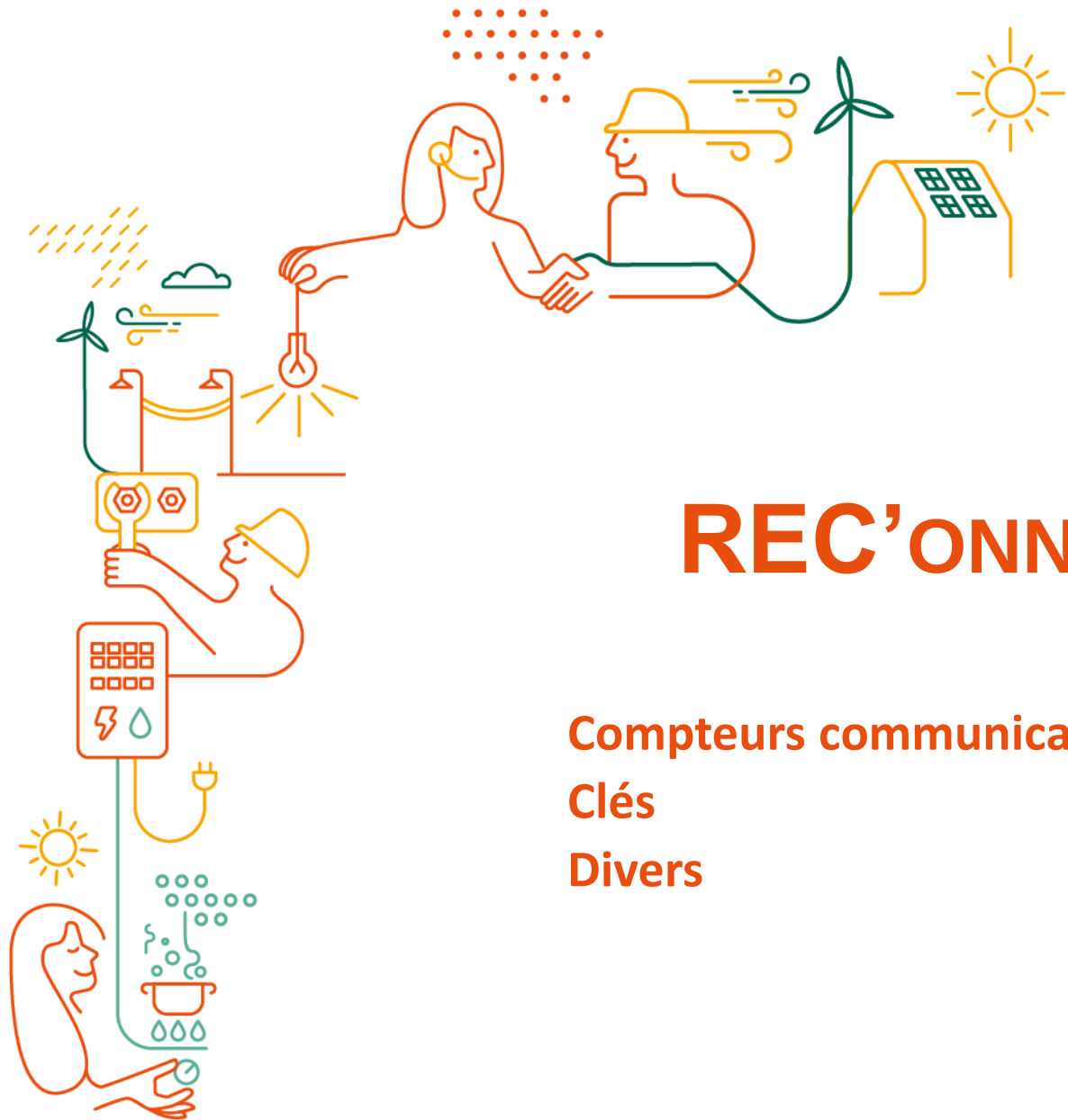




REC'ONNECTÉS GRD

Compteurs communicants

Clés

Divers

RESa



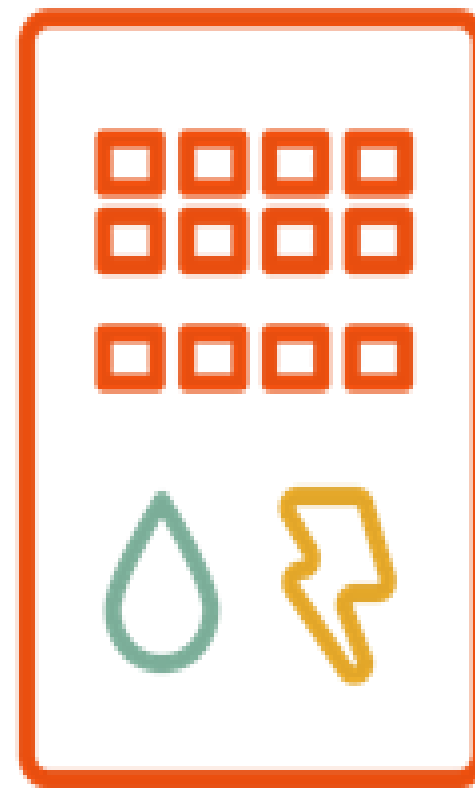
Compteurs placés :
Gaz : 1.000



Compteurs placés :
Electricité : 15.000

