

L'énergie à la carte



Votre compteur à budget
gaz naturel

Fonctionnement, conseils et astuces

Cette brochure est une publication du service Communication d'ORES, le gestionnaire des réseaux de distribution de gaz de 112 communes wallonnes.

Création graphique : création**losfeld**impression, rue de la Couronne 76, 7330 Estaimpuis. Mise à jour : 2019.
Éditeur responsable : Jean-Michel Brebant, rue Antoine de Saint-Exupéry, 18 - 6041 Gosselies.

Cette brochure a pour but de vous apporter une information simple et concrète sur le fonctionnement de votre compteur à budget gaz naturel.

Ce compteur est un appareil qu'il convient de manipuler avec précision. Nous vous invitons donc à lire cette brochure complètement, afin de maîtriser chacune des fonctions de votre compteur. Veillez en particulier à prendre connaissance des consignes de sécurité. Conservez ensuite soigneusement ce document afin qu'il soit à portée de main en cas de besoin.



Sommaire

Le compteur à budget en pratique

- page 4 1. Introduction
 2. Les avantages du compteur à budget
 3. Un compteur à budget vient d'être installé chez vous. Que faire ?
- page 5 4. Marché libéralisé : les fournisseurs, ORES et les autres GRD
- page 6 5. Consignes de sécurité
- page 7 6. Comment recharger la carte de votre compteur ?
 7. Pour pouvoir consommer du gaz...

Pas à pas

- pages 8-9 Utilisation de votre compteur en textes et images

L'écran du compteur

- pages 10 à 12 L'écran du compteur :
 une mine d'informations disponibles

Questions fréquentes

- pages 13 à 15 1. Qu'est-ce que la période de non-déconnexion (non-coupage) ?
 2. Comment activer le crédit de secours ?
 3. Vous quittez un logement équipé d'un compteur à budget. Que faire ?
 4. Vous projetez de vous installer dans un logement déjà équipé d'un compteur à budget. Que faire ?
 5. Que coûte la pose d'un compteur à budget ?
 6. Que faire si vous égarez la carte de votre compteur ?
 7. Que faire si votre compteur affiche un code d'erreur ou ALARM ?
 8. Vous n'êtes plus en défaut de paiement auprès de votre fournisseur et souhaitez faire désactiver le compteur à budget...
 9. Comment réactiver votre compteur après une procédure de coupure par manque de crédit ?
 10. Sur quelle base s'opère la facturation de vos consommations ?
 11. Et le relevé du compteur ?

LE COMPTEUR À BUDGET EN PRATIQUE

1 Introduction

Qu'on l'appelle compteur à carte ou compteur à budget, il s'agit toujours du même appareil. Concrètement, il s'agit d'un compteur gaz équipé d'un boîtier électronique qui permet la lecture d'une carte à puce.

Pour consommer du gaz naturel, vous allez devoir « charger » une carte pour un certain montant. Une fois la carte chargée et insérée dans le compteur, vous serez alimenté en gaz naturel à concurrence du montant que vous aurez chargé.

Une série d'informations sont accessibles sur l'affichage digital du compteur et vous permettent de gérer directement votre consommation. Vous pouvez la suivre au jour le jour et ainsi, mieux maîtriser votre budget gaz naturel

Au fil de cette brochure, vous découvrirez le mode de fonctionnement de ce système.



2 Les avantages du compteur à budget

- Vous gérez votre budget gaz naturel **en toute connaissance de cause**, sans que votre confort n'en pâtisse.
- Le crédit dont vous disposez peut être affiché ; vous pouvez suivre son évolution et choisir le moment où vous voulez recharger votre carte.
- En rechargeant la carte, vous effectuez en quelque sorte un paiement anticipé pour votre consommation de gaz naturel. Il n'y a donc **pas de factures intermédiaires** à régler.
- Si le crédit vient à s'épuiser, vous pouvez bénéficier d'un **crédit de secours** limité qui permettra la réalimentation en gaz naturel de votre installation, le temps d'aller recharger votre carte à puce.
- Si vous êtes un client protégé, vous bénéficiez de mesures de protection sociale.

