

Comment relever les index de votre compteur ?



Un relevé correct,
c'est une facture correcte !

Sommaire

Comment se passe un relevé de compteur ?	3
Comment relever vos compteurs ?.....	4
Électricité	4
Gaz naturel	10
Comment communiquer votre index ?	13
Les relevés d'index spéciaux	14
Relevé à la demande	14
Déménagement	14
Changement de fournisseur d'énergie	14
Comment reconnaître un collaborateur ORES ?	15
En cas de questions sur vos relevés d'index ?.....	16

ORES est le premier opérateur de réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel de Wallonie, avec une équipe de 2.350 personnes – techniciens, personnel administratif et cadres – à votre service dans 75% des communes wallonnes.

Nous relevons les compteurs de près de 1.500.000 clients et gérons les données de consommation de manière strictement confidentielle.

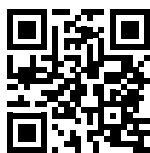
Un relevé correct de vos compteurs, c'est la garantie de payer exactement ce que vous consommez et pas un centime de plus !

Comment se passe un relevé de compteur ?

Un an sur deux, un releveur vient faire le relevé d'index de consommation chez vous. L'autre année, nous vous adressons un courrier ou un e-mail vous invitant à nous communiquer votre index.

Il n'y a personne lors de notre visite ? Le releveur laisse alors une carte avec la date de son prochain passage. Si vous ne pouvez être présent lors de sa visite, cette carte peut être complétée et affichée à un endroit lisible par le releveur.

Notre releveur n'a toujours pas eu accès à vos compteurs lors de sa seconde visite et vous n'avez pas laissé vos index en évidence ? Vous recevez alors un courrier vous demandant de communiquer vous-même les index.



Pour communiquer votre index, rendez-vous sur :
www.ores.be > Index et consommation > Mon relevé d'index



ATTENTION : si nous n'avons pas accès aux compteurs et que vous ne nous transmettez pas vos index, nous envoyons une estimation de votre consommation à votre fournisseur d'énergie (c'est une obligation légale). Celle-ci pourrait être différente de votre consommation réelle ; c'est pourquoi il est impératif de nous communiquer vos index à temps.



Comment relever vos compteurs ?

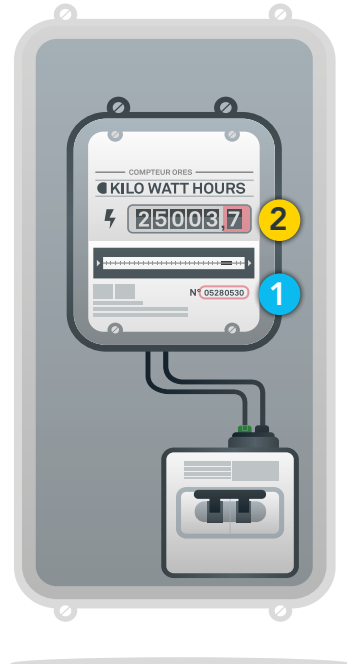
ÉLECTRICITÉ > compteur simple ou compteur exclusif nuit

Ces deux types de compteurs disposent d'un seul cadran.

1. Vérifiez d'abord si les chiffres de votre numéro de compteur correspondent bien au numéro se trouvant sur votre lettre. **1**
2. Relevez et notez votre index. **2**
Les chiffres après la virgule ne doivent pas être relevés.

Dans l'exemple ci-contre :

- 1** Le numéro du compteur est le : 05280530
- 2** L'index est : 25003



ÉLECTRICITÉ > compteur bi-horaire

Le compteur bi-horaire comprend deux index (heures pleines ou tarif de jour/heures creuses ou tarif de nuit).

Le tarif de nuit - tarif réduit - s'applique en semaine **de 22h00 à 7h00**, ainsi que durant tout le **week-end** et ce, dans toutes les communes desservies par ORES.

Exceptions : les communes de Beauvechain (1320), Orp Jauche (1350), Hélecine (1357), Ramillies (1367), Jodoigne (1370), Frasnes (7910 et 7912) et Lincet (4827), où le tarif de nuit s'applique en semaine **de 21h00 à 6h00**.