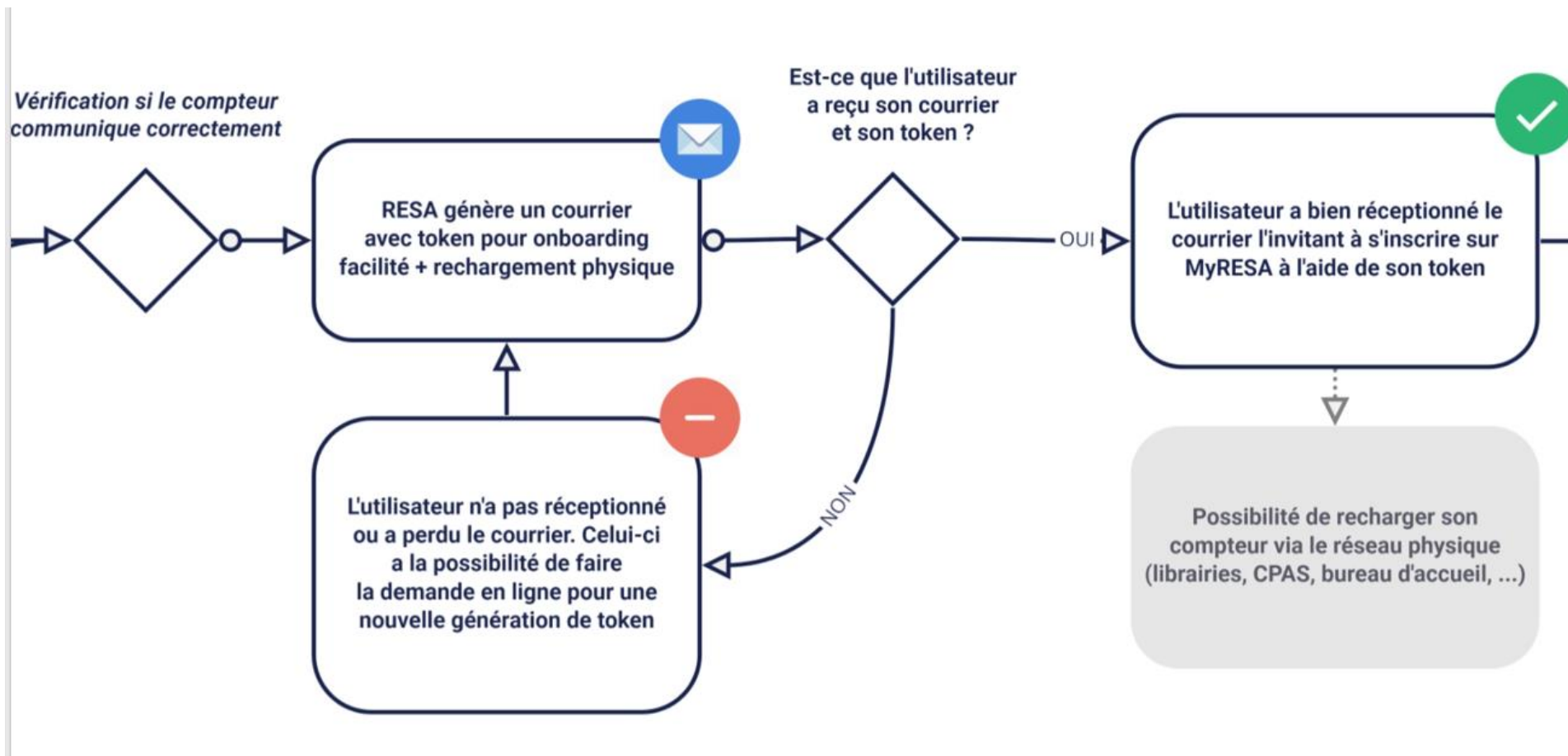


RESa





Processus chez Resa prépaiement





Processus chez Resa prépaiement

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 compte.** 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 ».

