

Betaal uw energie vóór u die verbruikt

Uw meter met voorafbetalingsfunctie:
werking, advies en tips



De meter met voorafbetalingsfunctie in de praktijk

1. Inleiding	3
2. De voordelen van deze meter.....	3
3. Vrijgemaakte markt: de leveranciers , ORES en de andere distributienetbeheerders.....	4
4. Er is onlangs een meter met voorafbetalingsfunctie bij u geïnstalleerd. Wat moet u doen?.....	5
5. Hoe een meter met voorafbetalingsfunctie opladen?.....	5
6. Hoe kunt u energie verbruiken	7
7. Wat is de periode van niet-afsluiting?	7
8. Hoe activeert u het noodkrediet en wat doet u bij een onderbreking? ...	7
9. Het noodkrediet: een schuld ten opzichte van uw leverancier	8
10. U bent van plan om te verhuizen naar een woning waar reeds een meter met voorafbetalingsfunctie aanwezig is. Wat moet u doen?	8
11. U verlaat een woning met een meter met voorafbetalingsfunctie. Wat moet u doen?	8
12. Uw installatie heeft een meter met uitsluitend nachttarief (elektriciteit) nodig en er is bij u een meter met voorafbetalingsfunctie geïnstalleerd. Wat moet u doen? Hoe werkt dit?	9
13. Hoe krijgt u toegang tot de voorafbetalingsfunctie?	9
14. Welk tarief betaalt u bij een meter met voorafbetalingsfunctie?	9
15. Hoe gebeurt de meteropname bij een meter met voorafbetalingsfunctie?	10
16. Ondervindt u moeilijkheden om toegang te krijgen tot uw zone voor het beheer van uw voorafbetalingen met uw smartphone.....	10
17. Slaagt u er niet in om online te betalen?	10
STAP VOOR STAP...	
Gebruiksaanwijzing voor uw digitale meter, in tekst en beeld.....	10

METER MET VOORAFBETALINGSFUNCTIE

1 Inleiding

Een meter met voorafbetalingsfunctie laat u uw energie betalen vóór u die gebruikt.

Bij elke betaling die u doet, komt het bedrag automatisch op uw meter. U kunt de meter op verschillende manier opladen:

- online, via de zone voor het beheer van voorafbetalingen, op recharger.ores.be door te klikken op "nieuwe betaling";
- via een postoverschrijving (de post rekt kosten aan);
- via de betaalterminals in de klantenkantoren van ORES, in OCMW's en in sommige winkels.

Zodra u de betaling hebt uitgevoerd, wordt uw krediet automatisch toegevoegd in uw zone voor het beheer van voorafbetalingen.

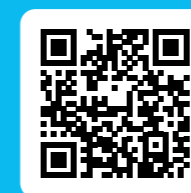
U kunt op elk ogenblik het saldo van de vorige dag raadplegen via de bedieningsknop op de meter. Het saldo wordt immers elke dag bijgewerkt met de gegevens van de vorige dag.

2 De voordelen van deze meters

- ✓ Als u de meter oplaadt met een bepaald bedrag, betaalt u in feite vooraf voor de energie die u later zult verbruiken. U hoeft dus geen **voorschotfacturen** te betalen.
- ✓ U kunt de meter op afstand opladen, zonder buiten te komen, door in te loggen op recharger.ores.be.
- ✓ De meter waarschuwt u altijd als uw krediet bijna opgebruikt is.
- ✓ Als uw krediet opgebruikt is, beschikt u over een beperkt **noodkrediet** waarmee u energie kunt blijven gebruiken **tot uw meter weer is opgeladen**.
- ✓ U hoeft zelf geen omrekening te maken tussen kilowattuur en euro. In uw zone voor het beheer van voorafbetalingen ziet u altijd het krediet waarover u beschikt. U kunt volgen hoe het evolueert en u kiest wanneer u uw meter wilt opladen.

Hebt u nog een meter met een kaart?

Voor het gebruik van dit type meter vindt u alle informatie op onze website: info.ores.be/de-budgetmeter





3 Vrijgemaakte markt: de leveranciers, ORES en de andere DNB's

Elke klant kiest vrij zijn **energieleverancier**. De leverancier verkoopt en factureert de geleverde energie aan de klant. U sluit dus een contract af met een leverancier.

