



Le compteur à budget pour la fourniture de gaz naturel



Sommaire

Le compteur à budget pour la fourniture de gaz naturel	3
Recharger le compteur à budget.....	4
Le compteur à budget, une mine d'informations	6
La procédure d'ouverture: étape par étape	9
Apurement de dettes par l'intermédiaire du compteur à budget	10
Bureaux d'accueil	11
Contacts utiles.....	12

Le compteur à budget pour la fourniture de gaz naturel

Le compteur à budget gaz naturel est un compteur fonctionnant avec une carte à budget rechargeable. Il permet ainsi de consommer une quantité de gaz préalablement payée.

Le système est comparable à une carte GSM prépayée. Vous chargez un montant précis sur une carte électronique pour consommer du gaz par la suite.

Dans le cas du compteur à budget, vous introduisez une carte rechargée dans la fente de l'appareil pour pouvoir consommer la quantité de gaz naturel correspondant au montant chargé.

La présente brochure explique le fonctionnement du compteur à budget gaz naturel étape par étape.

Les avantages :

- Le compteur à budget gaz naturel contribue à une utilisation rationnelle du budget énergie, sans perte de confort puisque l'approvisionnement normal en gaz reste disponible.
- Le solde disponible est directement indiqué sur le compteur, sans la moindre conversion.
- Grâce au paiement préalable, vous ne payez que le gaz naturel que vous consommez. Vous n'avez donc pas à craindre de payer des factures d'acompte d'un montant trop élevé ou trop faible qui ne seront régularisées qu'ultérieurement. Il n'y a donc aucune surprise.

Paiement préalable

Où ?

Vous pouvez recharger la carte du compteur à budget dans tous nos **bureaux d'accueil**. Des points de rechargement supplémentaires sont également présents au **CPAS** ou à la **maison communale** de votre ville ou de votre commune. La liste d'adresses de l'ensemble des points de rechargement est disponible dans nos bureaux d'accueil.

Vous pouvez également demander les adresses par téléphone au 078 35 35 34 ou sur notre site Internet www.eandis.be > Client > Services sociaux > Points de rechargement.

Comment ?

Vous pouvez effectuer un paiement préalable de deux façons :

- soit avec une **carte bancaire** dans l'un de nos **bureaux d'accueil** ou au **CPAS**.
- soit par **virement** à La Poste. Si vous optez pour ce procédé, utilisez systématiquement la communication structurée sur le formulaire de versement et **amenez la preuve de paiement au point de rechargement**. Le montant versé y sera transféré sur la carte du compteur à budget.

Attention !

Le formulaire de virement ne constitue pas une preuve de paiement ! Vous avez besoin d'une preuve de versement. Lorsque vous effectuez un versement à La Poste, demandez toujours une preuve matérielle de virement et amenez-la au point de rechargement.

Important à savoir : vous pouvez en permanence recharger la carte du compteur à budget durant les heures d'ouverture des points de rechargement. Vous ne devez donc pas attendre que le crédit soit consommé. Lorsque vous insérez la carte chargée dans le compteur, le compteur à budget additionne le montant du nouveau rechargement au solde restant sur le compteur. Par conséquent, rien n'est perdu.

La facturation ?

Vous ne recevez plus de facture mensuelle intermédiaire ni de facture de décompte annuelle pour votre consommation. Une facture finale ne vous parviendra qu'en cas de déménagement ou de changement de fournisseur.

Recharger le compteur à budget

Les instructions suivantes vous indiquent comment utiliser le compteur à budget, étape par étape, au moyen d'illustrations claires.



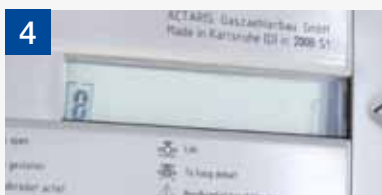
Vous pouvez recharger votre carte dans un point de rechargement après paiement par carte de banque ou sur présentation d'une preuve de paiement valable.



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



Insérez la carte du compteur à budget dans la fente du compteur, la face jaune vers le haut et la flèche blanche orientée vers l'avant.



Le code **[8]** signifie que vous avez inséré la carte de manière erronée ou que le compteur n'accepte pas la carte. Retirez la carte du compteur. Contrôlez une nouvelle fois si la carte a été insérée correctement et si la puce de la carte n'est pas sale (le cas échéant, nettoyez la carte au moyen d'un chiffon sec).