→ 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.**

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.



Mot de passe oublié ?

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



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 !



Processus chez Resa 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.



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 prépalement

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).

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.

The screenshot shows the MyRESA user interface. At the top, there's a navigation bar with the RESA logo, a language dropdown set to 'FR', a user profile dropdown for 'Jean-François PETIT', and a notification bell icon. The left sidebar contains a menu with options: 'MyRESA', 'Tableau de bord', 'Profil', 'Préférences de contact', 'Données personnelles', 'Modifier le mot de passe', 'Mon prépalement', 'Profil de changement et recharger en ligne', 'Visualiser mon solde', and 'Brochures, vidéos, plus d'infos'. The main content area displays a welcome message 'Bienvenue Jean-François' with a 'Modifier mon profil' link and an 'Introduire mon code' button. Below this, a green-bordered box contains the message 'Prépalement activé' and states that access to the prepayment space has been confirmed, allowing the user to manage their profile and recharge their meter via the navigation menu. A 'Marquer comme lu' link is also present. The 'Mes EAN' section follows, showing the user's address 'Rue Paradis 62, 4000 Liège'. It lists two meters: 'Compteur électrique' with EAN 54449020710458796 and 'Compteur gaz' with EAN 541412345678901245. Both have corresponding meter numbers and a right-pointing arrow. The footer contains the copyright notice '©RESA - rue Louvain 55 1 4000 Liège', a link to 'Nos conditions', and a 'Via privée' link.



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 compte en communiquant 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 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

→ par téléphone



Vous pouvez également consulter le solde de votre compte en communiquant 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 ?).

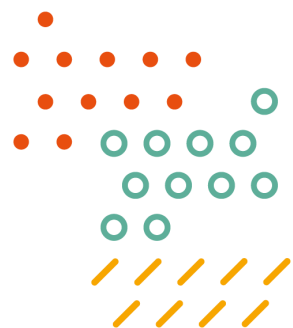


Avertissement : Le solde disponible via l'écran de votre compteur est actualisé une fois par jour. Si vous avez effectué une recharge dans les dernières 24 heures, il est donc possible que celle-ci ne soit pas

