

Prépaiement Manuel d'utilisation



Fonctionnement de votre compteur communicant en mode prépaiement
et de votre espace personnel de gestion de prépaiement

Vous disposez d'un compteur communicant et vous passez en mode prépaiement ? RESA vous accompagne dans les démarches à effectuer !

Le compteur communicant en mode prépaiement vous permet de consommer de l'énergie à concurrence du montant que vous avez chargé et que vous avez donc payé à l'avance. Ce type de compteur vous donnera une information plus précise sur votre consommation.

Crédit de départ

Dès l'installation et l'activation du mode prépaiement de votre compteur, vous recevrez automatiquement un crédit de départ vous permettant d'être directement approvisionné en énergie. Ce crédit de départ n'est pas gratuit et sera récupéré automatiquement et progressivement via votre compteur.

Crédit de secours

Si vous avez épuisé ce crédit de départ, vous disposerez également d'un crédit de secours. Ces deux dispositions vous éviteront une coupure durant les premiers jours d'activation. Cependant, nous vous invitons à effectuer un paiement dès que possible pour éviter une coupure de votre compteur (voir page 17).



Les avantages du compteur communicant en mode prépaiement :

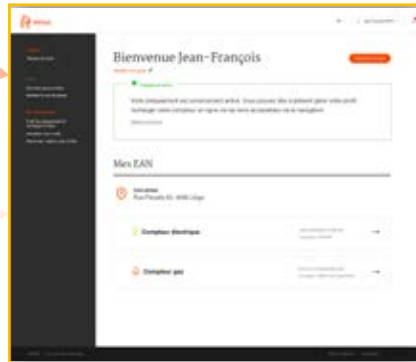
- + Vous gardez le contrôle sur votre consommation d'énergie.
- + Vous avez accès à un espace de gestion des prépaiements, MyRESA, accessible 7j/7, 24h/24. Vous pouvez recharger où et quand vous le souhaitez.
- + Vous pouvez également recharger via une borne de rechargement présente dans les librairies, les CPAS et certains commerçants.
- + Vous consultez le solde de votre compteur communicant à tout moment, via MyRESA, par téléphone 24h/24 ou directement sur le compteur.

3 - Votre compteur communicant



p.4

Je me connecte sur MyRESA



p.6

Mon espace de prépaiement



p.10

Je consulte mon solde



p.12

Je recharge



p.14

Mon compteur pour l'électricité en détail



p.19

Mon compteur pour le gaz en détail

Je me connecte sur MyRESA

→ Je crée mon compte MyRESA à l'aide d'un code d'activation sécurisé



1.

Introduisez votre code d'activation

Quelques jours après l'installation du compteur communicant en mode prépaiement, vous recevrez par courrier postal ou par e-mail un code d'activation sécurisé vous permettant d'initialiser votre espace personnel de gestion de prépaiement. Ce code d'activation sécurisé est composé de **10 caractères** et commence par « **PP** ».

Rendez-vous ensuite sur **MyRESA.be** via votre ordinateur ou votre smartphone et cliquez sur le lien « **J'ai un code d'activation** » situé dans le coin inférieur droit de votre écran. **Entrez votre code d'activation sécurisé et activez votre code.** Veillez à encoder celui-ci avec des majuscules.



2.

Vérifiez vos données

Vérifiez l'exactitude de vos données personnelles (nom, prénom, e-mail, téléphone, etc.) et corrigez-les directement si vous constatez une erreur. **Veillez à renseigner correctement votre adresse e-mail car celle-ci deviendra votre nom d'utilisateur** (ou login) vous permettant, à l'aide de votre mot de passe, de vous connecter à votre espace personnel MyRESA. Après avoir vérifié l'exactitude de vos données, **cliquez sur le bouton « Créer mon compte ».**



3.

Activez votre compte personnel

Vos informations personnelles sont à présent confirmées ! **Un e-mail de confirmation vous a été envoyé à l'adresse e-mail renseignée.** Cet e-mail comporte un lien vous permettant de choisir votre mot de passe. Une fois votre mot de passe validé, ça y est ! Votre compte MyRESA est créé ! Vous pouvez à présent naviguer dans votre espace personnel MyRESA en cliquant sur le bouton « Mon espace personnel ».

Vous n'êtes pas parvenu(e) à vous inscrire ou vous avez d'autres questions sur votre compteur communicant en mode prépaiement ?

→ Rendez-vous sur **resa.be** ou contactez notre service à la clientèle au **04/220.12.11.**



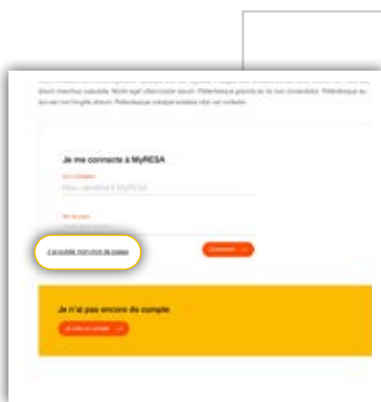
→ J'ai déjà un compte MyRESA et j'accède à mon espace de prépaiement



1.

Introduisez votre code d'activation

Munissez-vous du courrier reprenant votre code d'activation sécurisé et rendez-vous sur MyRESA.be pour vous connecter à votre espace personnel. Votre code d'activation sécurisé est un code unique composé de **10 caractères commençant par « PP »** qui vous permettra d'accéder à l'espace de prépaiement. Dans votre espace personnel, **cliquez sur le bouton « Introduire mon code d'activation »** situé en haut à droite de l'écran. **Introduisez les 10 caractères composant votre code d'activation sécurisé et activez-le.**



Mot de passe oublié ?

