

Hoe neemt u de meterstanden van uw meter op?



Inhoud

Hoe verloopt het opnemen van de meterstand?.....	3
Uw meterstand(en) opnemen	4
Elektriciteit	4
Aardgas	10
Hoe geeft u uw meterstand door?	13
Bijzondere meteropnamen	14
Meteropname op verzoek	14
Verhuizing	14
Verandering van energieleverancier	14
Hoe herkent u een medewerker van ORES?	15
Hebt u vragen over uw meterstanden?	16

ORES is de grootste operator voor het distributienet voor elektriciteit en aardgas in Wallonië met een team van 2.350 personen – technici, administratief personeel en kaderleden – die tot uw dienst staan in 75% van de Waalse gemeenten.

Wij nemen de meterstanden van bijna 1.500.000 afnemers op en beheren de verbruiksgegevens op strikt vertrouwelijke wijze.

Het juist opnemen van uw meterstanden is de garantie dat u exact betaalt wat u verbruikt en geen cent meer!

Hoe verloopt het opnemen van de meterstand?

Een keer per twee jaar komt er een meteropnemer uw verbruikstand bij u opnemen. Het andere jaar sturen wij u een bericht waarin wij u verzoeken om uw meterstand aan ons door te geven.

Wat gebeurt er als er niemand thuis is wanneer wij langskomen? De meteropnemer laat dan een kaartje achter met de datum waarop hij de volgende keer langskomt. Als u niet aanwezig kunt zijn wanneer de meteropnemer langskomt, vul dan deze kaart in en plaats ze op een plek waar hij deze kan zien.

Wat gebeurt er als onze meteropnemer bij zijn tweede bezoek nog steeds geen toegang tot uw meters heeft gekregen en u uw meterstanden niet duidelijk zichtbaar hebt achtergelaten? U ontvangt dan een bericht om uw meterstanden zelf door te geven.



Om uw meterstanden door te geven, gaat u naar www.ores.be > Meterstand en verbruik > De meteropname in het kort



LET OP: als wij geen toegang tot uw meters hebben en u uw meterstanden niet doorgeeft, dan sturen wij een schatting van uw verbruik naar uw energieleverancier (dit is een wettelijke verplichting). Deze schatting kan afwijken van uw werkelijke verbruik. Daarom is het belangrijk dat wij u meterstanden op tijd doorkrijgen.



Uw meterstand(en) opnemen

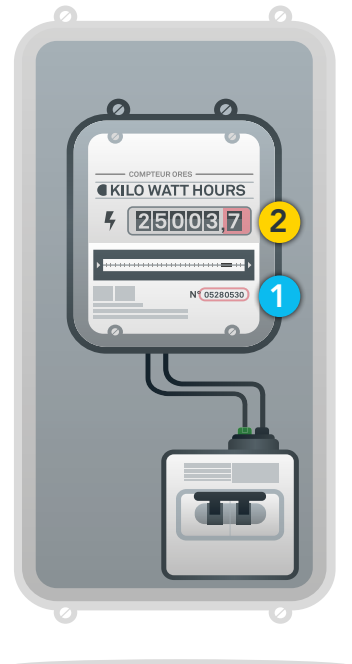
ELEKTRICITEIT > meter met enkelvoudig tarief of meter met uitsluitend nachttarief

Deze twee soorten meters hebben een enkele display.

1. Verifieer eerst of de cijfers van uw meternummer volledig overeenkomen met het nummer in uw brief. **1**
2. Lees uw meterstand af en noteer deze. **2**
De cijfers na de komma moeten niet worden genoteerd.

Zie het voorbeeld hiernaast:

- 1** Het nummer van de meter is: 05280530
- 2** De meterstand is: 25003



ELEKTRICITEIT > meter met tweevoudig tarief

De meter met tweevoudig tarief heeft twee meterstanden (piekuren of dagtarief/daluren of nachttarief).

Het nachttarief (tarief met korting) is in alle door ORES bediende gemeenten door de week van toepassing **van 22.00 tot 7.00 uur** en tijdens het hele **weekend** (behalve op feestdagen).

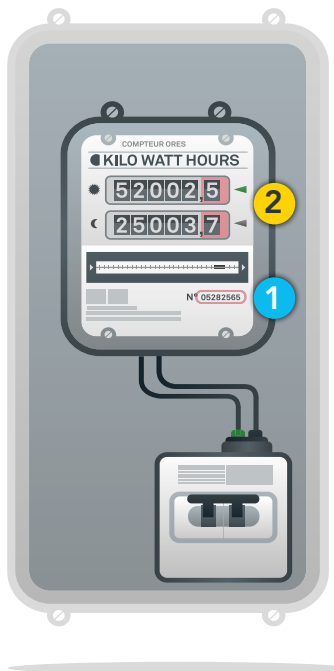
Uitzonderingen: de gemeenten Beauvechain (1320), Orp-Jauche (1350), Hélecine (1357), Ramillies (1367), Jodoigne (1370), Frasnes (7910 en 7912) en Lincet (4827) waar het nachttarief door de week **van 21.00 tot 6.00 uur** van toepassing is.