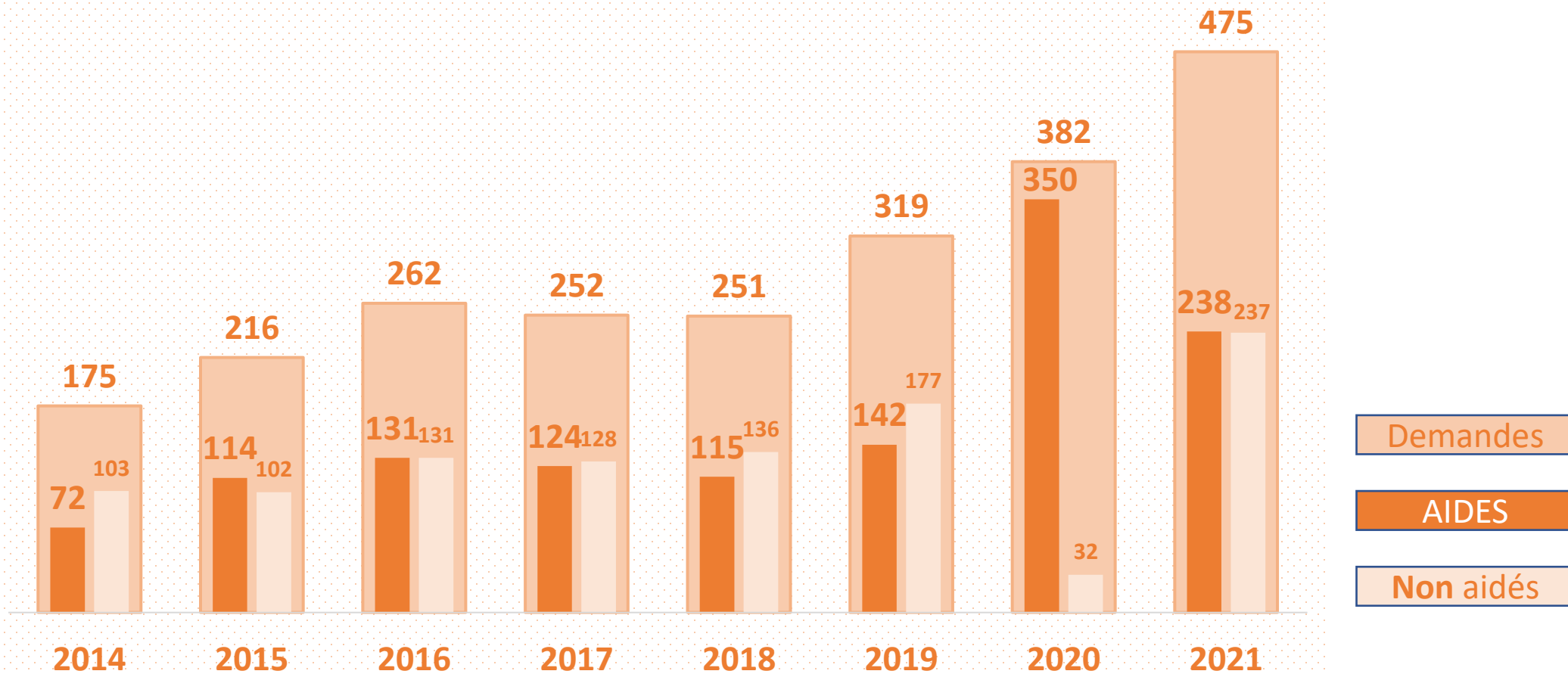
CLES HIVERNALES

CLES ATTESTATIONS

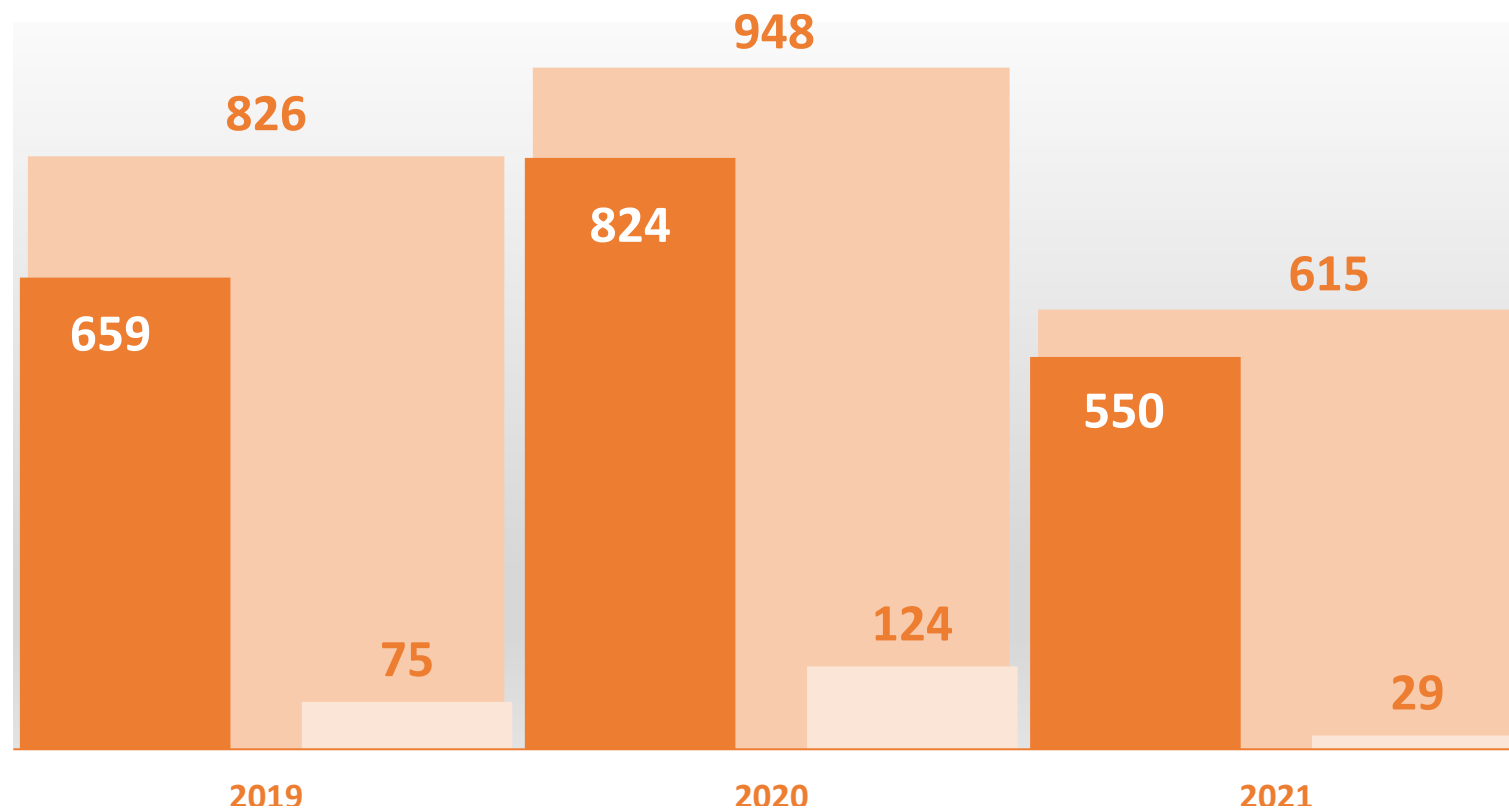




Aides hivernales 2014-2021



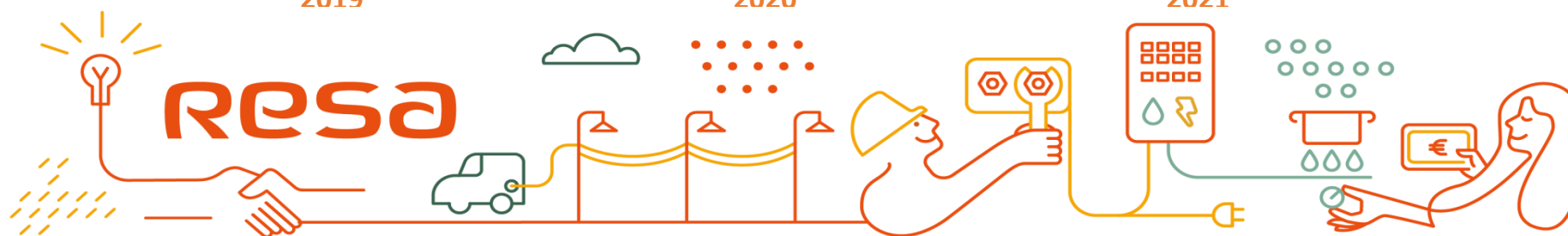
CLE ATTESTATION ELECTRICITE



Demandes

