

Paiements à l'aide d'une carte rechargeable spéciale



RESA

Votre gestionnaire de réseau
de distribution et le
compteur à budget
pour la fourniture d'électricité

Également valable pour :



Régie de WAVRE

infrax



Sommaire

Page 3

Le compteur à budget

Page 4

Le compteur à budget dans un marché libéralisé

Pages 5 et 6

Systeme de paiement anticipé
Quelques suggestions et conseils

Page 7

Chargement du compteur à budget
Crédit de secours
Remboursement du crédit de secours
Quelques conseils importants

Pages 8 et 9

Pas à pas ...

Page 10

Fonction et utilisation des boutons bleu et rouge

Page 11

Conseils aux bénéficiaires du statut de client protégé amenés à consommer sous limiteur de puissance

Page 12

Contacts - Informations complémentaires

RESA

Département Clientèle • Département Administration des ventes
rue Louvrex 95 – 4000 Liège (Belgique) • info@tecteogroup.be
Tél. + 32 (0)4 220 12 11 • Fax +32 (0)4 220 12 00

Le compteur à budget

Le compteur à budget est un compteur d'électricité qui fonctionne à l'aide d'une carte à puce rechargeable, spécialement conçue à cet effet.

Il vous permet de consommer de l'électricité à concurrence du montant que vous avez chargé sur la carte et que vous avez donc payé à l'avance.

Concrètement : vous chargez un certain montant sur votre carte à puce, vous introduisez cette carte dans le lecteur du compteur à budget et vous voilà approvisionné en électricité jusqu'à épuisement du montant chargé sur la carte.

Cette brochure vous permet de suivre pas à pas le mode de fonctionnement du système.

Les avantages

Un compteur à budget présente de sérieux avantages :

- Il vous aide à maîtriser votre budget énergie en toute connaissance de cause, sans que votre confort n'en pâtisse et sans limitation de puissance.
- Il vous permet de voir immédiatement sur le compteur le crédit dont vous disposez encore, et ce sans la moindre conversion.
- Grâce au système de paiement anticipé, vous ne payez que l'énergie que vous consommez effectivement. Vous ne devez donc pas craindre de payer des factures intermédiaires.
- Vous conservez le libre choix de votre fournisseur.

Si vous bénéficiez du statut de client protégé (*) alimenté par votre Gestionnaire de Réseau ...

Lorsque le montant que vous avez chargé sur votre carte et votre "crédit de secours" (voir page 7) sont épuisés, la puissance du compteur est ramenée à 2300 W.

(*) Les catégories de clients protégés sont définies par le Gouvernement wallon.

Le compteur à budget dans un marché libéralisé

Les Gestionnaires de Réseau de Distribution (GRD) ont mis en place une infrastructure commune au niveau de la Région Wallonne pour vous permettre une utilisation simple de votre compteur à budget tout en respectant les règles de fonctionnement du marché libéralisé et donc votre liberté de choix de votre fournisseur d'électricité.

En pratique :

- Vous continuez à effectuer vos paiements et les chargements des cartes à puce de votre compteur à budget dans les endroits habituels (Bureaux d'accueil de votre GRD, CPAS ou d'autres points de rechargement). Nous vous invitons à consulter la brochure « L'énergie en quelques minutes » dédiée à ce sujet ou le site internet : <http://www.resa.be/cab>.
- Votre Gestionnaire de Réseau se charge de transférer le montant de votre chargement au fournisseur que vous avez choisi.
- Si vous êtes alimenté par le fournisseur désigné par votre GRD, vous pouvez comme tout autre client choisir un fournisseur quand vous le souhaitez. Tous ces changements ne modifient pas les modalités de chargement des cartes et le fonctionnement du compteur à budget.
- Chez votre fournisseur, chaque chargement que vous effectuez sera 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 ces factures annuelles ou de clôture, le tarif correspondant aux conditions contractuelles de votre fournisseur sera appliqué à vos consommations par celui-ci (rappelons que les montants chargés sont considérés comme des acomptes).

Si vous bénéficiez du statut de client protégé et que vous êtes alimenté par un compteur à budget

- Vous pouvez rester client de votre GRD,
- Les tarifs sociaux sont appliqués à vos consommations,
- Vous bénéficiez d'une fourniture minimale garantie d'électricité conformément au prescrit légal,
- Les modalités de paiement, de chargement et de facturation par votre GRD sont les mêmes que celles mentionnées ci-dessus.