1. Verifieer eerst of de cijfers van uw meternummer volledig overeenkomen met het nummer in uw brief. **1**
2. Lees uw meterstand af en noteer deze (maar niet de cijfers na de komma).

Let bij de meter goed op het verschil tussen “piekuren” (zon, I, 1...) en “daluren” (maan, II, 2...). Met een dynamische meter weet u op welk register de meter op het moment van opnemen draait; dit wordt aangegeven met een klein pijltje of een driehoekje dat groen wordt. **2**

Zie het voorbeeld hiernaast:

- 1** Het nummer van de meter is: 05282565
- 2** De meterstanden zijn: - dag: 52002
- nacht: 25003



ELEKTRICITEIT > Elektronische meter

1. Verifieer eerst of de cijfers van uw meternummer, die zich links van het digitale display bevinden, volledig overeenkomen met het nummer in uw brief. **1**

Verwar dit niet met het modulenummer dat zich in het midden van de meter bevindt.

2. Lees uw meterstand af en noteer deze. **2**

De elektronische meter heeft slechts één afleesvak. De verschillende meterstanden verschijnen dus om beurten op de meter. Afhankelijk van het model dat u hebt, verschijnt er een code of symbool om het soort meterstand aan te geven waarvan de waarde verschijnt (zie het schema op de volgende pagina).



LET OP: tussen de verschillende meterstanden liggen slechts 7 à 8 seconden.

Als u een afnemer bent die zelf energie produceert (met zonnepanelen of andere productiemiddelen), noteer dan ook de meterstand van de productie op het net.

De cijfers na de komma moeten niet worden genoteerd.



Een correcte meteropname voor een correcte factuur!

OPMERKINGEN

- Als u geen meter met tweevoudig tarief gebruikt, worden de registers 1.8.2 en 1.8.2 niet gebruikt.
- Als u geen energie produceert, worden de registers 2.8.1 en 2.8.2 niet gebruikt.

Zie het voorbeeld hiernaast:

1 Het nummer van de meter is: 05280530

2 De meterstand is: 3202

Symbol	Overeenkomende meterstand
1 of 1.8.1	Verbruik met piekurentarief (kWh)
2 of 1.8.2	Verbruik met dalurentarief (kWh)
1 R of 2.8.1	Productie met piekurentarief (kWh)
2 R of 2.8.2	Productie met dalurentarief (kWh)

ELEKTRICITEIT > Meter met voorafbetalingsfunctie

1. Verifieer eerst of de cijfers van uw meternummer volledig overeenkomen met het nummer in uw brief. **1**
2. Neem uw meterstanden (de mechanische en elektronische) op en noteer ze.

Om de informatie op het scherm te laten verschijnen, drukt u op de informatietoets (blauwe knop).

Om de gegevens via het op de knop drukken zichtbaar te maken, hoeft u geen oplaadkaart in de kaartlezer te plaatsen.

6° keer drukken = totaal elektronische meterstand in kWh.

7° keer drukken = elektronische meterstand voor piekentarief in kWh. **2**

9° keer drukken = elektronische meterstand voor dalurentarief in kWh.

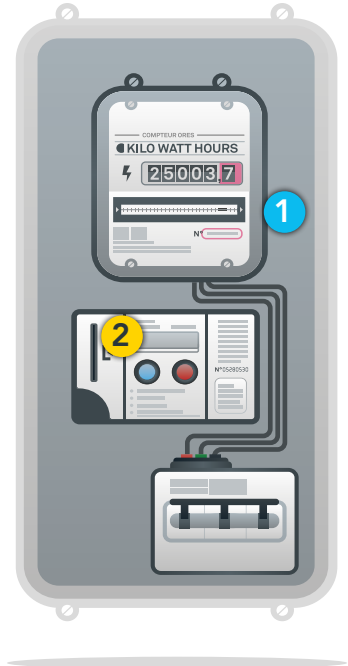
Let bij de meter goed op het verschil tussen “piekuren” en “daluren”.

Zie het voorbeeld hiernaast:

1 Het nummer van de meter is: 05280530

2 De meterstanden verschijnen op uw Meter met voorafbetalingsfunctie.

Lees voor meer informatie over het afleesvak van uw meter de brochure “Betaal uw energie vóór u die verbruikt” voor elektriciteit die beschikbaar is op www.ores.be > **Over ORES > Publicaties**



Een correcte meteropname voor een correcte factuur!