→ Cliquez sur 'Mot de passe oublié' et suivez les instructions sur votre écran.

2.

Accédez au mode prépaiement

Un message apparaît et confirme l'accès à votre espace de prépaiement. **Vous pouvez à présent commencer à effectuer des recharges en cliquant sur le lien « Profil de chargement et recharger en ligne - Visualiser mon solde »** disponible dans le menu de navigation situé à gauche de votre écran.



Activation automatique de l'accès au prépaiement

Il est possible que l'accès à la fonction **prépaiement de votre compte ait été automatiquement configurée**. Dans ce cas, bonne nouvelle ! Vous pouvez commencer à effectuer des recharges ! Rendez-vous dans le menu de navigation situé à gauche de votre écran et cliquez sur le lien « **Profil de chargement et recharger en ligne - Visualiser mon solde** ».



Vous ne disposez pas d'une connexion Internet ?

Rendez-vous en page 10 pour découvrir les alternatives de gestion de votre compteur communicant en mode prépaiement !

Mon espace de prépaiement

1.

Je choisis mon énergie et je fais un prépaiement

Chaque énergie, gaz ou électricité, possède son propre code EAN.

Pour consulter vos détails de consommation ou effectuer une recharge, **vous devez sélectionner l'énergie de votre choix ; pour cela, cliquez sur la ligne correspondante.**

Vous pourrez ensuite revenir en arrière et consulter les données d'une autre énergie si vous possédez à la fois le gaz et l'électricité au sein de votre foyer.



2.

J'accède aux informations en un coup d'œil

Sur la page consacrée à chaque énergie, vous pouvez accéder à plusieurs informations en un coup d'œil :

1. **Votre solde (montant encore disponible),**
2. **La date de votre dernière recharge,**
3. **Les modalités de votre crédit de départ,**
4. **Votre consommation de la semaine ou du mois écoulé.**

Lorsque vous cliquez sur les cases grises, vous accédez à des informations plus détaillées.



Solde

Cliquez sur la case « Solde » **pour obtenir un aperçu détaillé de vos paiements et de votre solde actuellement disponible.**

Votre solde est actualisé une fois par jour en fonction de votre consommation et après chaque recharge.

Paramètres

Vous pouvez visualiser vos coordonnées personnelles ainsi que vos préférences de notifications (e-mail et/ou sms) relatives à votre solde ou à l'état du compteur communicant en mode prépaiement. Si vous souhaitez les modifier, rendez-vous sur MyRESA.be, rubrique « Mon Profil-Préférences de contact ».

Dernier paiement et modalités du crédit de départ

Ici s'affiche le montant de votre dernier paiement ainsi que la date de celui-ci. Ce cadre affiche également le détail de votre crédit de départ et les modalités du remboursement de ce dernier. Lors de l'activation de la fonction prépaiement de votre compteur communicant, vous disposez d'un crédit de départ. Ce crédit vous permet de ne pas être coupé directement après l'activation de votre compteur et vous laisse un délai de quelques jours pour effectuer votre premier paiement.



Ce crédit de départ n'est pas gratuit ; il sera récupéré automatiquement et progressivement via votre compteur.

The screenshot shows the MyRESA.be interface with the following elements:

- Navigation bar:** Includes 'Nouveau paiement', 'Paramètres' (highlighted with a yellow box), and 'Aide'. On the right, there are links for 'Actualiser vos données' and a user ID '2104436390'.
- Informations du compte:**
 - Solde:** 14,77 € (displayed with a green smiley face icon).
 - Paiement:** 'Aucun paiement effectué'. Below it, a message states: 'Mon crédit de départ a été intégralement récupéré'.
- Consommation sur votre compteur depuis le premier jour du mois:**
 - Category: 'Electricité - historique de consommation'.
 - Table with columns 'Jour' and 'Nuit':

Jour	Nuit
0,00 kWh 0,00€	0,00 kWh 0,00€
 - Disclaimer: 'Tous les montants indiqués sont des calculs arrondis jusqu'à 2 décimales. Veuillez en tenir compte lorsque votre solde est négatif et que vous souhaitez effectuer un paiement en ligne.'

Historique de consommation

Vous obtiendrez ici plus de détails sur votre consommation d'énergie. **Vous pouvez consulter votre consommation des derniers jours, exprimée en euros et en kilowattheures (kWh).**

Mon espace de prépaiement

Données personnelles

Cet onglet vous permet de consulter vos données personnelles et les informations relatives à votre profil.

Vous pouvez à tout moment modifier vos informations personnelles si vous constatez une erreur.

Modifier le mot de passe

Pour modifier votre mot de passe :

- + Retournez à l'écran d'accueil,
- + **Cliquez sur votre nom d'utilisateur** dans le coin supérieur droit du menu,
- + Cliquez ensuite sur le bouton « Changer le mot de passe »,
- + Entrez votre mot de passe actuel et deux fois votre nouveau mot de passe,
- + Enfin, cliquez sur le bouton « Changer le mot de passe »,
- + Le message 'Le nouveau mot de passe a été enregistré' apparaît et vous recevrez un e-mail de confirmation de changement de mot de passe.

Vous pourrez ensuite vous connecter à MyRESA.be avec votre nouveau mot de passe.

Préférences de contact

Cet onglet vous permet de choisir vos préférences de notifications (e-mail, courrier ou sms).