Système de paiement anticipé

Pour charger votre carte, il vous suffit de vous rendre dans un des bureaux d'accueil de votre Gestionnaire de Réseau, dans la plupart des CPAS ou d'autres points de rechargement. Nous vous invitons à consulter la brochure « L'énergie en quelques minutes » dédiée à ce sujet ou notre site internet : <http://www.resa.be/cab>.

Le paiement anticipé peut être effectué à l'aide d'une carte bancaire, via un terminal banksys si celui-ci est installé au point de chargement.

La valeur de l'électricité payée à l'avance comprend entre autres le tarif de votre Gestionnaire de Réseau et un prix pour l'énergie fixé en vertu de la législation fédérale sur les prix maximaux. Si vous êtes un « client protégé » alimenté par votre Gestionnaire de Réseau, le prix correspond aux tarifs sociaux en vigueur. Chaque année, vous recevez une facture avec un détail de ce que vous avez consommé et payé et une régularisation en fonction du prix exact.

Quelques suggestions et conseils

- **Si on vous place votre premier compteur à budget ...**

Lors de son installation, une réserve de consommation de l'ordre de 50 kWh est programmée d'office. Celle-ci vous permet de consommer durant environ 3 jours. Vous devez impérativement profiter de ce délai pour vous procurer votre carte à puce personnelle dans le Bureau d'Accueil de votre GRD.

Un délai de 24h est nécessaire pour configurer votre carte et la mettre à votre disposition.

Attention : N'attendez pas d'avoir épuisé la réserve initiale pour prendre possession de votre carte et procéder à son chargement, faute de quoi votre alimentation en électricité sera automatiquement interrompue.

- **Si un compteur à budget est installé là où vous emménagez ...**

D'abord, assurez-vous que vous disposez d'un contrat avec un fournisseur pour vous alimenter. C'est lui qui doit donner le signal à votre GRD de procéder à l'ouverture du compteur ou à la désactivation du compteur à budget (désactivation veut dire qu'il fonctionnera comme un compteur ordinaire, sans la fonction prépaiement).

Si vous souhaitez bénéficier de la fonction « prépaiement », parallèlement à la démarche envers votre fournisseur, nous vous invitons pour gagner du temps à contacter votre GRD (cf dernière page), ainsi vous pourrez disposer de votre carte à puce personnalisée dans les 24h.

Attention : N'utilisez jamais la carte de l'occupant précédent au moment où vous emménagez. En agissant ainsi vous perturberiez les comptes de l'un et de l'autre. En matière de consommation d'électricité aussi, les bons comptes font les bons amis.

- **Si vous quittez un logement alimenté par un compteur à budget ...**

Signalez suffisamment tôt votre départ (et votre lieu d'arrivée) 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 à budget à votre nouvelle adresse. Votre fournisseur en informera votre Gestionnaire de Réseau qui procédera à la pose.

Si vous changez de fournisseur à votre nouvelle adresse, prévenez-le également de votre demande de compteur à budget.

Attention : Au moment de votre départ, déposez votre carte à puce dans le Bureau d'Accueil ou renvoyez-la au service Clientèle de votre GRD. Cette carte n'est pas utilisable sur un autre compteur ou par un autre utilisateur. De plus, faute de renvoi, elle vous serait facturée.

- **Si vous souhaitez bénéficier du Bihoraire ...**

Où vous êtes alimenté par un compteur à budget actif ou la fonction « budget » a été désactivée (le compteur fonctionne alors comme un compteur ordinaire)... Qu'importe, votre compteur peut être programmé en mode Bihoraire.

Renseignez-vous au n° de téléphone figurant en dernière page. Dans les deux cas, le GRD préviendra votre fournisseur qui pourra ainsi adapter sa facturation.

- **Si vous ne souhaitez plus disposer de la fonction « prépaiement » de votre compteur à budget ...**

Toute demande de désactivation (fonctionnement comme un compteur normal Simple Tarif ou Bihoraire) doit être impérativement formulée à l'égard de votre fournisseur.

Si votre demande est acceptée, c'est votre fournisseur qui prendra contact avec le GRD.

- **Si vous disposez d'un compteur exclusif de Nuit et qu'un compteur à budget doit être installé chez vous ...**

Le compteur à budget remplacera le compteur normal alimentant les usages généraux. Votre chauffage à accumulation et/ou votre chauffe-eau électrique continueront à fonctionner normalement.

