



# Juiste meterstanden, juiste verbruiksfacturen

*Jaarlijks ontvangen wij graag uw meterstanden van elektriciteit en aardgas. Wij maken die gegevens dan over aan uw energieleverancier. En enige tijd later ontvangt u van uw leverancier uw jaarlijkse eindafrekening. Eenvoudig, toch? Lees snel verder en kom alles te weten over uw meteropneming. Op al uw vragen, bieden we u een passend antwoord.*

Als wij jaarlijks correcte meterstanden hebben, dan krijgt u een juist beeld van de evolutie in uw energieverbruik.

## ■ Het ene jaar komt een meteropnemer bij u langs ...

Onze meteropnemer komt om de twee jaar in een welbepaalde maand bij u langs. Bent u bij het eerste bezoek afwezig? Dan laat de meteropnemer

een afwezigheidskaartje achter met de melding wanneer hij of zij zich een tweede keer zal aanbieden. Bent u bij het tweede bezoek eveneens afwezig? Dan kunt u alsnog gebruik maken van de selfservicemogelijkheden: u ontvangt per post een afwezigheidsbrief met code, samen met een meteropnemingskaart. Daarin vragen we u om uw meterstanden zelf door te geven via brief, telefoon of via onze website.

Wanneer een meteropnemer bij u langskomt, kunt u op beide oren slapen. Zijn professionaliteit zorgt voor een vlotte en correcte opname van uw metergegevens. Te forse afwijkingen ten opzichte van uw vorige meterstanden worden meteen vastgesteld. De meteropnemer controleert ook de werking van uw meter en het ontvangtoestel (omschakeling dag/nacht), uw verbruiksadres, uw klantgegevens en eventuele foutieve noteringen.

#### ■ ... het andere jaar geeft u uw meterstanden zelf door

Het tussenliggende jaar krijgt u automatisch een meteropnemingsbrief toegestuurd. U moet die zelf invullen en ons terugbezorgen. Reageert u niet, dan ontvangt u (na minstens zeven kalenderdagen) een herinneringsbrief. U kunt uw meterstanden ook nog doorgeven via onze website of telefonisch overmaken op het gratis nummer **0800 12548**. Maak gebruik van die selfservicemogelijkheden!



#### Hoe herkent u onze meteropnemers?

U kunt onze meteropnemers onder meer herkennen aan hun kledij, hun voertuig en/of hun legitimatiekaart. Alle meteropnemers van Eandis moeten altijd een legitimatiekaart bij zich hebben om te bewijzen dat ze de persoon zijn voor wie ze zich uitgeven. Vraag steeds naar dat bewijs. Indien u twijfelt aan de echtheid ervan, bel dan ons algemeen nummer 078 35 35 34.

#### Hoe kunt u onze meteropnemers een handje helpen?

##### ► Zorg voor een goede bereikbaarheid van uw meter!

De opname van uw meter moet vlot en efficiënt verlopen. U kunt daarbij helpen. Zorg ervoor dat de meteropnemer ongehinderd tot bij de meter(s) kan geraken. Zet bijvoorbeeld uw fietsen opzij als die de doorgang naar de meter blokkeren, zorg ervoor dat uw trap in goede staat is ...

##### ► Vermijd onveilige situaties!

Dat 'blaffende honden niet bijten', mochten ongeveer 20 % van onze meteropnemers wel eens anders ervaren. Zij zijn u alvast dankbaar als u uw trouwe viervoeter tijdens hun bezoek even op afstand houdt.





## Zoveel vragen, zoveel antwoorden

*De ervaring leert ons dat u een pak vragen hebt als onze meteropnemer langskomt. Hieronder vindt u een overzicht van de meest gestelde vragen, met antwoorden.*

### ■ U wilt een overzicht van uw energieverbruik?

Dat kan! U kunt eenmaal per jaar zonder kosten een overzicht krijgen van uw energieverbruik van de voorbije drie jaar. Op onze website [www.eandis.be](http://www.eandis.be) > **Meteropneming** > **Verbruikshistoriek** kunt u één van uw EAN-codes (\*) invullen. U krijgt dan de gevraagde gegevens doorgestuurd met de post. U kunt uw verbruik ook telefonisch aanvragen. Bel hiervoor naar ons algemeen nummer **078 35 35 34** (keuzetoets 1).

U vindt uw verbruikshistoriek ook terug op uw jaarlijkse afrekeningsfactuur.

### ■ U wilt overschakelen naar tweevoudig uurtarief?

's Nachts wordt er minder energie verbruikt. Daardoor leveren de elektriciteitsleveranciers u voor alle verbruiken tijdens de nacht elektriciteit tegen een verminderde prijs. Om dat verminderd tarief te genieten, moet u een tweevoudig uurtariefmeter laten plaatsen. Die meter heeft telwerken voor 'dag' (normaal tarief) en voor 'nacht' (verminderd tarief). De overschakeling dag-nacht-dag gebeurt automatisch. Sinds 1 januari 2007 kunt u **tijdens het weekend ook overdag** het verminderde tarief genieten. Voor de plaatsing van de meter betaalt u 216,39 euro, exclusief btw (indien de bestaande meterkast voldoet aan de voorschriften).

Hebt u al een elektriciteitsmeter maar wilt u die aanpassen naar een tweevoudig uurtarief? Vraag dan een wijziging van uw bestaande aansluiting. Dat kan telefonisch op ons algemeen nummer of online op [www.eandis.be](http://www.eandis.be) > **Aansluitingen** > **Aansluiting wijzigen**.

