# L'énergie prépayée

Solution actuelle/ compteur à budget ou à carte



Le compteur est directement en mode prépaiement. Il est paramétré pour permettre 2-3 jours de consommation.

Le programme Talexus (commun à tous les gestionnaires de réseau comme ORES) permet la gestion des clients en situation de prépaiement ayant un compteur « à carte » ou appelé également « à budget ».



Solutions de rechargements :

- Solution « ATOS » (terminal bancaire)
- Borne de paiement ORES appelée « Xenta »
- Virement postal



Chargement Manuel

Deux opérations pour le client :

- Un paiement
- Un rechargement (la carte permet l'insertion de la somme dans le compteur)



Les paiements reçus sont reversés aux fournisseurs



Solde affiché sur le compteur en temps réel  
Alarme sur le compteur

## Situation du parc actuel

	Compteur à budget actif	Compteur à budget inactif	Total
Electricité	46 k	78 k	124 k
Gaz	19 k	23 k	42 k

Quelques chiffres (2019) :

- demande de pose : 87.830
- poses /activation : 17.169

# L'énergie prépayée

Solution future/ avec le compteur intelligent à fonction de prépaiement



Lorsque le compteur est posé, le prépaiement sera activé dès que celui-ci communique via l'espace de prépaiement Atrias (plateforme d'échange des données du marché de l'énergie en Belgique) . Un solde de départ (20€) est avancé pour permettre au client d'avoir entre 2 à 3 jours de consommation. Ce montant sera récupéré automatiquement auprès du client en prélevant de son solde 1€ par jour. L'espace permet la gestion du prépaiement comme la réception des consommations journalières et des rechargements, le calcul du solde et l'envoi des ordres.



Solutions de rechargement:

- Solution « ATOS » (terminal bancaire), borne de paiement ORES appelée « Xenta »
- Virement postal
- Paiement en ligne → nouveauté du système via les compteurs intelligents



Les paiements reçus sont reversés aux fournisseurs



Communication vers le client:

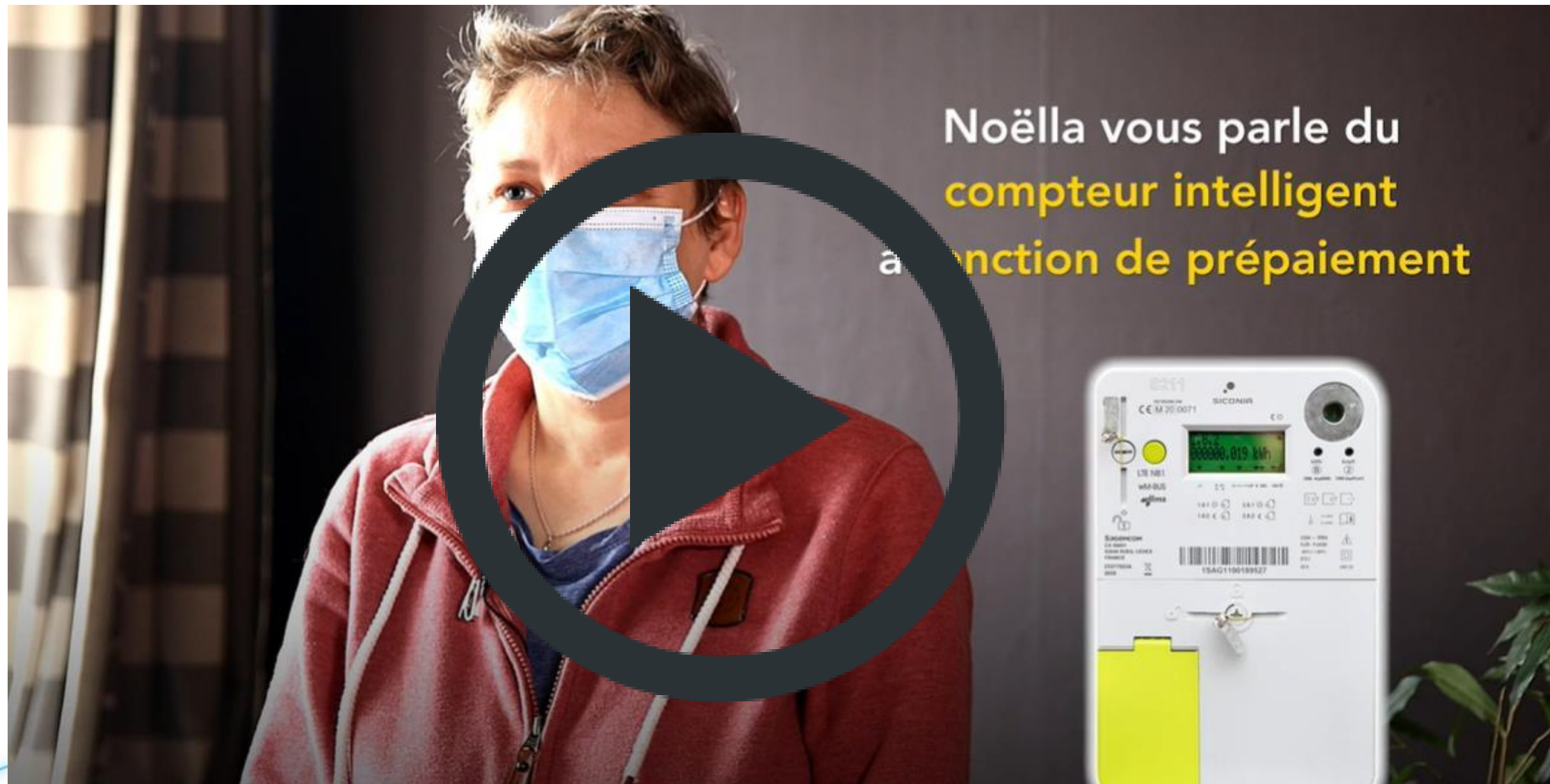
- Espace de prépaiement en ligne (solde, consommation journalière, etc)
- SMS et/ou e-mail (préventif si solde bas, enclenchement du crédit de secours, etc.)
- Ligne téléphonique gratuite
- € sur le compteur (1 x/jour)

