

Le compteur à budget pour la fourniture d'électricité

Paiements à l'aide d'une carte rechargeable spéciale



Sommaire

Le compteur à budget pour la fourniture d'électricité	3
Pratiquement parlant	4
Apurement de dettes par l'intermédiaire du compteur à budget	5
Mode d'emploi	6
Informations complémentaires	8
Bureaux d'accueil	11

Le compteur à budget pour la fourniture d'électricité

Le compteur à budget pour l'électricité est un compteur d'électricité qui fonctionne à l'aide d'une carte magnétique rechargeable.

Il vous permet de consommer de l'électricité à concurrence du montant que vous avez payé à l'avance.

Le système est comparable à une carte pour gsm: vous chargez un montant au préalable et vous consommez ensuite.

Dans le cas du compteur à budget, vous introduisez votre carte magnétique chargée 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

- Le compteur à budget 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 devez pas craindre de payer des factures d'acompte qui soient supérieures ou inférieures à votre consommation réelle. Vous payez ce que vous consommez effectivement.
- Lorsque le montant que vous avez chargé sur votre carte et votre crédit de secours sont épuisés, la puissance du compteur est réduite, sans que vous soyez privé de courant pour autant.

Systeme de paiement anticipé

Où ?

Pour charger votre carte, il vous suffit de vous rendre dans un de nos **bureaux d'accueil** (voir page 11).

Dans la plupart des communes, vous trouverez également un terminal de rechargement au **CPAS** ou à **la maison communale**.

La liste des points de rechargement peut être obtenue dans les bureaux d'accueil et sur le site www.eandis.be > Client > Services sociaux > Points de rechargement.

Comment ?

Le paiement anticipé peut être effectué de deux manières :

- soit à l'aide d'une **carte bancaire** dans un **bureau d'accueil d'Eandis** ou auprès du **CPAS**

- soit par **versement** dans un bureau de La Poste ou dans un Point Poste, sur le compte numéro 000-3252475-65. Si vous choisissez l'option Point Poste, 'une communication structurée' est nécessaire. Cette communication peut être obtenue dans un de nos bureaux d'accueil ou par téléphone au numéro 078 35 35 34 et reste valable pour tous vos versements ultérieurs.

Amenez votre preuve de paiement quand vous vous rendez au terminal de rechargement de votre choix, où le montant versé sera chargé sur votre carte.

Attention !

Un bulletin de virement n'est pas une preuve de paiement ! C'est bel et bien une preuve de versement qu'il vous faut. Quand vous opérez un versement à La Poste, demandez toujours une preuve claire de votre versement et amenez cette preuve au terminal de rechargement de votre choix.

Important à savoir : pendant les heures d'ouverture des points de rechargement, vous pouvez à tout moment recharger la carte de votre compteur à budget. Il ne faut surtout pas attendre que le crédit soit épuisé ! Lorsque vous introduisez la carte rechargée dans le compteur, celui-ci ajoute le montant de la nouvelle recharge au crédit restant. Vous ne perdez donc pas un centime.

A quel prix ?

Le prépaiement de votre consommation d'électricité se fait à un prix moyen, qui varie selon le gestionnaire de réseau de distribution actif dans votre commune. Vous ne recevez plus de factures intermédiaires mensuelles, ni une facture de décompte annuel. Vous recevrez uniquement une facture de clôture si vous déménagez ou lorsque vous changez de fournisseur.

Pratiquement parlant

Voici en résumé le principe de fonctionnement du compteur à budget. Sur les pages suivantes, vous trouverez un commentaire plus détaillé et illustré.

Chargement du compteur à budget

- Insérez la **carte chargée** dans la **fente de votre compteur à budget**. La face avec la flèche doit être du côté gauche, flèche vers le compteur.
- S'il n'y a pas de problème, vous verrez apparaître le code **[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. Attention : si vous voyez s'afficher, à gauche de l'écran, le code **[8]**, c'est que votre compteur n'accepte pas la carte ou que celle-ci n'est pas insérée correctement. Ce problème doit être résolu avant de pouvoir continuer. Retirez la carte du compteur. Vérifiez à nouveau si vous avez introduit la carte correctement et si la puce électronique sur la carte n'est pas sale (si c'est le cas, nettoyez-la à l'aide d'un chiffon sec).
- A présent, attendez que retentisse un **double bip**. A l'écran apparaît le code **[1]**, suivi du crédit actif. Maintenant, vous pouvez retirer la carte du lecteur. Conservez-la précieusement pour le prochain chargement.
- **Le compteur à budget est à présent chargé.** Tant que le solde est suffisant, vous bénéficiez de la puissance électrique maximale. Le compteur à budget affiche en permanence le solde dont vous disposez.
- **Attention :** lorsque ce solde n'est plus que de 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 (voir page 7 point 12). Vous éviterez ainsi que le courant soit coupé au moment où votre crédit est totalement épuisé.