3 Un compteur à budget vient d'être installé chez vous. Que faire ?

Lors de l'installation ou de l'activation d'un compteur à budget, une réserve de consommation de 6 jours environ est programmée d'office dans le compteur.

Votre carte individuelle sera envoyée par la poste, vous devriez la recevoir dans les 3 jours ouvrables qui suivent la pose du compteur.

Néanmoins, si par accident, vous n'avez pas reçu votre carte de chargement dans les 4 jours ouvrables, nous vous invitons à vous présenter dans le bureau d'accueil ORES de votre choix (page 6).



ATTENTION : n'attendez pas d'avoir épuisé votre réserve initiale pour recharger votre carte, faute de quoi votre alimentation en gaz naturel sera automatiquement coupée (point 5 « Consignes de sécurité »). Par la suite, pensez à recharger votre carte à temps pour éviter toute coupure.

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

La libéralisation du marché du gaz naturel signifie que chaque client peut choisir librement **son fournisseur de gaz naturel**. Le fournisseur vend et facture l'énergie au client ; c'est avec lui que vous concluez un contrat.

L'énergie que vous achetez transite via les réseaux de distribution. Ces réseaux sont gérés et entretenus par ORES dans 105 communes wallonnes sur un total de 161 communes desservies en gaz naturel. Dans les autres communes, ce sont d'autres gestionnaires de réseaux (GRD) qui se chargent de cette mission. Il n'y a pas de concurrence entre eux. Votre GRD dépend de votre lieu de consommation, vous ne pouvez donc pas le choisir.

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 à budget** 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 à budget chez le client. La pose est gratuite.



L'installation du compteur à budget à votre domicile, dans les délais prévus par les procédures en vigueur ne signifie pas que le contrat de fourniture est rompu entre vous et votre fournisseur (voir Cas particulier ci-dessous).

En fait, lorsque vous rechargez votre carte, 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 montants des chargements effectués sur la carte.

Avec ce système, vous conservez la liberté de choix de votre fournisseur. Le changement de fournisseur ne modifie ni les modalités de chargement de votre carte, ni le fonctionnement de votre compteur.

Cas particulier

Si vous bénéficiez d'une mesure de protection sociale (client protégé) et êtes alimenté par un compteur à budget, le système s'applique de la manière suivante :

- 1 Votre fournisseur de gaz est votre gestionnaire de réseau de distribution. Vous êtes donc client d'ORES et vous vous adressez à nos services pour toute question liée à votre facture.
- 2 Les tarifs sociaux sont appliqués à vos consommations.
- 3 Vous pouvez, chaque hiver, demander à bénéficier* du secours hivernal (aide au rechargement).

Pour de plus amples informations, veuillez contacter nos services (voir dernière page) ou le CPAS de votre commune.

*sous réserve de l'approbation de la Commission Locale pour l'énergie

5 Consignes de sécurité

En tant qu'utilisateur, vous êtes seul responsable de l'étanchéité de votre installation intérieure, en ce compris lors de la procédure de réalimentation en gaz (via la touche bleue du compteur – voir notamment « Questions fréquentes 2 et 9 », pages 13 et 15). Il vous appartient donc de prendre toutes les dispositions utiles à cet effet.

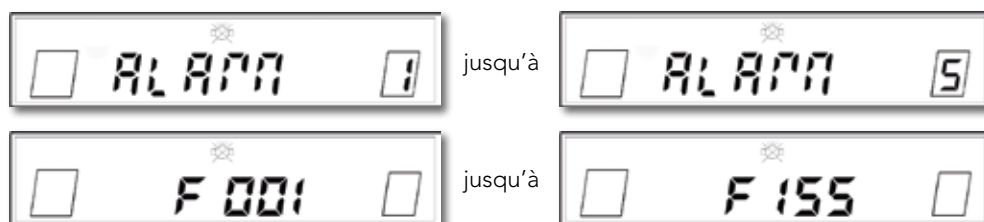
5.1. En cas de panne ou d'interruption de l'alimentation

Votre compteur à budget est muni d'un clapet qui limite le débit de gaz. Ce clapet coupe l'alimentation dans deux cas :

- en cas d'épuisement de votre crédit
- en cas de dysfonctionnement du compteur ou de mauvaise manipulation.