# L'énergie prépayée

avec le compteur intelligent à fonction de prépaiement



## Une cliente témoigne



# Remplacement sur la région de Namur



# Remplacement des compteurs à budget

Planning 2020-2022



Décembre 2020

Juin 2021

Octobre 2021

Janvier 2022

Pilote sur Namur : remplacement des compteurs à budget actifs électricité et mixte

Pilote sur Namur : nouvelles demandes électricité

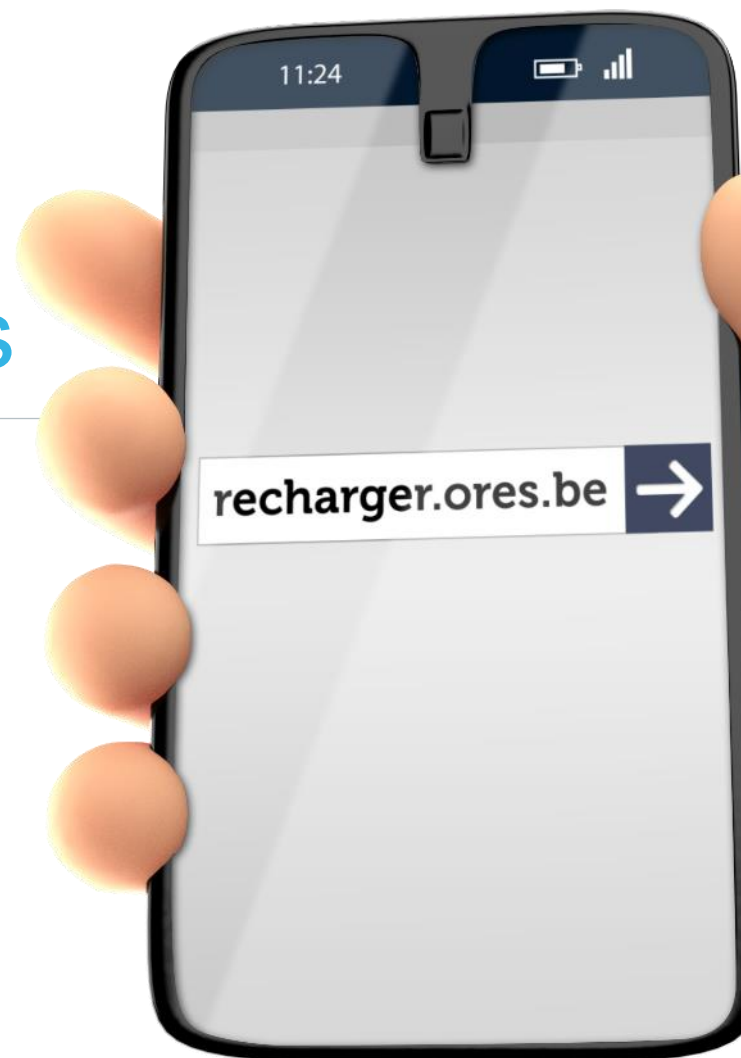
Généralisation des nouvelles demandes électricité sur toutes les régions

Généralisation des remplacements des compteurs à budget actifs sur toutes les régions

Nouvelles demandes gaz et remplacement des compteurs à budget actifs gaz (sans électricité)

# L'espace de gestion des préparations

---



# L'espace de gestion des prépaiements - fonctionnalités

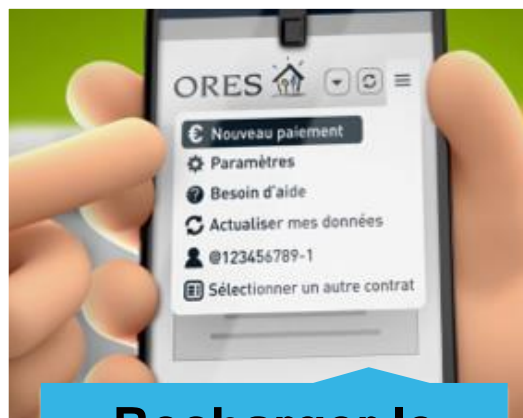
Disponible sur [recharger.ores.be](https://recharger.ores.be)