Néanmoins, lors du chargement de votre carte à puce, une charge complémentaire sera introduite pour vos consommations sur le circuit de Nuit.

Le prépaiement couvrira ainsi l'ensemble de vos usages. Ce prélèvement fera l'objet d'une régularisation par votre fournisseur lors du relevé annuel des compteurs. Pour plus d'informations, contactez votre GRD (cf dernière page).

- **Si vous égarez votre carte à puce ou si elle ne fonctionne plus ...**

Vous devez en avertir aussitôt votre GRD (cf dernière page). Une nouvelle carte sera mise à votre disposition dans le Bureau d'Accueil de votre Gestionnaire de Réseau. Celle-ci vous sera facturée au tarif en vigueur.

Attention : Seule la carte délivrée par votre GRD est utilisable avec votre compteur. N'achetez jamais une carte quelconque. Elle sera rejetée par votre compteur et l'argent dépensé sera perdu.

Pour obtenir les adresses et horaires d'ouverture des centres de chargement, vous pouvez téléphoner au numéro mentionné en dernière page ou les rechercher sur le site de votre Gestionnaire de Réseau de Distribution mentionné également en dernière page.

En pratique

● **Chargement du compteur à budget**

Lorsque votre carte est chargée, insérez-la, côté flèche, dans le lecteur (la fente) de votre compteur à budget. La face avec la flèche doit être du côté gauche. Si vous voyez à gauche de l'écran s'afficher **le chiffre 8**, c'est que votre compteur n'accepte pas la carte ou que celle-ci n'est pas insérée correctement. **NB : La carte à puce est liée à votre compteur à budget. L'insertion de toute autre carte sera refusée par celui-ci.**

S'il n'y a pas de problème, vous verrez apparaître **le chiffre 9** suivi de tirets. Après quelques secondes, vous verrez apparaître d'abord le montant que vous avez chargé sur votre carte et ensuite votre nouveau solde. A l'issue de ce transfert, le compteur émet un **double bip** vous signalant que vous pouvez extraire la carte du lecteur. Conservez-la précieusement pour le prochain chargement. Le compteur à budget affiche en permanence le solde dont vous disposez. Lorsque ce solde n'est plus que d'environ 5 euros, le compteur émet un signal sonore et affiche un triangle clignotant vous avertissant qu'il est grand temps de recharger votre carte. Vous pouvez en attendant activer le crédit de secours en appuyant sur le bouton rouge du compteur. Vous éviterez ainsi que le courant soit coupé au moment où votre crédit est totalement épuisé.

● **Crédit de secours**

Si vous ne rechargez pas votre compteur à budget, le courant sera automatiquement coupé lorsque votre crédit est épuisé. A ce moment-là, vous pouvez cependant activer un crédit de secours en appuyant sur le bouton rouge et en réarmant si nécessaire le disjoncteur. Le triangle d'avertissement est toujours présent à l'écran, vous indiquant que vous êtes en train d'épuiser vos derniers cents et qu'il est grand temps d'aller faire recharger votre carte.

Si vous bénéficiez du statut de client protégé alimenté par votre Gestionnaire de Réseau ...

Lorsque ce crédit de secours est à son tour épuisé, vous serez une nouvelle fois privé de courant. Vous pourrez le rétablir une seconde fois en appuyant sur le bouton rouge et en réarmant si nécessaire le disjoncteur, mais attention : la puissance dont vous disposerez alors sera limitée à 2300 W ! Cette limitation est signalée par l'affichage d'une lettre A dans le coin gauche de l'écran.

● **Remboursement du crédit de secours**

Dès que vous activez le crédit de secours ou, une fois le crédit de secours épuisé et que vous consommez sous limiteur de puissance (client protégé), le compteur enregistre une dette.

Si vous bénéficiez du statut de client protégé alimenté par votre Gestionnaire de Réseau ...

La législation en vigueur prévoit : « Le fournisseur d'un client protégé qui a assuré une fourniture minimale garantie audit client peut affecter au maximum 20 % du montant rechargé par le client au remboursement de la dette liée à la fourniture minimale garantie ».

Concrètement cela signifie qu'on ne peut prélever, pour le remboursement de la dette, qu'une partie équivalente à 1/5 des montants chargés et que les 4/5 restants sont disponibles en pleine puissance.

Attention, le fait de bénéficier d'une partie du montant chargé en pleine puissance ne signifie pas que la dette est remboursée. Une fois ce crédit utilisé, le compteur repassera sous limiteur.