Dans ce cas, vous devez impérativement et immédiatement fermer tous vos appareils fonctionnant au gaz.

De plus, si l'affichage écran présente l'un des messages suivants :



appelez sans tarder notre centre de contact au 078/78.78.00.

5.2. Pour la remise en service du compteur

Votre compteur est muni de dispositifs de vérification. En présence d'une consommation durant un test d'étanchéité, le compteur est automatiquement coupé. Le dispositif de sécurité intégré au compteur (clapet) limite le risque de formation d'une atmosphère potentiellement explosive.

Pour remettre votre compteur en service, **respectez toujours la procédure suivante :**

1. Fermez impérativement tous les appareils et équipements fonctionnant au gaz naturel présents dans votre logement (bouton de commande en position fermée).
2. Ensuite seulement, procédez à la réouverture du compteur en respectant la procédure décrite dans son mode d'emploi.
3. Patientez 12 minutes (720 sec.) minimum pour permettre au compteur de vérifier que votre installation intérieure est totalement étanche. Ensuite, remettez vos appareils à gaz en fonctionnement, en respectant les consignes de sécurité requises par leur constructeur.

Où trouver les bureaux d'accueil d'ORES ?

La liste des bureaux d'accueil ORES (et des points de rechargement pour cartes de compteur à budget) est disponible sur www.ores.be, à la rubrique « Fournisseur social ».

Dans la rubrique « Contact », vous pouvez consulter directement les adresses et heures d'ouverture de nos différents bureaux.

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



6 Comment recharger la carte de votre compteur ?


IMPORTANT : avant de recharger la carte, vous devez toujours la passer dans votre compteur et vérifier l'affichage du chiffre 9 dans le petit carré à gauche de l'écran jusqu'à l'audition de 2 bips. Cette opération est indispensable pour que le système mette à jour toutes les données. Ensuite, vous pouvez procéder au chargement.

Afin de recharger votre carte, vous pouvez vous rendre chez de nombreux commerçants dont la liste est disponible sur www.ores.be ou au CPAS de certaines communes. Vous y trouverez des terminaux de paiement par carte bancaire qui vous permettront de réaliser les opérations de rechargement en toute sécurité.

Vous le verrez, c'est facile et rapide.

Il suffit de vous munir de :

- votre **carte bancaire** Bancontact/Mister Cash ;
 - la **carte de votre compteur à budget** gaz naturel ;
 - votre **référence** de rechargement pour la carte de votre compteur à budget électricité.
- Celle-ci est normalement présente sur votre carte et se compose des 13 derniers chiffres de votre code EAN.

 **ATTENTION :** vérifiez les heures d'ouverture des points de rechargement et gardez toujours votre crédit de secours en réserve pour vous dépanner, le temps d'aller recharger votre carte !

Plus de renseignements à ce propos sur www.ores.be ou au 078/15.78.01 (touche 2)

7 Pour pouvoir consommer du gaz...

Une fois de retour chez vous avec votre carte rechargée, insérez-la dans le compteur. Respectez bien le sens de la flèche, en plaçant la face sur laquelle est imprimée la flèche vers le haut.

Le chiffre 9 apparaît à l'écran suivi de petits traits. Vous verrez s'afficher d'abord le montant que vous avez chargé sur votre carte et ensuite le total de votre nouveau solde. **Vous devez impérativement entendre les 2 bips avant de retirer votre carte. Cette opération peut prendre 15 à 20 secondes.**

Conservez votre carte pour le prochain chargement.

Le solde disponible peut être affiché à tout moment sur le compteur par une simple pression sur la touche triangulaire (informations).



ATTENTION : si, après avoir inséré la carte, vous voyez s'afficher le chiffre 8 suivi d'un code d'erreur, c'est que votre compteur n'accepte pas la carte ou que celle-ci n'est pas insérée correctement. Votre carte est personnelle et liée à votre compteur : toute autre carte sera refusée.