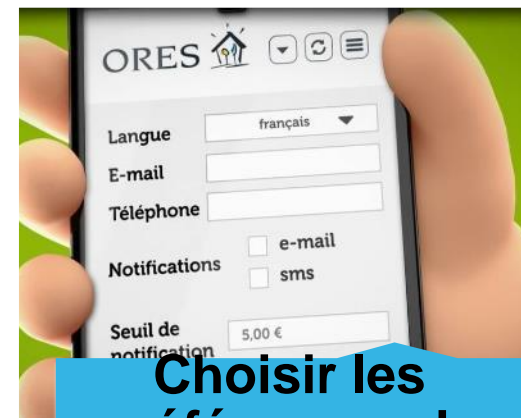
**Consulter le solde**



**Consulter les index de consommation**



**Recharger le compteur**




**Choisir les préférences de communication**

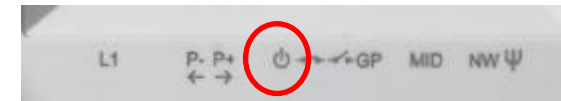


## Si le client n'a pas accès à internet:

Paiement par:

-  0800/92 424 numéro gratuit et accessible 24/7 pour connaître son solde
- Bureaux d'accueil ORES, commerçants participants et certains CPAS (prendre le code ean de l'énergie concernée).

Lors d'une **coupure pour solde insuffisant**. Il faut recharger son compteur ensuite une flèche clignotante va apparaître au dessus du symbole de l'interrupteur. Appuyer quelques secondes sur le bouton de commande et le courant revient.





# Parcours Client

---

# Parcours clients

## Lignes directrices

Afin de répondre au mieux aux besoins des clients, nous analysons les expériences clients utilisateurs des services ORES, ce que nous appelons le parcours client.

Dans un premier temps, des focus group, études de marché et enquêtes de satisfaction ont été réalisés auprès des clients qui utilisent la fonction de prépaiement.

Plusieurs exigences clients ont été mises en avant :



Affichage du solde disponible



Disponibilité de l'historique des rechargements



Effectuer des rechargements à distance



# 4 parcours client impactés

par l'arrivée du compteur intelligent à fonction de prépaiement

Mon compteur à budget est remplacé par un compteur intelligent à fonction de prépaiement (électricité et gaz)

Mon compteur « classique » est remplacé par un compteur intelligent à fonction de prépaiement (électricité)

Mon compteur intelligent est activé en fonction de prépaiement

Vivre avec mon compteur intelligent à fonction de prépaiement activée :

- Comment consulter mon solde
- Comment recharger mon compteur
- Mon espace de gestion des prépaiements

# Parcours « remplacement de compteur »

Avant la pose du compteur

**Remplacement du compteur à budget**

Prise de rendez-vous par courrier par ORES

**Remplacement du compteur « classique »**

Prise de rendez-vous par courrier/e-mail par ORES

Processus actuel adapté pour les deux technologies de compteurs

**Rappel de rendez-vous**

48 heures avant la pose: SMS de rappel

15 minutes avant la pose: appel ou SMS

# Parcours « remplacement de compteur »

à la pose du compteur

Démonstration du compteur effectuée par le technicien



Remise par le technicien du dépliant explicatif du compteur avec lettre d'accompagnement



Notification activation de la fonction communicante du compteur (sms, e-mail, courrier)



Espace de gestion des préparations: réception des login, mot de passe par courrier ou par e-mail



Appel téléphonique au client pour s'assurer que tout est en ordre pour lui  
(démarche réalisée pendant la durée du pilote)



Enquête de satisfaction (20 jours après placement)

# Dépliant « compteur intelligent électrique » (recto)

Quand LA FONCTION DE PRÉPAIEMENT EST ACTIVÉE, une flèche apparaît au dessus du symbole €.



## BOUTON DE COMMANDE

Vous pouvez accéder aux différentes informations disponibles (index, solde disponible, etc.) grâce au bouton de commande de couleur verte.

## SCELLÉS

Pour votre sécurité et l'intégrité de votre compteur, celui-ci est scellé. Il est interdit de manipuler/ briser ces scellés.

## Crédit de départ

- Si vous devez prépayer votre énergie pour la première fois, un crédit de départ remboursable de 20 € est mis à votre disposition. Il vous permet une utilisation immédiate de l'énergie. Si vous aviez déjà un compteur à budget, votre solde transféré sera augmenté pour atteindre le crédit de départ de 20 €.
- Cette avance de 20 € (ou de la différence entre votre solde et 20 €) est remboursable à raison d'1 € par jour qui sera prélevé en plus de votre consommation.
- **Ne tardez pas à faire un rechargement de votre compteur.**

## Pas d'électricité ?

- Si une **coupure d'électricité** survient sur le réseau de distribution, votre compteur fonctionnera automatiquement une fois la panne résolue par nos services. Vous pouvez retrouver toutes les informations concernant les pannes et coupures planifiées sur [info.ores.be/coupure](http://info.ores.be/coupure).
- En cas de **court-circuit ou de surcharge** de votre installation électrique, le disjoncteur, présent sur la face avant de votre coffret de comptage, coupe l'alimentation du compteur et de votre installation. Comme pour votre ancien compteur, une fois le problème réglé, vous pouvez le réarmer.
- Si  **votre solde et votre crédit de secours sont épuisés**, votre compteur sera également désactivé. Vous pourrez le réactiver, en appuyant sur le bouton de commande, après avoir effectué un rechargement supérieur à 0,5 €.