The screenshot displays the MyRESA user interface. On the left, a dark sidebar menu contains the following items: MyRESA, Tableau de bord, Profil, Préférences de contact (highlighted with a yellow line), Données personnelles (highlighted with a yellow line), and Modifier le mot de passe. Below these are sections for 'Mon prépaiement' with links for 'Profil de chargement et recharger en ligne', 'Visualiser mon solde', and 'Brochures, vidéos, plus d'infos'. The main content area on the right shows a welcome message for 'Jean-F' with a 'Modifier mon profil' link. A green box highlights the 'Prépaiement activé' status and a message about access to the prepayment space, with a 'Marquer comme lu' link. Below this is the 'Mes EAN' section, showing the user's address as 'Rue Paradis 62, 4000 Liège' and two meter types: 'Compteur électrique' and 'Compteur gaz'. The footer contains the text '©RESA rue Louvrex 95 | 4000 Liège'.

Protection des données

Dans le cadre du développement des compteurs communicants, la protection de votre vie privée et la sécurité de vos données sont une priorité absolue. Tous les signaux qui sont émis par les compteurs communicants ou qui transitent par eux passent par un « tunnel » sécurisé et sont cryptés.

En outre, l'authentification est également nécessaire pour lier les données numériques aux données d'adresse correspondantes. La technologie utilisée à cette fin est similaire à celle de la carte d'identité électronique ou des services bancaires en ligne. De cette façon, vos données sont et restent particulièrement protégées.

FR ▾ Jean-François PETIT ▾ 🔔

rançois

Introduire mon code

ement a été confirmé. Vous pouvez dès à présent gérer
compteur communicant via le menu de navigation.

Ajouter d'autres EAN

EAN 54449020710458796 Compteur 5437948	→
EAN 541412345678901245 Compteur 106225-SCHL3001309	→

Nos conditions Vie privée

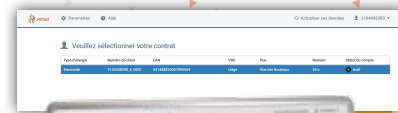


Vous ne disposez pas d'une connexion Internet ?

Contactez notre service à la clientèle au 04/220.12.11 et un de nos collaborateurs vous apportera son aide. Gardez votre numéro de client à portée de main (ce sont les 13 derniers chiffres du numéro EAN mentionné sur votre courrier/courriel d'activation de compte).

Je consulte mon solde

→ via MyRESA.be



1.

Pour consulter votre solde en ligne, rendez-vous dans votre espace personnel MyRESA.be. Une fois que vous êtes connecté(e) à votre compte MyRESA, rendez-vous dans le menu de navigation situé à gauche de votre écran et **cliquez sur le lien « Profil de chargement et recharger en ligne - Visualiser mon solde »**.



2.

Vous êtes à présent dans votre espace de gestion des prépaiements ! **Sélectionnez l'énergie pour laquelle vous voulez consulter le solde.** Chaque énergie correspond à un numéro EAN unique. **Votre solde est visible dans le rectangle gris situé en haut à gauche de l'écran.**

Combien coûte l'énergie que vous consommez avec un compteur communicant en mode prépaiement ?

Si vous êtes client protégé et que RESA est votre fournisseur d'énergie, vous prépayez au tarif social. Si vous êtes alimenté par un fournisseur commercial, vous effectuez des rechargements à un tarif moyen. Seul le tarif contracté auprès de votre fournisseur est d'application. Une facture de régularisation reprenant votre consommation, vos rechargements et votre tarif vous sera envoyée une fois par an.

Pour toute information concernant votre tarif appliqué, veuillez contacter directement votre fournisseur d'énergie.



par téléphone



Vous pouvez également consulter le solde de votre compteur communicant en mode prépaiement par téléphone au 0800/93.636. C'est gratuit et accessible 24h/24, 7j/7 !

Avant de composer votre appel, munissez-vous de votre référence client. Vous trouverez cette référence de 13 chiffres sur notre e-mail ou courrier vous confirmant votre passage en mode prépaiement.

Vous pouvez aussi la retrouver sur votre facture d'énergie. Celle-ci correspond aux 13 derniers chiffres du code EAN de l'énergie pour laquelle vous souhaitez consulter le solde.



depuis mon compteur

1.

Pour l'électricité, appuyez sur le bouton vert de votre compteur communicant jusqu'à ce que le code **94.32.2** apparaisse.

Pour le gaz, appuyez sur le bouton rouge de gauche jusqu'à ce que le code **94.32.2** apparaisse.



→ 94.32.2

2.

En-dessous de ce code est indiqué le chiffre 1 à côté duquel vous retrouverez la date et l'heure de la dernière mise à jour de votre solde.

Pour visualiser votre solde, appuyez une fois de plus sur le bouton. Le chiffre 2 apparaît avec, à côté de celui-ci, votre solde disponible.

En appuyant à nouveau sur le bouton, à côté du chiffre 3, vous pourrez connaître le montant de votre **crédit de secours** (voir p.16 : Qu'est-ce que le crédit de secours ?).



Avertissement : Le solde disponible via l'écran de votre compteur est actualisé une fois par jour. Si vous avez effectué une recharge dans les dernières 24 heures, il est donc possible que celle-ci ne soit pas encore prise en compte.