Conseil

N'attendez jamais que votre crédit soit épuisé pour recharger votre carte. Cela vous évitera les inconvénients liés à la procédure de réouverture de votre compteur. Le compteur à budget peut être réalimenté à tout moment. Avant d'aller recharger votre carte, pensez bien à l'introduire quelques secondes dans le lecteur du module et vérifiez l'affichage du chiffre 9 dans le petit carré à gauche de l'écran jusqu'à l'audition de 2 bips. C'est indispensable pour pouvoir procéder correctement à son rechargement.

PAS À PAS...

Utilisation de votre compteur en textes et images



ATTENTION : avant de partir recharger votre carte, insérez-la toujours quelques instants dans le compteur.



1

Pour recharger votre carte, vous pouvez vous rendre chez de nombreux commerçants disposant du système de rechargement ou dans certains CPAS. Pour plus de détails, consultez notre site www.ores.be.



2

Une fois rentré chez vous, introduisez la carte rechargée dans le lecteur de votre compteur.



3

Affichage du chiffre 8 + code d'erreur (ci-dessus : carte d'un autre compteur). Réinsérez votre carte. En cas de problème, contactez ORES.



4

Affichage du chiffre 9 suivi de tirets = chargement en cours. Un double bip vous indique quand le chargement est terminé.



- 5 Vous verrez d'abord apparaître le montant chargé et ensuite le montant total dont vous disposez.



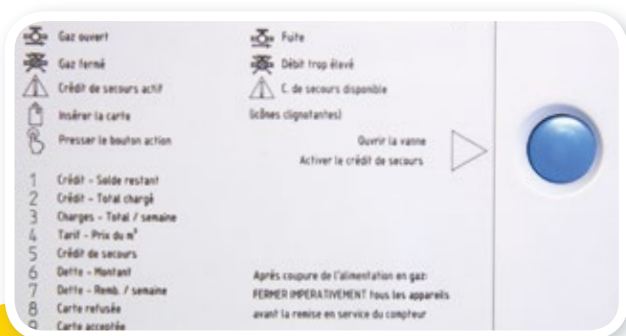
- 6 Vous pouvez alors retirer votre carte du lecteur. Rangez-la soigneusement.



- 7 Tant que votre solde est suffisant, vous bénéficiez de la fourniture de gaz naturel.



- 8 Lorsque votre crédit est épuisé, le compteur émet un signal sonore. Un triangle clignotant s'affiche, la fourniture d'énergie est interrompue et le logo « vanne fermée » apparaît. Vous devez recharger la carte. **Avant cela, n'oubliez surtout pas de l'insérer dans le lecteur du compteur afin d'actualiser les données qui s'y trouvent. Sans cette intervention, le système est programmé pour refuser tout rechargement.**



- 9 Dans l'attente du rechargement de votre carte, vous pouvez activer le crédit de secours (voir « Questions fréquentes » page 13).



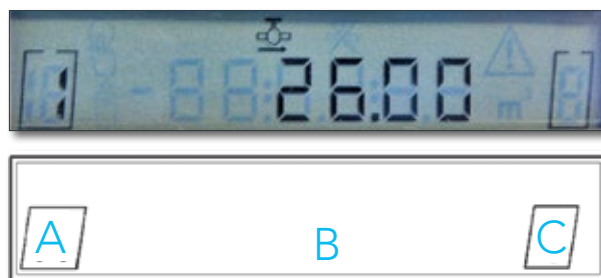
- 10 Le triangle clignotant devient fixe pour vous avertir que vous êtes en mode « Crédit de secours ».



11

- Après une pression sur la touche « Informations », le chiffre 10 s'affiche dans le carré de gauche, avec au milieu de l'écran le montant minimum que vous allez devoir recharger pour pouvoir bénéficier à nouveau du crédit de secours et de la période de non-coupage (voir « Questions fréquentes » page 13). **Veillez à recharger suffisamment votre carte.**

L'écran du compteur : une mine d'informations disponibles...



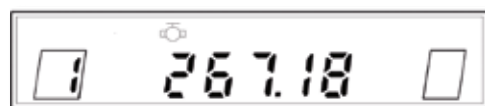
L'écran du compteur est divisé en 3 zones :
A, B et C sur le dessin ci-dessus

Affichage lorsque la carte n'est pas insérée dans le compteur

1 Première pression sur la touche « Informations »

Situation normale : le compteur dispose d'un crédit positif.
Ce montant (en euros) diminue au fur et à mesure de
votre consommation.