## Besoin d'aide ?

Pour toutes vos questions, consultez notre site [info.ores.be/prepaiement](http://info.ores.be/prepaiement) ou contactez-nous via notre service clientèle au

**078/15.78.01 (touche 2)**

du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 13h / *sauf les jours fériés.*



Editeur responsable : Hélène Senelle - 10/2020.



**FACILITER L'ÉNERGIE,  
FACILITER LA VIE**

**Le compteur intelligent avec  
fonction de prépaiement**



Pour répondre aux besoins du marché de l'énergie et aux exigences légales, ORES a installé un compteur électrique intelligent chez vous avec la fonction prépaiement activée.

Vous devez donc payer votre électricité avant de la consommer. Cela vous permet de gérer vos consommations et d'éviter les surprises lors de l'arrivée de votre facture de régularisation.

Vous trouverez toutes les informations sur son utilisation et les différentes fonctionnalités qui vous sont proposées dans cette brochure. Ce compteur communiqué en une fois vos index de la veille à ORES.

# Dépliant « compteur intelligent électrique » (verso)

## Comment recharger mon compteur ?

### En ligne, sur votre espace de gestion des prépaiements via [recharger.ores.be](http://recharger.ores.be)

Connectez-vous en utilisant votre nom d'utilisateur et votre mot de passe reçus par courrier ou e-mail.



Votre espace de gestion des prépaiements vous permet entre autres :

- de consulter votre solde ;
- d'effectuer vos paiements 24h/24 et 7j/7 sans devoir vous déplacer ;
- de recevoir des notifications personnalisées par e-mail ou par sms en fonction de vos préférences.

Il vous est toujours possible de vous rendre dans un point de rechargement. Munissez-vous des 13 derniers chiffres du code EAN pour l'énergie concernée (voir sur votre facture d'énergie) et rendez-vous dans un point de rechargement (commerces, bureaux d'accueil ORES ou certains CPAS). Pour trouver un point de rechargement, rendez-vous sur [info.ores.be/ou-recharger](http://info.ores.be/ou-recharger).

## Comment consulter les informations ?



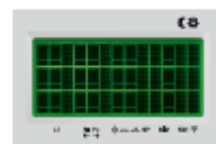
Sur votre espace de prépaiement en ligne via [recharger.ores.be](http://recharger.ores.be).



Par téléphone au le **0800/92.424** en vous munissant des 13 derniers chiffres du code EAN pour l'énergie concernée (voir sur votre facture d'énergie). Accessible gratuitement 7j/7 et 24h/24.



Sur le **compteur** en appuyant sur le bouton de commande, en faisant défiler les informations jusqu'à celles souhaitées. Les informations disponibles peuvent mettre un certain délai avant d'être actualisées.



> Cet écran de test permet de vérifier que l'écran ne présente pas de pixels défectueux.



> 1.8.1 - Total des kilowattheures (kWh) d'énergie consommée aux heures pleines.



> 1.8.2 - Total des kWh d'énergie consommée aux heures creuses.



> 94.32.2 / 1 - Date de mise à jour des informations. Permet de voir quand votre solde a été mis à jour.



> 94.32.2 / 2 - Solde disponible à la date et l'heure affichées précédemment.



> 94.32.2 / 3 - Crédit de secours disponible.



Pour plus de détails, consultez les vidéos « Consulter le solde de votre compteur intelligent » et « Recharger le solde de votre compteur intelligent » disponibles sur [info.ores.be/prépaiement](http://info.ores.be/prépaiement)





# Dépliant « compteur intelligent gaz naturel » (recto)







- BANDEAU DE COMMANDE**  
Vous pouvez accéder aux différentes informations disponibles (index, solde disponible, etc.) grâce au bandeau de commande.
- SCELLÉ**  
Pour votre sécurité et l'intégrité de votre compteur, celui-ci est scellé. Il est interdit de manipuler/briser ce scellé.
- SYMBOLE DU CLAPET**

## Crédit de départ

- Si vous devez prépayer votre énergie pour la première fois, un crédit de départ remboursable de 20 € est mis à votre disposition. Il vous permet une utilisation immédiate de l'énergie. Si vous aviez déjà un compteur à budget, la totalité de votre solde sera transférée sur votre nouveau compteur et sera augmentée pour atteindre le crédit de départ de 20 € (si nécessaire).
- Cette avance de 20 € (ou de la différence entre votre solde et 20 €) est remboursable à raison d'1 € par jour qui sera prélevé en plus de votre consommation.
- Ne tardez pas à faire un rechargement de votre compteur.**

