Arewal
Association de réseaux wallons

DÉCOUVREZ VOTRE COMPTEUR COMMUNICANT ET PROFITEZ DE TOUS SES AVANTAGES

Fonctionnalité prépaiement

Table des matières de la brochure :

1. FACILITEZ-VOUS LA VIE..... 3
2. DÉCOUVREZ VOTRE COMPTEUR COMMUNICANT..... 4
3. DÉCOUVREZ L'ÉCRAN DE VOTRE COMPTEUR COMMUNICANT..... 5-6
4. COMMENT CONSULTER VOS INFORMATIONS ?..... 7-8
5. COMMENT RECHARGER LE SOLDE DE VOTRE COMPTEUR PPP ?... 9
6. PAS D'ÉLECTRICITÉ ?..... 10
7. PROCÉDURE DE RECONNEXION..... 10
8. VOUS SOUHAITEZ COUPER VOTRE INSTALLATION ÉLECTRIQUE ?.. 10
9. CRÉDIT DE SECOURS..... 11
10. CRÉDIT BAS 11
11. LIMITEUR DE PUISSANCE..... 11
12. ACCÉDEZ À VOTRE ESPACE CLIENT: MYCONSO..... 12
13. EN OPTION, ACTIVEZ VOTRE PORT P1..... 13-14
14. BESOIN D'AIDE ?..... 14-15

Chère/ Cher client·e,

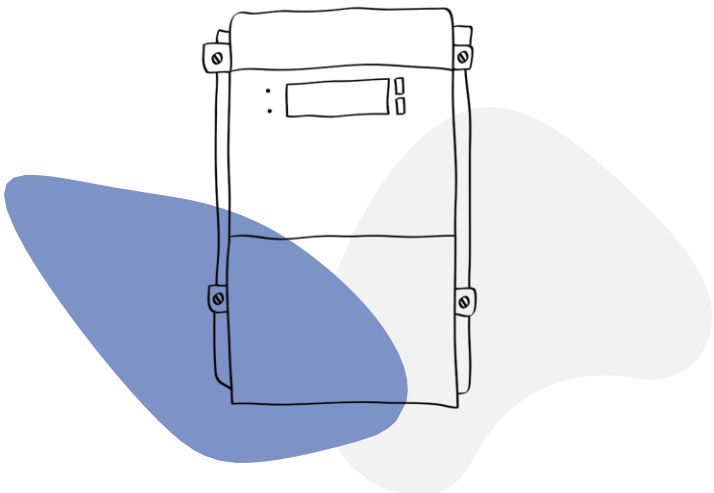
Découvrez dans cette brochure toutes les informations concernant votre **nouveau compteur communicant**, une avancée digitale au service de la transition énergétique.

Pour répondre aux exigences légales du marché de l'énergie et participer activement à **la transition énergétique**, votre gestionnaire de réseau a installé un compteur électrique communicant chez vous avec la **fonction prépaiement activée.**

Cela implique que vous devez payer votre électricité à l'avance avant de la consommer. Cette approche vous permet de mieux gérer votre consommation et d'éviter les surprises lors de la réception de votre facture de clôture annuelle.

Chaque matin, vers 8h00, votre solde de compteur est mis à jour. Ce solde est basé sur les index lus la veille sur le compteur. Votre solde est consultable sur la plateforme de rechargement en ligne : **https://prepaiement.arewal.be.**

Ce compteur vous permettra progressivement de profiter de nouvelles fonctionnalités, notamment la communication automatique de vos index et l'activation à la demande du Port P1. Cela vous permettra d'accéder à un espace client et de connecter vos propres applications « intelligentes » , vous donnant ainsi la possibilité de suivre votre consommation journalière.