Le code **[9]** suivi de traits: le compteur à budget se recharge. **Deux tonalités** retentissent lorsque toutes les données sont encodées.



Le montant rechargé s'affiche, suivi du montant total que vous pouvez consommer.



Retirez à présent la carte du compteur à budget de l'appareil et conservez-la précieusement. **Ne laissez pas la carte dans le compteur.**



Tant qu'il reste un crédit suffisant sur le compteur, vous disposez d'un approvisionnement en gaz normal. Le compteur affiche à tout moment le solde dont vous disposez encore.



Lorsque le crédit descend à 5 euros, un signal sonore retentit et un triangle d'avertissement s'affiche sur le cadran. **Vous devez recharger votre carte dans un point de rechargement. Insérez tout d'abord la carte dans le compteur à budget pour enregistrer toutes les données.**



Si votre solde s'élève à un montant compris entre zéro et 5 euros, vous pouvez encore disposer d'un crédit de secours limité. Vous devez, pour ce faire, appuyer sur le bouton bleu. **Toutefois, n'attendez pas que le solde descende à moins de 5 euros ou soit intégralement consommé avant de recharger la carte dans un point de recharge.**



Si le crédit descend à zéro, l'approvisionnement en gaz s'arrête automatiquement. maintenant encore, vous bénéficiez d'un crédit de secours limité. **Vous devez toutefois suivre une procédure d'ouverture (cf. page 9) pour en bénéficier. Rechargez la carte à temps pour éviter cette procédure.**



Tant que le crédit de secours est actif, le triangle d'avertissement reste affiché dans le cadran. Votre approvisionnement en gaz reste normal. Le cadran affiche le code [1] et le montant du crédit de secours résiduel.



Si vous appuyez sur le bouton gris, vous verrez s'afficher à côté du code [10] le montant minimal à recharger pour apurer entièrement le solde négatif et disposer à nouveau du crédit de secours.



Vous devez recharger d'urgence la carte du compteur à budget avant l'épuisement total du crédit de secours. **Insérez préalablement la carte dans le compteur à budget pour enregistrer toutes les données.**



Une fois le crédit de secours épuisé, le compteur se retrouve à nouveau privé d'approvisionnement en gaz. Vous vous trouvez alors dans l'incapacité de consommer du gaz. **Vous devez préalablement recharger la carte à concurrence d'un montant suffisant.**

Attention!

Vous pouvez activer le crédit de secours dès le moment où le solde tombe à 5 euros en appuyant sur le bouton bleu. Toutefois, n'attendez pas que le solde soit inférieur à 5 euros ou qu'il soit intégralement épuisé avant de recharger la carte dans un point de recharge. En effet, lorsque le solde tombe à zéro, l'approvisionnement en gaz se bloque automatiquement. Vous êtes dans ce cas contraint de suivre une procédure d'ouverture préalable (cf. page 9).

Le compteur à budget, une mine d'informations

L'utilisation du bouton gris sur le compteur à budget

Le bouton triangulaire gris se trouve à côté du cadran affichant les informations. La lettre 'i' pour « information » se trouve sur le bouton. Tant que vous n'appuyez sur aucun bouton du compteur à budget, vous ne pouvez lire aucune information sur le cadran.



Si vous appuyez une ou plusieurs fois sur le bouton gris du compteur à budget, de nombreuses informations s'affichent sur le cadran. Vous trouverez ci-après des explications concernant les données que vous pouvez consulter. Certaines de ces données sont accessibles sans carte. D'autres ne peuvent s'afficher qu'en insérant la carte dans le compteur à budget.

Au préalable

Vous voyez sur le cadran du compteur à budget :

- le numéro d'affichage dans la case de gauche
- une valeur (crédit, index,...) au milieu
- plusieurs symboles.



Que signifient les différents symboles sur le cadran?



Symbole 'doigt sur le bouton' :

- Lorsque le compteur présente un crédit positif et qu'il est éteint. Appuyez sur le bouton bleu pour **activer le compteur**.
- Lorsque vous devez entamer le crédit de secours. Appuyez sur le bouton bleu pour **activer** le montant du **crédit de secours**.
- En cas de détection d'une perte ou d'une consommation excessive. Le compteur s'éteint et le mot 'ALARM' s'affiche sur le cadran. Contrôlez tout d'abord si vous avez éteint vos appareils et appuyez ensuite sur le bouton bleu pour **effacer l'alarme**. Vous pouvez ensuite lancer la procédure d'ouverture (cf. page 9).