Pertes statut

Confirmation

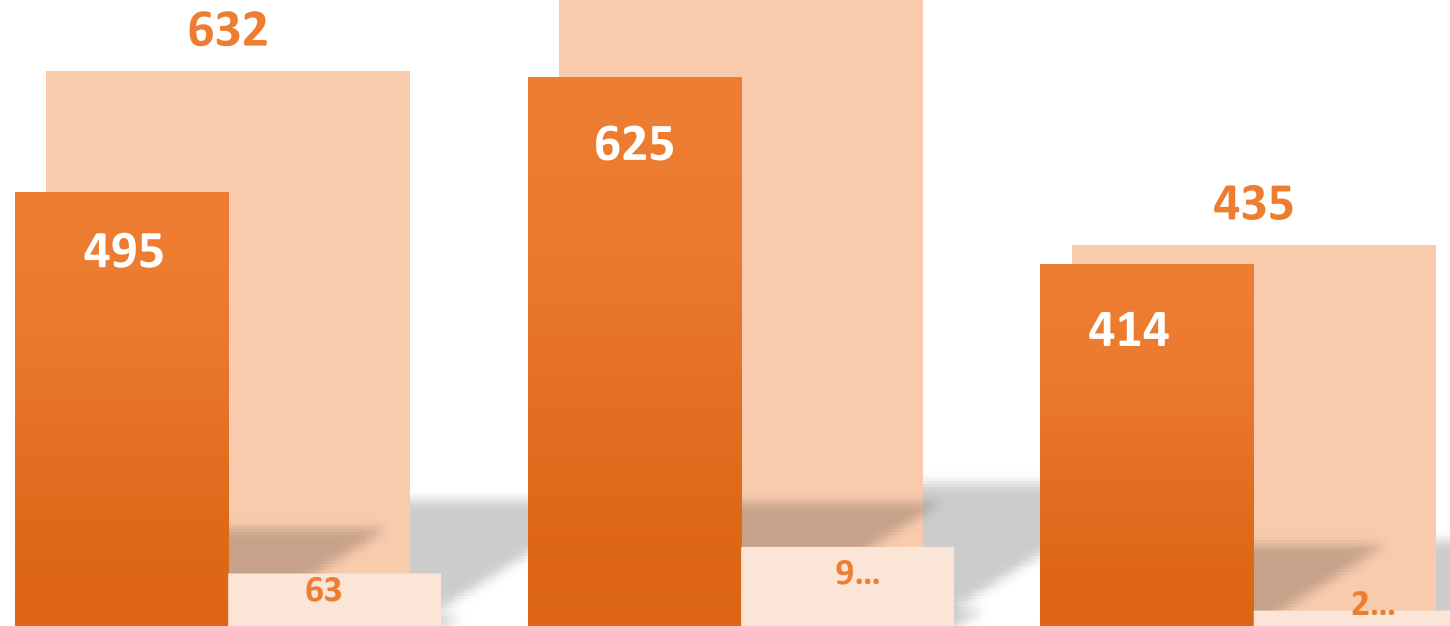


CLE ATTESTATION GAZ

2019

2020

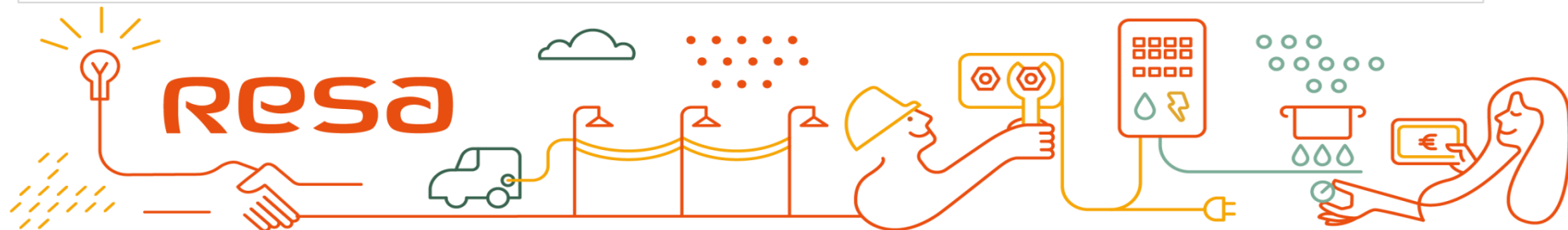
2021



Demandes

Pertes statut

Confirmation



DIVERS ANNEE 2021



