

Payer votre énergie avant de la consommer

Votre compteur à prépaiement :
fonctionnement, conseils et astuces



Le compteur avec fonction de prépaiement en pratique

1. Introduction	3
2. Les avantages des compteurs	3
3. Marché libéralisé : les fournisseurs, ORES et les autres gestionnaires de réseaux de distribution	4
4. Un compteur avec fonction de prépaiement vient d'être installé chez vous. Que faire ?	5
5. Comment recharger un compteur avec fonction de prépaiement ?	5
6. Pour consommer de l'énergie	7
7. Qu'est-ce que la période de non-déconnexion (non-coupure) ?	7
8. Comment activer le crédit de secours et que faire en cas de coupure ? ..	7
9. Le crédit de secours : une dette auprès de votre fournisseur	8
10. Vous projetez de vous installer dans un logement déjà équipé d'un compteur avec fonction de prépaiement. Que faire ?	8
11. Vous quittez un logement équipé d'un compteur avec fonction de prépaiement. Que faire ?	8
12. Votre installation nécessite un compteur exclusif de nuit (électricité) et un compteur avec fonction de prépaiement vient d'être installé chez vous. Que faire ? Comment cela fonctionne ?	9
13. Comment accéder au prépaiement ?	9
14. Quel est le tarif appliqué par le compteur avec fonction de prépaiement ?	9
15. Qu'en est-il du relevé de compteur avec fonction de prépaiement ?	10
16. Vous rencontrez des difficultés pour accéder à votre espace de gestion des prépaiements avec votre smartphone	10
17. Vous ne parvenez pas à effectuer votre paiement en ligne ?	10

PAS À PAS...

Utilisation de votre compteur communicant en textes et images	10
---	----

LE COMPTEUR AVEC FONCTION DE PRÉPAIEMENT

1 Introduction

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

Les montants sont automatiquement sur votre espace de gestion de prépaiements 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 d'accueil ORES, les CPAS et chez certains commerçants.

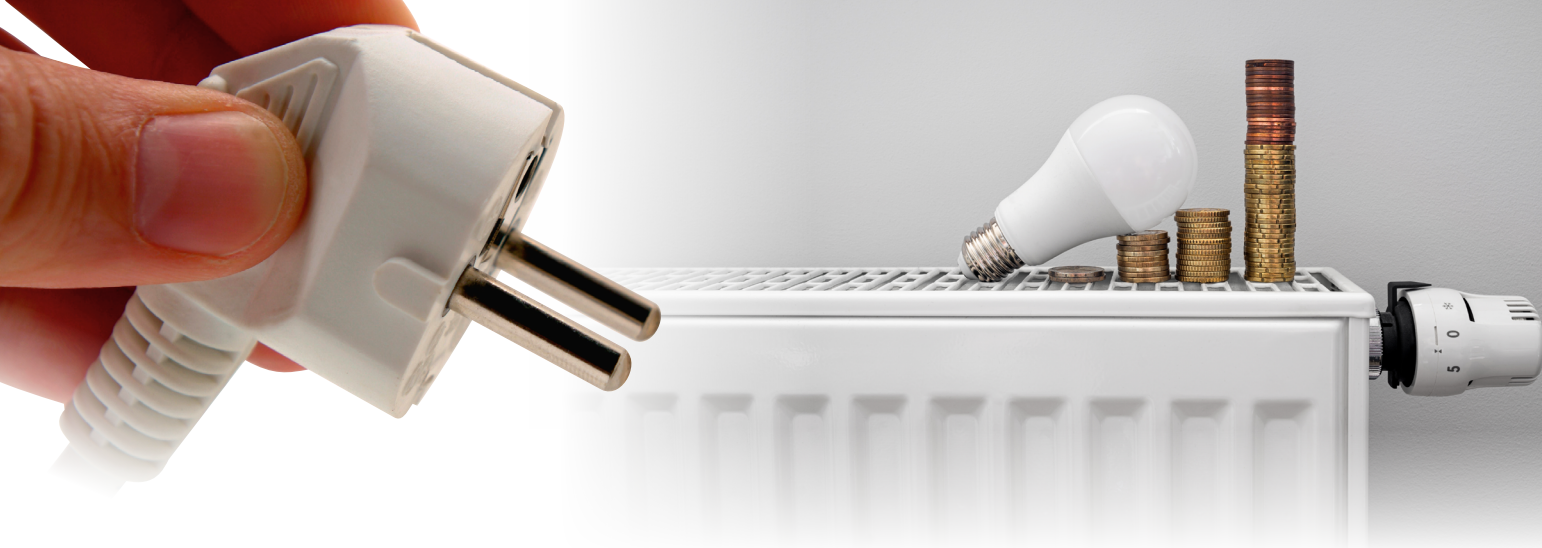
Une fois que le paiement est effectué, le crédit s'ajoute automatiquement sur votre espace de gestion de prépaiements.