Cependant, si le montant chargé est supérieur au montant dû, il servira au remboursement intégral de la dette. Lorsque la dette sera intégralement remboursée et que votre crédit repassera au-dessus du seuil de crédit bas (4.96 €), le crédit de secours et la période de non coupure seront à nouveau disponibles.

● **Quelques conseils importants**

1. Si votre compteur à budget et/ou carte à puce ne réagissent pas, appuyez sur le bouton rouge et ré-enclenchez si nécessaire le disjoncteur pour vérifier si le compteur ne peut pas être réactivé en mode « crédit de secours » ou « limitation de puissance à 2300 W ». Si le problème persiste, contactez le Gestionnaire de Réseau au numéro figurant en dernière page.
2. Avant de faire recharger votre carte, vous devez absolument l'introduire dans le lecteur du compteur afin que ce dernier puisse actualiser les données qu'elle contient et que nous puissions ainsi disposer de toutes les informations requises. Conservez votre carte en lieu sûr.
3. N'oubliez pas de recharger votre carte à temps.
4. Vous ne devez pas attendre que votre crédit soit complètement épuisé pour faire recharger votre carte. Votre compteur peut être rechargé à tout moment.

Pas à pas ...



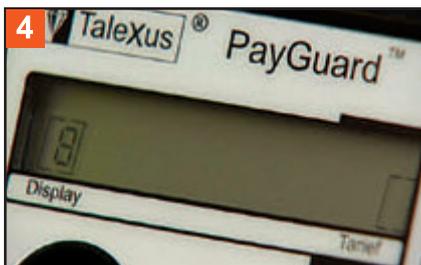
1
Chargement du compteur à budget : paiement via un terminal bancaire installé au point de chargement.



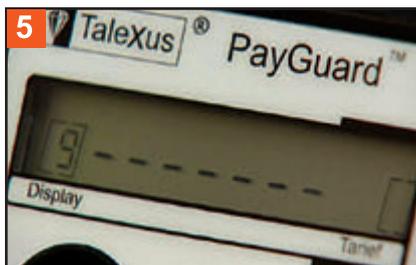
2
Le préposé charge sur la carte le montant que vous avez payé.



3
Une fois à la maison, introduisez la carte dans le lecteur du compteur à budget.



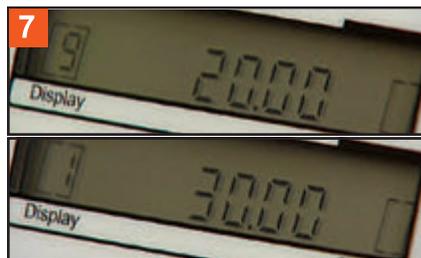
4
Code 8 = carte mal insérée ou refusée. En cas de problèmes : contactez le gestionnaire de réseau au numéro figurant en dernière page.



5
Code 9 suivi de tirets = chargement en cours. Double bip sonore = chargement terminé.



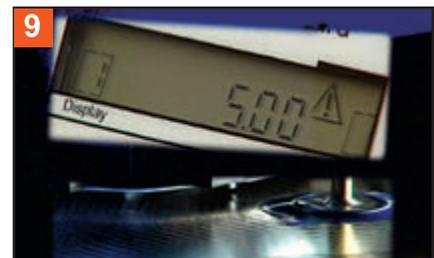
6
Retirez la carte du lecteur et conservez-la soigneusement.



7
Vous verrez apparaître d'abord le montant chargé et ensuite le montant total dont vous disposez.



8
Tant que le solde est suffisant, vous bénéficiez de la puissance maximale. Ce solde peut être consulté à tout moment sur le compteur.



9
A la limite des 5 €, le compteur émet un signal sonore et affiche un triangle vous avertissant qu'il est temps de recharger votre carte.

Avant d'aller la recharger, n'oubliez surtout pas de l'insérer dans le lecteur du compteur afin d'y enregistrer les données de celui-ci.

Sans cette intervention, le système est programmé pour refuser tout rechargement.



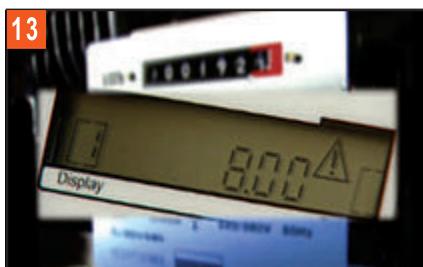
10 Si vous ne rechargez pas le compteur, le courant sera automatiquement coupé à l'épuisement des 5 derniers euros.