Je recharge !



via MyRESA.be



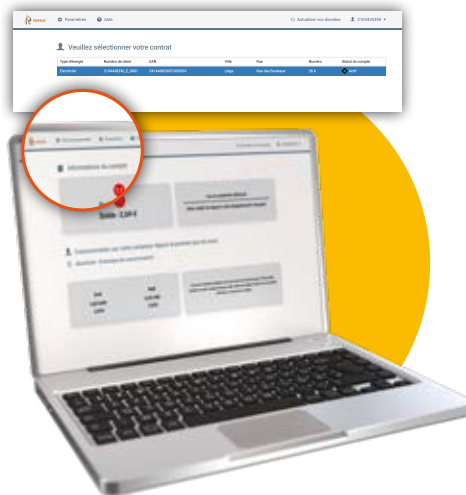
1.

Rendez-vous sur MyRESA.be via votre ordinateur ou votre smartphone et connectez-vous à votre compte MyRESA. Dans le menu de navigation situé à gauche de votre écran, cliquez sur le lien « Profil de chargement et recharger en ligne - Visualiser mon solde ».

2.

Vous êtes à présent dans votre espace de gestion des prépaiements ! Sélectionnez l'énergie pour laquelle vous voulez effectuer une recharge. Chaque énergie possède son propre numéro EAN.

Sur l'écran affichant notamment votre solde, cliquez sur le lien « Nouveau paiement » situé en haut à gauche de la barre de navigation



3.

Sélectionnez le moyen de paiement que vous souhaitez utiliser. Vous pouvez choisir de conserver vos données bancaires pour vos opérations de recharge futures en cochant la case prévue à cet effet.

Introduisez le montant de la recharge que vous voulez effectuer. Ce montant doit être compris entre 5 et 250 euros. Appuyez ensuite sur le bouton « Payer ». Vous serez automatiquement redirigé vers le site de votre organisme bancaire pour finaliser l'opération de paiement.

Si le paiement a été réalisé avec succès, une confirmation s'affichera sur votre écran d'ordinateur. Une fois la procédure de paiement finalisée, vous verrez votre solde automatiquement mis à jour sur la page d'accueil de votre espace de gestion des prépaiements. Si ce n'est pas le cas, cliquez sur le bouton « Actualiser les données » en haut à droite de votre écran pour mettre à jour votre solde.



Vous souhaitez effectuer un rechargement tant d'électricité que de gaz naturel ?

Vous devrez dans ce cas réaliser ces étapes à deux reprises.



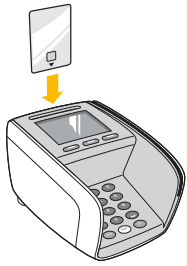
Si vous avez activé les notifications, vous recevrez également un e-mail et/ou un sms de confirmation de votre nouvelle recharge.



→ **Via une borne de rechargement (Bureau RESA, CPAS ou commerce)**

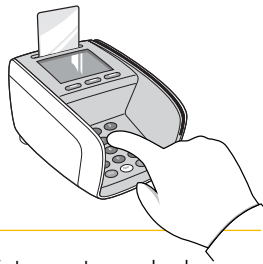
Vous pouvez recharger votre compteur communicant en mode prépaiement via une borne de rechargement, le plus souvent de type terminal de paiement Bancontact. Vous trouverez ce type de terminal dans les bureaux d'accueil RESA, dans la plupart des CPAS et chez certains commerçants.

En pratique, comment effectuer une recharge d'énergie dans un point de recharge ?



1.

- + Introduisez votre carte bancaire dans le terminal de paiement.
- + Entrez un montant (compris entre 5 et 250 euros) et appuyez sur la touche ok.



2.

- + Entrez votre code de référence client et appuyez sur la touche verte ok. Vous trouverez ce code sur l'e-mail ou le courrier de RESA vous confirmant votre passage en mode prépaiement. Ce code est composé des 13 derniers chiffres de votre numéro EAN.
- + Entrez ensuite le code secret de votre carte bancaire.



3.

- + Si votre paiement a été correctement effectué, vous entendrez deux bips.
- + Vous souhaitez obtenir une preuve de paiement ? Laissez votre carte de banque dans le terminal de paiement et appuyez sur la touche « Ticket ». Retirez votre carte bancaire et votre preuve de paiement s'imprimera.



Trouvez le point de recharge le plus proche de chez vous en surfant sur resa.be, rubrique « Compteur à budget > Où recharger ? >> !



Les commerçants ne peuvent pas vous réclamer des frais ou vous imposer de réaliser un achat supplémentaire (journal, friandise ou autre).

Si vous constatez de telles pratiques dans un commerce, merci de nous en informer par téléphone au 04/220.12.11.

→ **Via un paiement en espèces dans un bureau Bpost**



1.

- Appelez le 04/220.12.11 ou rendez-vous à l'Accueil Client de RESA situé Rue Louvrex 95 à Liège (du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 12h45 à 16h) afin de connaître :
- + Le numéro de compte sur lequel l'argent devra être versé.
 - + Votre référence de paiement (celle-ci sera valable pour tous vos autres paiements futurs).

2.

Rendez-vous dans un bureau Bpost où vous pourrez effectuer un paiement en espèces en utilisant les informations de versement obtenues auprès de RESA (numéro de compte et référence de paiement). Conservez bien votre preuve de paiement !

3.

Rendez-vous à l'Accueil Client de RESA muni(e) de votre preuve de paiement. Un de nos collaborateurs ajoutera sur votre compteur communicant en mode prépaiement le montant de la recharge effectuée.

4.

Vous pourrez consulter immédiatement votre nouveau solde sur MyRESA.be ou via le numéro spécial 0800/93.636.