Vous pouvez consulter le solde de la veille à tout moment via le bouton de commande 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

- ✓ 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.
- ✓ Vous avez la possibilité de recharger à distance, sans devoir vous déplacer en vous connectant sur **recharger.ores.be**.
- ✓ 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**.
- ✓ Vous ne devez pas effectuer de calcul de conversion entre kilowattheures et euros. Le crédit dont vous disposez est affiché en permanence sur votre espace de gestion des prépaiements. Vous pouvez suivre son évolution et choisir quand vous voulez recharger votre compte.





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

Chaque client peut choisir librement son **fournisseur d'énergie**. Le fournisseur vend et facture l'énergie au client ; c'est avec lui que vous concluez un contrat.

L'électricité et le gaz que vous achetez transitent via les réseaux de distribution. Ces réseaux sont gérés et entretenus par ORES dans 198 communes wallonnes. 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 de votre 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 vous décidez de changer de fournisseur d'énergie à la fin de votre contrat, cela ne changera pas les modalités de chargement de votre compte, ni le fonctionnement de votre compteur.

Cependant, si vous rencontrez un problème concernant le prépaiement, vous pouvez vous adresser directement à votre fournisseur.

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 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 Pour l'électricité, vous pouvez bénéficier de la fourniture minimale garantie (limiteur de puissance).

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

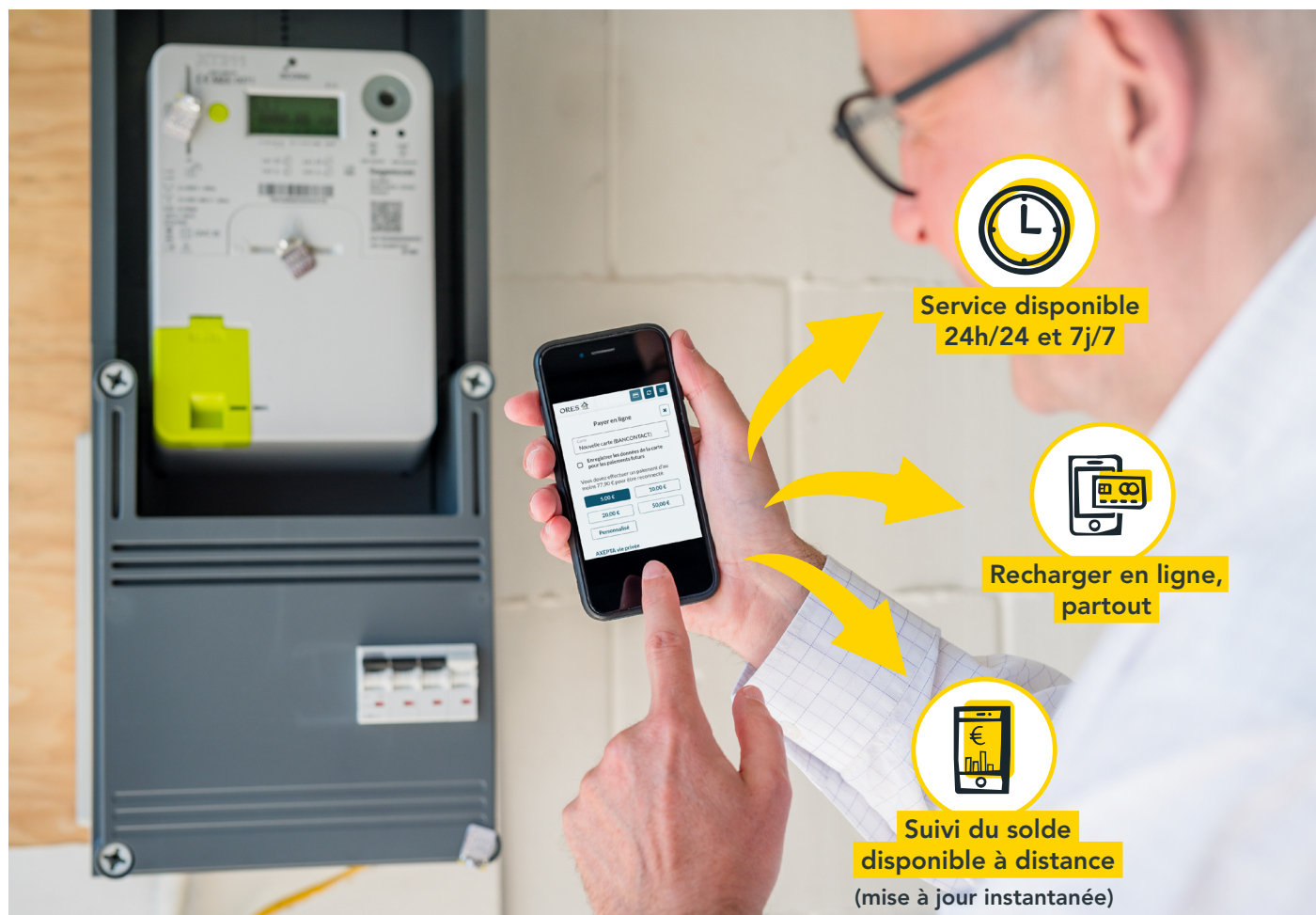
Lorsqu'un compteur communicant est installé chez vous, un crédit de départ de 20 € est mis à votre disposition. Il vous permet une utilisation immédiate de l'énergie. Une fois ce crédit de départ épuisé, vous ne bénéficierez plus d'énergie. Ne tardez donc pas à réaliser votre premier rechargement.