1. Vérifiez d'abord si les chiffres de votre numéro de compteur correspondent bien au numéro se trouvant sur votre lettre. **1**

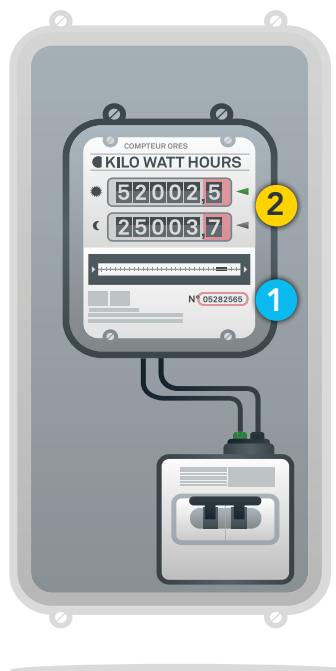
2. Relevez et notez votre index. Les chiffres après la virgule ne doivent pas être relevés.

Faites bien la distinction entre l'index « heures pleines » (soleil, I, 1...) et l'index « heures creuses » (lune, II, 2...). Un indicateur dynamique permet de savoir sur quel registre le compteur tourne au moment où vous le relevez ; il peut être symbolisé par une petite flèche, ou encore un triangle qui passe au vert. **2**

Dans l'exemple ci-contre :

1 Le numéro du compteur est le : 05282565

2 Les index sont : - jour : 52002,5
- nuit : 25003,7



ÉLECTRICITÉ > Compteur électronique

1. Vérifiez d'abord si les chiffres de votre numéro de compteur, situés à gauche du cadran digital, correspondent bien au numéro se trouvant sur votre lettre. **1**

Ne confondez pas avec le numéro de module qui se trouve au centre du compteur.

2. Relevez et notez votre index. **2**

Le compteur électronique ne dispose que d'un seul espace d'affichage ; les différents registres (index) défilent donc à tour de rôle sur l'écran du compteur. Selon le modèle dont vous disposez, un code ou un symbole apparaît afin d'identifier le registre dont la valeur est affichée (voir tableau page suivante).



ATTENTION : il ne s'écoule que 7 à 8 secondes entre chaque changement d'index à l'écran.

Si vous êtes un client auto-producteur (panneaux photovoltaïques ou autre moyen de production), relevez également votre index de production sur le réseau.

Les chiffres après la virgule ne doivent pas être relevés.



Un relevé correct, c'est une facture correcte !

REMARQUES

- Si vous ne disposez pas d'un compteur « bi-horaire », les registres 1.8.2 et 2.8.2 ne sont pas utilisés.
- Si vous ne produisez pas d'énergie, les registres 2.8.1 et 2.8.2 ne sont pas utilisés.

Dans l'exemple ci-contre :

1 Le numéro du compteur est le : 05280530

2 L'index est : 3202

Symbole		Index correspondant
1	ou 1.8.1	Consommation au tarif « heures pleines » (kWh)
2	ou 1.8.2	Consommation au tarif « heures creuses » (kWh)
1	R ou 2.8.1	Production au tarif « heures pleines » (kWh)
2	R ou 2.8.2	Production au tarif « heures creuses » (kWh)

ÉLECTRICITÉ > Compteur à prépaiement

1. Vérifiez d'abord si les chiffres de votre numéro de compteur correspondent bien au numéro se trouvant sur votre lettre. **1**

2. Relevez et notez vos index (mécanique et électronique).

Pour faire défiler les informations sur l'écran, appuyez sur la touche Informations (bouton bleu).

Les données accessibles via ces différentes pressions ne nécessitent pas l'insertion de la carte de rechargement dans le lecteur du compteur.

6^{ème} pression = index électronique total en kWh. **2**

7^{ème} pression = index électronique au tarif heures pleines en kWh.

9^{ème} pression = index électronique au tarif heures creuses en kWh.

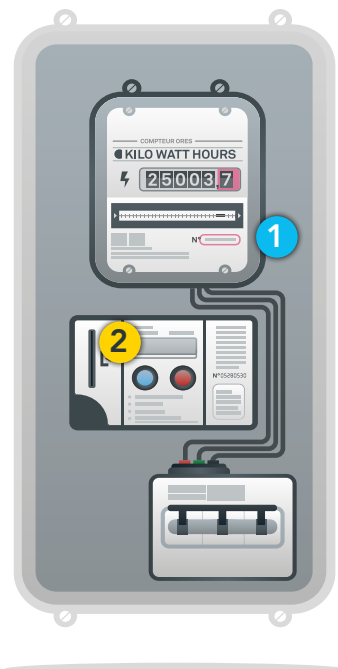
Faites bien la distinction entre l'index « heures pleines » et l'index « heures creuses ».