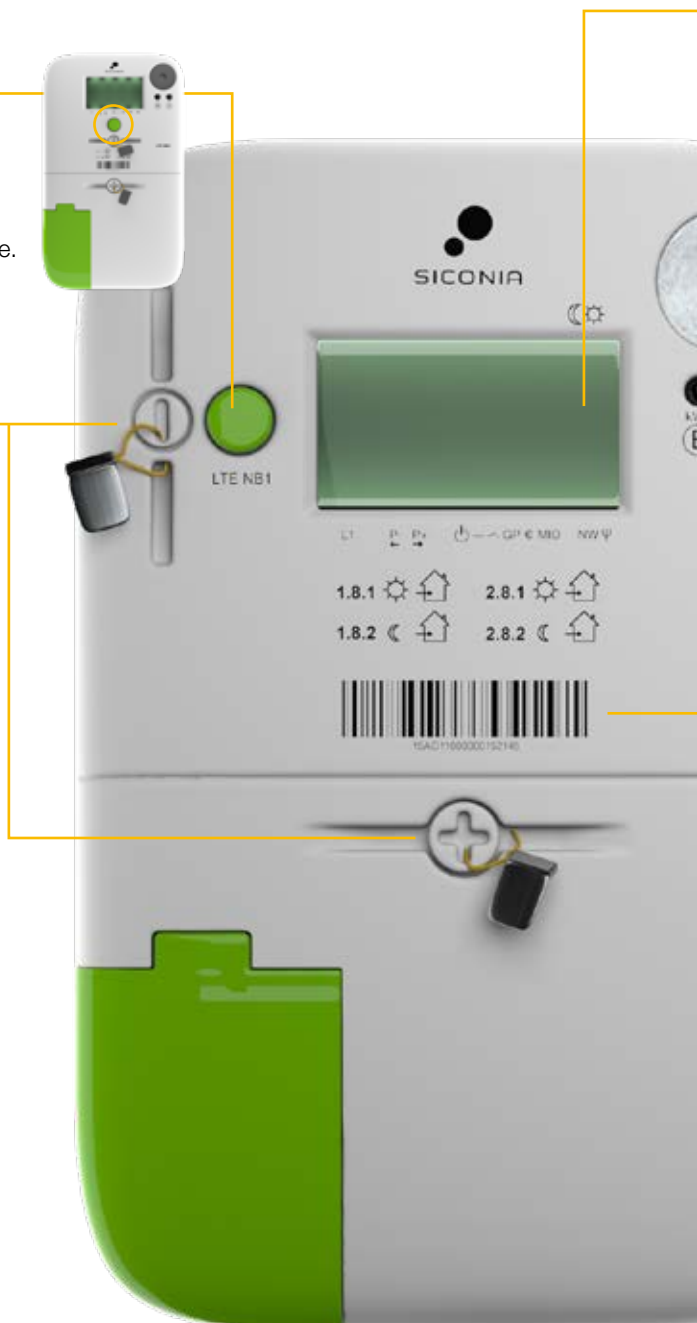
Mon compteur pour l'Électricité

Un seul bouton de commande

Vous pouvez accéder aux différentes informations disponibles (index, puissance, etc.) grâce au bouton de commande de couleur verte.

Scellés

Pour votre propre sécurité et l'intégrité de votre compteur, celui-ci est scellé. Il est interdit de manipuler ou briser ces scellés.



L1	Phase active En monophasé, il n'y a qu'un seul conducteur actif (Phase active) alors qu'en triphasé, il y a 3 conducteurs (phases) actifs (L1, L2 et L3).
P- P+ ← →	Prélèvement/ injection La flèche se positionne au-dessus : <ul style="list-style-type: none"> de P- avec une flèche vers la gauche, lorsque vous êtes en train d'injecter de l'énergie sur le réseau (pour les producteurs d'énergie). de P+ avec une flèche vers la droite, lorsque vous êtes en train de prélever de l'énergie sur le réseau.
⏻	Mode déconnexion Une flèche clignotante au-dessus de ce symbole indique que le compteur est en mode « déconnexion ». Vous n'avez donc plus d'électricité (voir point 3.3 - Le compteur a été coupé).
⏻	Statut de l'interrupteur Indique le statut de l'interrupteur interne du compteur. Fermé : il y a du courant Ouvert : il n'y a pas de courant
GP	Statut des ports utilisateur Des ports clients sont présents sur le compteur communicant. Par défaut, ces ports ne sont pas activés. À terme, il vous sera possible de demander leur activation pour y brancher des appareils d'aide à la gestion de votre consommation et, le cas échéant, de votre production d'électricité.
€	Le compteur est en mode « prépaiement ».
MID	Indication MID La présence d'un astérisque indique que la donnée affichée est une valeur qui respecte les impositions de la métrologie légale (directive européenne MID 2014/32/EU).
NW	Statut du registre réseau Indique que le compteur est enregistré sur un réseau de télécommunication pour la transmission des données à RESA.
Ψ	Niveau du signal télécom Lorsque la fonction communicante de votre compteur est activée, ce témoin indique le niveau du signal du réseau cellulaire.



Écran d'information

Cet écran vous permet de lire les différentes informations de votre compteur. Il fait défiler vos quatre index en permanence.

Voyant de contrôle

Indicateur de quantité d'énergie. Plus la diode clignote rapidement, plus la quantité d'énergie consommée (ou injectée si vous disposez d'une unité de production d'énergie) est importante.

Identification du compteur

Code unique d'identification du compteur.

Quelles informations défilent à l'écran ?

En appuyant sur le bouton de commande, vous pouvez accéder aux informations suivantes :



Prélèvement d'énergie aux heures pleines.
Index prélèvement heures pleines = Total des kilowattheures (kWh) d'énergie consommée aux heures pleines.