Sachez cependant que vous ne devez pas attendre que votre solde descende sous la barre des 5 euros ou soit carrément épuisé pour recharger votre compteur.

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 le disjoncteur**. Le triangle d'avertissement est toujours présent à l'écran, vous indiquant que vous êtes en train d'épuiser vos dernières cartouches et qu'il est grand temps d'aller faire recharger votre carte. A ce stade, le crédit de secours n'implique encore aucune limitation de puissance.
- **Dès que vous avez enclenché le crédit de secours, vous avez intérêt à recharger le plus rapidement possible votre carte de prépaiement et à transférer le montant dans votre compteur à budget.** 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 le disjoncteur, mais attention : la puissance dont vous disposerez alors sera limitée automatiquement à 10 ampères. Cette limitation est signalée par l'affichage d'une lettre **[A]** dans le coin gauche de l'écran. Le montant à côté de la lettre **[A]** correspond à la dette accumulée.



Apurement de dettes par l'intermédiaire du compteur à budget

Il est possible que vous ayez accumulé une dette auprès de votre fournisseur social durant la période où vous ne disposiez pas encore d'un compteur à budget.

Cette dette sera intégrée dans le compteur à budget sous certaines conditions. Si tel est le cas, vous en serez systématiquement informé par écrit.

Si vous hésitez ou si vous souhaitez contrôler le montant de la dette restant dans le compteur, insérez la carte du compteur à budget dans le compteur et appuyez sur le bouton bleu jusqu'à ce qu'apparaisse le code **[6]** à gauche. Le montant résiduel de la dette s'affichera au centre.

Une nouvelle pression sur le bouton permet d'afficher le code **[7]** et le montant déduit chaque semaine du crédit actuel afin d'apurer la dette.

La dette résiduelle encodée dans le compteur à budget s'affiche à côté du code **[6]**.



Le montant de remboursement hebdomadaire est indiqué à côté du code **[7]** (en euros par semaine).



- Avant de faire recharger votre carte, vous devez absolument l'introduire dans le lecteur du compteur afin que ce dernier puisse actualiser les données et que nous puissions ainsi disposer de toutes les informations requises.
- Si votre compteur à budget et/ou carte magnétique ne réagissent pas, appuyez sur le bouton rouge et réenclenchez le disjoncteur pour vérifier si le compteur ne peut pas être réactivé en mode crédit de secours ou limitation de puissance. Si le problème persiste, contactez le gestionnaire de réseau de distribution au numéro 078 35 35 34.
- N'oubliez pas de recharger votre carte à temps.
- Vous ne devez pas attendre que votre crédit soit complètement épuisé pour faire recharger votre carte. Votre compteur peut être rechargé à n'importe quel moment.

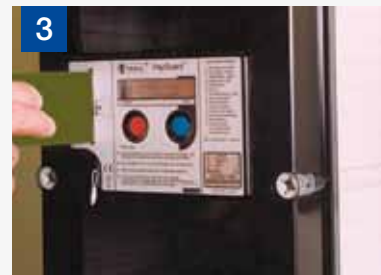
Mode d'emploi



1 Vous pouvez recharger la carte de votre compteur à budget dans un point de rechargement ou dans un bureau d'accueil Eandis, par carte bancaire ou sur présentation d'une preuve de paiement valide.



2 La carte du compteur à budget est rechargée à concurrence du montant payé.



3 Une fois à la maison, introduisez la carte dans le lecteur du compteur à budget, la flèche côté gauche et vers l'avant.



4 Code [8] = carte mal insérée ou refusée. Retirez la carte du compteur. Vérifiez à nouveau si vous l'avez introduite la flèche côté gauche et vers l'avant. Si la puce électronique sur la carte est sale, nettoyez-la à l'aide d'un chiffon sec.



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



6 Attendez qu'apparaisse le code [1] suivi du crédit actif. 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 euros, le compteur émet un signal sonore et affiche un triangle clignotant vous avertissant qu'il est temps de recharger votre carte. **Avant d'aller la recharger, n'oubliez surtout pas d'insérer la carte dans le lecteur du compteur afin d'enregistrer toutes les données.**



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



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



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



20 Si votre compteur est en mode puissance limitée, le nombre d'appareils électriques pouvant fonctionner simultanément s'en trouvera sérieusement limité (voir tableau page 10).



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

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] = le montant à charger pour être exempt de dettes.



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



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 la dette résultant de votre consommation en mode crédit de secours ou puissance limitée.