ELEKTRICITEIT > Digitale meter

De digitale meter geeft elke dag uw meterstanden van de vorige dag door aan ORES.

Op het scherm van de meter ziet u afwisselend al uw meterstanden, ongeacht uw tarief (enkelvoudig tarief, tweevoudig uurtarief, ...). U kunt de meterstanden ook zelf op het scherm oproepen door op de groene knop in de linker bovenhoek van de meter te drukken.

De jaarlijkse opname van de meterstanden wordt automatisch één keer per jaar aan uw energieleverancier doorgegeven, op de datum die voorzien is voor de jaarlijkse opname van de meterstanden.

Hoe raadpleegt u de informatie?

1. Druk op de groene bedieningsknop, u ziet dat het scherm oplicht.
2. Druk opnieuw om de eerste gegevens op het scherm weer te geven, druk nogmaals voor de volgende gegevens, enzoverder. Een code linksboven op het scherm geeft aan welke gegevens worden weergegeven. Na 30 seconden inactiviteit gaat het scherm automatisch weer uit.



Als de voorafbetalingsfunctie van uw meter geactiveerd is, **beschikt u over een klantenportal.**

Ga naar recharger.ores.be om de evolutie van uw verbruik dagelijks op te volgen en uw meter op te laden.



AARDGAS > enkelvoudige meter

1. Verifieer eerst of de cijfers van uw nummermeter volledig overeenkomen met het nummer in uw brief. **1**
2. Lees uw meterstand af en noteer deze.
De cijfers na de komma moeten niet worden genoteerd. **2**

Zie het voorbeeld hiernaast:

- 1** Het nummer van de meter is: 05284542
- 2** De meterstand is: 25003



AARDGAS > Meter met voorafbetalingsfunctie

1. Verifieer eerst of de cijfers van uw meternummer volledig overeenkomen met het nummer in uw brief. **1**
2. Neem uw meterstanden op (mechanisch en elektronisch). **2**

Om de informatie op het scherm te laten verschijnen, drukt u op de informatietoets (grijs pijltje).

Om de gegevens via het drukken op de knop zichtbaar te maken, hoeft u geen oplaadkaart in de kaartlezer van de meter te steken.

6° keer drukken = totaal elektronische meterstand in m³.

De cijfers na de komma moeten niet worden genoteerd.

Zie het voorbeeld hiernaast:

1 Het nummer van de meter is: 05280530

2 De meterstand is: 25003

Lees voor meer informatie over het afleesvak van uw meter de brochure "Betaal uw energie vóór u die verbruikt" die beschikbaar is op www.ores.be > **Over ORES** > **Publicaties**.



AARDGAS > Digitale meter

De digitale gasmeter staat in verbinding met de digitale elektriciteitsmeter. Uw digitale gasmeter kan dus alleen functioneren als u ook over een digitale elektriciteitsmeter beschikt.

Zodra de verbinding tot stand is gebracht, **worden de meterstanden van uw gasmeter automatisch één keer per dag aan ORES doorgegeven.**

De jaarlijkse opname van de meterstanden wordt automatisch één keer per jaar aan uw energieleverancier doorgegeven, op de datum die hiervoor voorzien is.



Als de voorafbetalingsfunctie van uw meter geactiveerd is, ziet u het symbool € op het scherm van uw meter. **U beschikt dan over een klantenportal.** Ga naar recharger.ores.be om de dagelijkse evolutie van uw verbruik op te volgen en uw meter op te laden.

Een correcte meteropname voor een correcte factuur!

Hoe geeft u uw meterstand door?

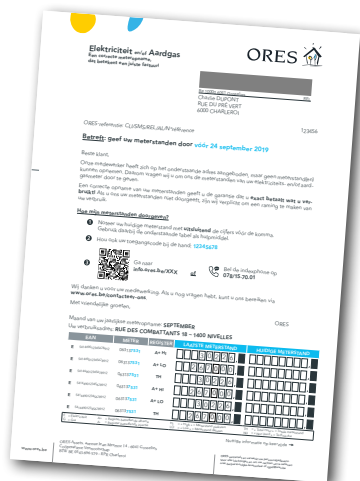


Het eenvoudigste is om dit kosteloos online te doen via www.ores.be
> Meterstand en verbruik > De meteropname in het kort.

Houd de volgende informatie bij de hand:

- **Uw referentienummer dat uit acht cijfers bestaat.**
Waar kan ik dit vinden?
In de brief die wij naar u verzonden hebben met het verzoek om uw meterstanden aan ons door te geven.
- **De laatste 4 cijfers van het nummer van uw meter.**
Waar kan ik deze vinden?
Op de voorkant van de meter. Dit nummer bestaat uit 4 tot 13 cijfers naargelang het model.

