

ORES



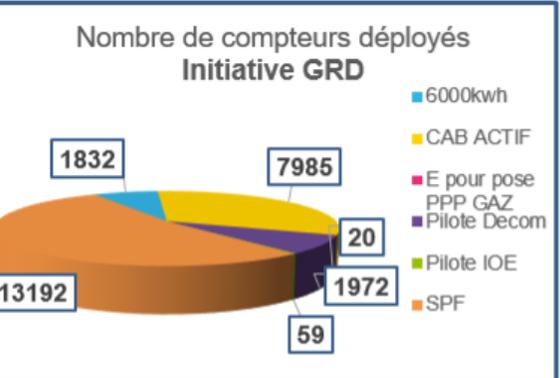
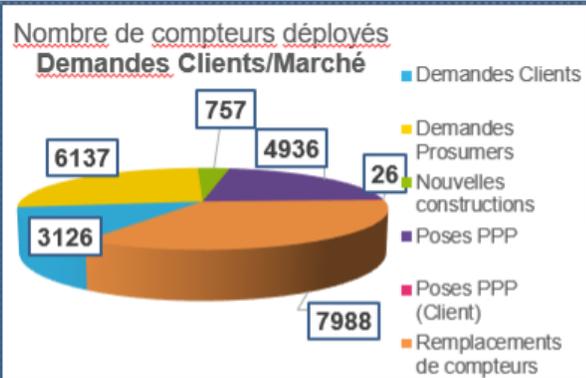
Faciliter l'énergie, faciliter la vie



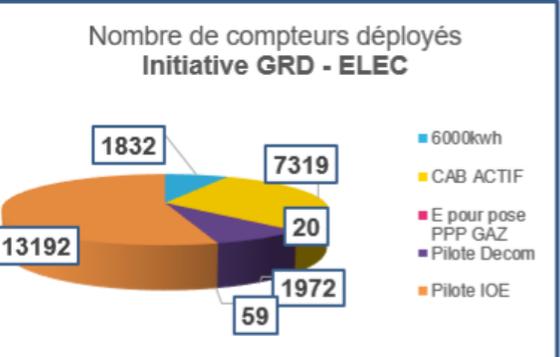
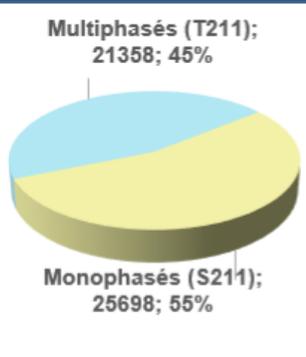
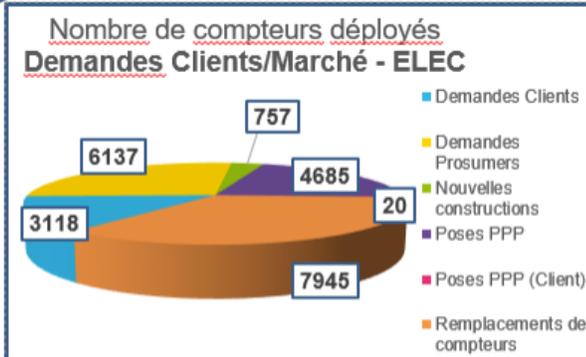
# Guide pratique du compteur à prépaiement

## Etat des lieux chez ORES (au 14/3)

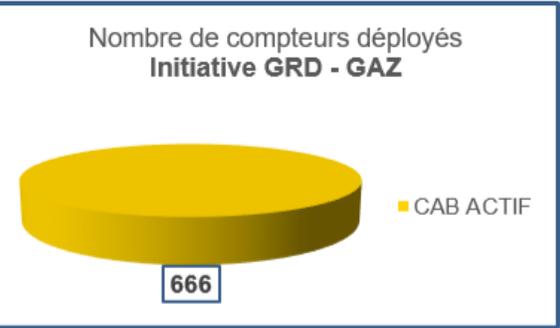
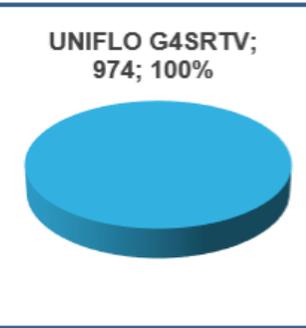
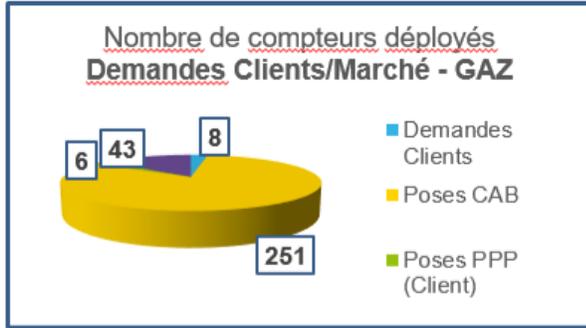
- 51601 compteurs smart posés
    - 49967 en électricité
    - 1634 en gaz
  - 13307 sont en prépaiement
- 