De elektriciteit en het gas die u koopt, bereiken uw woning via distributienetten. ORES beheert en onderhoudt de distributienetten in 198 Waalse gemeenten. Uw distributienetbeheerder (DNB) hangt af van de plaats van verbruik. U kunt die dus niet kiezen.

Toen de energiemarkt werd vrijgemaakt, voerde Wallonië een reeks sociale verplichtingen in voor de openbare dienstverlening. Ze moeten onder andere voorkomen dat gezinnen te grote schulden maken. De installatie van **meters met voorafbetalingsfunctie** is één van deze maatregelen.

Wanneer een leverancier verklaart dat een klant een wanbetaler is (nadat hij de klant een factuur, aanmaning en ingebrekestelling heeft gezonden), dan vraagt de leverancier aan ORES om een meter met voorafbetalingsfunctie bij de klant te installeren.

De installatie van deze meter in uw woning betekent niet dat het leveringscontract tussen u en uw leverancier is verbroken. Dus als u uw meter oplaadt, komt het bedrag dat u betaalt terecht bij uw leverancier.

Elke keer dat u uw meter oplaadt, betaalt u een voorschot dat later wordt afgetrokken van uw **jaarlijkse factuur** of eindrekeningsfactuur (wanneer u verhuist of overstapt op een andere leverancier). Uw leverancier rekent op deze factuur het tarief aan van het contract dat u hebt gesloten. Daarvan trekt hij alle bedragen af die u hebt opgeladen op uw meter.

Als u aan het einde van uw contract van energieleverancier verandert, dan wijzigt er niets aan de procedure om de meter op te laden, noch aan de werking van de meter.

Maar als u problemen ondervindt met uw voorafbetalingen, dan kunt u rechtstreeks contact opnemen met uw leverancier.



Bijzonder geval

Als u sociale beschermingsmaatregelen geniet (beschermd klant) en energie verbruikt via een meter met voorafbetalingsfunctie, dan werkt het systeem voor u als volgt:

- 1 Uw distributienetbeheerder wordt uw energieleverancier. U bent dus klant van ORES en u doet een beroep op onze diensten.
- 2 Voor uw verbruik gelden de sociale tarieven.
- 3 Inzake betaling, opladen van de meter en facturatie gelden voor u dezelfde voorwaarden als voor de andere klanten.
- 4 Voor elektriciteit kunt u de gewaarborgde minimale stroomlevering genieten (vermogensbegrenzer).