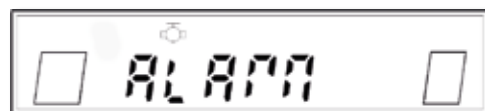
Le chiffre 1 s'affiche en zone A, suivi en zone B du
crédit disponible si positif...



ou du montant de la dette (montant négatif)
en cas de dépassement du crédit pendant une période
de non-coupure...



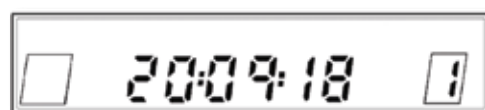
ou du mot « ALARM » en cas de dysfonctionnement



Dans la partie supérieure de l'affichage, le symbole « vanne » apparaît.
S'il clignote : la vanne du compteur est fermée suite à un problème lors du test d'étanchéité.
S'il est barré et clignote : le débit de gaz est trop élevé.
S'il est barré et qu'un chiffre apparaît en zone C : problème de batterie. Dans ce cas, appelez le 078/78.78.00

2 Deuxième pression

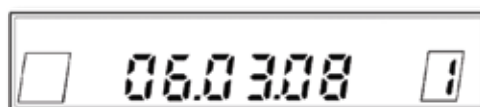
L'heure s'affiche en zone B (HH/MM/SS).



REMARQUE : toutes les données reprises dans cette brochure ne constituent que des exemples n'ayant aucune valeur contractuelle.

3 Troisième pression

La date s'affiche en zone B (JJ/MM/AA).

**4 Quatrième pression**

Le chiffre 2 s'affiche en zone A.

Le total du crédit (en euros) chargé par le client depuis son arrivée s'affiche en zone B.

**5 Cinquième pression**

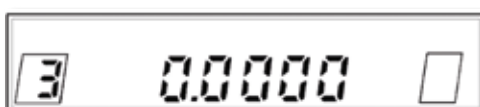
Le chiffre 3 s'affiche en zone A.

La charge totale par semaine s'affiche en zone B.

Il s'agit d'un montant fixe, décompté systématiquement.

Par exemple, la redevance d'abonnement qui, suivant le tarif appliqué, sera comprise ou non dans le montant affiché.

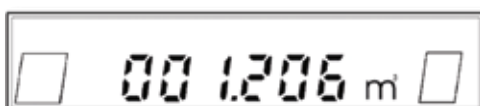
Pour information, lors de l'initialisation du compteur, cette charge hebdomadaire sera égale à 7 €.

**6 Sixième pression**

L'index électronique (en m³) s'affiche en zone B.

**7 Sixième pression**

L'index électronique détaillé (avec affichage de 3 décimales) s'affiche en zone B.

**8 Huitième pression**

L'index électronique (en m³) s'affiche en zone B.

Le chiffre 1 (= premier registre d'index, le seul utilisé pour le gaz) s'affiche en zone C.

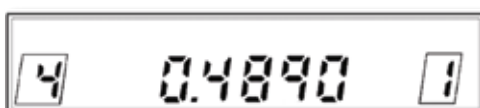
**9 Neuvième pression**

Le chiffre 4 s'affiche en zone A.

Le prix du gaz par m³ s'affiche en zone B.

Le chiffre 1 s'affiche en zone C

(c.-à-d. le premier registre d'index).



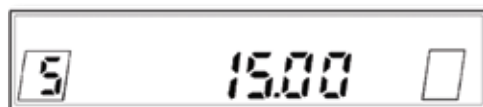
Les données accessibles via ces neuf premières étapes ne nécessitent pas l'insertion de la carte.

Affichage avec carte client insérée dans le compteur

Lorsque la carte est insérée dans le compteur, l'affichage s'active automatiquement (sans première pression). Les étapes 2 à 9, décrites en pages 10 et 11, correspondent donc aux huit premières pressions avec la carte insérée.