## Pas de gaz naturel ?

- Si  **votre solde et votre crédit de secours sont épuisés**, votre compteur sera désactivé. Vous pourrez le réactiver, après avoir effectué un rechargement suffisant pour que votre solde soit de nouveau positif (solde de 0,50 € min.).
- Après  **une coupure**, vous devez réaliser un test d'étanchéité pour disposer à nouveau de gaz naturel.  **Découvrez cette procédure en vidéo via [info.ores.be/test-compteur](http://info.ores.be/test-compteur).**  
Le symbole de clapet fermé  en haut à gauche sur l'écran du compteur et une flèche clignotante ↓ indiquent que vous devez effectuer ce test. Assurez-vous que tous vos appareils fonctionnant au gaz naturel sont éteints et appuyez sur le bouton en-dessous de la flèche clignotante. Le test peut durer jusqu'à 10 minutes et il démarre lorsque ce symbole apparaît  7600.  
**Test réussi:** le symbole clapet ouvert s'affiche . Le gaz naturel est maintenant disponible. Vous pouvez utiliser le gaz naturel dans votre installation.  
**Échec du test :** le symbole avec un signe attention apparaît . La flèche clignotante réapparaît à l'écran après 6 minutes et vous pouvez recommencer le test. Si ce nouveau test échoue, contactez votre installateur gaz naturel.
- Si  **vous n'avez pas de gaz**  et qu'aucun symbole ou flèche clignotante n'est affiché sur l'écran, contactez-nous au **078/15.78.01**.

## Besoin d'aide ?



Pour toutes vos questions, consultez notre site [info.ores.be/prepaiement](http://info.ores.be/prepaiement) ou contactez-nous via notre service clientèle au **078/15.78.01 (touche 2)** du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 13h / sauf les jours fériés.

En cas d'odeur ou de fuite de gaz, contactez-nous au **0800/87.087**.

Editeur responsable : Hélène Senelle - 12/2020.



FACILITER L'ÉNERGIE,  
FACILITER LA VIE

Le compteur intelligent  
gaz naturel avec fonction  
de prépaiement



ORES a installé chez vous un compteur intelligent gaz naturel avec la fonction prépaiement activée. Ce compteur communique en une fois vos index de la veille à ORES.

Avec la fonction de prépaiement activée, vous devez payer votre gaz naturel avant de le consommer. Cela vous permet de gérer vos consommations et d'éviter les surprises lors de l'arrivée de votre facture de régularisation.

Vous trouverez toutes les informations sur son utilisation et ses différentes fonctionnalités dans cette brochure.

# Dépliant « compteur intelligent gaz naturel » (verso)

## Comment recharger mon compteur ?

### En ligne, sur votre espace de gestion des prépaiements via [recharger.ores.be](http://recharger.ores.be)

Connectez-vous en utilisant le nom d'utilisateur et le mot de passe reçus par courrier ou e-mail.



Votre espace de gestion des prépaiements vous permet entre autres :

- de consulter votre solde ;
- d'effectuer vos paiements 24h/24 et 7j/7 sans devoir vous déplacer ;
- de recevoir des notifications personnalisées par e-mail ou par sms en fonction de vos préférences.

Il est toujours possible de vous rendre dans un **point de rechargement**. Munissez-vous des 13 derniers chiffres du code EAN pour l'énergie concernée (voir sur votre facture d'énergie) et rendez-vous dans un point de rechargement (commerces, bureaux d'accueil ORES ou certains CPAS). Pour trouver un point de rechargement, rendez-vous sur [info.ores.be/ou-recharger](http://info.ores.be/ou-recharger).

## Comment consulter les informations ?



1 Sur votre espace de gestion des prépaiements en ligne via [recharger.ores.be](http://recharger.ores.be)



2 Par téléphone au **0800/92.424** en vous munissant des 13 derniers chiffres du code EAN pour l'énergie concernée (voir sur votre facture d'énergie). Accessible gratuitement 7j/7 et 24h/24.



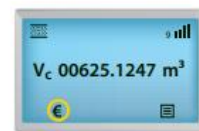
3 Sur le **compteur**, en appuyant sur le bouton du bandeau de commande situé sous le symbole €, et en appuyant ensuite sur le bouton se trouvant sous la flèche → jusqu'à trouver l'information souhaitée. Les informations disponibles peuvent mettre un certain délai avant d'être actualisées.



↳ Lorsque l'écran est en veille, il suffit d'appuyer sur n'importe quel bouton du **bandeau de commande** pour l'activer et accéder à l'écran d'accueil.



↳ Votre index de consommation est visible sur l'écran d'accueil.



↳ Appuyez sur le bouton situé sous le symbole € pour accéder au menu prépaiement.



↳ **94.32.2 / 1 - Date de mise à jour des informations.** Permet de voir quand votre solde a été mis à jour. Pressez le bouton situé sous la flèche → pour accéder à l'information suivante.



↳ **94.32.2 / 2 - Solde disponible** à la date et l'heure affichées précédemment.