4 Er is onlangs een meter met voorafbetalingsfunctie bij u geïnstalleerd. Wat moet u doen?

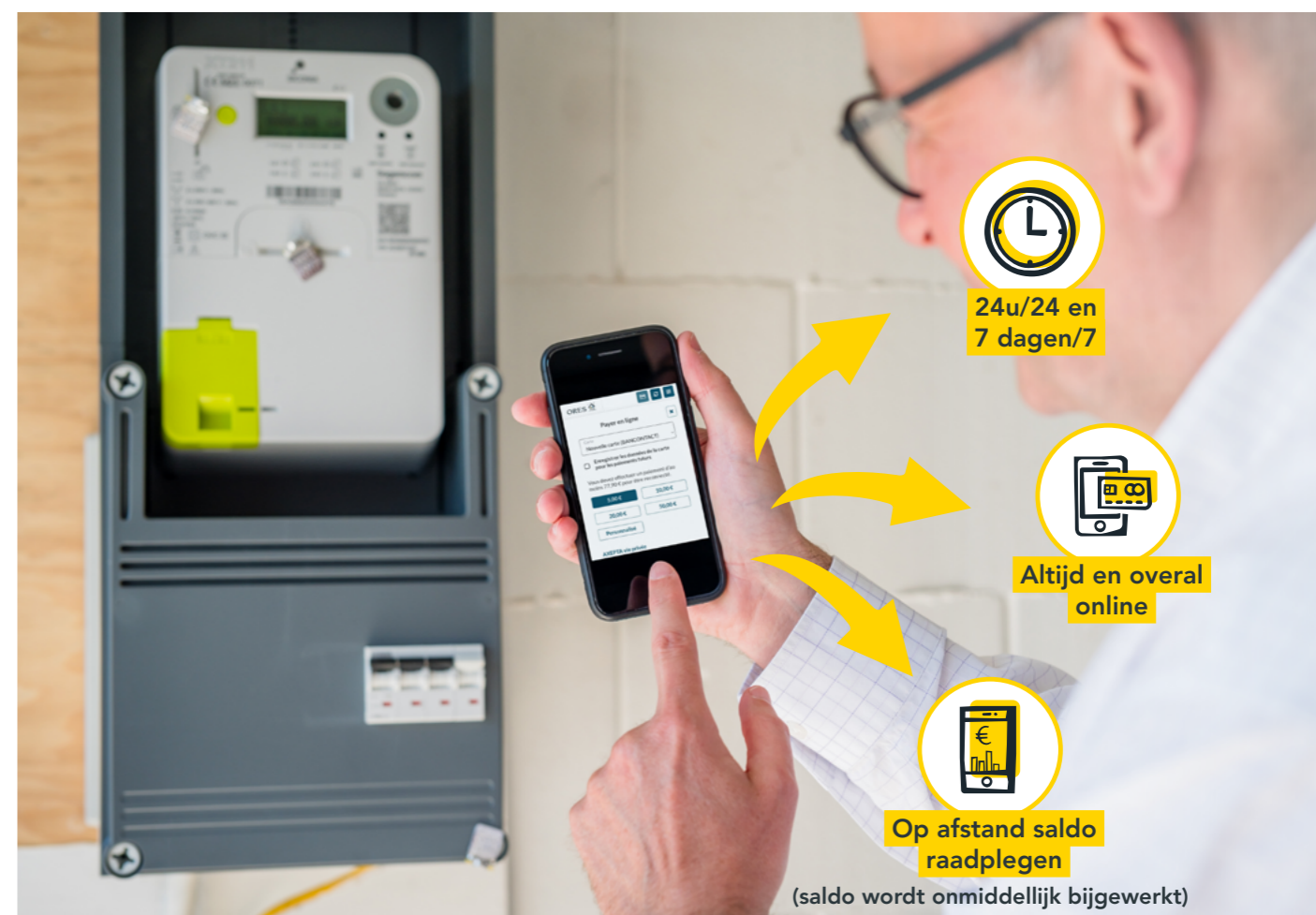
Wanneer bij u thuis een digitale meter wordt geïnstalleerd, beschikt u over een startkrediet van € 20. U kunt dus onmiddellijk energie beginnen te verbruiken. Wanneer uw startkrediet opgebruikt is, ontvangt u geen energie meer. Wacht dus niet om de meter voor de eerste keer op te laden!

Zodra uw account is gecreëerd, wordt er gedurende 20 dagen elke dag € 1 van uw krediet afgenomen (bovenop uw gewone verbruik) om het startkrediet terug te betalen.

5 Hoe een meter met voorafbetalingsfunctie opladen?

1. Via de website recharger.ores.be

U kunt op de website uw saldo raadplegen en **24 uur/24 en 7 dagen/7** betalingen uitvoeren zonder buiten te moeten komen. Voor toegang tot uw zone voor het beheer van voorafbetalingen hebt u uw gebruikersnaam en wachtwoord nodig. U ontvangt die op voorhand via de post of e-mail. Volg de instructies op het scherm en gebruik uw Bancontact/ Visa-debetkaart als betaalmiddel.



2. Met een storting via bpost

- U hoeft alleen maar naar een bpost-kantoor te gaan en na contante betaling te vragen om een overschrijving te doen naar rekening ORES **BE35 0004 4096 5737** (maximumbedrag van € 250). bpost zal u minimale kosten aanrekenen voor deze overschrijving.
- Als mededeling op de overschrijving vermeldt u altijd uw **persoonlijk nummer** (de laatste 13 cijfers van de EAN-code op de factuur voor de energie waarvoor u een bedrag wilt opladen). Deze mededeling is **VERPLICHT**, als ze ontbreekt is uw betaling ongeldig.
- Als de overschrijving is uitgevoerd, **vraagt u een ontvangstbewijs aan bpost** (zie voorbeeld hieronder) en gaat u daarmee naar een ORES-kantorenkantoor om uw meter met voorafbetalingsfunctie op te laden.