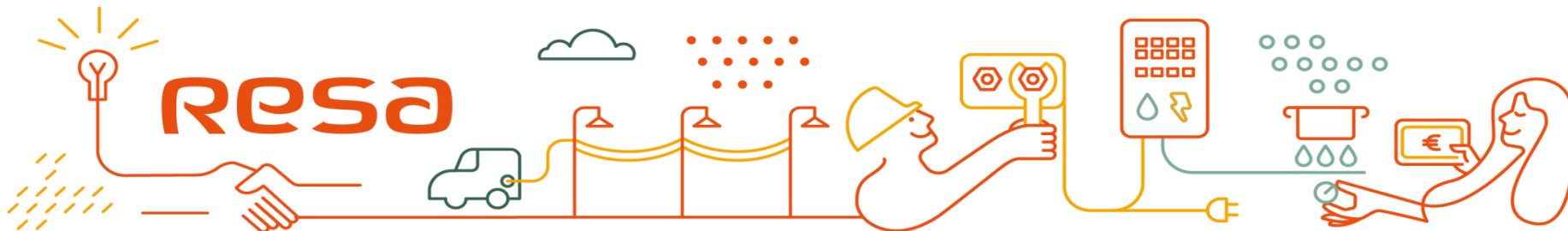
Primes de 550 € inondations

+/- 45.000 courriers envoyés aux sinistrés

Demandes acceptées :	4.434
Demandes en attente de complément :	1.708
Demandes transférées chez Ores :	439
Demandes en attente :	333