↳ **94.32.2 / 3 - Crédit de secours** disponible. Appuyez sur le bouton situé sous le symbole m³ pour revenir à l'écran d'accueil.



Pour plus de détails, consultez les vidéos « Consulter le solde de votre compteur intelligent » et « Recharger le solde de votre compteur intelligent » disponibles sur [info.ores.be/prépaiement](http://info.ores.be/prépaiement)



# Crédit de départ

Il permet une utilisation immédiate de l'énergie => rechargez rapidement votre compteur intelligent électrique et gaz naturel



Si nouveau client en prépaiement : 20€



Si remplacement de compteur : transfère du solde existant. Si le solde est inférieur à 20€, ORES ajoute la différence pour arriver à 20€

Ce montant est remboursable à raison de 1€ par jour qui sera prélevé en plus de la consommation du client.

# Où trouver les informations sur le compteur intelligent à fonction de prépaiement ?

[Info.ores.be/prepaiement](http://Info.ores.be/prepaiement)



## LE COMPTEUR INTELLIGENT AVEC FONCTION DE PRÉPAIEMENT

Quand la fonction prépaiement de votre compteur intelligent est activée, vous payez votre électricité et/ou gaz naturel avant de consommer. Cela vous permet de gérer vos consommations et d'éviter les surprises lors de l'arrivée de votre facture de régularisation.

[FONCTIONNEMENT >](#)

# Vivre avec mon compteur intelligent à fonction de prépaiement

autres canaux d'informations

## Certains CPAS

- Informations
- Recharger son compteur

## Téléphone

- 0800/92.424  
Solde compteur
- 078/15.78.01  
Ligne générale  
ORES

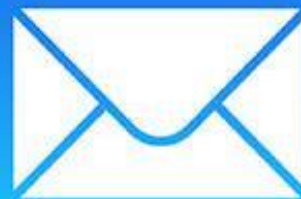
E-mail  
[clients@ores.be](mailto:clients@ores.be)

## Bureaux d'accueil ORES

- Informations
- Recharger son compteur

## Sur l'écran du compteur

- Solde compteur
- Crédit bas



# Vivre avec mon compteur intelligent à fonction de prépaiement

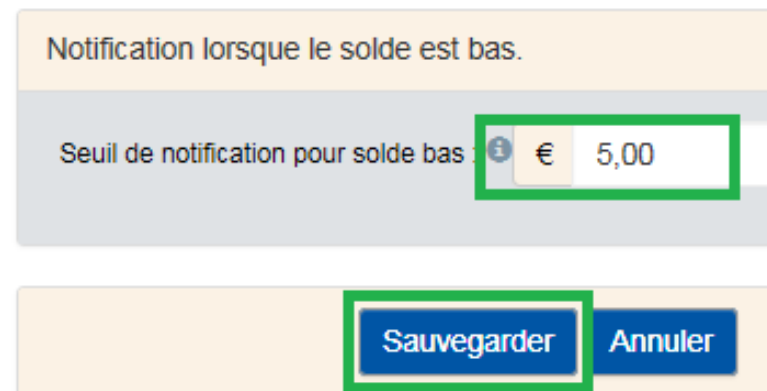
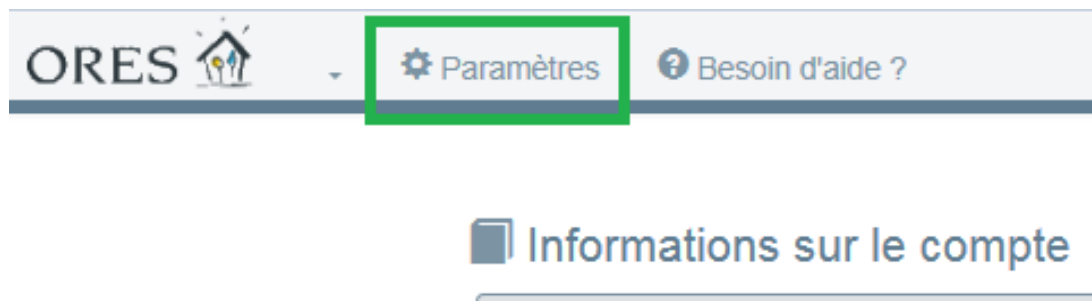
## Foire aux questions

- Qu'est-ce que le seuil de crédit bas?
- À quoi correspond le crédit de secours sur l'espace de gestion des prépaiements ?
- Où vais-je trouver mon solde ?
- Sur mon compteur à budget je pouvais voir l'évolution de mon solde en direct mais plus avec le compteur intelligent à fonction de prépaiement. Pourquoi ?
- Où puis-je recharger mon compteur intelligent à fonction de prépaiement ?
- Nouveau client sur place sans contrat et sans énergie. Que faire?



# Qu'est-ce que le seuil de crédit bas?

Par défaut il est à 5 euros. Le client peut le définir afin de l'aider dans la gestion de son budget. Arrivé au montant défini, l'espace de prépaiement envoie automatiquement une notification (mail et/ou sms) au client. Ce dernier est ainsi conscientisé au besoin de recharger avant d'arriver à 0 et au crédit de secours. Cette notification est juste informative, elle n'a rien de contraignant. Pour les clients non digitalisés : notifications par sms  
Le client peut modifier le solde de crédit bas via ses paramètres tout comme l'agent ORES.



