

# Comment recharger mon compteur ?

## En ligne, sur votre espace de gestion des préparations 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 préparations 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 ?



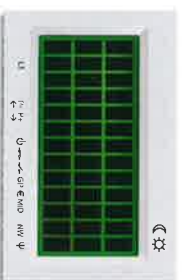
Sur votre espace de préparations en ligne via [recharger.ores.be](http://recharger.ores.be).



Par téléphone au **0300/92.424** 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.



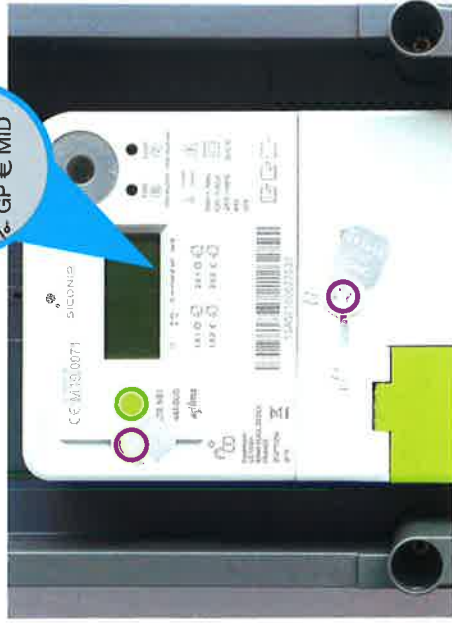
> **94.32.2 / 3** - Crédit de secours disponible.



**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)



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 **coupeure 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/coupeure](http://info.ores.be/coupeure).
- **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](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.*

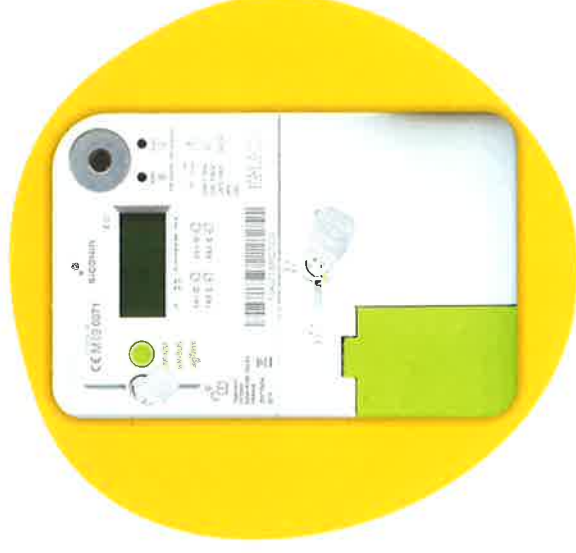


Éditeur responsable : Héléne Senelle - 10/2020.



# 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. 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.