Prélèvement d'énergie aux heures creuses.
Index prélèvement heures creuses = Total des kWh d'énergie consommée aux heures creuses.



Si vous avez choisi le tarif simple (et non le tarif bi-horaire), vous pouvez consulter la somme des deux relevés en appuyant sur le bouton vert jusqu'à l'affichage des informations 1.8.0.



Date et heure de la dernière mise à jour de votre solde.



Montant du solde disponible.



Montant du credit de secours disponible.



Que se passe-t-il si votre solde est proche de 0 euro ?

Une fois que votre solde disponible est inférieur à 5 euros (ou à un autre montant que vous pouvez choisir dans vos préférences), la couleur du smiley passera du vert à l'orange. Un message concernant le **crédit de secours** apparaîtra également.



Si vous avez indiqué que vous souhaitez recevoir des notifications, vous serez également informé par e-mail et/ou sms.

Qu'est-ce que le crédit de secours ?

Lorsqu'il ne reste presque plus d'argent sur le compteur et que vous n'êtes pas en mesure de recharger votre compteur dans l'immédiat, un crédit de secours d'une valeur de 15 euros sera automatiquement activé ; cela vous permet de continuer temporairement à être approvisionné en électricité. Il s'agit d'une avance, qui sera progressivement déduite de votre compteur.

Une fois que votre crédit de secours est actif, la couleur du smiley passe de l'orange au rouge. À côté du triangle « attention » est indiqué le solde du crédit de secours encore disponible.

Si vous avez indiqué que vous souhaitez recevoir des notifications, vous serez également averti par e-mail et/ou sms.

Une fois que vous aurez réalisé une recharge d'un montant suffisant pour repasser en positif, et si vous épuisez tout le crédit disponible sur votre compteur, vous pourrez à nouveau recourir au crédit de secours.



Qu'est-ce que le limiteur de puissance ?

Si vous êtes client protégé et que votre CPAS en a fait la demande, vous pouvez bénéficier du limiteur de puissance. Il s'agit d'un dispositif qui vous permet de disposer d'une puissance limitée à 10 ampères, durant 6 mois, une fois le crédit de secours épuisé.

Ceci signifie que vous ne pourrez utiliser qu'un nombre limité d'appareils électriques simultanément, jusqu'à un maximum de 2300 watts. L'énergie consommée sous limiteur de puissance n'est pas gratuite ; elle vous sera facturée par la suite.

Vous pouvez connaître la limite de puissance de votre compteur directement via l'écran d'information. Appuyez sur le bouton vert de votre compteur à plusieurs reprises jusqu'à voir apparaître sur votre compteur l'écran suivant :





Que devez-vous faire si votre compteur communicant en mode prépaiement a été coupé ?

Vous voyez ce symbole sur votre compteur communicant en mode prépaiement ? Cela signifie que votre compteur a été coupé.



Votre installation n'est plus alimentée parce que votre solde est épuisé ?



P. 10



P. 12



4.

1.

Vérifiez votre solde via myresa.be, via le numéro spécial 0800/93.636 ou directement depuis l'écran de votre compteur.

2.

Votre solde est négatif ?
Repassez en positif en effectuant une recharge.

3.

Une fois la recharge effectuée, **RESA lancera immédiatement une demande de rétablissement de votre alimentation.** Cette étape est gérée directement par votre compteur, vous ne devez pas en informer personnellement RESA.



ATTENTION : cette opération peut durer jusqu'à 1h

Appuyez sur le bouton vert pendant 3 secondes pour rétablir votre alimentation.

Vous êtes coupé et vous bénéficiez du limiteur de puissance ?

1. Vérifiez si votre puissance est limitée à 10 A ou 2.300 W via myresa.be ou via le numéro spécial 0800/93.636.
2. Si votre compteur fonctionne en puissance limitée, éteignez certains appareils électriques pour réduire la puissance utilisée.
3. Appuyez sur le bouton vert pendant 3 secondes pour rétablir votre alimentation. Notez que votre puissance restera limitée.

Vous n'avez pas résolu votre problème ?

N'hésitez pas à contacter les équipes de RESA au 04/220.12.11 du lundi au samedi de 8h à 21h ou via notre chat en ligne sur www.resa.be.



Comment éviter la coupure lorsque vous êtes en puissance limitée ?

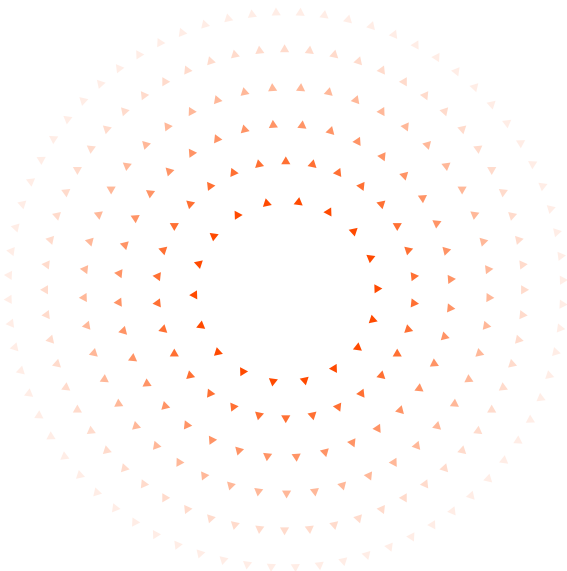
- + N'utilisez pas d'appareils qui consomment plus de 2.300 watts ;
- + N'utilisez vos appareils très énergivores que lorsque cela est vraiment nécessaire ;
- + Ne laissez pas ces appareils allumés trop longtemps ;
- + Utilisez le moins d'appareils possible simultanément ;
- + N'oubliez pas de tenir compte des appareils qui doivent impérativement rester allumés en permanence (frigo, congélateur) ;
- + Certains appareils consomment de l'énergie lorsqu'ils sont en mode veille, comme les radios ou les télévisions ; pensez à les éteindre complètement.