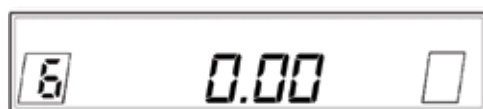
9 Neuvième pression

Le chiffre 5 s'affiche en zone A.
Le montant du crédit de secours s'affiche en zone B.



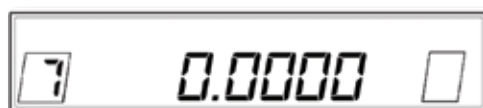
10 Dixième pression

Le chiffre 6 s'affiche en zone A.
Le chiffre 0 s'affiche également en zone B.
(fonction non utilisée).



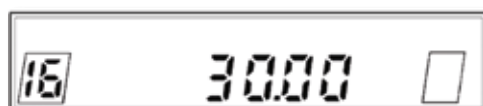
11 Onzième pression

Le chiffre 7 s'affiche en zone A.
Le chiffre 0 s'affiche également en zone B.
(fonction non utilisée).



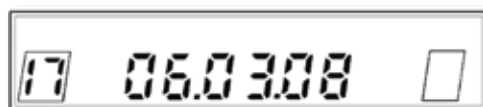
12 Pression suivante

Affichage en zone B du dernier montant (en euros) chargé via la carte.



13 Pression suivante

La date du dernier chargement s'affiche en zone B.



ATTENTION : si vous avez activé le crédit de secours en appuyant sur la touche bleue, le système affichera un triangle d'avertissement ainsi que le solde restant à consommer. En pressant la touche triangulaire, vous verrez apparaître le montant que vous devrez recharger pour que le compteur puisse à nouveau fonctionner en mode normal (c.-à-d. avec crédit de secours et période de non-coupure disponibles). Le montant dû est précédé du chiffre 10, qui apparaît en zone A.



Questions fréquentes

1 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). Attention, durant cette période, si le solde de votre carte s'épuise, vous continuez à consommer et passez en solde négatif. Les montants consommés durant cette période doivent être remboursés via le chargement de la carte.

REMARQUE : les jours fériés en semaine ne sont pas considérés comme période de non-coupure ! Veuillez toujours à recharger suffisamment votre carte pour bénéficier de toutes les fonctionnalités du compteur.

2 Comment activer le crédit de secours ?

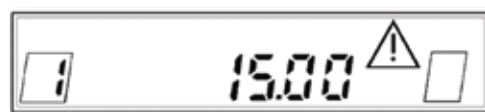
Imaginons que votre crédit disponible soit arrivé à zéro, voire qu'il soit négatif s'il s'est épuisé durant la période de non-coupure. Si vous ne l'avez déjà fait, vous avez alors la possibilité d'utiliser le crédit de secours mis à votre disposition par ORES (le triangle clignotant vous le signale). Le crédit de secours se monte à 15 € et va vous permettre de consommer du gaz **le temps d'aller recharger votre carte**.



Avant d'activer le crédit de secours, fermez impérativement tous les appareils et équipements fonctionnant au gaz (bouton de commande en position fermée).

Ensuite, appuyez sur le **bouton bleu** durant au minimum 3 secondes. La vanne s'ouvre. Attendez que le compteur vérifie que votre installation est bien étanche (test d'étanchéité). Cette opération prend minimum 720 secondes (12 minutes). Respectez la fin de ce délai, avant de rallumer vos appareils à gaz. Vous disposez désormais de 15 € de crédit disponible.

Le triangle d'avertissement ne clignote plus, mais est toujours présent à l'écran, signalant l'utilisation du crédit de secours.



3 Vous quittez un logement équipé d'un compteur à budget. Que faire ?

Veillez avant toute chose à signaler suffisamment tôt votre départ, ainsi que votre nouvelle adresse, à votre fournisseur (via le « formulaire de reprise des énergies » disponible sur www.ores.be). Celui-ci fera le nécessaire pour établir la clôture de votre compte.



ATTENTION : avant de quitter votre logement, passez la carte dans le lecteur et relevez aussi manuellement l'index mécanique. Ensuite, restituez la carte de votre compteur à ORES. Vous pouvez la déposer au bureau d'accueil ou la renvoyer au Service Clientèle - Cellule Talexus, BP 10008, 5060 Sambreville. Cette carte n'est pas utilisable avec un autre compteur ou par un autre client.