Notez que dès la création de votre compte, 1 € sera prélevé chaque jour pendant 20 jours (en plus de votre consommation habituelle) pour rembourser l'utilisation du crédit de départ.

5 Comment recharger un compteur avec fonction de prépaiement ?

1. Via le site internet 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/Visa débit comme moyen de paiement.



2. Via versement postal

- Il suffit de vous rendre dans un bureau de bpost et de demander, après paiement en liquide, l'exécution d'un virement vers le compte ORES **BE35 0004 4096 5737** (montant maximum de 250 €).
bpost vous réclamera des frais de 4,10 € pour cette opération.
- En communication du virement, indiquez toujours **votre numéro personnel** (Les 13 derniers chiffres du code EAN présent sur la facture pour l'énergie que vous souhaitez recharger). Cette communication est **OBLIGATOIRE** pour que votre paiement soit valide.
- Une fois l'opération terminée, **demandez votre récépissé bpost** (voir exemple ci-dessous) et rendez-vous dans un bureau d'accueil d'ORES pour procéder au rechargement effectif de votre compteur à prépaiement.



ATTENTION : Notez que le ticket de caisse que vous recevez de bpost **ne peut être** considéré en aucune manière comme preuve de paiement dans le cadre d'un rechargement de compteur à prépaiement. Seul le récépissé du versement constitue une preuve de paiement.

1000 T bis - Code EBP 250000002490

Versement postal sur compte de tiers (Récépissé)			
Bureau:	ARLON CENTRE	OMBELINE 52796490	
Numéro de document:	6461276529	01/06/2026 15:11:05	
Montant:	50,00 EUR	Tarif:	4,10 EUR
Numéro de compte:	000-4409657-37	BE35 0004 4096 5737	BPOTBEB1XXX
Nom du donneur d'ordre:			
Adresse:			
Dénomination du compte:	ORES ASSETS		
Adresse:	AVENUE JEAN MONNET 2 1348 LOUVAIN-LA-NEUVE		
Je confirme effectuer le présent versement postal en mon nom propre.			
Communication:	902 070 848 9054		
J'ai pris connaissance des Conditions Générales (Versement postal). Le versement postal du montant sur le compte mentionné est ordonné sous réserve d'acceptation par le bénéficiaire ou son institution financière. bpost, société anonyme de droit public, Centre Monnaie, 1000 Bruxelles. TVA BE 0214.595.464 RPM Bruxelles. CCP IBAN BE94 0000 0000 1414. BIC BPOTBEB1.			



Cette illustration est communiquée à titre d'exemple et ne constitue en rien un engagement contractuel.

3. Via un point de rechargement

Vous pouvez également recharger votre solde via votre carte de banque - pour autant qu'elle soit équipée de la fonctionnalité Bancontact/Visa débit - sur des terminaux de paiement de type Banksys **dans tous les bureaux d'accueil d'ORES, dans la plupart des CPAS, ainsi que chez certains commerçants.**

- Munissez-vous du code EAN de l'énergie que vous voulez prépayer (présent sur la facture).
- Rendez-vous dans un point de recharge.



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 !



Où trouver les différents points de rechargement ?