48030



47056



974



## Quand place-t-on un compteur à prépaiement chez vous ?

- À votre demande.
- Quand vous êtes en défaut de paiement
  - ➔ Votre fournisseur d'énergie demande à ORES le placement d'un compteur permettant le prépaiement.

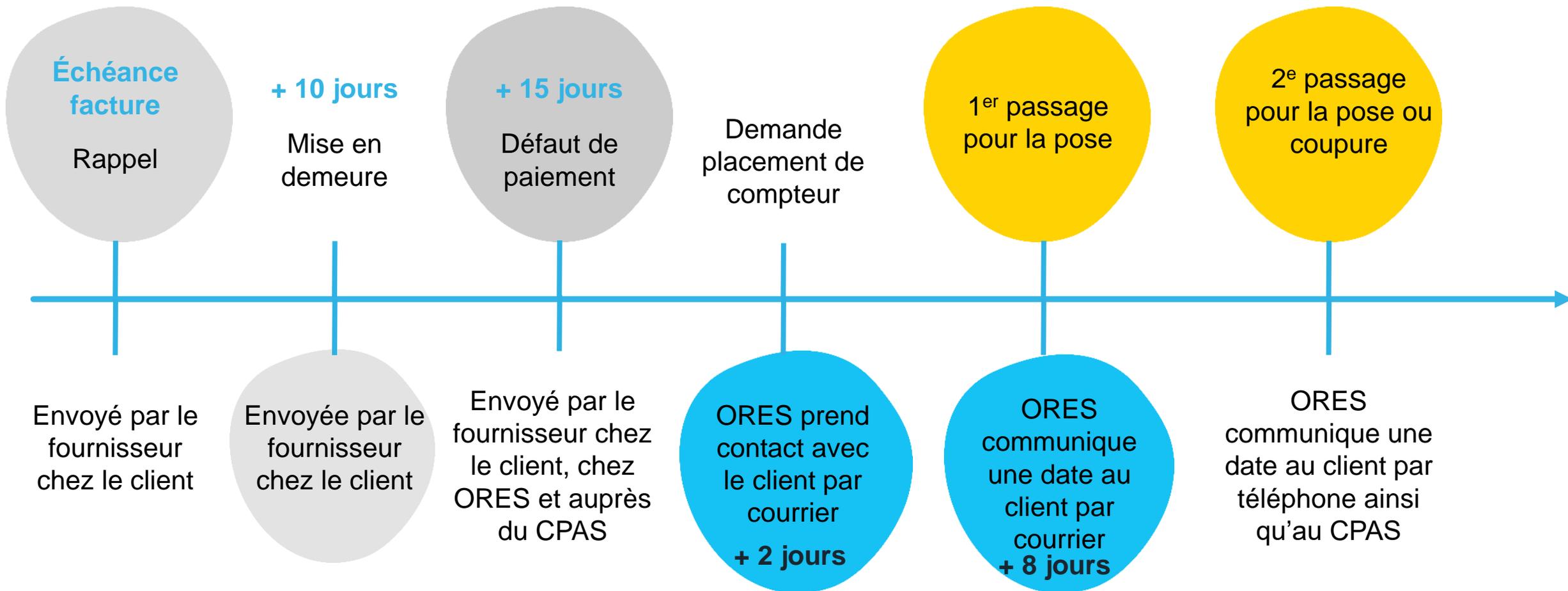
### À quoi ça sert?

Vous payez les montants de votre choix (min 5€ - max 250€) qui seront considérés comme un acompte.

Une fois par an, ils seront déduits de votre facture annuelle.

# Les étapes du placement du compteur à fonction de prépaiement

Quand le client est en défaut de paiement :



➔ À tout moment le scénario de pose du compteur à prépaiement peut être annulé.

# Quels sont les avantages du prépaiement ?



Meilleure maîtrise de votre budget.