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



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.**



19 Cette fois, la puissance sera limitée. A l'écran apparaît la lettre [A] suivie du montant de la dette accumulée. Vous devez sans délai recharger votre carte.

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

Informations complémentaires

L'usage du bouton bleu

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 consommez de l'électricité. Même si vous ne consommez pas d'électricité, le montant diminuera légèrement en raison de l'activité de mesure et de comptage (*). La dette éventuellement accumulée sera elle aussi déduite.

Une ou plusieurs pressions sur le bouton bleu du compteur à budget vous permettront de consulter de très nombreuses données à l'écran. Nous vous expliquons ci-dessous de quelles données il s'agit et comment les consulter.

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 dont vous disposez. Le système totalise les différents montants que vous avez chargés.



Cinquième pression du bouton bleu

Affichage des montants affectés hebdomadairement, par exemple à l'activité de mesure et de comptage et à l'apurement de la dette.



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 de jour (en kWh).



Huitième pression du bouton bleu

Affichage du prix de revient indicatif d'un kWh au tarif de jour (en euros).



Neuvième pression du bouton bleu

Affichage de votre consommation totale au tarif de nuit (en kWh).



Dixième pression du bouton bleu

Affichage du prix de revient indicatif d'un kWh au tarif de nuit (en euros).



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

* activité de mesure et de comptage = frais résultant du relevé de compteur et de la gestion des données mesurées.

Onzième pression du bouton bleu

Affichage du montant du crédit de secours dont vous disposez.



Douzième pression du bouton bleu

Affichage du montant de votre dette éventuelle.



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].



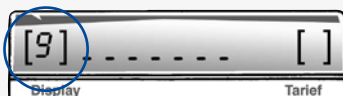
Si la puissance a été limitée, une lettre [A] s'affiche à l'écran.



Si le compteur déclenche parce que la puissance accordée est dépassée, le mot 'OFF' apparaît 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 code [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 et verrez apparaître le code [1], suivi du crédit actif disponible. Vous pouvez à présent extraire votre carte du lecteur.

Treizième pression du bouton bleu

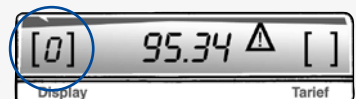
Affichage du montant de remboursement hebdomadaire de la dette.



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.



Si le code [0] s'affiche à gauche de l'écran et que vous disposez toujours de la puissance intégrale, le compteur est en panne. Le montant que vous voyez à côté du code est une dette qui s'accumule. Il est donc important d'appeler le 078 35 35 00 pour signaler cette panne. Si cette panne n'est pas signalée, le montant de la dette augmentera.



Une puissance limitée à 10 ampères

- Lorsque votre compteur fonctionne en mode puissance limitée, vous disposez toujours de courant mais vous ne pourrez plus utiliser des appareils dotés d'une puissance élevée, ni utiliser plusieurs appareils simultanément.
- Si la puissance demandée est supérieure à la puissance autorisée, le disjoncteur se déclenchera et vous n'aurez plus de courant du tout. Pour rétablir ce dernier, il vous faudra alors d'abord débrancher l'appareil et ensuite réarmer le disjoncteur. Si vous voulez utiliser à nouveau des appareils dotés d'une puissance élevée ou utiliser plusieurs appareils simultanément, il vous faudra d'abord recharger le compteur à budget pour restaurer la puissance maximale.

- Le tableau ci-dessous reprend les puissances des appareils les plus courants. 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 (1ère colonne) et celle des appareils les plus performants (2ème 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.

Concrètement : si le compteur à budget passe à 10 ampères, vous pouvez encore utiliser simultanément différents appareils pour autant que leur puissance totale ne dépasse pas **2 300 watts**.

Par exemple : réfrigérateur de 150 watts + congélateur de 250 watts + chauffe-eau de cuisine de 1 200 watts + four à micro-ondes de 600 watts + téléviseur de 90 watts = 2 290 watts. Vous pouvez donc utiliser simultanément tous ces appareils.