1. Facilitez-vous la vie !

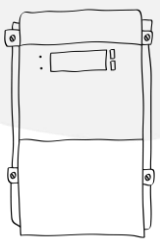
Le relevé des index se fait à distance. Vous ne devez donc plus les communiquer ou attendre le passage de notre agent. Les index sont transmis à votre fournisseur de manière précise; ce qui permet une facturation au plus juste sans estimation.
NB: nous devons néanmoins continuer à voir le compteur ou pouvoir procéder à une vérification technique sur simple demande.

Participez à l'effort collectif & améliorez la qualité du réseau

Grâce aux compteurs communicants, nous sommes en mesure de collecter et utiliser les données quart d'heure par quart d'heure de chaque compteur. Ces données nous permettent d'améliorer la gestion de notre réseau en mesurant les déséquilibres entre prélèvement et injection, en modifiant des raccordements, en renforçant nos capacités aux bons endroits…

Toutes ces actions ont une répercussion positive pour vous et tous les utilisateurs du réseau. À terme, nous pourrons aussi anticiper les dysfonctionnements en définissant des seuils de contrôle et des alarmes.

Plus nous disposerons de connaissance du réseau, meilleure sera notre capacité à l'améliorer.

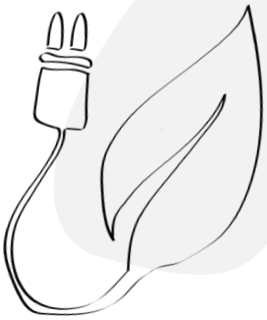


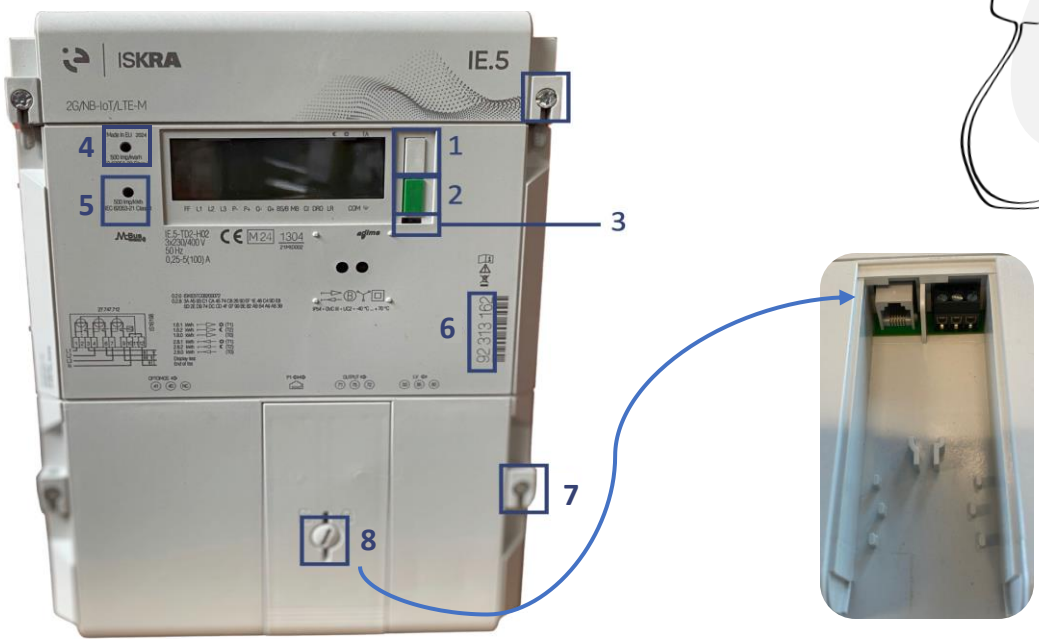
Maîtrisez votre consommation !

Si votre installation dispose d'un compteur communicant, vous aurez accès à votre consommation au jour le jour via votre espace client.

Vous pouvez réaliser des économies en adaptant votre consommation ou en recevant une alerte pour une consommation anormalement élevée.

2. DÉCOUVREZ VOTRE COMPTEUR COMMUNICANT





Le bouton vert (2) peut être gris sur certains compteurs.