Le symbole 'carte' s'affiche :

- Lorsque le crédit est épuisé et qu'un **chargement** doit être effectué.
- Pour entamer le **crédit de secours** (en combinaison avec le bouton bleu).



Symbole 'triangle d'avertissement' :

- Clignote lorsque le **crédit de secours** est disponible (via le bouton bleu), mais qu'il **n'a pas** encore été **activé**.
- Ce symbole reste affiché lorsque le **crédit de secours est en cours d'utilisation** ou **épuisé**.



Symbole 'robinet ouvert' :

- Lorsque la vanne est ouverte et que vous pouvez consommer du gaz.
- Symbole clignotant + 'alarme' lorsqu'une fuite a été constatée (durant la procédure d'ouverture).



Symbole 'robinet fermé' :

- Lorsque la vanne est fermée et que le compteur ne laisse pas passer le gaz.
- Symbole clignotant + 'alarme' lorsqu'un débit excessif a été constaté.

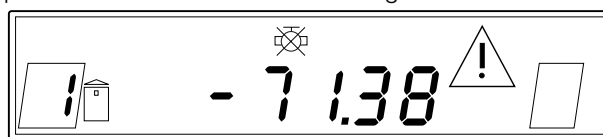
Données que vous pouvez consulter sans insérer la carte dans le compteur à budget

Pour afficher les différentes données, vous devez appuyer sur le bouton d'information triangulaire gris. Une nouvelle information s'affiche à chaque pression sur le bouton. Vous trouverez ci-après un mot d'explication concernant les différents écrans.

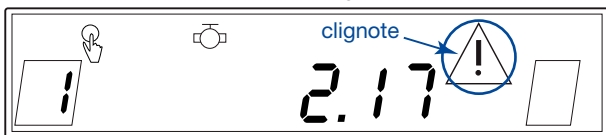
Cet écran indique que le compteur à budget est rechargé. Vous voyez le solde disponible que vous pouvez encore consommer. Le symbole 'robinet ouvert' indique que le compteur laisse passer le gaz et que vous pouvez par conséquent consommer normalement.



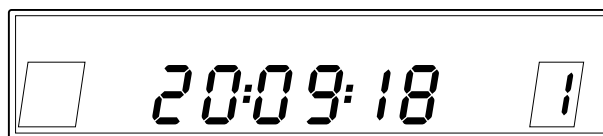
Le crédit de secours est épuisé. Plus aucune consommation de gaz n'est possible. Vous devez procéder à un nouveau rechargement d'un montant suffisant avant de pouvoir à nouveau consommer du gaz.



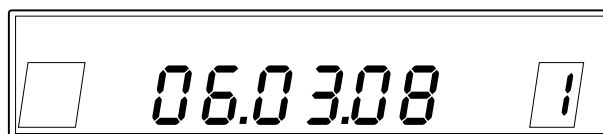
Le triangle d'avertissement clignote, le montant payé est presque épuisé et est désormais inférieur à 5 euros. Vous n'avez pas encore fait appel au crédit de secours. Vous pouvez activer le crédit de secours sans interruption de l'approvisionnement en gaz.



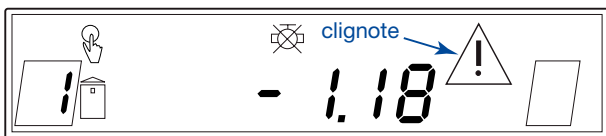
L'heure s'affiche à côté du numéro 1 dans la case de droite. Dans cet exemple, il est 20 heures, 9 minutes et 18 secondes.



La date est indiquée à côté du numéro 1 dans la case de droite. Dans cet exemple, nous sommes le 6 mars 2008.



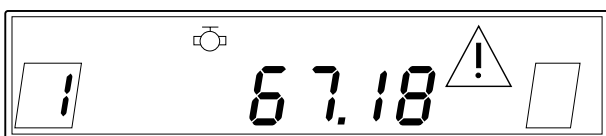
Le montant prépayé est épuisé, ce qui a interrompu l'approvisionnement en gaz. Vous pouvez activer le crédit de secours en insérant la carte dans le compteur. Lancez la procédure d'ouverture en appuyant sur le bouton bleu.