11 Si, à ce moment-là, vous appuyez sur le bouton rouge et ...



12 réarmez si nécessaire le disjoncteur, vous disposerez d'un crédit de secours limité, sans limitation de puissance.



13 Le triangle continue à clignoter pour vous avertir que vous êtes en mode « crédit de secours ».

14 Le compteur affiche alternativement deux montants. Montant s'affichant en regard du code 1 = ce qui vous reste.

15 Montant s'affichant en regard du code 10 = ce que vous avez déjà consommé.



16 Vous devez recharger d'urgence votre carte avant que le crédit de secours ne soit complètement épuisé. Avant d'aller la recharger, n'oubliez surtout pas d'insérer la carte dans le lecteur du compteur afin d'enregistrer toutes les données.

Et si vous bénéficiez du statut de client protégé alimenté par votre Gestionnaire de Réseau ...



17 Lorsque le crédit de secours est épuisé, le courant est de nouveau coupé.



18 Dans ce cas, appuyez une nouvelle fois sur le bouton rouge et réarmez si nécessaire le disjoncteur.



19 Cette fois, la puissance sera limitée. A l'écran apparaît la lettre (A) suivie du montant consommé en mode « limiteur de puissance 2300 W ».



20 Sous 2300 watts, le nombre d'appareils électriques pouvant fonctionner simultanément s'en trouvera sérieusement limité.



21 Dès que vous aurez rechargé votre carte et que vous l'aurez insérée dans le lecteur du compteur, vous disposerez à nouveau d'une puissance maximale. Attention : une partie du montant chargé servira à apurer le crédit de secours et/ou votre consommation en mode « limiteur de puissance 2300 W ».

Avant d'aller la recharger, n'oubliez surtout pas d'insérer la carte dans le lecteur du compteur afin d'enregistrer toutes les données.

Fonction et utilisation des boutons bleu et rouge

Le bouton bleu sert à l'affichage de différentes informations. Les 10 premières informations sont accessibles sans plus. Pour accéder aux informations suivantes, il y a lieu d'insérer la carte à puce dans le lecteur du compteur.

En mode normal et en l'absence de toute sollicitation du bouton bleu, le compteur affiche en permanence le montant de votre solde en euros. Ce montant diminue au fur et à mesure que vous payez votre consommation (redevance incluse).



Première pression du bouton bleu

Test de l'appareil : toutes les combinaisons de lettres et de chiffres possibles défilent à l'écran.



Deuxième pression du bouton bleu

Affichage de l'heure.



Troisième pression du bouton bleu

Affichage de la date.



Quatrième pression du bouton bleu

Affichage du montant total que vous avez chargé dans le compteur. Le système totalise en fait les différents montants de vos rechargements précédents.



Cinquième pression du bouton bleu

Affichage des montants affectés hebdomadairement, par exemple à la location du compteur.



Sixième pression du bouton bleu

Affichage de votre consommation totale exprimée en kilowattheures (kWh).



Septième pression du bouton bleu

Affichage de votre consommation totale au tarif heures pleines (*) (en kWh).



Huitième pression du bouton bleu

Affichage de la valeur du kWh au prix heures pleines (en euros).



Neuvième pression du bouton bleu

Affichage de votre consommation totale au tarif heures creuses (*) (en kWh).



Dixième pression du bouton bleu

Affichage de la valeur du kWh au prix heures creuses (en euros).



Pour obtenir l'affichage des informations suivantes, vous devrez insérer au préalable votre carte dans le lecteur du compteur.

Onzième pression du bouton bleu

Affichage du montant du crédit de secours dont vous disposez.



Attention !

Si vous avez activé le crédit de secours en appuyant sur le bouton rouge, le système affichera un triangle d'avertissement ainsi que le solde à disposition.



Vous verrez alors apparaître en alternance le montant dû pour que soit rétabli le mode de fonctionnement normal. Ce montant est précédé du code 10.



(*) si le compteur à budget est programmé en mode bihoraire :
 Jour = Heures pleines
 Nuit = Heures creuses, week-end inclus.

Pour les bénéficiaires du statut de client protégé alimenté par votre Gestionnaire de Réseau ...

Si la puissance a été ramenée à 2300 W, une lettre "A" s'affiche à l'écran.