1 Bouton de commande
Appuyez sur ce bouton pour allumer l'écran ou faire défiler le menu.

2 Bouton de reconnexion
Une fois que votre compteur est prêt à être reconnecté, appuyez sur ce bouton jusqu'à l'apparition du message "Enter", puis relâchez.

3 Voyant de reconnexion
Clignote en vert lorsque le compteur est prêt à être reconnecté.

4 Voyant d'énergie réactive
Clignote en vert lorsque de l'énergie réactive injectée ou prélevée est importante. L'énergie réactive ne rentre pas en compte dans la facture des clients résidentiels.

5 Voyant de contrôle
Plus la diode clignote, plus la quantité d'énergie prélevée ou injectée est importante.

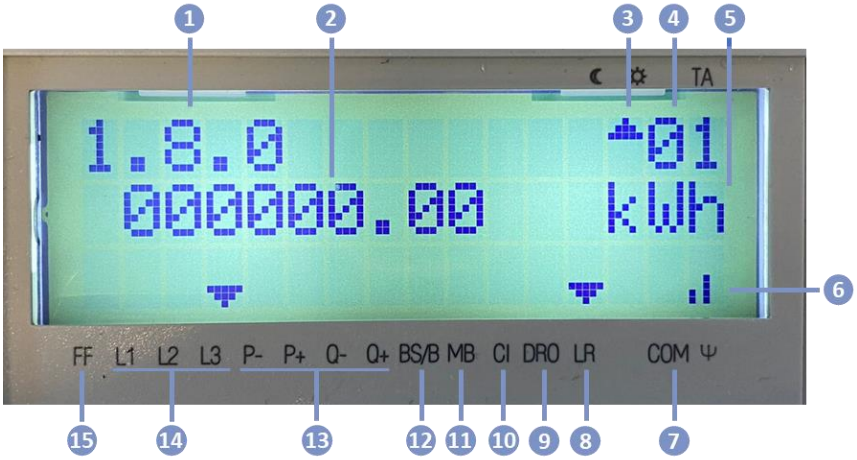
6 Numéro de série
Code unique d'identification du compteur.

7 Scellés
Afin de garantir la sécurité et la validité de votre compteur, celui-ci est scellé. Il est interdit de manipuler ou de briser ces scellés.

8 Accès au Port P1
Le port P1 se situe derrière la porte de protection.

3. DÉCOUVREZ L'ÉCRAN DE VOTRE COMPTEUR COMMUNICANT

En fonction de la version de votre compteur, l'affichage varie. Découvrez ci-dessous l'écran correspondant à un compteur avec un bouton de reconnexion **vert** :



1 Registres
Ils défilent automatiquement sur l'écran.

2 Index
Ils défilent sur l'écran en fonction du registre affiché au-dessus.

3 Curseur
Le curseur indique la ou les options active(s) du compteur.

4 Tarif
01 signifie que le compteur est sur le tarif jour et 02 pour le tarif de nuit.

5 Unités
Votre compteur indique l'énergie en kWh.

6 Signal du réseau
Les barres indiquent la qualité du réseau qui permet au compteur de communiquer.

7 Communication au réseau
Le curseur pointe vers COM lorsque le compteur est appareillé au réseau.

8 LR (Legally relevant)
Le curseur indique lorsqu'une donnée juridiquement pertinente est affichée.

9 Etat de la lecture des données
Le curseur pointe vers DRO lorsque le compteur communique des données vers le réseau.

10 CI: Interface utilisateur
Le curseur pointe vers CI si le compteur reçoit une demande de données via le port P1 et y répond.

11 MBus
Le curseur pointe vers MB si d'autres compteurs sont liés au compteur (ex: eau)

12 Symbole d'état d'ouverture
Le curseur pointe vers BS/B lorsque le compteur déconnecte le client du réseau. Il clignote lorsqu'il est prêt à être reconnecté.