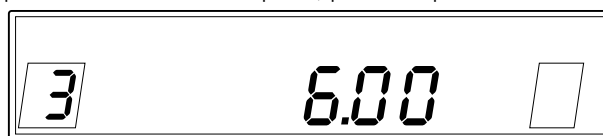
À côté du numéro 2 dans la case de gauche s'affiche la somme de tous les montants précédemment rechargés dans le compteur.



Le montant prépayé est épuisé, le crédit de secours a été activé. Le montant résiduel du crédit de secours que vous pouvez encore consommer s'affiche à l'écran. Tant que le crédit de secours est actif, le triangle d'avertissement reste à l'écran.



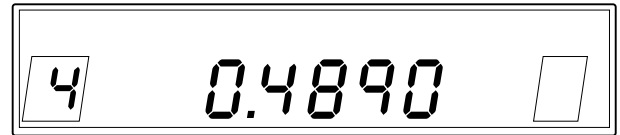
À côté du numéro 3 dans la case de gauche s'affichent les montants comptabilisés de manière hebdomadaire pour la location du compteur, par exemple.



Si aucune donnée ne figure dans les cases de gauche et de droite et qu'une valeur suivie de m³ (mètres cubes) s'affiche, il s'agit de l'index actuel de votre compteur à budget.



Le prix du m³ de gaz naturel s'affiche à côté du numéro 4 dans la case de gauche.

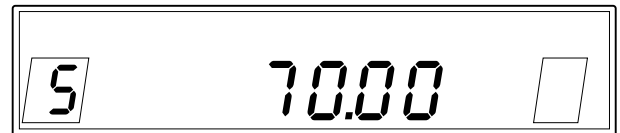


Données consultables en insérant la carte dans le compteur à budget

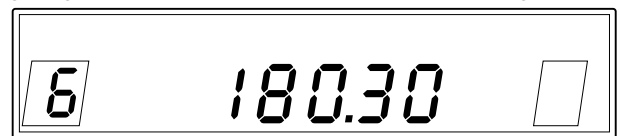
Pour afficher les différentes données, vous devez tout d'abord insérer la carte du compteur à budget, puis appuyer sur le bouton d'information triangulaire gris.



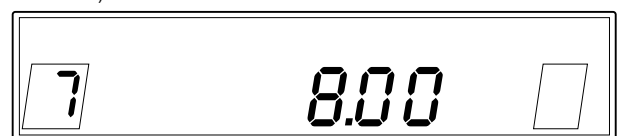
La valeur du crédit de secours programmé se trouve à côté du numéro 5 dans la case de gauche.



Le solde restant dû incorporé dans le compteur à budget figure à côté du numéro 6 dans la case de gauche.



Le montant du plan d'apurement est indiqué à côté du numéro 7 dans la case de gauche (en euros par semaine).



La procédure d'ouverture : étape par étape

Lorsque vous lancez la procédure d'ouverture, vous devez, pour des raisons de sécurité, systématiquement vérifier au préalable si tous vos appareils sont éteints. Pour un plan de cuisson, fermez les boutons des différents brûleurs. Pour vos appareils de chauffage ou de préparation d'eau chaude, fermez la vanne d'arrêt. En effet, durant la procédure d'ouverture, le gaz ne peut s'échapper lorsque la vanne du compteur est ouverte. **Vous devez donc fermer au préalable tous les appareils fonctionnant au gaz.** La valve du compteur ne peut être ouverte - après contrôle - que lorsque tout est en ordre. **Si du gaz s'échappe malgré tout, le compteur ne s'ouvre pas.**

Le compteur à budget gaz est donc un appareil sûr en toutes circonstances



Pour ouvrir (à nouveau) le compteur à budget gaz, vous devez systématiquement suivre la procédure suivante :

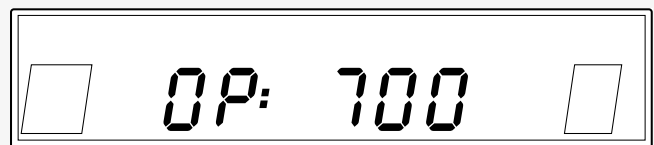
1. Fermez intégralement l'ensemble des appareils au gaz pour que du gaz ne puisse s'en échapper à l'ouverture du compteur de gaz. Vous ne pouvez utiliser aucun appareil au gaz avant la fin de l'ensemble de la procédure d'ouverture, d'une durée de 720 secondes.
2. Introduisez la carte dans le compteur à budget et laissez-la dans le compteur.