# À quoi correspond le crédit de secours de l'espace de gestion des prépaiement?

Ce crédit est de 15 euros, en électricité comme en gaz.

Lorsque le crédit est épuisé (solde passe sous 0 euro), le crédit de secours s'enclenche automatiquement. L'espace de gestion des prépaiements envoie une notification (mail et/ou sms) pour avertir le client qu'il a entamé son crédit de secours.

## ACTIVATION DE VOTRE CRÉDIT DE SECOURS

Cher(e) Alexander Skarsgård,

Le **crédit de secours** de votre compteur gaz avec fonction de prépaiement a été activé le 12/10/20 à 11:58 car votre solde est épuisé. Veuillez à effectuer un rechargement dans les plus brefs délais. Votre compteur sera coupé une fois votre crédit de secours épuisé.

[Comment effectuer un rechargement et continuer à](#)

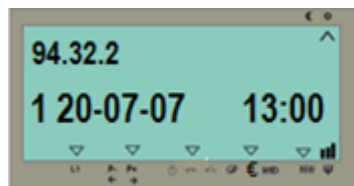
Si le crédit de secours est épuisé (solde à -15€) et que le compteur intelligent à fonction de prépaiement ne bénéficie pas d'un limiteur de puissance, le client sera privé d'énergie jusqu'au chargement de son compte (il est impératif de repasser au-dessus de 0,50€ pour pouvoir bénéficier à nouveau d'énergie). Dans le cas de coupure du compteur gaz, un test d'étanchéité est à réaliser.



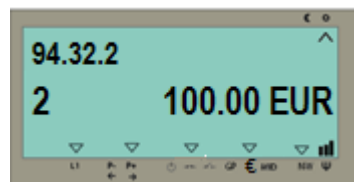
# Où vais-je trouver mon solde?

Le solde est visible sur votre compteur dès qu'il est activé en prépaiement en faisant défiler les écrans (appuyant sur le bouton vert). Il se compose de 3 écrans:

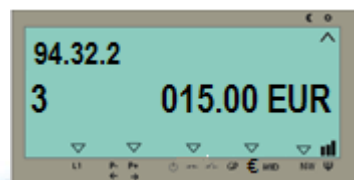
- Date et heure de la mise à jour du solde
- Solde principal (positif ou négatif)
- Crédit de secours



Date et heure de la dernière mise à jour du solde



Solde positif sur l'écran du compteur. Il est précédé d'un signe « - » si il est négatif



Ecran du crédit de secours sur le compteur

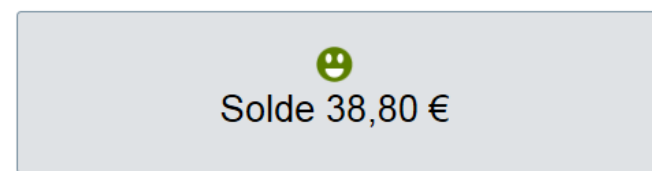
Renseigné dans la brochure client:

94.32.2 suivi de n°1	Date et heure de la dernière mise à jour du solde	Vous permet de voir si votre solde a été mis à jour récemment.	
94.32.2 suivi de n°2	Solde disponible	C'est ici que s'affiche le solde disponible à la date et heure affichées précédemment.	
94.32.2 suivi de n°3	Crédit de secours	Le crédit de secours disponible est affiché ici.	

# Où vais-je trouver mon solde?

Votre solde est également disponible sur votre espace de fonction de prépaiement, [recharger.ores.be](https://recharger.ores.be).

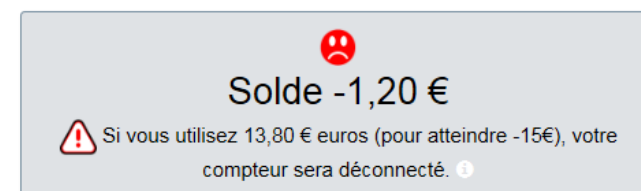
Informations sur le compte



Solde 38,80 €

Solde positif sur écran de l'espace de prépaiement

Informations sur le compte

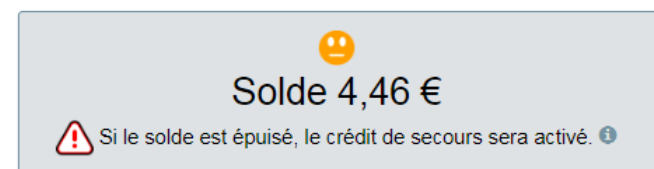


Solde -1,20 €

⚠ Si vous utilisez 13,80 € euros (pour atteindre -15€), votre compteur sera déconnecté. ⓘ