Toutes les puissances reprises dans le tableau sont exprimées en watts.

	de...	à...		de...	à...
Airco	2 600	4 000	Réfrigérateur	110	250
Aquarium	200	300	Percolateur	800	1 100
Grille-pain	500	1 200	Humidificateur	800	1 200
Ordinateur	300	400	Four à micro-ondes (avec ou sans grill)	600	3 000
Hotte aspirante	150	200	Mixer	250	500
Congélateur	250	350	Rasoir électrique	15	20
Pompe immergée	500	1 000	Casserole à pression	1 000	1 200
Séchoir	2 100	2 300	Chaîne stéréo	40	150
Cuiseur d'oeufs	200	350	Aspirateur	600	1 500
Chauffage électrique	500	3 000	Fer à repasser	800	1 200
Chauffe-biberons	150	250	Téléviseur	80	180
Cuisinière (par taque de cuisson)	1 200	2 600	Gaufrier	800	1 200
Friteuse	1 600	2 200	Machine à laver (lavage à froid)	400	600
Sèche-cheveux	500	1 200	Machine à laver (lavage à chaud)	2 500	3 000
Chauffe-eau de cuisine (10 litres)	1 200	2 000	Boiler à accumulation	1 800	2 500
Robot de cuisine	300	800	Banc solaire	1 800	2 200

Bureaux d'accueil



Voici les adresses de nos bureaux d'accueil, classés par code postal:

- 1500 Halle, Louis Vanbeverenstraat 27
- 1800 Vilvoorde, Toekomststraat 38
- 2018 Antwerpen, Appelmansstraat 12-14
- 2100 Antwerpen (Deurne), Merksemsesteenweg 233
- 2220 Heist-op-den-Berg, Boudewijnlaan 20
- 2300 Turnhout, Koningin Elisabethlei 38
- 2440 Geel, Dokter Van de Perrestraat 218
- 2500 Lier, Kantstraat 6
- 2800 Mechelen, Elektriciteitsstraat 70
- 2960 Brecht, Lessiusstraat 18
- 3012 Leuven (Wilsele), Aarschotsesteenweg 58
- 8000 Brugge, Scheepsdalelaan 56
- 8400 Oostende, Hendrik Serruyslaan 66 - 68
- 8500 Kortrijk, Meensestraat 91
(A partir de medio 2012: President Kennedypark 12, 8500 Kortrijk)
- 8630 Veurne, Ieperse Steenweg 1
- 8800 Roeselare, Meensesteenweg 5
- 8900 Ieper, Stationsstraat 39
- 9000 Gent, Sint-Pietersnieuwstraat 62
- 9100 Sint-Niklaas, Heistraat 88
- 9160 Lokeren, Oud-Strijderslaan 3
- 9300 Aalst, Dendermondsesteenweg 75A
(A partir de medio 2012: Industrielaan 2, 9320 Erembodegem)
- 9500 Geraardsbergen, Kaai 15
- 9600 Ronse, Zonnestraat 55
- 9800 Deinze, Gentpoortstraat 20
- 9900 Eeklo, Molenstraat 58

Heures d'ouverture

Lundi: de 8.30 à 12 heures et de 12.30 à 16 heures.
Mardi: de 14 à 18 heures.
Mercredi: de 8.30 à 12 heures.
Jeudi: de 8.30 à 12 heures et de 12.30 à 16 heures.
vendredi: de 8.30 à 12 heures et de 12.30 à 16 heures.

Plus d'info sur www.eandis.be.

Contact

- **Numéro général** 078 35 35 34

Appelez ce numéro pour :

 - toute question concernant de nouveaux raccordements
 - le renforcement de raccordements, le déplacement et le remplacement de compteurs
 - toute question sur le relevé des compteurs
 - toute question sur l'utilisation rationnelle de l'énergie
 - toute question sur les compteurs à budget et les services du fournisseur social.
 - la notification d'une plainte
(de préférence via www.eandis.be > *A propos d'Eandis > Remarque ou plainte*).

Ce numéro est joignable en semaine de 8 h à 20 h et le samedi de 9 h à 13 h.
- **Odeur de gaz** 0800 65 0 65

Ce numéro est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour signaler une odeur de gaz. Ces appels sont traités en priorité.
- **Pannes et défaillances** 078 35 35 00

Composez ce numéro pour signaler toute panne ou défaillance sur le réseau de l'électricité ou du gaz naturel. Ce numéro est joignable 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.
- **Les sourds et malentendants**

Les sourds et malentendants peuvent signaler une odeur de gaz, des coupures et des pannes via un code sms au 0477 77 70 80

Vous trouverez plus d'informations sur www.eandis.be
- **Eclairage urbain défectueux - www.straatlampen.be** 0800 6 35 35

Vous avez repéré un réverbère défectueux? Communiquez-nous l'emplacement du luminaire (par téléphone ou sur le site Internet). La panne sera réparée dans les plus brefs délais.
- **Service de médiation** 0800 6 00 01

Le service de médiation est joignable en semaine de 8 h à 20 h et le samedi de 9 h à 13 h. Vous avez également la possibilité d'envoyer un courrier ou un mail via le site web:

 - Service de médiation/Ombudsdienst Eandis, Postbus 60, 9090 Melle
 - www.eandis.be > A propos d'Eandis > Médiation
- **Website**
www.eandis.be