LET OP: Het kasticket dat u van bpost ontvangt, kan **nooit gelden als betalingsbewijs** voor het opladen van een meter met voorafbetalingsfunctie. Alleen het ontvangstbewijs van de storting is een geldig betalingsbewijs.

1000 T 348 - Code EPP: 250000002490

Versement postal sur compte de tiers (Récépissé)		
Bureau:	ARLON CENTRE	OMBELINE 52796490
Numéro de document:	6461276529	01/09/2020 15:11:05
Montant:	50,00 EUR	Tarif: 1,00 EUR
Numéro de compte:	000-4409657-37	BE35 0004 4096 5737 BPOTBEB1XXX
Nom du donneur d'ordre:	[REDACTED]	
Adresse:	[REDACTED]	
Dénomination du compte:	ORES ASSETS	
Adresse:	AVENUE JEAN MONNET 2 1348 LOUVAIN-LA-NEUVE	

Je confirme effectuer le présent versement postal en mon nom propre.
Communication: 902 070 848 9054

J'ai pris connaissance des Conditions Générales (Versement postal). Le versement postal du montant sur le compte mentionné est ordonné sous réserve d'acceptation par le bénéficiaire ou son institution financière.
Ippost, société anonyme de droit public, Centre Monnaie, 1000 Bruxelles. TVA BE 0214.590.464 RPM Bruxelles.
CCP IBAN BE94 0000 0000 1414. BIC BPOTBEB1.

Deze illustratie dient alleen als voorbeeld en is geen contractuele verbintenis.

3. Via een oplaadpunt

- U kunt uw meter ook opladen met behulp van uw bankkaart als die voorzien is van de debetfunctie Bancontact/Visa. Dit is mogelijk aan betaalterminals van het type Banksys in alle **ORES-kantorenkantoren, de meeste OCMW's** en in **sommige winkels**.
- Zorg dat u de EAN-code bij hebt van de energie waarvoor u een voorafbetaling wilt uitvoeren (u vindt deze code op de factuur).
 - Ga naar een oplaadpunt.



LET OP: Raadpleeg de openingsuren van de oplaadpunten en hou altijd uw noodkrediet op peil, zodat u voldoende tijd hebt om uw meter op te laden en niet zonder energie valt!



Waar vindt u de oplaadpunten?

De ORES-kantorenkantoren en oplaadpunten in uw buurt vindt u op **info.ores.be/wo-aufladen**.

Ze staan er vermeld met hun adres en openingsuren.

U krijgt al deze inlichtingen ook als u belt naar **078/15.78.01** (kies 2).

6 Hoe kunt u energie verbruiken

Het bedrag dat u hebt opgeladen, ziet u onmiddellijk in uw zone voor het beheer van voorafbetalingen. Daar kunt u ook altijd uw resterende saldo raadplegen.

U kunt uw saldo ook op de meter raadplegen: druk meerdere keren op de bedieningsknop tot u de code **94.32.2 / 2** ziet. Hou er rekening mee dat het saldo slechts één keer per dag wordt aangepast wanneer de meter de meterstanden aan ORES doorgeeft en uw saldo wordt herberekend.

7 Wat is de periode van niet-afsluiting?

De meters zijn voorzien van een functie die verhindert dat uw energie 's avonds en 's nachts wordt afgesloten (van 16 u tot 8 u de volgende ochtend) en in het weekend (vrijdag 16 u tot maandag 8 u). Ook als uw saldo tijdens deze periode naar nul gaat, kunt u energie blijven gebruiken en wordt uw saldo negatief. De bedragen die u tijdens deze periode verbruikt, moet u achteraf terugbetalen door uw meter op te laden.

OPMERKING: Feestdagen die in de week vallen, worden niet beschouwd als een periode van niet-afsluiting! Laad uw meter dus tijdig voldoende op om energie te blijven ontvangen.

8 Hoe activeert u het noodkrediet en wat doet u bij een onderbreking?

Zodra het beschikbare saldo op de meter opgebruikt is, start automatisch uw noodkrediet (€ 15 voor elektriciteit en € 15 voor gas). Laad uw meter dan zo snel mogelijk op. Uw meter zal immers worden afgesloten zodra uw noodkrediet is opgebruikt.