Vous pouvez voir à tout moment ce que vous avez dépensé et le solde encore disponible sur votre compte ou sur l'espace de gestion des prépaiements en ligne.



Dès que votre crédit est épuisé, vous disposez d'un crédit de secours qui vous laisse le temps de recharger votre solde.



Ne plus accumuler d'arriérés de paiement.

# Vous êtes clients protégés ?

## Ce statut vous permet d'obtenir :

- Le **tarif social** si vous êtes client du fournisseur social.
- La **fourniture minimale** : plus de coupure, mais une limitation à 10 ampères (2200 watts) pendant 3 mois maximum.
- Le **secours hivernal en gaz** : prise en charge de 70% du prix du gaz du 1<sup>er</sup> novembre au 15 mars (suite à la validation de la commissions locale de l'énergie).



# Comment recharger mon compteur à prépaiement ?

Avec un compteur à budget



Avec un compteur communicant





# Le compteur communicant

---

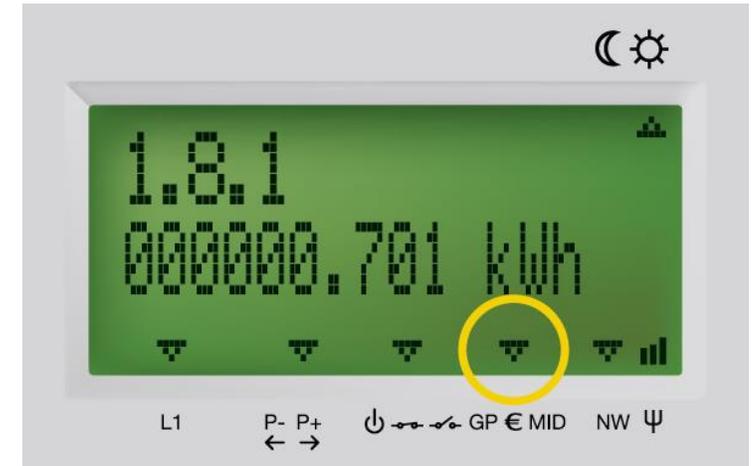
# Un compteur communicant électrique vient d'être installé chez vous

## La fonction de prépaiement est activée

- Une flèche apparaît au-dessus du symbole €.
- Appuyez sur le bouton vert pour connaître votre solde disponible, vos index etc...

## Crédit de départ

- Un solde de départ (20€) est avancé pour vous permettre d'avoir entre 2 à 3 jours de consommation.
- Ce montant sera récupéré automatiquement en prélevant de votre solde 1€ par jour.



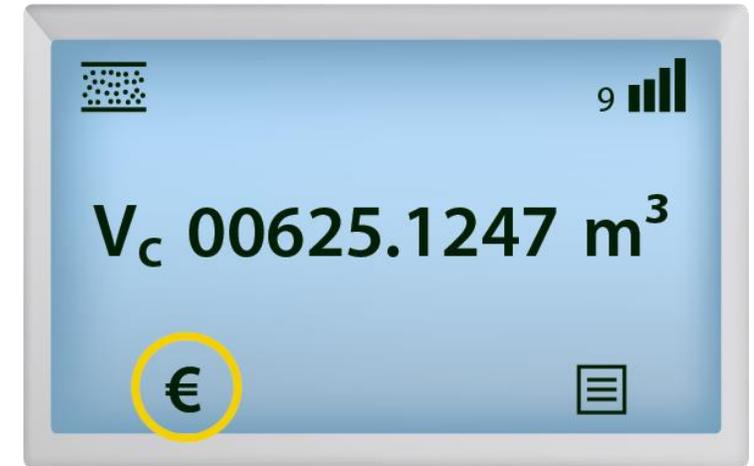
# Un compteur communicant gaz vient d'être installé chez VOUS

## La fonction de prépaiement est activée

- Le symbole € apparaît sur l'écran du compteur.
- Appuyez sur le bandeau de commande rouge pour connaître votre solde disponible, vos index etc...

## Crédit de départ

- Un solde de départ (20€) est avancé pour vous permettre d'avoir entre 2 à 3 jours de consommation.
- Ce montant sera récupéré automatiquement en prélevant de votre solde 1€ par jour.



# Comment recharger votre compteur ?

Via votre espace de gestion en ligne : [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 communicant.**

Un crédit de secours de 15€ s'enclenche automatiquement lorsque votre solde passe sous 0€ en électricité comme en gaz.