U kunt deze ook via onze meterstandenlijn doorgeven op [078/15.70.01](tel:078157001).



Wat moet u doen om uw volgende verzoek voor meteropname via e-mail te ontvangen?

Ga naar www.ores.be > **Mijn meteropname** om u in te schrijven, zodat u het verzoek om uw meterstanden in te voeren via e-mail ontvangt.

Bijzondere meteropnamen

Er zijn diverse gevallen waarin het nodig is om de meterstand buiten de normale periode op te nemen.

Meteropname op verzoek

Dit kan door u, door ORES of door uw energieleverancier worden aangevraagd. Dit gebeurt wanneer uw meterstand ontbreekt of als er een kennelijk verkeerde meterstand moet worden gevalideerd. U kunt hiervoor een aanvraag doen via 078/15.78.01.

Verhuizing

Als u verhuist, vul dan het "energieovernameformulier" in dat u door de CWaPE, de Waalse regulator, ter beschikking wordt gesteld. Dit formulier staat op onze site: www.ores.be > **Meterstand en verbruik > In alle sereniteit verhuizen.**

U vult dit formulier zelf met de nieuwe eigenaar/huurder in en stuurt het naar uw energieleverancier terug om problemen te voorkomen.

Als u over een digitale meter beschikt, worden uw meterstanden automatisch opgenomen en aan uw leverancier meegedeeld.

Verandering van energieleverancier

Als u van energieleverancier verandert, kan ORES u vragen om uw recentste meterstanden door te geven.

Hierdoor krijgt uw nieuwe leverancier de correcte gegevens van uw verbruik.

Als u over een digitale meter beschikt, worden uw meterstanden automatisch opgenomen en aan uw leverancier meegedeeld.



U kunt ook een historiek van de laatste drie verbruiks jaren opvragen op: www.ores.be > **Meterstand en verbruik > Verbruikshistoriek**

Een correcte meteropname voor een correcte factuur!

Hoe herkent u een medewerker van ORES?



Alle medewerkers van ORES, of zij nu technici, meteropnemers of contactmedewerkers zijn:

- dragen **een specifieke outfit met ons logo**;
 - Onze terreinmedewerkers dragen grijze uniformen met ons logo op de voorkant en op de achterkant van hun outfit;
 - In bepaalde omstandigheden kunnen de terreinmedewerkers aangepaste kleding dragen, zoals regenkleding. Die is grijs en geel en eveneens voorzien van ons logo.
- beschikken, voor het merendeel, over een voertuig (bestelwagen, vrachtwagen, vrachtwagenhoogwerker enz.) waarop ook ons logo en de kleuren staan die deel uitmaken van onze visuele identiteit;
- zijn in het bezit van een persoonlijke identificatiekaart of een opdrachtbrief. De kaart bevat de naam van de medewerker, zijn identificatienummer en zijn pasfoto. In geval van twijfel raden wij u aan om een van deze documenten rechtstreeks te vragen aan de persoon die zich bij u aanmeldt.



Als u twijfel blijft houden...

Aarzel dan niet om contact op te nemen met onze klantendienst op **078/15.78.01** (van maandag t/m vrijdag van 08.00 tot 20.00 uur en op zaterdag van 09.00 tot 13.00 uur, behalve op feestdagen).

U kunt ook contact opnemen met de lokale politie als het gedrag van de persoon u verdacht lijkt.



LET OP: Een technicus van ORES zal u nooit geld vragen. De facturering valt onder de verantwoordelijkheid van uw energieleverancier, onze medewerkers incasseren geen geld voor onbetaalde of lopende facturen.



Hebt u vragen over uw meterstanden?

Als u wilt weten in welke maand de jaarlijkse opname van uw meterstanden plaatsvindt, dan kunt u dit vragen op www.ores.be > Meterstand en verbruik > De maand van mijn opname kennen.

U kunt ook contact met ons opnemen, van maandag tot en met vrijdag van 8 tot 20 uur en op zaterdag van 9 tot 13 uur, op **078/15.78.01** (kies 3). Een adviseur zal u graag helpen.

www.ores.be

ORES TOT UW DIENST...

Algemeen nummer
078/15.78.01

Herstellingen
078/78.78.00
7d/7, 24u/24

Gasreuk
0800/87.087
7d/7, 24u/24

ORES TOT UW DIENST OM...

1 De energie tot bij u thuis te brengen

2 Plaatsen & verwijderen van meters

3 De distributienetten onderhouden en herstellen

4 Beheren van gemeentelijke verlichting