Combien consomment vos appareils ménagers ?

Ce tableau indicatif présente les consommations des appareils les plus couramment utilisés. La puissance peut varier en fonction de la marque et des modèles. La puissance exacte appelée par votre appareil est en général indiquée sur celui-ci ou sur son emballage d'origine.

Appareil électroménager	Puissance moyenne (Watts)
Aspirateur	1200
Bouilloire	2000
Cafetière	1000
Chaudière	2500
Chauffage électrique	2500
Congélateur bahut	350
Fer à repasser	1200
Grille-pain	1000
Machine à laver (lavage à chaud)	3000
Micro-ondes	2000
Sèche-cheveux	1200
Sèche-linge	2300
Téléviseur	180
Ordinateur	400

source : energie.wallonie.be





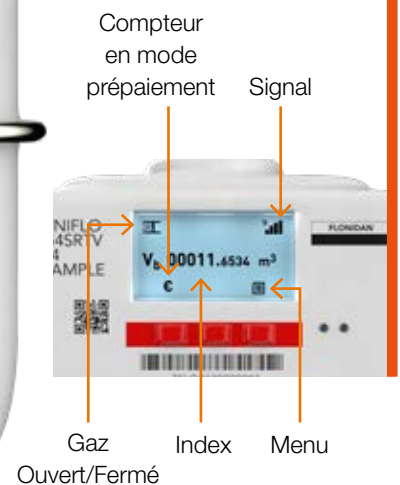
Mon compteur pour le Gaz

Bouton de commande d'affichage

En appuyant sur l'un des trois boutons rouges, l'écran s'allume et vous pouvez alors afficher l'état du compteur (ouvert/fermé).



Que voyez-vous à l'écran ?

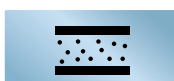


Retour automatique au menu principal après 30 secondes

Les boutons permettent aux techniciens RESA d'accéder à des données techniques spécifiques. Vous pouvez également faire défiler ces informations vous-même. Si vous attendez 30 secondes, vous reviendrez automatiquement au menu principal.



Voici les symboles que vous pourrez retrouver sur l'écran de votre compteur communicant en mode prépaiement :



Le compteur est ouvert ; il autorise l'approvisionnement de vos appareils fonctionnant au gaz naturel.



Le compteur est fermé ; il ne permet pas l'approvisionnement de vos appareils fonctionnant au gaz naturel.



Un test d'étanchéité est en train d'être effectué. Il s'agit d'un test de sécurité d'une durée de 10 minutes (les secondes s'écoulent sur votre écran). Ce test permet à RESA de vérifier si votre installation de gaz et vos appareils sont suffisamment sûrs pour vous approvisionner en gaz naturel.

Ce test est obligatoire et s'enclenchera à chaque fois que votre compteur aura été précédemment coupé.



Échec du test d'étanchéité
Ce symbole clignote pendant 10 secondes. Cela signifie que le test n'a pas fonctionné.



Ensuite, l'icône « Compteur fermé » s'affichera à nouveau. Vous devrez attendre au moins 6 minutes avant de pouvoir recommencer le test. Assurez-vous que tous vos appareils fonctionnant au gaz naturel sont bien éteints avant de renouveler l'opération.

Que se passe-t-il si votre solde est proche de 0 euro ?

Une fois que votre solde disponible est inférieur à 5 euros (ou à un autre montant que vous pouvez choisir dans vos préférences), la couleur du smiley situé sur la page principale de votre interface de gestion de prépaiement passera du vert à l'orange. Un message concernant le crédit de secours apparaîtra également.

Qu'est-ce que le crédit de secours ?

Lorsqu'il ne reste presque plus d'argent sur le compteur et que vous n'êtes pas en mesure de recharger votre compteur dans l'immédiat, un crédit de secours d'une valeur de 15 euros sera automatiquement activé ; cela vous permet de continuer temporairement à être approvisionné en gaz. Il s'agit d'une avance, qui sera automatiquement déduite de votre prochain rechargement.

Une fois que votre crédit de secours est actif, la couleur du smiley sur la page principale passe de l'orange au rouge. À côté du triangle est indiqué le solde du crédit de secours encore disponible.

Une fois que vous aurez réalisé une recharge d'un montant suffisant pour repasser en positif, et si vous épuisez tout le crédit disponible sur votre compteur, vous pourrez à nouveau recourir au crédit de secours.



Si vous avez indiqué que vous souhaitez recevoir des notifications, vous serez également informé par e-mail et/ou sms.





Que devez-vous faire en cas de coupure de votre compteur communicant en mode prépaiement pour le gaz naturel ?

Vous voyez ce symbole sur votre compteur communicant en mode prépaiement ? Cela signifie que votre compteur a été coupé.



Votre installation n'est plus alimentée parce que votre solde est épuisé ?



1.

Éteignez complètement tous les appareils fonctionnant au gaz.

Effectuez un rechargement dès que possible.

Une fois la recharge effectuée, RESA lancera immédiatement une demande de rétablissement de votre alimentation. Cette étape est gérée directement par votre compteur, vous ne devez pas en informer personnellement RESA.