Pour trouver le bureau d'accueil d'ORES ou point de rechargement le plus proche, rendez-vous sur **info.ores.be/ou-recharger**.

Vous y trouverez également les adresses et heures d'ouverture.

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

6 Pour consommer de l'énergie.

L'argent que vous avez rechargé apparaît immédiatement sur votre espace de gestion des prépaiements. Vous pouvez aussi y consulter votre solde restant à tout moment.

Vous pouvez consulter le solde mentionné sur votre compteur en appuyant sur le bouton de commande jusqu'à ce que vous arriviez au code **94.32.2 / 2**. Notez bien que ce montant est adapté une fois par jour lorsque les index sont transmis à ORES et que votre décompte est calculé.

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 restant 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 : Sachez que les jours fériés en semaine sont considérés comme période de non-coupure.

8 Comment activer le crédit de secours et que faire en cas de coupure ?

Une fois que le solde disponible sur le compteur est épuisé, votre crédit de secours (15 € pour l'électricité et 15 € pour le gaz) 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 suffisant pour que votre solde soit de nouveau positif (0,50 € minimum).

Si par exemple, votre solde était de - 40 €, vous devrez recharger un montant minimum de 40,50 € pour profiter à nouveau de l'énergie. Vous recevrez ensuite un message vous invitant à réactiver votre compteur en appuyant sur le bouton de commande.



ATTENTION : Pour le gaz, il sera demandé de faire un test d'étanchéité.
Plus d'infos ici : **info.ores.be/test-etancheite**



Pour l'électricité et en tant que client protégé, le limiteur sera activé automatiquement dès que le crédit de secours sera épuisé. Vous continuerez à avoir de l'électricité mais en puissance limitée.

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.

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.

À noter qu'actuellement, la pose des compteurs communicants pour l'électricité, ainsi que les télé-opérations associées, sont également gratuites.

12 Votre installation nécessite un compteur exclusif de nuit (électricité) et un compteur avec fonction de prépaiement vient d'être installé chez vous. Que faire ? Comment cela fonctionne ?

Le compteur exclusif de nuit est remplacé par un deuxième compteur. Ce dernier sera lié au compteur principal qui totalisera la consommation des deux compteurs.

Si vous n'avez plus l'utilité de l'exclusif de nuit, vous pouvez contacter nos équipes au 078/15.78.01 (touche 1) afin de faire le nécessaire.

13 Comment accéder au prépaiement ?

1. À la demande de votre fournisseur d'énergie en cas de défaut de paiement.

2. En cas de déménagement, si vous souhaitez bénéficier du prépaiement à votre nouvelle adresse.

3. À votre demande, il y a deux possibilités soit :

- vous possédez un compteur électromécanique, contactez ORES qui le remplacera par un compteur communicant avec la fonction prépaiement activée ;
- vous possédez déjà un compteur communicant, contactez ORES qui activera à distance la fonction prépaiement de votre compteur.



ATTENTION : Pour bénéficier du prépaiement, le compteur doit être communicant. Par exemple, si vous êtes sensible aux ondes électromagnétiques et que vous devez passer au prépaiement, le compteur doit avoir sa fonction de communication activée.

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 trois mois. Il peut donc y avoir une différence entre le prix de l'énergie 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.

15 Qu'en est-il du relevé de compteur avec fonction de prépaiement ?

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

16 Vous rencontrez des difficultés pour accéder à votre espace de gestion des prépaiements avec votre smartphone

Cette situation est généralement temporaire. Cependant, nous vous conseillons de soit :

- vider le cache de votre navigateur. Vous trouverez la marche à suivre sur le site web du fabricant ;
ou
- d'utiliser exceptionnellement un autre moyen de connexion (ordinateur, tablette, ..).



Plus d'informations : info.ores.be/information-prepaiement

17 Vous ne parvenez pas à effectuer votre paiement en ligne ?

Nous vous conseillons de supprimer les données bancaires enregistrées et d'essayer à nouveau. Si malgré cette démarche, vous ne parvenez toujours pas à faire le paiement, contactez-nous par téléphone.

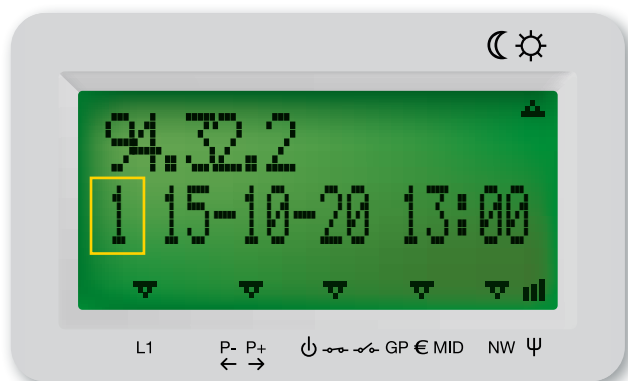
PAS À PAS...