Hebt u meldingen ingeschakeld in uw zone voor het beheer van voorafbetalingen (op **recharger.ores.be**)? Dan ontvangt u een e-mail en/of een sms wanneer uw noodkrediet begint te lopen.

Zodra uw noodkrediet is opgebruikt, wordt uw meter automatisch afgesloten. Om opnieuw energie te ontvangen moet u de meter voldoende opladen om weer een positief saldo te bereiken (minimaal € 0,50).

Als uw saldo bijvoorbeeld € - 40 bedroeg, moet u minimaal € 40,50 opladen om opnieuw energie te ontvangen. Vervolgens krijgt u een bericht dat u uw meter opnieuw kunt activeren door op de bedieningsknop te drukken.



LET OP: Vóór u weer gas kunt ontvangen, moet u een gaslekttest uitvoeren. Lees er hier meer over: **info.ores.be/gaslekttest**



Als het om elektriciteit gaat en u een beschermde klant bent, dan wordt de vermogensbegrenzer automatisch ingeschakeld zodra uw noodkrediet is opgebruikt. U blijft elektriciteit ontvangen, maar met een beperkt vermogen.

9 Het noodkrediet: een schuld ten opzichte van uw leverancier

Het noodkrediet stelt u in staat om energie te verbruiken. In feite leent u dan energie. Zodra het noodkrediet loopt, registreert de meter een **schuld** ten opzichte van uw leverancier. **Die schuld moet u natuurlijk terugbetalen.**

Het bedrag waarmee u uw meter vervolgens oplaadt, dient in de eerste plaats om uw schuld terug te betalen. Zodra uw schuld volledig is terugbetaald en uw saldo opnieuw positief wordt (met minstens € 0,50) beschikt u opnieuw over het noodkrediet.

10 U bent van plan om te verhuizen naar een woning waar reeds een meter met voorafbetalingsfunctie aanwezig is. Wat moet u doen?

Neem eerst contact op met uw leverancier om uw keuze mee te delen:

- ofwel wenst u zelf ook deze meter met voorafbetalingsfunctie te gebruiken. De leverancier die u hebt gekozen zal dan aan ORES vragen om de meter opnieuw op uw naam te openen;
- ofwel hebt u de meter met voorafbetalingsfunctie niet nodig en wilt u hem laten uitschakelen. Uw leverancier zal dan beslissen of hij al dan niet op uw verzoek wil ingaan, afhankelijk van uw situatie. Als uw leverancier akkoord gaat, neemt hij contact op met ORES om de voorafbetalingsfunctie van de meter uit te schakelen. Die werkt dan weer als een gewone meter.

11 U verlaat een woning met een meter met voorafbetalingsfunctie. Wat moet u doen?



Meld **aan uw leverancier** in elk geval voldoende op voorhand dat u vertrekt en wat uw nieuwe adres is. Hij zal dan het nodige doen om uw rekening af te sluiten.

Deel vervolgens aan uw leverancier mee dat u ook op uw nieuwe adres over een meter met voorafbetalingsfunctie wenst te beschikken.

Geeft uw leverancier geen gevolg aan uw verzoek? Vraag dan aan de distributienetbeheerder van uw nieuwe adres om een meter met voorafbetalingsfunctie te installeren. ORES zal dan contact opnemen met uw leverancier, die een meter met voorafbetalingsfunctie bij u zal installeren. Als u op uw oude adres al een meter met voorafbetalingsfunctie had, dan is de installatie van een meter met voorafbetalingsfunctie op uw nieuwe adres voor u gratis.

12 Uw installatie heeft een meter met uitsluitend nachttarief (elektriciteit) nodig en er is bij u een meter met voorafbetalingsfunctie geïnstalleerd. Wat moet u doen? Hoe werkt dit?

De meter voor uitsluitend nachttarief wordt vervangen door een tweede meter. Deze wordt verbonden met de hoofdmeter, die het totale verbruik van de twee meters registreert.

Wanneer u het uitsluitend nachttarief niet langer nodig hebt, kunt u contact opnemen met onze teams op 078/15.78.01 (druk 1). Zij zullen dan het nodige doen.