Si le crédit de secours est épuisé (solde à -15€), vous serez privé d'énergie jusqu'au chargement de votre compte.

## En rechargeant sur place



### **Vous pouvez vous rendre dans :**

- les bureaux d'accueil ORES;
- les commerçants participants;
- certains CPAS.

## Via un virement postal



Dans un bureau de poste, vous pouvez effectuer un paiement en liquide pour qu'un virement soit fait sur le compte ORES. Sur le virement, la référence (les 13 derniers chiffres du code EAN) doit être repris en communication.

Avec le récépissé de Bpost, rendez-vous au bureau d'accueil pour procéder au rechargement de votre compteur.

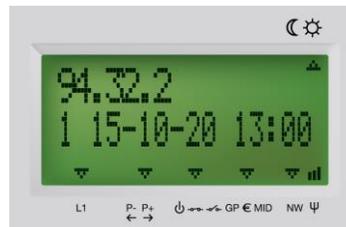
# Vous trouvez votre solde directement sur votre compteur

Sur votre compteur communicant électrique

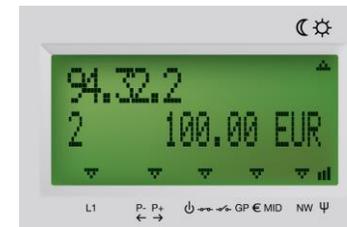


Le solde est visible sur votre compteur en appuyant sur le bouton vert.

Il se compose de 3 écrans :



Date et heure de la dernière mise à jour du solde.

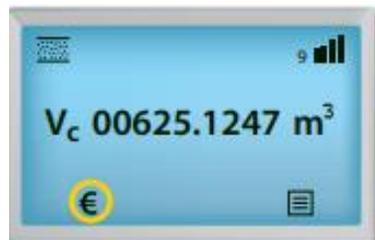


Votre solde.

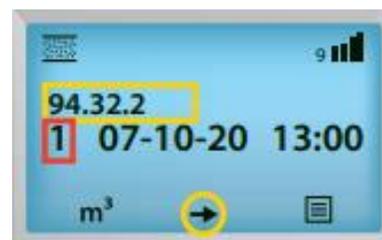


Écran du crédit de secours sur le compteur.

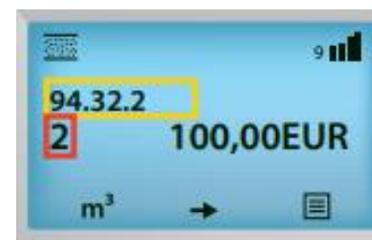
## Sur votre compteur communicant gaz



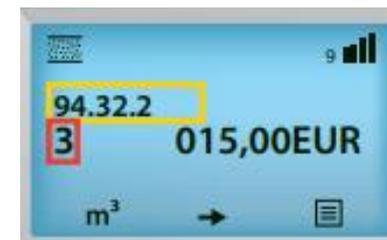
Appuyez sur le bouton situé sous le symbole € pour accéder au menu de prépaiement.



La date de mise à jour des informations s'affiche. Permet de voir quand votre solde a été mis à jour. Pressez le bouton situé sous la flèche pour accéder à l'information suivante.



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



Crédit de secours disponible. Appuyez sur le bouton situé sous le symbole m³ pour revenir à l'écran d'accueil.

# Vous trouvez aussi le solde

Sur votre espace de  
fonction de prépaiement :  
[recharger.ores.be](https://recharger.ores.be)

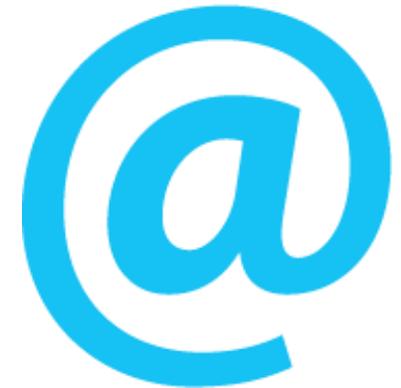


En téléphonant à notre  
répondeur **0800/92.424** en  
introduisant les 13 derniers  
chiffres de l'EAN.

Ce numéro est gratuit et  
disponible 24h/24 et 7  
jours/7.