Lorsque votre carte est dûment chargée et correctement insérée dans le lecteur du compteur, vous verrez apparaître dans le coin gauche de l'écran le chiffre 9 suivi de tirets défilants indiquant que le transfert est en cours.



Ce transfert terminé, vous verrez apparaître d'abord le montant qui a été chargé et ensuite le nouveau solde. Vous entendrez enfin un double bip, vous indiquant que vous pouvez extraire votre carte du lecteur.

En cas de problèmes ou si le compteur n'accepte pas la carte, le système vous le signifiera en affichant le chiffre 8 dans le coin gauche de l'écran.



Conseils aux bénéficiaires du statut de client protégé amenés à consommer sous limiteur de puissance

Vous trouverez ci-après un tableau avec les appareils électroménagers les plus courants et leurs puissances respectives. Les appareils à haut wattage consomment plus, surtout s'ils n'ont aucun dispositif de réglage thermostatique. C'est pourquoi nous vous conseillons de n'utiliser des appareils énergivores qu'en cas de réel besoin. La durée d'enclenchement de l'appareil a un impact encore plus grand sur la consommation. C'est ce qui fait toute la différence entre un appareil de chauffage qui fonctionne presque toute la journée et un sèche-cheveux que l'on n'utilise que pendant quelques minutes.

Lorsque votre compteur fonctionne en mode « puissance limitée à 2300 watts », vous ne pourrez plus utiliser des appareils dotés d'une puissance supérieure à 2300 watts, ni utiliser certains appareils simultanément.

Si la puissance demandée est supérieure à la puissance autorisée, le disjoncteur se déclenchera et vous n'aurez plus de courant. Pour rétablir ce dernier, il vous faudra alors d'abord débrancher l'appareil et ensuite réarmer le disjoncteur.

Toutes les puissances reprises dans ce tableau sont exprimées en watts

| | de... | à... | | de... | à... |
|----------------------|-------|------|---------------------------|-------|------|
| Aquarium | 200 | 300 | Réfrigérateur | 110 | 250 |
| Grille-pain | 500 | 1200 | Percolateur | 800 | 1100 |
| Ordinateur | 300 | 400 | Humidificateur | 800 | 1200 |
| Hotte aspirante | 150 | 200 | Four à micro-ondes | 600 | 3000 |
| Congélateur | 250 | 350 | Mixeur | 250 | 500 |
| Pompe immergée | 500 | 1000 | Rasoir électrique | 15 | 20 |
| Séchoir | 2100 | 2300 | Casserole à pression | 1000 | 1200 |
| Cuiseur d'oeufs | 200 | 350 | Chaîne stéréo | 40 | 150 |
| Horloge électrique | 1 | 5 | Aspirateur | 600 | 1500 |
| Chauffage électrique | 500 | 3000 | Fer à repasser | 800 | 1200 |
| Chauffe-biberons | 150 | 250 | Téléviseur | 80 | 180 |
| Cuisinière | 1200 | 2600 | Gaufrier | 800 | 1200 |
| Friteuse | 1600 | 2200 | Machine à laver (à froid) | 400 | 600 |
| Sèche-cheveux | 500 | 1200 | Machine à laver (à chaud) | 2500 | 3000 |
| Chauffe-eau | 1200 | 2000 | Boiler à Accumulation | 1800 | 2500 |
| Robot de cuisine | 300 | 800 | Banc solaire | 1800 | 2200 |

Si vous voulez les utiliser, il vous faudra d'abord recharger le compteur à budget pour restaurer la puissance maximale.

Vu le nombre de modèles et de marques en vente sur le marché, nous nous sommes contentés de reprendre la puissance des appareils les moins performants (1^{ère} colonne) et celle des appareils les plus performants (2^{ème} colonne). La puissance exacte de vos appareils figure sur la plaque signalétique apposée sur tout appareil électrique.

Pour les petits appareils électroménagers, cette information est souvent gravée dans la coque de protection en matière synthétique.

Informations complémentaires :

Les compteurs à budget
Les rechargements de cartes
La clientèle protégée

RESA

Tél.  **04 220 12 11**



Régie de WAVRE

Tél.  **010 22 42 43**
010 22 48 13
010 22 26 53



INFRAX

Tél.  **078 35 30 31**



A.I.E.S.H.

Tél.  **060 45 91 60**



Sites web www.resa.be/cab – www.regiewavre.be – www.infrax.be – www.aiesh.be