13 Hoe krijgt u toegang tot de voorafbetalingsfunctie?

1. Ofwel op verzoek van uw energieleverancier wanneer u als wanbetaler wordt beschouwd,

2. Ofwel wanneer u verhuist naar een nieuw adres,

3. Ofwel op uw verzoek zijn er steeds twee mogelijkheden:

- u beschikt over een elektromechanische meter: neem contact op met ORES om de uw huidige meter te vervangen door een digitale meter met ingeschakelde voorafbetalingsfunctie;
- u beschikt al over een digitale meter: neem contact op met ORES om de voorafbetalingsfunctie van uw meter op afstand in te schakelen.



LET OP: Voorafbetaling is alleen mogelijk met een digitale meter. Dus ook als u bijvoorbeeld gevoelig bent voor elektromagnetische golven en u voorafbetaling nodig hebt, moet de communicatiefunctie van de meter ingeschakeld zijn.

14 Welk tarief betaalt u bij een meter met voorafbetalingsfunctie?



Het systeem van de meters met voorafbetalingsfunctie wordt beheerd door de distributienetbeheerders.

Voor een vlot en efficiënt beheer wordt het maximumtarief toegepast (inclusief alle belastingen en heffingen). Dit tarief wordt om de zes maanden herzien. De energieprijzen op het contract met uw leverancier kan dus verschillen van het tarief van uw meter met voorafbetalingsfunctie.

We herinneren u eraan dat de aangerekende bedragen voorschotten zijn en dat uw leverancier steeds jaarlijks een afrekeningsfactuur zal opmaken met het reële tarief van de betrokken periode.

15 Hoe gebeurt de meteropname bij een meter met voorafbetalingsfunctie?

Eén keer per dag verstuurt uw digitale meter uw meterstanden van de vorige dag naar ORES. De jaarlijkse opname van uw meterstanden vindt altijd in dezelfde periode plaats, automatisch en op afstand.

16 Ondervindt u moeilijkheden om met uw smartphone toegang te krijgen tot uw zone voor het beheer van uw voorafbetalingen?

Meestal is dit een tijdelijke situatie. We raden u bovendien aan om:

- de cache van uw browser leeg te maken (ga voor instructies naar de website van de fabrikant),
- of om uitzonderlijk op een andere manier in te loggen (pc, tablet, enz.).

17 Slaagt u er niet in om online te betalen?

We raden u aan om alle reeds ingevoerde bankgegevens te verwijderen en opnieuw te proberen. Als het dan nog niet lukt, neemt u best telefonisch met ons contact op.

STAP VOOR STAP...

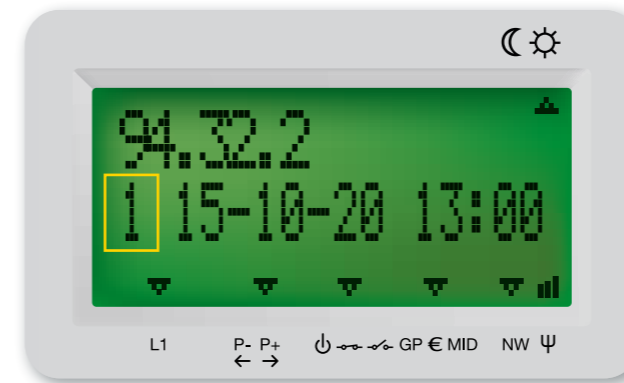
Gebruiksaanwijzing voor uw digitale meter, in tekst en beeld



1

Om uw digitale meter op te laden hebt u toegang tot een beveiligde zone voor het beheer van voorafbetalingen.

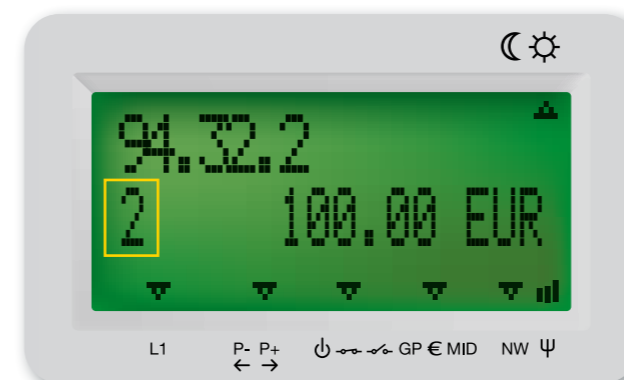
U kunt uw meter ook altijd opladen in een van onze oplaadpunten (ORES-klantenkantoren, sommige OCMW's of winkels van partners). Zorg dat u de laatste 13 cijfers van uw EAN-code bij de hand hebt.