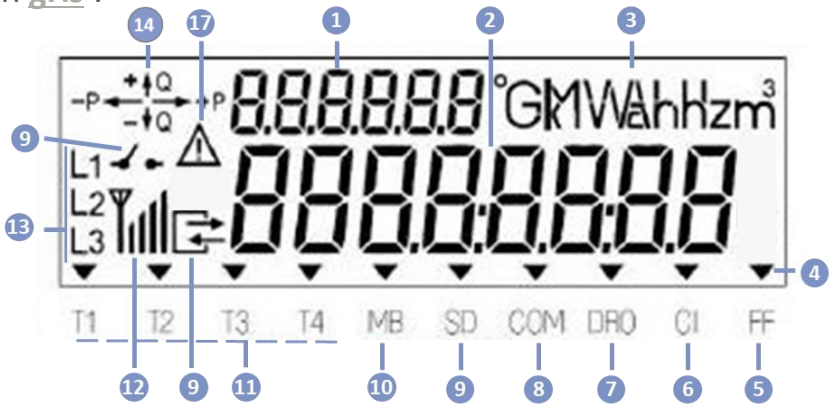
13 Energie Active (P)/Réactive (Q)
Le curseur pointe vers P+ lorsque vous prélevez et vers P- lorsque vous injectez. En tant que client résidentiel, vous n'êtes pas concerné par l'énergie réactive (Q- et Q+).

14 Phases (Compteur triphasé)
Le curseur indique les phases sur lesquelles le compteur perçoit une présence de tension.

15 FF
Le curseur pointe vers FF en cas d'erreur sur le compteur. Prenez contact avec votre GRD.

3. DÉCOUVREZ L'ÉCRAN DE VOTRE COMPTEUR COMMUNICANT

Découvrez à présent l'écran correspondant à un compteur avec un bouton de reconnexion **gris** :



1 Registres
Ils défilent automatiquement sur l'écran.

2 Index
Ils défilent sur l'écran en fonction du registre affiché au-dessus.

3 Unités
Votre compteur indique l'énergie en kWh.

4 Curseur
Le curseur indique la ou les options active(s) du compteur.

5 FF
Le curseur pointe vers FF en cas d'erreur sur le compteur. Prenez contact avec votre GRD.

6 CI: Interface utilisateur
Le curseur pointe vers CI si le compteur reçoit une demande de données via le port P1 et y répond.

7 Communication au réseau
Le curseur pointe vers COM lorsque le compteur est appareillé au réseau.

8 Etat de la lecture des données
Le curseur pointe vers DRO lorsque le compteur communique des données vers le réseau.

9 Symbole d'état d'ouverture
Le curseur pointe vers BS/B lorsque le compteur déconnecte le client du réseau. Il clignote lorsqu'il est prêt à être reconnecté.

10 MBus
Le curseur pointe vers MB si d'autres compteurs sont liés au compteur (ex: eau)

11 Tarif
T1 signifie que le compteur est sur le tarif jour et T2 sur le tarif de nuit.

12 Signal du réseau
Les barres indiquent la qualité du réseau qui permet au compteur de communiquer.

13 Phases (Compteur triphasé)
Le curseur indique les phases sur lesquelles le compteur perçoit une présence de tension.

14 Energie Active (P)/Réactive (Q)
Le curseur pointe vers P+ lorsque vous consommer de l'électricité et vers P- lorsque vous produisez de l'énergie. En tant que client résidentiel, vous n'êtes pas concerné par l'énergie réactive (Q- et Q+).

4. Comment consulter vos informations ?

Sur votre compteur, les informations **défilent automatiquement** (mise à jour quotidienne à 8h). Appuyez une première fois sur le bouton de commande pour allumer votre écran et voir vos informations défiler.
Pour consulter manuellement vos informations, appuyez brièvement sur le **bouton de commande (1)**, on voit alors apparaitre l'écran de test pour l'affichage.