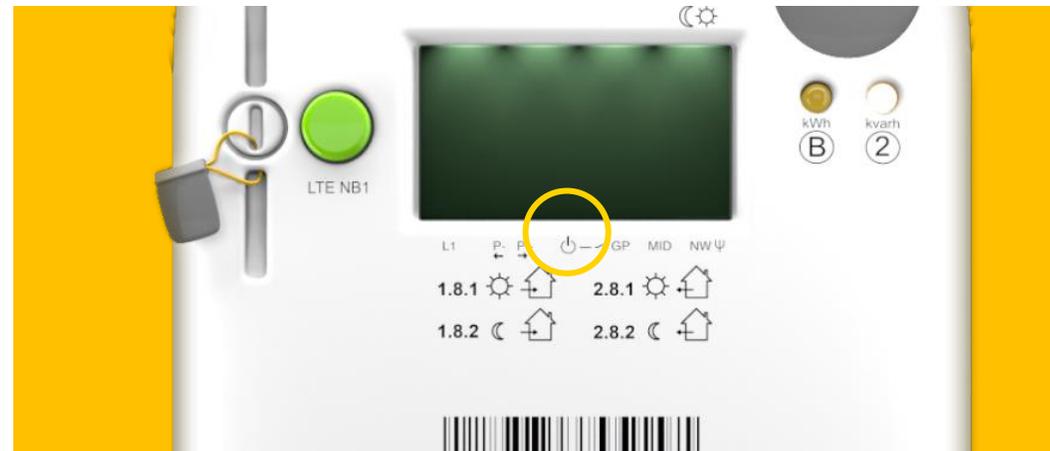
Par e-mail :  
[clients@ores.be](mailto:clients@ores.be)



# Pas d'électricité ?

## Lors d'une coupure pour solde insuffisant

- Rechargez votre compteur (repassez en positif avec un solde de 0,50 € min.).
- Une flèche clignotante va apparaître au-dessus du symbole de l'interrupteur.
- Appuyez quelques secondes sur le bouton de commande et le courant revient.



## En cas de coupure d'électricité

Votre compteur fonctionnera automatiquement une fois la panne résolue.

## En cas de court-circuit ou de surcharge

Le disjoncteur coupe l'alimentation du compteur et de votre installation. Comme pour votre ancien compteur, une fois le problème réglé vous pouvez le réarmer.

# Pas de gaz naturel ?

## Lors d'une coupure pour solde insuffisant

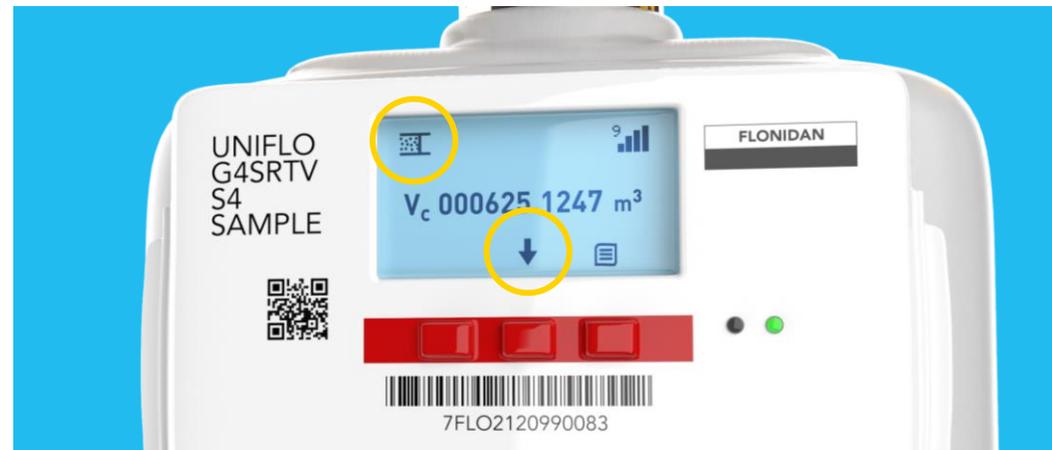
Si votre solde et votre crédit de secours sont épuisés, votre compteur sera désactivé. Vous pourrez le réactiver, après avoir effectué un rechargement suffisant pour que votre solde soit de nouveau positif (solde de 0,50 € min.).

## Après une coupure

Vous devez réaliser un test d'étanchéité pour disposer à nouveau de gaz naturel.

## Vous vous retrouvez sans gaz

Si vous n'avez pas de gaz et qu'aucun symbole ou flèche clignotante n'est affiché sur l'écran, contactez ORES au 078/15.78.01.



# Des vidéos pour vous aider !

Rendez-vous sur [info.ores.be/prépaiement](http://info.ores.be/prépaiement) ou cliquez sur les vidéos ci-dessous :