2

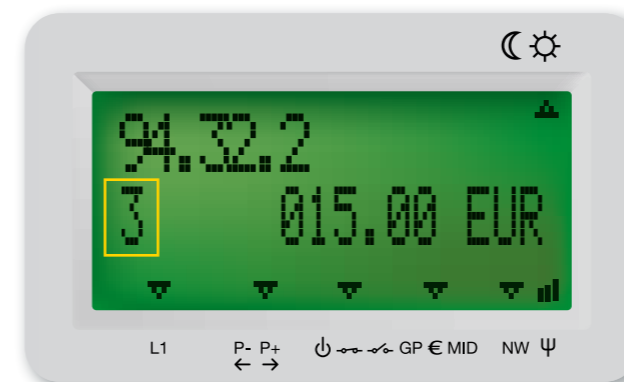
Het opgeladen bedrag verschijnt de volgende dag op uw meter. Om dit bedrag te zien drukt u meerdere keren op de bedieningsknop tot de code **94.32.2** verschijnt.

Onder deze code ziet u het cijfer **1**, met daarnaast **de datum en het uur van de laatste bijwerking van uw saldo**.



3

Druk nog eens op de knop: u ziet het cijfer **2** met daarnaast uw **beschikbare saldo**.



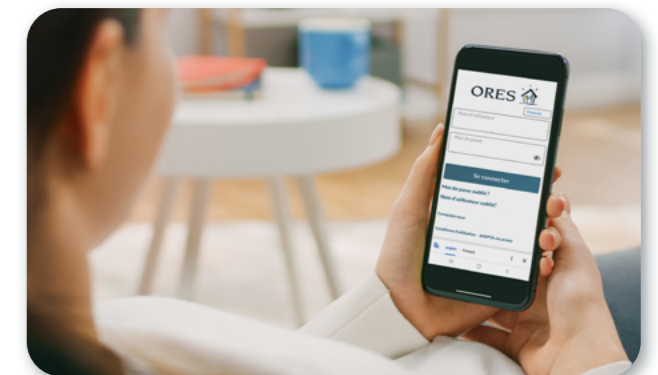
4

Druk nog eens: nu ziet u naast het cijfer **3** hoeveel uw **noodkrediet** bedraagt.



5

Zolang u over voldoende saldo voor elektriciteit beschikt, ontvangt u stroom met het volle vermogen. U kunt dit saldo op elk ogenblik raadplegen.



6

Wanneer uw krediet bijna opgebruikt is, ontvangt u een e-mail of sms om u te waarschuwen dat het noodkrediet van uw meter is ingeschakeld, met tijdstip en dag van inschakeling. Hiervoor moet u wel eerst "meldingen" activeren in uw zone voor het beheer van voorafbetalingen. Laad dan zo snel mogelijk uw meter op. **Uw meter onderbreekt immers de energietoevoer zodra uw noodkrediet is opgebruikt.**

Het noodkrediet kan maximaal € - 15 bedragen.



7

Als u uw meter niet oplaadt, wordt de energielevering automatisch afgesloten zodra uw noodkrediet is opgebruikt. **Let op: de energielevering wordt niet afgesloten tussen 16 u en 8 u de volgende dag en in het weekend, maar u dient uw verbruik tijdens deze periodes wel te betalen.**

Ontdek meer informatie over:

- meters met voorafbetalingsfunctie
- het opladen van de meter
- maatregelen voor sociale bescherming



Ga naar onze website
info.ores.be/vooruitbetaling



Ga naar het online platform
voor voorafbetalingen
recharger.ores.be



► Bel ons:

Algemeen nummer: 078/15.78.01 (druk 2)
Een herstelling aanvragen: 078/78.78.00



► Mail ons:

clients@ores.be