Un courrier de rappel vient d'être envoyé aux sinistrés n'ayant pas répondu



Primes de 80 € - Aide aux clients protégés électricité

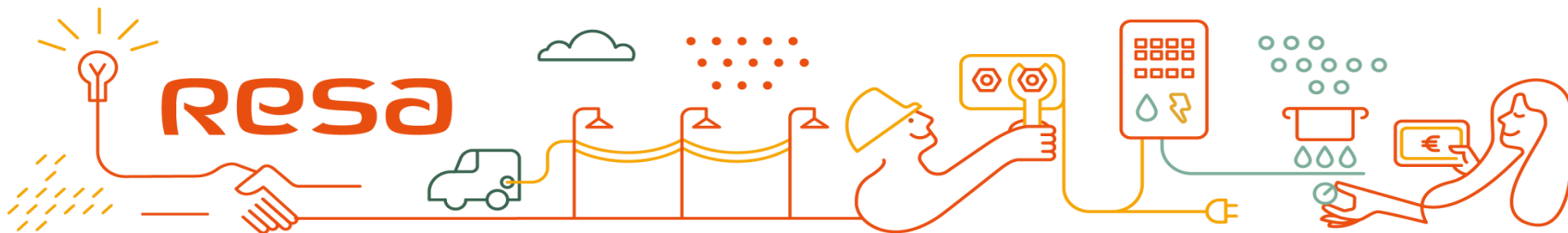
+/- 12.500 courriers envoyés aux clients protégés
Remboursements effectués à ce jour +/- 6.500

Avance de 30 €

2 clients l'ont demandée

Désactivation fonction prépaiement

Pas de client à ce jour



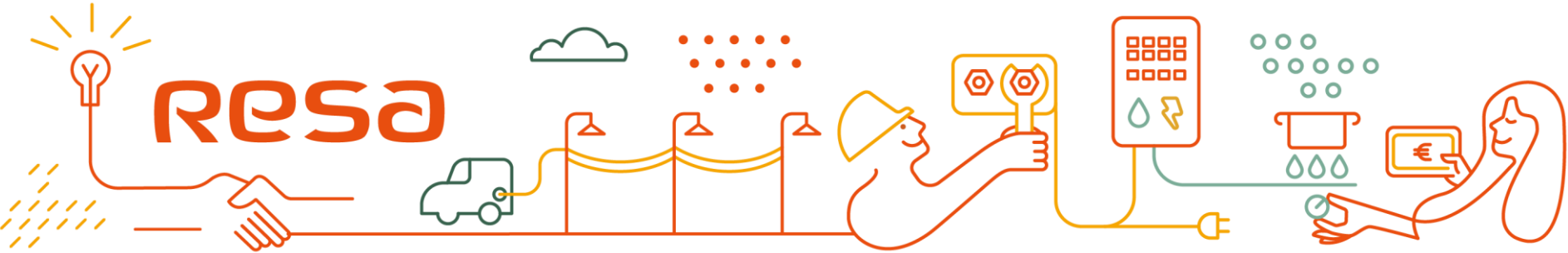


MYRESA est construit, le client peut y visualiser ses factures et ses paiements

Toutes nos factures ont été établies à ce jour

Le nouveau lay-out de la facture est en construction

La ristourne de 100 € est en cours d'implémentation

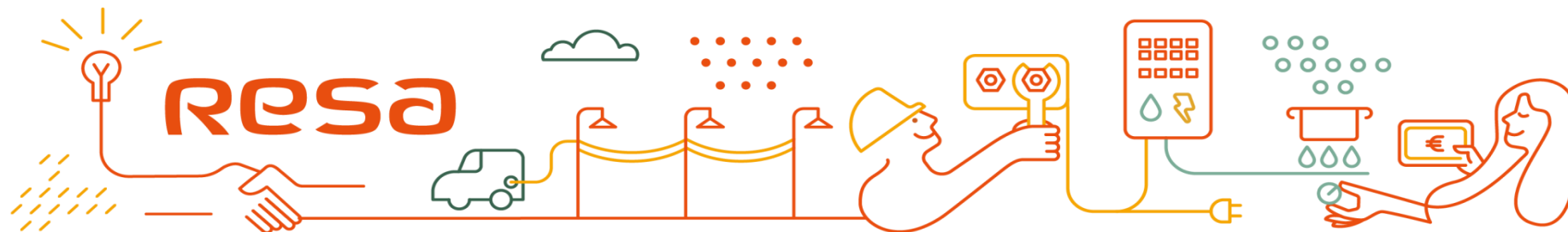


Le MIG 6

L' ILC est le changement majeur, il remplace l'ancien Moza

Le fournisseur peut joindre l'attestation au process de demande de pose de compteur à prépaiement

Le client peut mesurer grâce au compteur communicant son prélèvement et son injection de manière plus précise,