#### Tip

Toestellen die veel energie verbruiken zoals wasmachine, vaatwasmachine, droogkast of voorraadboiler, laat u het best 's nachts hun werk doen. Zo haalt u maximaal voordeel uit het tweevoudig uurtarief.

### ■ Wanneer schakelt uw tweevoudig uurtariefmeter over naar nacht- of weekendtarief?

Uw elektriciteitsmeter kan worden aangestuurd om te bepalen of de meter het verbruik registreert onder de 'normale' (dag) of 'stille' uren (nacht). Die **tariefperiodes** kennen elk een eigen tarief.

De uren voor de tariefsturing zijn niet overal gelijk. Om uw tariefperiode te raadplegen, surft u naar onze website [www.eandis.be](http://www.eandis.be) > **Meteropneming** > **Tariefsturing**.



*(\*) Uw EAN-codes staan vermeld op de afrekeningsfactuur van uw energieleverancier. De code bestaat uit 18 cijfers en begint met het getal 54.*

### Tip! Leen een energiemeter

Wilt u weten welk aandeel huishoudapparaten hebben in het totale energieverbruik van uw woning? Dan kunt u een **energiemeter** aanvragen in een van onze klantenkantoren. Vul ter plaatse een formulier in en neem de energiemeter onmiddellijk mee. Gratis! Breng de energiemeter wel op de afgesproken datum terug naar hetzelfde kantoor. De uitleenperiode bedraagt twee weken.



#### ■ Wat als uw meter defect is?

Bij een (vermoeden van) defect, contacteer ons - omwille van veiligheidsredenen - op het nummer **078 35 35 00**.

#### ■ Wanneer schatten we uw verbruik?

Als we geen toegang krijgen tot de meter of als u nalaat ons de meterstanden door te geven, laat de wetgever toe dat er schattingen worden gemaakt.

We schatten uw verbruik altijd op een onafhankelijke en betrouwbare manier, op basis van uw historisch energieverbruik. Voor aardgas en voor elektriciteitsverbruik tijdens de nacht, houden we ook rekening met de temperatuurschommelingen (graaddagen) tijdens de verbruiksperiode.

Indien het langer dan 48 maanden (vier jaar) geleden is dat we fysiek een meteropneming hebben kunnen uitvoeren, ontvangt u een brief om binnen de vijf dagen een afspraak te maken. U kunt een dag naar keuze (maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd feestdagen) vastleggen in een door ons voorgestelde week. U kunt opteren voor de voormiddag (7.45 - 12 uur) of de namiddag (12.30 - 16 uur). **Let wel:** in dat geval kunt u geen gebruik maken van onze selfservicemogelijkheden.

#### ■ Wat als u verandert van energieleverancier?

Een maand vóór u van leverancier verandert, sturen we u een meteropnemingskaart. Noteer uw meterstand(en) zo dicht mogelijk bij de wisseldatum en geef ze vervolgens door aan ons. Uw vorige leverancier maakt een eindafrekening op basis van uw eindmeterstand. De energielevering door uw nieuwe leverancier begint vanaf die meterstand te tellen. Ontvangen we de meterstand niet of laattijdig, dan wordt de meterstand geschat (zie vorige vraag).

#### ■ Krijgt u een nieuwe meter of nieuwe leidingen als u van energieleverancier verandert?

Neen. Om van energieleverancier te veranderen, zijn er geen werken nodig. We controleren en beheren uw meters op een onafhankelijke wijze. Vervolgens versturen we uw gegevens naar uw energieleverancier. **Voor uw binneninstallatie bent u zelf verantwoordelijk.**

#### ■ Hoe leest u de meterstand af van een budgetmeter?

Hiervoor verwijzen we u graag naar onze website [www.eandis.be](http://www.eandis.be) > **Meteropneming** > **Budgetmeter** aflezen. Onze brochures over de budgetmeters elektriciteit en aardgas kunt u krijgen in onze klantenkantoren of downloaden op [www.eandis.be](http://www.eandis.be) > **Sociaal** > **Budgetmeter**.

#### ■ Kunt u een andere opnemingsmaand kiezen?

Neen. De meteropnemer werkt straat per straat en huis per huis af. Dat is de efficiëntste manier. Bent u niet thuis, dan laat onze meteropnemer een kaartje achter.

#### ■ Twijfelt u aan de juistheid van de meter?

Doe zelf eerst een paar controles:

- ▶ Noteer iedere dag op hetzelfde uur uw meterstanden, en dat gedurende minstens één week.
- ▶ Vraag aan uw elektricien en/of vakman of uw verbruik normaal is en toon hem uw genoteerde meterstanden. Als uw meterstanden ongewoon zijn, kan uw vakman de installatie het best nazien (verlies op leidingen, slecht werkende toestellen ...).

Blijkt achteraf dat het verbruik nog steeds ongewoon is, kan een technicus van Eandis een visuele controle en - indien nodig - een ijking uitvoeren. De kosten voor een ijking bedragen 429,80 euro voor elektriciteit en 428,94 euro voor aardgas (exclusief btw). Die kosten zijn voor uw rekening als achteraf blijkt dat de meter correct registreert. In het andere geval worden die kosten ten laste genomen door uw distributienetbeheerder.