Appuyez une seconde fois brièvement sur le bouton de commande. L'écran affiche alors **« Std Data ».**

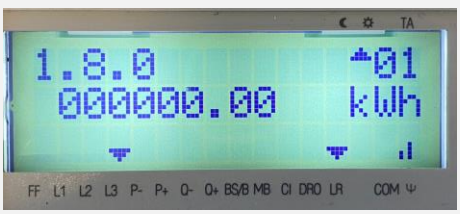
Appuyez ensuite une fois longuement sur le même bouton jusqu'à ce que **« Enter »** apparaisse.

Relâchez le bouton, vous êtes entré dans le mode de défilement manuel. Appuyez une nouvelle fois sur le bouton de commande pour afficher la première donnée.

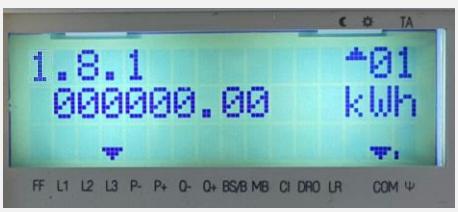
Chaque courte pression supplémentaire sur le bouton de commande (1) vous permettra d'afficher le registre suivant.

PRÉLÈVEMENTS

1.8.0 Index des kWh d'énergie prélevée aux heures pleines et creuses. *Index utilisé si vous avez demandé le simple tarif.*



1.8.1 Index des kWh d'énergie prélevée aux heures pleines (JOUR). *Index utilisé si vous avez demandé un tarif bihoraire, il sera couplé avec l'index 1.8.2.*



1.8.2 Index des kWh d'énergie prélevée aux heures creuses (NUIT ET WEEK-END). *Index utilisé si vous avez demandé un tarif bihoraire, il sera couplé avec l'index 1.8.1.*

4. Comment consulter vos informations ?

1 **Sur votre espace de prépaiement: https://prepaiement.arewal.be**

2 **En appelant GRATUITEMENT le 0800/20678, 7j/7 et 24h/24**

3 **Sur votre compteur**

Sur votre compteur, les informations défilent automatiquement (mise à jour quotidienne à 8h). Appuyez une première fois sur le bouton de commande pour allumer votre écran, ensuite réappuyez pour faire défiler les différentes informations.

- **C1.1** Votre solde disponible (mis à jour 1 fois par jour le matin)

- **C1.2** Votre crédit de secours disponible. Situation à 8h00 le matin (15 €)

- **C1.3** La date de la dernière mise à jour du solde de votre compteur

Attention si ce n'est pas la date du jour, nous avons peut-être un souci de communication, veuillez contacter votre GRD pour en savoir plus.

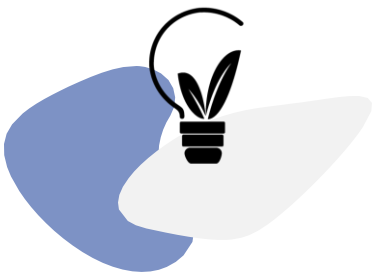
5. Comment recharger le solde de votre compteur prépaiement ?

En ligne, sur votre espace de gestion des prépaiements:
https://prepaiement.arewal.be

Connectez-vous en utilisant votre **nom d'utilisateur et votre mot de passe** reçus par courrier ou courriel.

Votre espace de gestion des prépaiements sur la plateforme de rechargement en ligne vous permet entre autres:

- De consulter votre **solde** ;
- D'effectuer vos **paiements 24h/24 et 7j/7** sans devoir vous déplacer ;
- De recevoir des **notifications personnalisées** (alarme de crédit bas, activation du crédit de secours, …) par courriel ou par SMS en fonction de vos préférences.



Vous pouvez également recharger dans un de nos points de rechargement physique.

Munissez-vous des **13 derniers chiffres de votre code EAN** (disponible sur votre facture d'électricité) et rendez-vous dans un point de rechargement (commerces, bureaux d'accueil de votre gestionnaire de réseau ou certains CPAS).

Pour consulter tous nos points de rechargement, rendez-vous sur **www.arewal.be**

Vous changez de fournisseur ?