3. Appuyez ensuite sur le bouton bleu pendant 5 secondes.



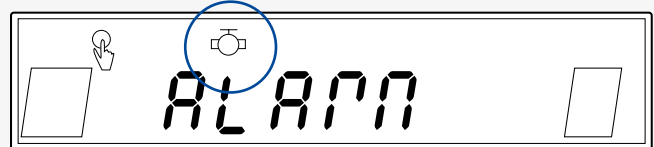
4. Le compteur à budget gaz doit à présent effectuer un test de fuite pendant 720 secondes (12 minutes). Un contrôle est par conséquent effectué afin de s'assurer qu'aucune fuite de gaz n'est possible. L'affichage électronique indique le temps restant. Vous pouvez retirer la carte du compteur durant la période de décompte.



Dans cet exemple, le temps de contrôle résiduel s'élève à 700 secondes.

Si aucune fuite n'est identifiée après le contrôle de 720 secondes, la valve est intégralement ouverte et vous pouvez à nouveau utiliser les appareils au gaz.

Si une fuite est constatée et que du gaz peut s'échapper, la valve se referme intégralement. La procédure d'ouverture s'interrompt et le mot 'ALARM' s'affiche sur le cadran. Le symbole de la valve clignote sur le cadran du compteur à budget.



Si vous devez effectuer plusieurs tentatives pour ouvrir le compteur, un temps d'attente de 6 minutes entre les différents essais est à respecter. Pour commencer une nouvelle tentative, appuyez sur le bouton bleu pendant 5 secondes. **Après la troisième tentative ratée, le temps d'attente est porté à 25 minutes.**

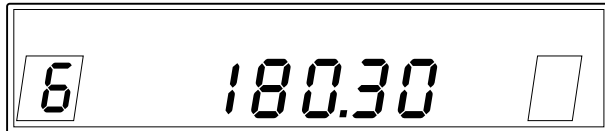
Apurement de dettes par l'intermédiaire du compteur à budget

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.

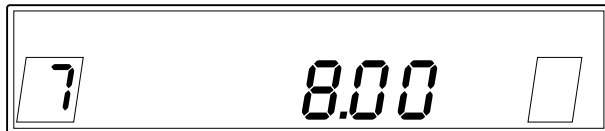
Si vous hésitez ou si vous souhaitez contrôler le montant de la dette restant dans le compteur, insérez la carte du compteur à budget dans le compteur et appuyez sur le bouton d'information gris jusqu'à ce qu'apparaisse le code [6] à gauche. Le montant résiduel de la dette s'affichera au centre.

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 numéro 6 dans la case de gauche.



Le montant du plan d'apurement est indiqué à côté du numéro 7 dans la case de gauche (en euros par semaine).



- N'oubliez jamais de recharger la carte du compteur à budget à temps. Cela vous évitera d'être privé de gaz naturel et de devoir remettre le compteur à budget en service.
- N'attendez pas que le crédit soit intégralement épuisé avant de recharger la carte du compteur. Vous pouvez recharger la carte à tout moment durant les horaires d'ouverture des points de rechargement.
- Rechargez également la carte de votre compteur à budget durant l'été. Vous disposerez ainsi d'un crédit en vue de la saison de chauffe. Ce peut être utile, surtout durant les mois d'hiver.
- Introduisez systématiquement la carte dans le compteur avant de procéder au rechargement. La carte pourra ainsi enregistrer l'ensemble des données requises.
- Lisez attentivement cette brochure. Vous avez d'autres questions? Appelez le numéro général 078 35 35 34. Nous nous ferons un plaisir de vous aider.

Utilisez le gaz naturel avec prudence !

Utilisez le gaz naturel avec prudence en toutes circonstances. En cas de fuite de gaz, un dangereux mélange de gaz et d'air peut se former. Il importe par conséquent de prendre quelques mesures de précaution :

- Évitez toute source d'inflammation. Ne faites pas de feu, ne provoquez pas d'étincelles, n'utilisez pas votre GSM à proximité d'un endroit où vous constatez une odeur de gaz.
- Aérez la zone autant que possible en ouvrant toutes les portes et fenêtres.
- Délimitez la zone, restez à l'écart et éloignez les curieux.
- Appelez le numéro prioritaire **0800 65 0 65**.

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