

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, 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 d'électricité ?

- Si une **coupure d'électricité** survient sur le réseau de distribution, votre compteur refunctionalera 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.
- **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, après avoir effectué un rechargement suffisant pour que votre solde soit de nouveau positif (solde de 0,50 € min.), en appuyant sur le bouton de commande.

Besoin d'aide ?

Pour toutes vos questions,
consultez notre site
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 : Héléne Senelle - 02/2022

ORES

FACILITER L'ÉNERGIE, FACILITER LA VIE

Le compteur communicant avec fonction de prépaiement



Pour répondre aux besoins du marché de l'énergie et aux exigences légales, ORES a installé un compteur électrique communicant chez vous avec la fonction prépaiement activée. Ce compteur communique en une fois vos index de la veille à ORES.

Vous devez 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.

Comment recharger mon compteur ?

En ligne, sur votre espace de gestion des prépaiements via 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.

Comment consulter les informations ?



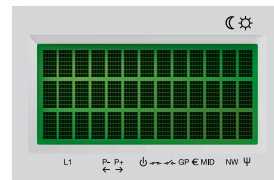
Sur votre espace de prépaiement en ligne via recharger.ores.be.



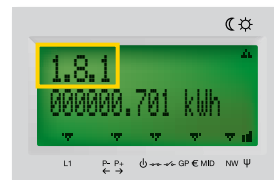
Par téléphone au **0800/92.424** en vous munissant des 13 derniers chiffres du code EAN pour l'énergie concernée (voir sur votre facture d'énergie). Accessible gratuitement 7j/7 et 24h/24.



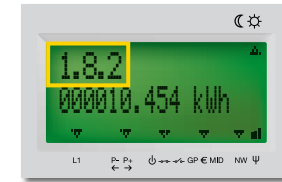
Sur le **compteur** en appuyant sur le bouton de commande, en faisant défiler les informations jusqu'à celles souhaitées. Les informations disponibles peuvent mettre un certain délai avant d'être actualisées.



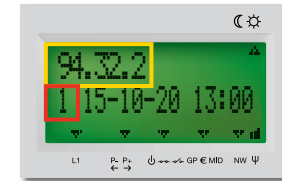
> Cet écran de test permet de vérifier que l'écran ne présente pas de pixels défectueux.



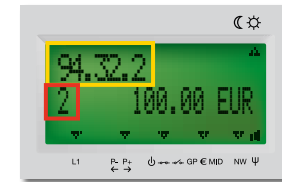
> **1.8.1** - Total des kilowattheures (kWh) d'énergie consommée aux **heures pleines**.



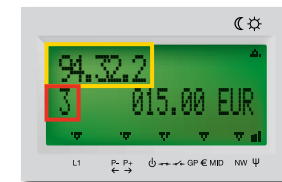
> **1.8.2** - Total des kWh d'énergie consommée aux **heures creuses**.



> **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 communicant » et « Recharger le solde de votre compteur communicant » disponibles sur info.ores.be/prépaiement