Votre GRD désactivera votre contrat sur la plateforme de prépaiement pour votre ancien fournisseur et en créera un nouveau lié à votre nouveau fournisseur. Ces modifications n'impactent pas votre compteur qui reste donc en prépaiement. Pour désactiver le prépaiement, il est nécessaire de prendre contact avec votre fournisseur d'énergie.

6. Pas d'électricité ?

Si une coupure d'électricité survient sur le réseau de distribution (et que votre crédit de secours n'est pas épuisé), votre compteur se relancera **automatiquement** dès que la panne sera résolue. Pendant la coupure, l'écran reste éteint et ne se rallume pas lorsqu'on appuie sur le bouton de reconnexion.

Sur le site de votre gestionnaire de réseau, vous pouvez consulter les informations relatives aux interruptions de service prévues.

7. Procédure de reconnexion

Si vous avez effectué un rechargement suffisant pour que votre solde soit de nouveau positif (le nouveau solde après rechargement doit être **supérieur à 0,50€**, vous pourrez reconnecter votre compteur.

- Le **voyant de reconnexion (3)** clignote en vert lorsque le rechargement est correctement réalisé
- Appuyez sur le **bouton de reconnexion (2)** jusqu'à ce que l'écran affiche le message **« Enter ».**
- Cela prend environ **7 secondes.**
- Vous pouvez alors **relâcher** le bouton de reconnexion (2).

Si le point est coupé car il n'y a plus de contrat sur le point, contactez votre GRD (le voyant de reconnexion vert (3) est allumé en continu).

8. Vous souhaitez couper votre installation électrique ?

Vous partez en vacances et vous souhaitez couper l'électricité de votre domicile.

Afin que votre compteur continue à communiquer, **n'abaissez plus votre disjoncteur, déconnectez votre compteur** simplement en appuyant quelques secondes sur le bouton vert jusqu'à ce que le statut **« Disconnect »** apparaisse et que vous entendiez un **« clac ».** Cela signifie que votre disjoncteur est déclenché (le curseur pointe à présent vers BS/B) et que votre installation électrique est coupée de manière sécurisée.

Votre compteur affiche à présent le statut **« Connect »**, et le voyant de reconnexion clignote vous indiquant qu'il est prêt à être reconnecté dès que vous le souhaitez.

9. Crédit de secours

Lorsque votre crédit de secours est activé, votre compteur affichera le message « Crédit de secours actif ». Appuyez 7 secondes sur le bouton de commande pour faire disparaître le message et rechargez au plus vite.

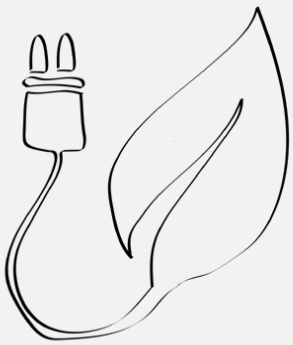
Attention ! Si vous effacez l'affichage ceci ne signifie pas que le crédit de secours est réactivé.

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à consulter votre solde sur **prepaiement.arewal.be.**

10. Crédit bas

Vous pouvez déterminer un seuil de crédit bas pour lequel vous recevrez une alarme, par courriel ou par sms, dès que celui-ci est atteint.

Choisissez vous-même votre alarme de crédit bas sur votre espace de gestion de prépaiement.



11. Limiteur de puissance

Sous certaines conditions, vous avez droit à un limiteur de puissance et votre compteur ne se déconnectera pas, mais un message « puissance réduite » s'affichera à l'écran pour indiquer que sa puissance est bridée.

A ce stade, le compteur se déconnecte dès que vous dépassez la puissance permise. Attendez à chaque fois 3 minutes avant de pouvoir reconnecter manuellement votre compteur en appuyant sur le bouton de reconnexion (2).