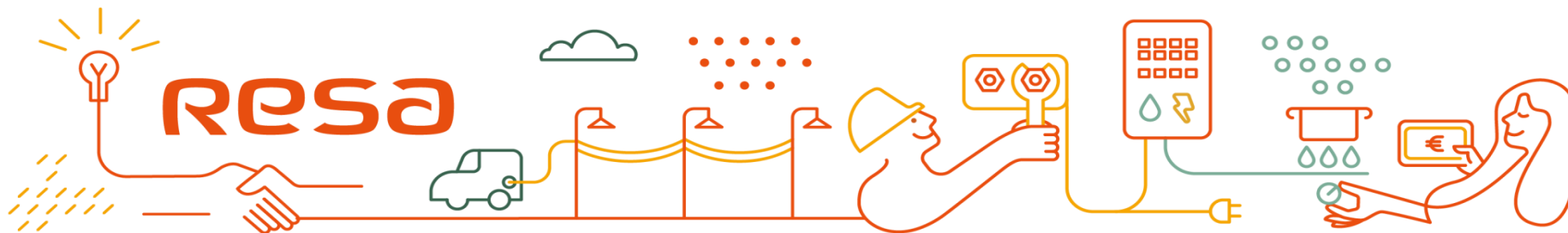


RECouvreMENT

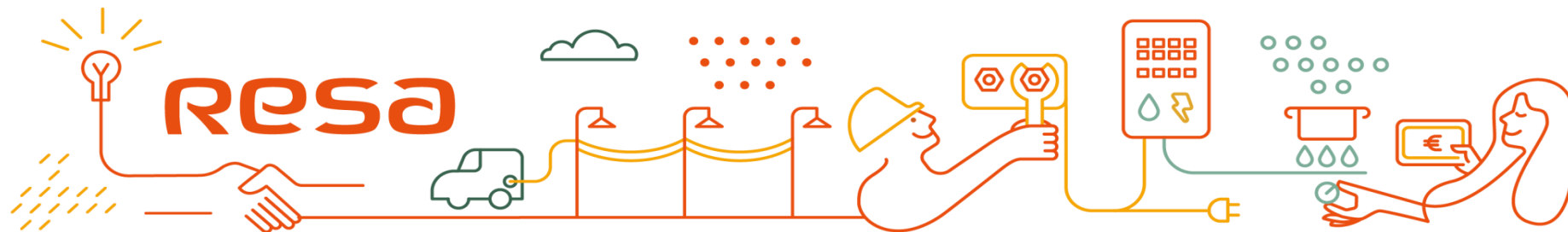
Le nombre de délais accordés depuis le début d'année a progressé suite à la hausse des prix de l'énergie

Le recouvrement amiable des clients se fait dorénavant par nos équipes

Dans un futur proche (fin avril) RESA enverra des SMS de rappel ainsi que des mails aux clients en retard de paiement.
Ceci entre l'envoi des courriers légaux



Merci pour votre attention



CONTACTS RESA RESERVES AUX C.P.A.S.

➤ LE FOURNISSEUR SOCIAL & FOURNISSEUR « X » :

- par téléphone : 04/220.10.56 du lundi au vendredi de 8h à 16h
- par fax : 04/220.13.58
- par mail :

fournisseur.social@resa.be pour les clients protégés fournis par RESA
avotreservice@resa.be pour tout autre demande (mail général)

CLE (attestations, aide hivernale, DRP) :

- Régine Durieux : 04/220.10.96
- Christian Badot : 04/220.13.55
- Pierre-Henri Marien : 04/220.14.41

➤ COMPTEURS A BUDGET & COMPTEURS COMMUNICANTS :

- par téléphone : 04/220.10.68
- par mail : prepaiement@resa.be

Responsables : Patrick Wouters : - par téléphone 04/220.10.20 (si très urgent)

- par mail : patrick.wouters@resa.be

Delphine Dessart : - par téléphone : 04/220.13.65 (en cas d'absence de Mr Wouters)

- par mail : delphine.dessart@resa.be

CONTACTS RESA

- INFORMATIONS GENERALES : - par téléphone 04/.220.12.11 du lundi au samedi de 8h à 21h
- par fax : 04/220.13.63
- par mail : avotreservice@resa.be
- ACCUEIL CLIENTELE :
du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 12h45 à 16h00, rue Louvrex, 95 à Liège
- ODEUR DE GAZ : 04/362.98.38
- DEPANNAGE ELECTRICITE : 04/263.18.80

RESPONSABLES (à contacter en cas de problème) :

Julie Dupont : téléphone : 04/220.12.52 - mail : julie.dupont@resa.be

Nathalie Verschueren : téléphone : 04/220.14.78 - mail : nathalie.verschueren@resa.be

Francine Noville : téléphone : 04/220.14.79 - mail : francine.noville@resa.be