Dans l'exemple ci-contre :

1 Le numéro du compteur est le : 05280530

2 Les index défilent sur l'écran du module de votre compteur à prépaiement

Pour plus de renseignement sur l'affichage de votre compteur, référez-vous à la brochure « Payer votre énergie avant de la consommer » disponible sur www.ores.be > **À propos d'ORES > Publications.**



Un relevé correct, c'est une facture correcte !

ÉLECTRICITÉ > Compteur communicant

Le compteur communicant transmet quotidiennement vos index de la veille à ORES.

Sur l'écran du compteur, les valeurs de vos index défilent automatiquement et indépendamment de votre tarification (simple tarif, bi-horaire,...). Vous pouvez aussi les faire défiler manuellement en appuyant sur le bouton de commande vert situé dans le coin supérieur gauche du compteur.

Le relevé d'index annuel sera transmis automatiquement à votre fournisseur d'énergie une seule fois par an, au moment de la relève.

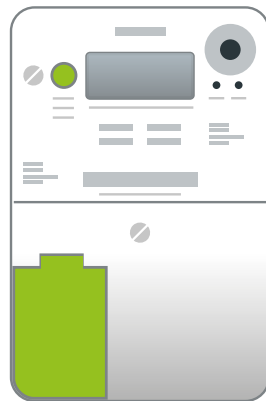
Comment consulter les informations?

1. Pressez le bouton de commande vert, l'écran s'affiche.
2. Appuyez à nouveau pour afficher la première donnée, et ainsi de suite pour les suivantes. Un code est situé en haut à gauche de l'écran et vous indique quelle information est affichée. L'éclairage du compteur s'éteint automatiquement après 30 secondes d'inactivité.



Si la fonction de prépaiement de votre compteur est activée, **un portail client est mis à votre disposition.**

Rendez-vous sur recharger.ores.be pour suivre quotidiennement l'évolution de vos consommations et recharger votre compteur.



GAZ NATUREL > Compteur simple

1. Vérifiez d'abord si les chiffres de votre numéro de compteur correspondent bien au numéro se trouvant sur votre lettre. **1**
2. Relevez et notez votre index. **2**
Les chiffres après la virgule ne doivent pas être relevés.

Dans l'exemple ci-contre :

- 1** Le numéro du compteur est le : 05284542
- 2** L'index est : 25003



GAZ NATUREL > Compteur à prépaiement

1. Vérifiez d'abord si les chiffres de votre numéro de compteur correspondent bien au numéro se trouvant sur votre lettre. **1**

2. Relevez et notez vos index (mécanique et électronique). **2**

Pour faire défiler les informations sur l'écran, appuyez sur la touche Informations (flèche grise).

Les données accessibles via ces différentes pressions ne nécessitent pas l'insertion de la carte de rechargement dans le lecteur du compteur.

6^{ème} pression = index électronique en m³.

Les chiffres après la virgule ne doivent pas être relevés.

Dans l'exemple ci-contre :

1 Le numéro du compteur est le : 05280530

2 L'index est : 25003

Pour plus de renseignement sur l'affichage de votre compteur, référez-vous à la brochure « Énergie à la carte gaz » disponible sur www.ores.be > **À propos d'ORES** > **Publications.**



GAZ NATUREL > Compteur communicant

Le compteur communicant gaz émet via le compteur communicant électricité. Il est donc nécessaire qu'un compteur communicant électrique soit installé pour que votre compteur communicant gaz fonctionne.

Une fois la connexion établie entre les 2 compteurs, **vos index seront transmis automatiquement - une fois par jour - à ORES.**

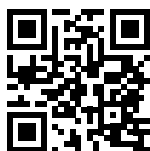
Le relevé d'index annuel sera transmis automatiquement à votre fournisseur d'énergie une seule fois par an, au moment de la relève.



Si la fonction de prépaiement de votre compteur est activée, le sigle € apparaît sur l'écran de votre compteur et **un portail client est mis à votre disposition**. Rendez-vous sur recharger.ores.be pour suivre quotidiennement l'évolution de vos consommations et recharger votre compteur.

Un relevé correct, c'est une facture correcte !

Comment communiquer votre index ?

