

L'énergie au bout du fil



Comment recharger la carte
de votre compteur à budget dans
les cabines téléphoniques publiques

Vous avez la possibilité de recharger la carte de votre compteur à budget (électricité et/ou gaz) via Proton dans toutes les cabines téléphoniques publiques Belgacom. Facile, rapide, disponible 24h/24, c'est la solution la plus avantageuse.

Cette brochure vous explique par le texte et l'image comment procéder en deux étapes. Vous le verrez, il n'y a rien de plus simple. Suivez les indications et en quelques minutes, la carte de votre compteur sera rechargée et prête à être utilisée.



Avant de **procéder** au **rechargement** de votre **compteur**

Passez toujours la carte dans le lecteur du compteur avant toute utilisation. Cette opération est indispensable pour que le système puisse procéder au chargement.

Assurez-vous que votre porte-monnaie électronique "Proton" est suffisamment approvisionné (minimum 5 € et maximum 125 €).

Le rechargement de Proton est possible dans les appareils Ban-contact/Mister Cash, les banques et aussi via les téléphones publics.

1^{ère} étape

Dépôt d'un **montant** pour le **rechargement** de votre **carte**



1
Rendez-vous dans une cabine
publique Belgacom.



2
Décrochez le téléphone.



3
Insérez la carte Proton,
puce vers le haut et vers le
téléphone.

1



4

Composez le 1900.



5

Le téléphone vérifie si la carte Proton est suffisamment approvisionnée.

Si le solde est insuffisant, vous serez invité à retirer votre carte (exemple ci-contre).



6

L'écran affiche "montant à déposer ?"

Le montant minimum est de 5 €. Composez le montant souhaité sur le clavier.



7

Indiquez ensuite votre code client.

Ce code de 12 chiffres figure sur la carte de votre compte.



8

Vous êtes invité à patienter. L'opération de paiement est en cours.



9

L'écran affiche "Opération terminée". Le paiement est réalisé. Raccrochez le téléphone et retirez votre carte Proton.

Vous pouvez passer maintenant à la 2^{ème} étape.

2

ème étape

Rechargement de la **carte** de votre **compteur**

→ Remarque

Il n'est pas nécessaire de décrocher le téléphone pour procéder au chargement de la carte du compteur.



- 1 Insérez la carte du compteur dans le téléphone, puce vers le haut et vers le téléphone.



- 2 L'écran affiche " Service des compteurs à budget"; si ce n'est pas le cas, vérifiez qu'il s'agit de la bonne carte.

2



3

L'écran affiche ensuite " Code client + OK".



4 - A

Si vous venez pour la première fois ou s'il s'agit d'une nouvelle carte, encodez votre code client (12 chiffres), puis appuyez sur OK.



4 - B

En revanche, si vous avez déjà effectué des chargements sur cette carte à l'aide d'un téléphone public, appuyez simplement sur OK.

2



5

L'écran affiche "Patientez svp" puis "Validation en cours". Cette opération peut prendre quelques minutes; il est impératif de laisser la carte dans le téléphone.



6

L'écran affiche "Chargement OK". Votre carte est alors opérationnelle et vous pouvez l'utiliser pour recharger votre compte à domicile.

3

ème étape

Comment réagir en cas de problème ?

→ Bons conseils

Les pages qui suivent présentent quelques exemples de situation problématique que vous pourriez rencontrer. Suivez les indications et dans la plupart des cas, votre problème sera vite résolu.



L'afficheur du téléphone n'est pas en français.

Modifiez la langue à l'aide du bouton "drapeau".



Comment corriger une erreur quand on encode un code client ou un montant ?

Le bouton "CORR" permet d'effacer les derniers caractères introduits.



Le téléphone refuse le montant que vous désirez charger.

Le montant doit toujours être supérieur à 5 € et inférieur ou égal à 99,99 €.



Exemples de chargements refusés :

- il vous reste 15 € sur votre carte Proton et vous désirez en charger 3 €
- il vous reste 15 € sur votre carte Proton et vous voulez en charger 20 €



Lorsque le montant n'est pas correct, l'écran affiche "Saisir autre montant min 5 € max XXXX €". Indiquez alors le nouveau montant désiré.

3



Lorsque vous encodez votre code client, l'écran indique que le code est inconnu.

Si le code client (code ARN) n'est pas correct, l'opération est refusée et vous devez recommencer depuis le début. Il se peut que le code que vous encodez ne corresponde pas à votre carte.

Est-ce la bonne carte ?
N'avez-vous pas commis une erreur en encodant votre numéro de client ?

Entrez à nouveau votre code. (12 chiffres)



Il est impossible d'effectuer le paiement avec le téléphone.

En cas de problème informatique, l'écran affiche "Problème de liaison. Ré-essayez plus tard". Attendez au moins 2 heures ; si le problème persiste, contactez votre GRD au numéro repris à la fin de cette brochure.



L'écran affiche
les messages suivants :



Causes possibles

- Votre compte a peut-être été désactivé par votre gestionnaire de réseau de distribution (GRD).
- Vous n'utilisez pas la bonne carte ou il y a un problème avec votre dossier.
- Votre GRD a été amené à bloquer l'utilisation de cette carte.

Veillez contacter ORES au numéro repris à la fin de cette brochure.

3



Le système refuse de charger votre carte.

Vous avez oublié de passer la carte dans le lecteur du compteur avant de procéder au rechargement.

Rentrez chez vous et passez la carte dans le compteur. Vous pourrez ensuite charger votre carte via Proton.



Problème technique lié à la carte ou à la communication informatique.

Vous avez retiré la carte avant la fin de la transaction. Nous vous invitons à recommencer l'opération.

Si cela ne se déroule pas correctement, veuillez contacter ORES.





Contacts utiles

En cas de problème non résolu, prenez contact avec ORES.

Tél. : 078 15 78 01 (touche 2)

Odeur de gaz

Pour signaler une odeur de gaz 0800 87 0 87

(en Province de Liège, appeler le 04 254 46 00 - réseau ALG)

Sites web :

www.ores.net

www.ideg.be

www.ieh.be

www.igh.be

www.interlux.be

www.intermosane.be

www.interest.be

www.interost.be

www.sedilec.be

www.simogel.be



ORES intervient au nom et pour compte des gestionnaires de réseau de distribution :