4 Vous projetez de vous installer dans un logement déjà équipé d'un compteur à budget. Que faire ?

D'abord, contactez votre fournisseur pour l'informer de votre déménagement et faire éventuellement adapter votre contrat. **Spécifiez-lui votre choix en ce qui concerne l'utilisation du compteur à budget :**

→ soit vous souhaitez pouvoir bénéficier de ce compteur ; sachez qu'un délai de 24 heures minimum est nécessaire pour l'obtention de la carte. 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 à carte. 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 que nous désactivions la fonction de prépaiement sur votre compteur. Celui-ci fonctionnera alors comme un compteur standard.



ATTENTION : n'utilisez JAMAIS la carte de l'occupant précédent au moment où vous emménagez dans un logement. En agissant ainsi, vous perturberiez les comptes financiers de l'un et de l'autre et risqueriez des coupures intempestives. En matière de consommation de gaz naturel aussi, les bons comptes font les bons amis !

5 Que coûte la pose d'un compteur à budget ?

À la demande de votre fournisseur d'énergie, après rappel et mise en demeure de paiement de votre facture, ORES procédera à l'installation d'un compteur à budget chez vous. Que vous soyez alimenté par un fournisseur commercial ou par ORES, la pose du compteur à budget est **gratuite**.

Si **vous** disposiez d'un compteur à budget dans votre ancienne habitation, que vous déménagez et souhaitez l'installation d'un compteur à budget pour continuer à mieux contrôler votre consommation, la pose du compteur à budget sera **gratuite**.

Si **vous souhaitez** la pose d'un compteur à budget pour mieux contrôler votre consommation, vous pouvez la demander via votre CPAS qui pourra intervenir auprès de votre gestionnaire de réseau afin de bénéficier de la gratuité de la pose.

Si vous souhaitez la pose d'un compteur à budget pour toute autre raison (ex. placement de compteurs à budget dans votre immeuble à kots), ORES procédera à son placement au tarif en vigueur (>500 €).

6 Que faire si vous égarez la carte de votre compteur ?

En cas de perte ou de vol, prévenez immédiatement ORES.

Une nouvelle carte sera rapidement mise à votre disposition. Si vous disposez de suffisamment de crédit sur votre compteur, la carte vous sera envoyée par la poste sur simple demande.

Passer toujours par ORES pour obtenir la carte à puce. N'achetez jamais une carte qui vous serait proposée par quelqu'un d'autre. Pour rappel, chaque carte est individuelle et liée à un compteur précis, qui refusera toute autre carte.

7 Que faire si votre compteur affiche un code d'erreur ou ALARM ?

Si l'écran digital du compteur affiche un code Fxxx (xxx étant un nombre) ou ALARM, contactez immédiatement le 078/78.78.00. En fonction du code affiché, un dépanneur sera envoyé pour vérifier le bon fonctionnement du compteur.

8 Vous n'êtes plus en défaut de paiement auprès de votre fournisseur et souhaitez faire désactiver le compteur à budget...

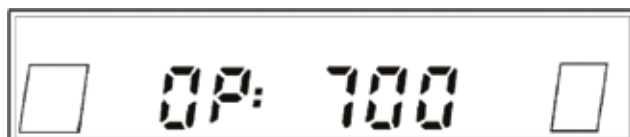
Toute demande de désactivation du compteur à budget doit être impérativement adressée à votre fournisseur de gaz.

Si votre demande est acceptée, c'est votre fournisseur qui prendra contact avec ORES pour que nous émettions une carte de désactivation. Selon votre choix, cette carte peut vous être envoyée ou être retirée dans un des bureaux d'accueil d'ORES.

**Pour plus d'informations à ce sujet, prenez contact avec ORES.
(voir dernière page)**

9 Comment réactiver votre compteur après une procédure de coupure par manque de crédit ?

- 1 Il est de votre responsabilité de vous assurer que **tous vos appareils à gaz** sont préalablement **fermés**.
- 2 Insérez votre carte, préalablement rechargée, dans le compteur.
- 3 Poussez sur le bouton bleu durant au moins 3 secondes.
- 4 Attendez 12 minutes (720 secondes). Le compteur affiche le nombre de secondes restantes.