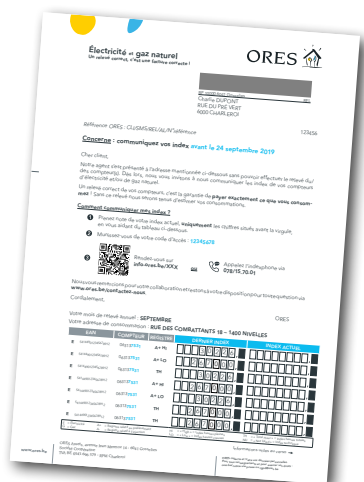


Le plus simple est de le faire gratuitement en ligne sur www.ores.be
> **Mon relevé d'index**

Munissez-vous des informations suivantes :

- **Votre numéro de référence composé de huit chiffres.**
Où le trouver ?
Dans le courrier que nous vous avons adressé pour vous demander de nous transmettre vos index.
- **Les 4 derniers chiffres de votre numéro de compteur.**
Où le trouver ?
Sur la face avant du compteur ; ce numéro se compose de 4 à 13 chiffres selon les modèles.

Vous pouvez aussi nous le communiquer via notre Indexphone, au **078/15.70.01**.



Comment faire pour recevoir votre prochaine demande de relevé d'index par e-mail ?

Rendez-vous sur www.ores.be > **Mon relevé d'index** pour vous inscrire afin de recevoir votre invitation à encoder vos index par e-mail.

Les relevés d'index spéciaux

Il existe plusieurs cas dans lesquels il est nécessaire de procéder à un relevé d'index en dehors de la période normale.

Relevé à la demande

Celui-ci peut être demandé par vous, par ORES ou par votre fournisseur d'énergie. Il intervient lorsque votre index est manquant ou s'il faut valider des index qui semblent erronés. Vous pouvez en faire la demande via le 078/15.78.01.

Déménagement

Si vous déménagez, remplissez le « formulaire de reprise des énergies » mis à disposition par la CWaPE, le régulateur wallon. Vous pouvez le retrouver sur notre site www.ores.be > **Index et consommation > Déménager sereinement.**

Vous devez remplir le formulaire vous-même avec le nouveau propriétaire/locataire et le renvoyer à votre fournisseur d'énergie pour éviter tout problème.

Si vous possédez un compteur communicant, vos index sont prélevés automatiquement et communiqués à votre fournisseur.

Changement de fournisseur d'énergie

Si vous changez de fournisseur d'énergie, ORES peut vous demander de communiquer vos derniers index.

Ils permettront de transmettre des données de consommation correctes à votre nouveau fournisseur.

Si vous possédez un compteur communicant, vos index sont prélevés automatiquement et communiqués à votre fournisseur.



Vous pouvez également demander un historique des trois dernières années de consommation sur :
www.ores.be > **Index et consommation**
> **Historique de consommation**

Un relevé correct, c'est une facture correcte !

Comment reconnaître un collaborateur ORES ?



Tous les collaborateurs d'ORES, qu'ils soient techniciens, releveurs ou encore agents de contact :

- portent une **tenue spécifique arborant notre logo** ;
 - Ils portent des uniformes gris avec notre logo à l'avant et à l'arrière de leur tenue ;
 - Dans certaines circonstances, ils peuvent porter des équipements adaptés comme des vêtements de pluie. Ceux-ci sont gris et jaune et arborent également notre logo.
- disposent, pour la plupart, d'un **véhicule** (fourgonnette, camionnette, camion élévateur, etc.) **sur lequel vous retrouvez également notre logo** et les couleurs qui composent notre identité visuelle ;
- possèdent une **carte personnelle d'identification** ou une **lettre de mission**. La carte comprend son nom, son numéro d'identification et sa photo. En cas de doute, nous vous conseillons de demander l'un de ces documents directement à la personne qui se présente chez vous.



En cas de doute...

N'hésitez pas à contacter notre service client au **078/15.78.01** (du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 13h / sauf jours fériés).

Vous pouvez également contacter la police locale si le comportement de la personne vous paraît suspect.



ATTENTION : un technicien d'ORES ne vous réclamera jamais d'argent. La facturation relève de la responsabilité de votre fournisseur d'énergie, nos collaborateurs n'encaissent pas d'argent pour des factures impayées ou en cours.



En cas de questions sur vos relevés d'index ?

Si vous désirez connaître votre mois de relève, vous pouvez le demander sur www.ores.be > Index et consommation > Connaître mon mois de relève.

Vous pouvez également nous contacter du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 13h, au **078/15.78.01** (choix 3). Un conseiller vous aidera avec plaisir.



www.ores.be

ORES à votre écoute...

Numéro général
078/15.78.01

Dépannage
078/78.78.00
Accessible 7j/7, 24h/24h

Odeur de gaz
0800/87.087
Accessible 7j/7, 24h/24h

ORES à votre service pour...

1 Vous amener l'énergie

2 Placer & relever votre compteur

3 Entretien & réparer le réseau

4 Gérer l'éclairage communal