ATTENTION : cette opération peut durer jusqu'à 1h



2.

Appuyez sur le bouton rouge central pendant 5 secondes.

3.



Le compteur effectue alors un test d'étanchéité.



Si ce test est réussi, votre alimentation en gaz sera rétablie et le compteur affichera le symbole « Compteur ouvert »



Si ce test a échoué, le symbole ci-dessus clignotera pendant 10 secondes.

4.



L'icône « Compteur fermé » s'affichera alors à nouveau. Vous devrez attendre au moins 6 minutes avant de pouvoir recommencer le test. Assurez-vous que tous vos appareils fonctionnant au gaz naturel sont bien éteints avant de renouveler l'opération.

Votre alimentation en gaz naturel est interrompue ?

Éteignez tous vos appareils fonctionnant au gaz naturel. De cette façon, vous vous assurez qu'aucun gaz ne peut s'échapper si vous ouvrez le compteur à nouveau.



Que faire en cas d'odeur de gaz ?

Vous constatez une odeur ou une fuite de gaz ? Ne paniquez pas et gardez votre calme. Sortez immédiatement à l'extérieur et appelez-nous sans attendre !

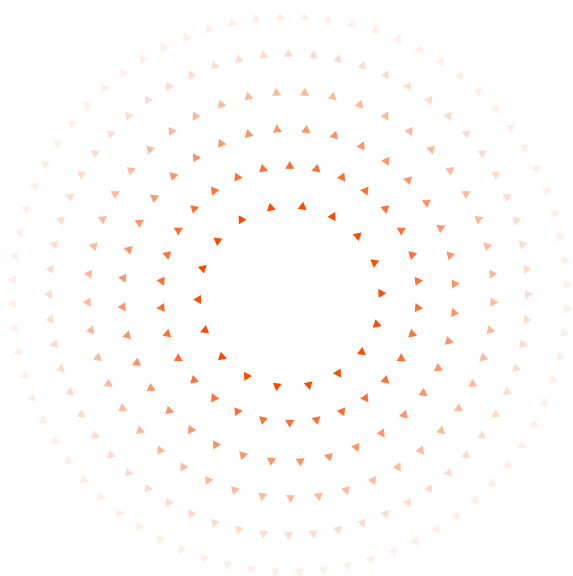
- + **Zone francophone :**
+32 (0) 4 362.98.38
- + **Zone germanophone :**
+32 (0) 87 74.20.18
- + **La situation est plus grave ou des personnes sont blessées ? Appelez directement le 112 !**

Quels sont les signes d'une fuite de gaz ?

- + Vous constatez une odeur de soufre inhabituelle. Le gaz naturel à l'origine n'a pas d'odeur mais il est « odorisé » pour être détectable en cas de fuite.
- + Votre compteur affiche une surconsommation d'énergie qui ne correspond pas à votre consommation réelle.

Que faire si vous constatez une odeur ou une fuite de gaz ?

- + Ouvrez immédiatement toutes les portes et toutes les fenêtres pour aérer le local ! Le gaz étant plus léger que l'air, il se dissipera rapidement.
- + Ne fumez pas et n'utilisez pas d'allumettes, de bougies ou de briquet.
- + N'utilisez pas votre gsm ni votre téléphone à l'intérieur de la pièce où vous vous trouvez !
- + Ne manipulez pas les interrupteurs électriques (éclairage, sonnette, ascenseur...).
- + Fermez le robinet de votre compteur de gaz, seulement si vous pouvez y accéder sans allumer la lumière !
- + Fermez les communications entre le local où la fuite de gaz est suspectée et le reste de l'immeuble.
- + Évacuez le bâtiment et, seulement une fois que vous êtes dehors et loin de l'odeur de gaz, appelez-nous !
- + Quoi qu'il en soit, restez calme, nos équipes sont en route.



Comment économiser de l'énergie rapidement et facilement ?

Voici quelques conseils pratiques qui sont bons pour la planète et pour votre portefeuille !

Action	Économies estimées
Remplacer 5 ampoules à incandescence par 5 ampoules LED.	60 euros par an
Placer le réfrigérateur et/ou congélateur dans un endroit frais.	40 euros par an
Décongeler le congélateur une fois par an.	15 euros par an
Laver le linge en coton à 40 degrés au lieu de 90 degrés.	58 euros par an
Sécher son linge au moins une fois sur deux sur une corde à linge ou sur un étendoir à linge.	40 euros par an
Éteindre complètement les appareils électroniques via le bouton d'arrêt plutôt que de les mettre en veille.	Jusqu'à 40 euros par an
Régler le thermostat sur la température de nuit une heure avant d'aller se coucher.	40 euros par an
Baisser le thermostat d'un degré.	70 euros par an
Privilégier les douches aux bains.	26 euros par an
Installer un pommeau de douche économique.	47 euros par an
Ne pas laisser couler l'eau pendant le brossage des dents ou le rasage.	40 euros par an



**Vous n'avez pas trouvé toutes les réponses
à vos questions dans cette brochure ?
Nos agents sont à votre écoute !**

Pour une question spécifique au compteur communicant en mode prépaiement et à la plateforme de prépaiement ou pour toute question générale, contactez-nous via notre call center au **04/220.12.11** disponible du lundi au samedi de 8h à 21h ou via notre chat en ligne sur **www.resa.be**.

Pour connaître votre solde ou les informations de votre dernier paiement effectué, contactez-nous via notre numéro d'appel spécifique au **0800/93.636** (numéro gratuit et disponible 24h/24).