12. Accédez à votre espace client: MyConso

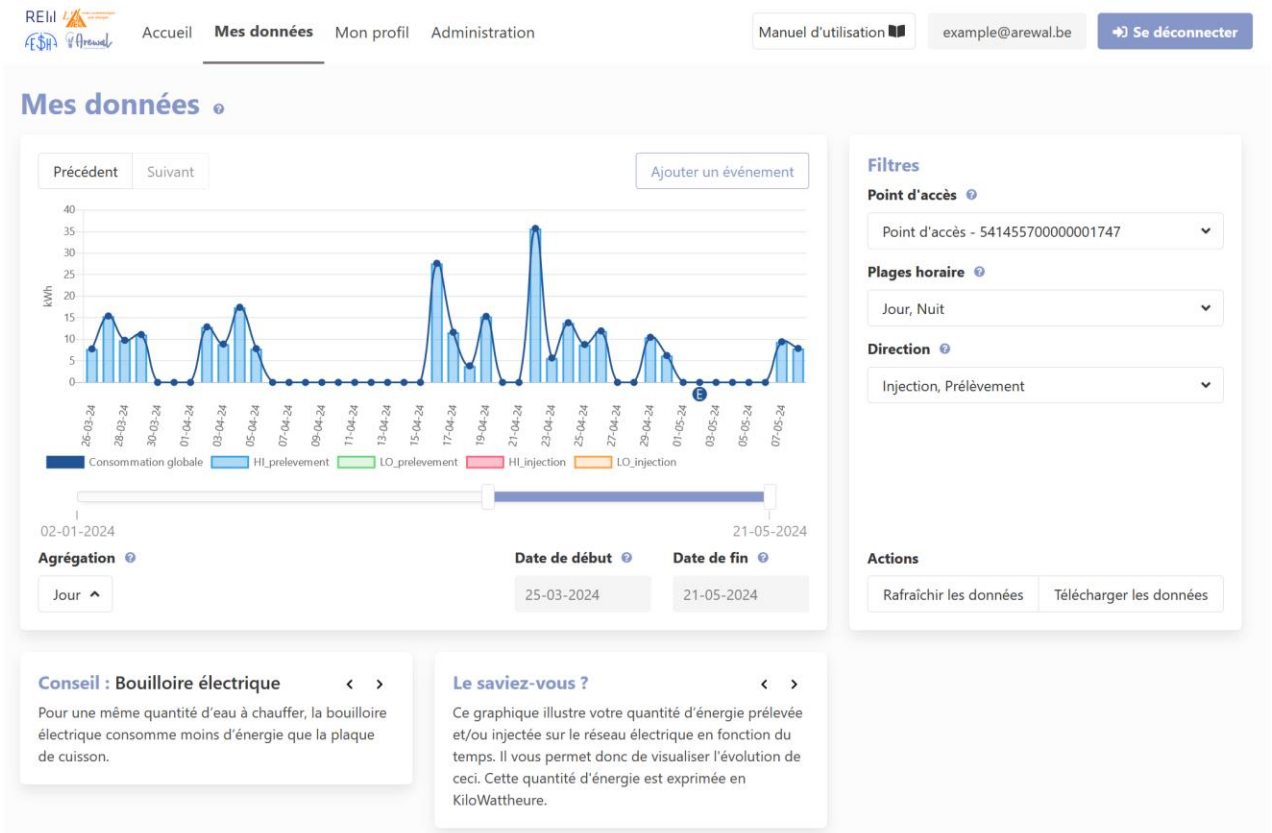
Accédez à votre espace client **MyConso** afin de suivre votre consommation journalière sur **my-conso.arewal.be:**

Également accessible depuis le site **arewal.be** en cliquant sur le bouton **« Ma consommation »**

Un guide utilisateur détaillant toutes les fonctionnalités est disponible dans la **section brochures d'information** du site web d'Arewal.