Utilisation de votre compteur communicant en textes et images

1

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

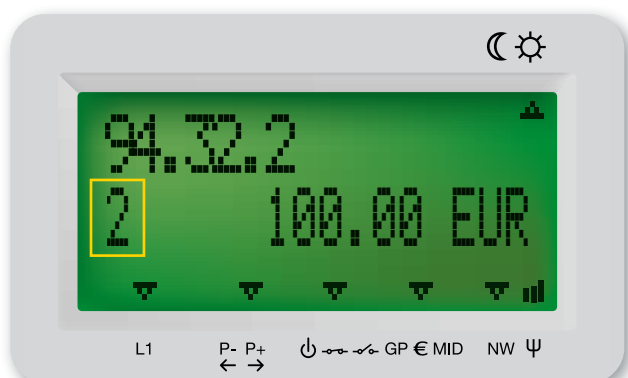
Vous pouvez toujours recharger votre compteur dans l'un de nos points de rechargement (bureau d'accueil ORES, certains CPAS ou commerces partenaires). Munissez vous des 13 derniers chiffres de votre code EAN.



2

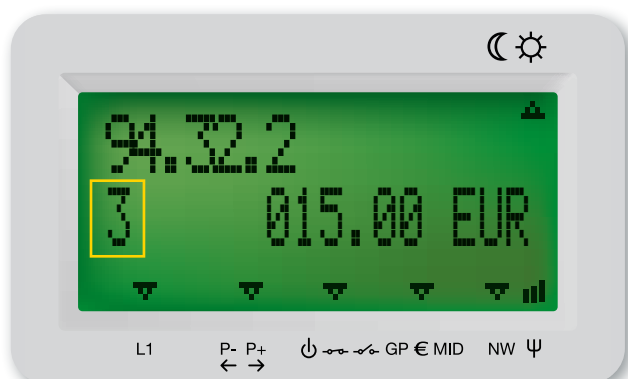
Le montant chargé apparaîtra dès le lendemain sur votre compteur. Pour le consulter, appuyez plusieurs fois sur le bouton de commande jusqu'à ce que le code **94.32.2** apparaisse.

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**.



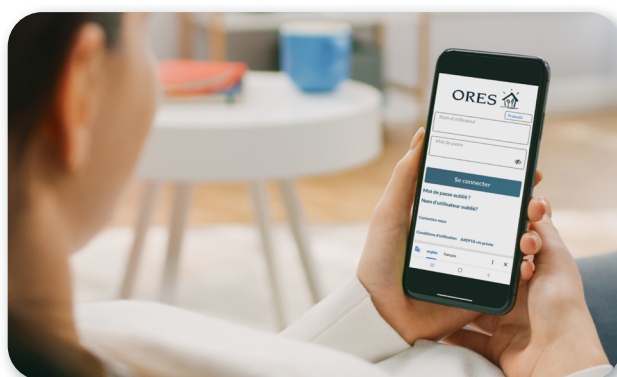
4

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



5

Tant que votre solde est suffisant en électricité, 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. Veillez 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

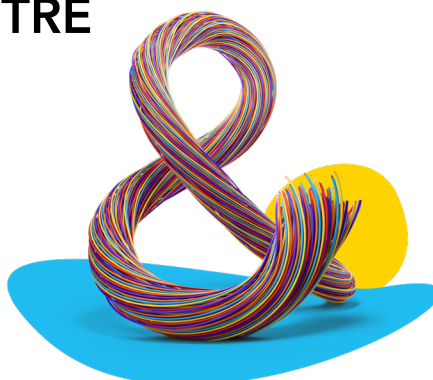
Si vous ne rechargez pas le compteur, vous serez automatiquement coupé en énergie à l'épuisement de votre crédit. **Attention, l'énergie ne se coupe pas entre 16h et 8h du matin, ni durant le week-end, mais les consommations enregistrées durant ces périodes restent à votre charge.**

Plus d'informations :
rendez-vous sur
info.ores.be/prepaiement



Découvrez la plateforme
de prépaiement en ligne :
recharger.ores.be

**PRÉPAYER VOTRE
ÉNERGIE**



**CONTRÔLER
VOTRE BUDGET**