- 5 Si le compteur n'a pas détecté de problèmes, l'alimentation en gaz est rétablie. Vous pouvez alors remettre vos appareils à gaz en service.
- 6 Si un problème est détecté, le compteur affiche « ALARM ».
- 7 Vérifiez que tous vos appareils à gaz sont correctement fermés.
- 8 **Attendez au minimum 6 minutes** avant de procéder à un nouveau test.
- 9 À la fin de ce délai, l'icône « Presser le bouton action » apparaît à l'afficheur.
- 10 Répétez l'opération (voir point 3).
- 11 Si le problème persiste après trois tentatives de réouverture, le délai d'attente avant de procéder à un nouvel essai est de 25 minutes.
- 12 Dans ce cas, nous vous conseillons vivement de faire appel à un installateur chauffagiste professionnel (de préférence certifié CERGA) afin de faire vérifier votre installation intérieure.
- 13 En cas d'odeur de gaz, formez le **0800/87.087**.

10 Sur quelle base s'opère la facturation de vos consommations ?

Le compteur est constitué de deux cadrans : un cadran classique (dit « mécanique » - roulettes noires et rouges situées dans la partie supérieure du compteur) et un cadran électronique. La relève du compteur et la facturation de vos consommations seront établies sur la base du compteur mécanique. Les fonctions de prépaiement s'opèrent en fonction des indications du cadran électronique.



11 Et le relevé du compteur ?

Comme tout autre compteur, le compteur à budget doit faire l'objet d'un relevé annuel. Un releveur d'ORES passera chez vous, une fois tous les deux ans, pour procéder au relevé d'index. L'année où le releveur ne passe pas, vous recevrez un carton-réponse à compléter vous-même. **Veillez bien à indi-**

quer les index mentionnés sur le cadran mécanique et sur le cadran électronique du compteur. Pour afficher l'index sur le cadran électronique, il vous suffit d'utiliser la touche Informations. La marche à suivre est expliquée aux pages 10 et 11 de cette brochure.



Rappel des consignes de sécurité

En tant qu'utilisateur, vous êtes seul responsable de l'étanchéité de votre installation intérieure. Il vous appartient donc de prendre toutes les dispositions utiles à cet effet. Veillez toujours à respecter les consignes suivantes.

En cas de panne ou d'interruption de l'alimentation du compteur : **FERMEZ impérativement et immédiatement tous vos appareils alimentés au gaz et prenez contact avec notre service Dépannage (voir ci-dessous) si votre compteur affiche les messages mentionnés en page 6 de cette brochure.**

Pour remettre le compteur en service :

- 1 **VÉRIFIEZ** d'abord que tous les appareils et équipements fonctionnant au gaz naturel présents dans votre logement sont bien fermés (bouton de commande en position fermée).
- 2 **ENSUITE SEULEMENT**, procédez à la réouverture du compteur en respectant la procédure décrite dans son mode d'emploi.
- 3 **PATIENTEZ 12 minutes (720 sec.) minimum** avant de remettre vos appareils à gaz en fonctionnement, en respectant les consignes de sécurité requises par leur constructeur.

Pour toute information complémentaire sur :

- les compteurs à budget
- le rechargement de carte
- les mesures de protection sociale

Les mesures à prendre immédiatement en cas d'**odeur de gaz** :

- 1 **Évitez toute production d'étincelle**, n'allumez pas d'appareil électrique, ne fumez pas, n'utilisez pas votre gsm à proximité.
- 2 **Aérez** la pièce abondamment, en ouvrant portes et fenêtres.
- 3 **Sortez**, éloignez-vous et ne laissez personne approcher de l'endroit où l'odeur est perceptible.
- 4 **Appelez** les services d'ORES au numéro prioritaire **0800/87.087**
- 5 **Respectez** les instructions des techniciens d'ORES et des pompiers.



consultez notre site internet
www.ores.be



ou prenez contact par téléphone

Numéro général ► **078/15.78.01**
(touche 2)

Pour demander un dépannage, contactez le **078/78.78.00**



ou par email
clients@ores.be