Solde négatif et crédit de secours activé sur écran de l'espace de prépaiement

Informations sur le compte

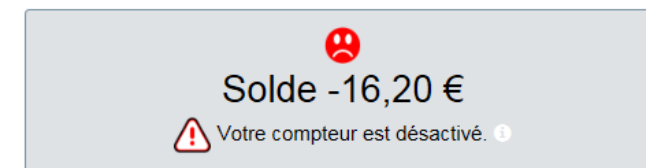


Solde 4,46 €

⚠ Si le solde est épuisé, le crédit de secours sera activé. ⓘ

Solde positif sur écran sur l'espace de prépaiement compris entre 4,99EUR et 0,01 EUR

Informations sur le compte



Solde -16,20 €

⚠ Votre compteur est désactivé. ⓘ

Solde négatif et crédit de secours épuisé, hors de la NDP, le compteur est coupé

Informations sur le compte



Solde -15,92 €

⚠ Votre compteur sera déconnecté. ⓘ

Solde négatif et crédit de secours épuisé durant la NDP, le compteur sera coupé

Vous pouvez également consulter votre solde en téléphonant à notre répondeur 0800/92.424 en introduisant les 13 derniers chiffres de l'EAN. Ce numéro est gratuit et disponible 24h/24 et 7 jours/7.

# Sur mon compteur à budget je pouvais voir l'évolution de mon solde en direct mais plus avec le compteur intelligent à fonction de prépaiement. Pourquoi ?

Sur le compteur à budget classique, le solde était calculé dans le compteur en permanence. Le compteur intelligent à fonction de prépaiement fonctionne d'une autre manière. Les données de consommation du client sont envoyées 1 x/jour sur le portail client, le solde du client est calculé sur base de cette consommation et d'un éventuel rechargement. Ce solde est renvoyé vers le compteur avec un certain décalage.

L'espace de prépaiement permet néanmoins au client de visualiser une estimation de son solde basée sur la moyenne de sa consommation des 7 derniers jours dans le B2C. Attention cette estimation ne prend pas en compte les heures (même consommation la nuit que la journée)



The screenshot shows the ORES client portal interface. At the top, there is a navigation bar with the ORES logo, a home icon, and links for 'Paramètres' and 'Besoin d'aide?'. On the right side of the bar, there are links for 'Actualiser mes données', 'Aidé par Ores', and 'FR'. Below the navigation bar, the breadcrumb trail reads 'Mon aperçu >> Mon historique >> Solde estimé'. The main content area features a box titled 'Solde estimé' containing a green smiley face icon, the text 'Solde estimé 19,83 €', and a disclaimer: 'Ce montant est théorique et calculé sur base de votre consommation des 7 derniers jours'.

# Où puis-je recharger mon compteur intelligent à fonction de prépaiement ?

Partout où vous pouviez [charger un compteur à budget classique](#) : dans certains CPAS, les bureaux d'accueil ORES et auprès d'un réseau de commerçants.

1. Introduire sa carte bancaire (cartes de crédit ne sont pas acceptées)
2. Introduire un montant compris entre 5,00€ et 250,00€
3. Introduire la référence = 13 derniers chiffres du code EAN
4. Introduire le code PIN
5. Attendre la confirmation

Via un virement postal.

1. Dans un bureau de poste, le client effectue un paiement en liquide pour qu'un virement soit fait sur le compte ORES. Sur le virement, la référence (=13 derniers chiffres du code EAN) doit être reprise en communication.
2. Avec le récépissé de Bpost, le client se rend au bureau d'accueil pour procéder au rechargement effectif de son compteur. Le bureau d'accueil contacte un agent pour ajuster la balance.

# Où puis-je recharger mon compteur intelligent à fonction de prépaiement?

NEW: en ligne via votre espace de prépaiement, [recharger.ores.be](https://recharger.ores.be), (votre nom d'utilisateur et votre mot de passe vous sont envoyés après l'activation de la fonction prépaiement de votre compteur intelligent) :



The screenshot shows the ORES user interface. At the top, there is a navigation bar with the ORES logo, a dropdown menu with 'Nouveau paiement' highlighted by an orange box and an arrow pointing to the number '1', and links for 'Paramètres' and 'Besoin d'aide?'. On the right side of the navigation bar, there are links for 'Actualiser mes données', a user ID '1200377171-2200443470-', and 'Sélectionner un autre contrat'. Below the navigation bar, there is a section titled 'Informations sur le compte'. On the left, a box displays 'Crédit actif 61,67 €' with a green smiley face icon. On the right, a box displays 'Le dernier paiement (5,00 €) a été effectué le 01-04-2020.' Below this, it shows 'Dettes antérieures cumulées : 15,00 €' and 'Plan de paiement : 5,00 € par jour'.

Pour tout problème de chargement, contacter ORES.

# Nouveau client sur place sans contrat et sans énergie. Que faire?

- Informer le client qu'il doit sans délai conclure un contrat à son nom chez un fournisseur d'énergie. Dès que le contrat sera effectif, la fonction prépaiement sera désactivée car il s'agit d'un nouveau client.
- Contacter le service de gestion des prépaiements pour que le solde de la balance soit ajusté à 20€ et qu'une dette de 20€ soit créée avec un remboursement de 1€/jour en plus de la consommation.