Lorsque vous cliquez sur l'onglet **« Mes données »**, vous avez accès à plusieurs informations :

1. Un graphique avec vos données de consommation
2. Des filtres pour modifier l'affichage de vos données dans le graphique
3. Des conseils pour optimiser votre consommation d'énergie
4. Une rubrique « Le saviez-vous ? »

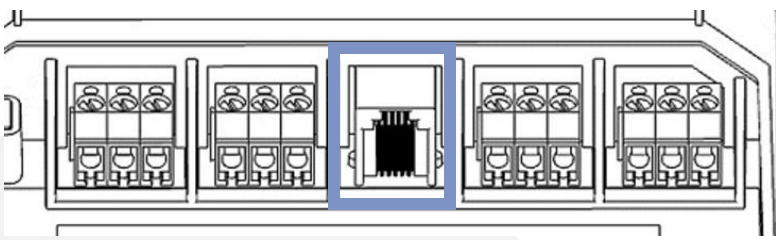


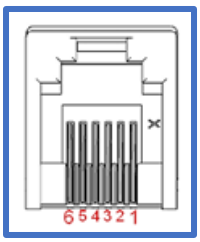
13. En option, activez le port P1

Votre compteur communicant possède un port P1.
Il est accessible, en retirant le **cache (8)**. Son activation, uniquement sur demande, et après avoir complété le formulaire ad-hoc, permet de créer un canal de communication entre votre compteur et les applications de gestion d'énergie de votre choix. Cette connexion s'établit via un périphérique de type dongle avec une fiche RJ12.

Ces périphériques sont généralement fournis avec une application qui vous permet de suivre en temps réel l'électricité que vous prélevez ou que vous injectez sur le réseau.

Certains de ces outils peuvent ainsi vous aider à économiser de l'énergie ou à améliorer votre autoconsommation.
Pour un aperçu pratique des applications disponibles, rendez-vous sur le site ma **consosouslaloupe.be.**





L'ensemble des caractéristiques de chacun de ces signaux est décrit plus précisément dans le standard DSMR 5.0.2.
Lorsque le compteur reçoit une demande d'information via le contact 2 selon le standard DSMR 5.0.2, le compteur indique également qu'un échange d'information sur le port P1 est en cours en pointant un curseur sur CI (Customer Interface).

Plus simplement, vous pouvez aussi vous connecter sur votre espace client via **my-conso.arewal.be**. Très facile d'utilisation, vous y disposerez d'un tableau de bord intuitif et de conseils avisés sur votre consommation d'énergie.

14. Besoin d'aide ?

1) Capsules vidéo

Vous trouverez très probablement les informations qui vous intéressent dans l'une des capsules vidéo disponibles sur le site d'Arewal (www.arewal.be). Consultez-les en scannant les QR codes ci-dessous:

Mode d'emploi du compteur communicant

Qu'est-ce que le port P1 ?

Qu'est-ce que le décrochage d'onduleur ?

2) FAQ & Sites internet disponibles

N'hésitez pas à visiter le site d'Arewal ou celui de votre gestionnaire de réseau pour consulter leur foire aux questions (FAQ) :

AREWAL:

https://www.arewal.be/faq

REW:

https://www.rew.be/questions-frequentes?

AIEG:

https://www.aieg.be

AIESH:

https://www.aiesh.be

15. Vous avez une question très spécifique ?

Si vous n'avez pas trouvé la réponse à votre question dans les deux options précédentes, nous vous proposons de prendre contact avec votre gestionnaire de réseau :

REW
Réseau d'Energies de Wavre

Wavre – Limal – Bierges

Du lundi au vendredi de 8h à 12h :
010 22 26 53

info@grdwavre.be

L'AIEG vous communique son énergie

Andenne – Gesves – Ohey – Rumes – Viroinval

Du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 12h30 à 16h30 :
085 27 49 00

aieg@aieg.be

AIESH
Association Intercommunale d'Electricité du Sud du Hainaut

Beaumont – Chimay – Couvin – Froidchapelle – Momignies – Sivry-Rance

Du lundi au vendredi de 7h30 à 12h15 et de 13h à 15h :
060 45 91 60

clients@aiesh.be