



Webportaal voor zonnepanelen

Veelgestelde vragen

Op 23 november 2016 werd Eandis het centrale aanspreekpunt voor alle eigenaars van zonnepanelen in haar werkgebied. Sindsdien moeten klanten niet meer aankloppen bij de VREG (Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt) voor de aanvraag van groenestroomcertificaten of om de meterstanden van hun groenestroommeter door te geven. De administratie wordt eenvoudiger, efficiënter en fraudebestendiger.

In deze folder vind je het antwoord op enkele vaak gestelde vragen. Meer informatie is beschikbaar op de webpagina www.eandis.be/groenemeterstanden. Rechtstreekse toegang tot het webportaal van Eandis krijgt je via <http://groenemeterstanden.eandis.be>

Inhoud

Webportaal voor zonnepanelen	1
Veelgestelde vragen	1
1. Waar kan ik meer informatie vinden over de werking van het webportaal?	4
2. Wanneer moet ik een formulier invullen? Doe ik dat elektronisch of op papier?	4
3. Welke steun wordt er toegekend aan mijn PV-installatie?	4
4. Hoe wordt het aantal groenestroomcertificaten berekend?	6
5. Wat is het verschil tussen injectie, afname, productie, en eigen verbruik?	6
6. Waar kan ik terecht met vragen over andere lokale productie van groene stroom, bijvoorbeeld via warmtekraftkoppelingen, windenergie, waterkracht ...?	6
Toegang tot het webportaal	7
7. Aan welke eisen moet mijn wachtwoord voldoen?	7
8. Wat is reCAPTCHA (bvb. inlogschermb, contactformulier)?	7
9. Waarom moeten ondernemers een KBO-nummer ingeven?	7
10. Waar kan ik de EAN-code van mijn elektriciteitsmeter terugvinden?	7
Inloggen	7
11. Hoe geraak ik op het portaal?	7
12. Je hebt een uitnodiging ontvangen om u te registreren op het Eandis portaal?	7
13. Hoe krijg ik toegang tot het portaal als ik geen e-mail ontving (of die ben kwijtgespeelt), of als de link in mijn e-mail niet meer werkt?	8
14. Hoe krijg ik toegang tot het portaal als ik voorheen geen internet had of alles op papier opstelde?	8
15. Ik ben mijn wachtwoord vergeten, wat moet ik doen?	8
16. Ik ben mijn gebruikersnaam vergeten, wat moet ik doen?	9
17. Hoe kan ik de taal van het webportaal installeren?	9

18. Ik heb een probleem met de e-ID registratie. Wat moet ik doen?	9
19. Wat moet je doen als iemand jou toegang wil geven tot zijn installatie maar je hebt nog geen account op het Eandis-portaal voor zonnepanelen?	10
20. Iemand wil toegang geven tot zijn gegevens. Ik heb al een eigen account op het Eandis-portaal voor zonnepanelen.....	10
21. Een eigenaar van zonnepanelen nodigt me uit op het Eandis-portaal	10
22. Account gebruiker geblokkeerd door 3 maal foutief ingeven wachtwoord	10
Ingave meterstanden	11
23. Hoe geef ik mijn groenestroom-meterstand in?	11
24. Van welke meter moet ik de meterstand doorgeven?	11
25. Ik heb twee groenestroommeters voor één zonnepaneel-installatie. Hoe moet ik mijn meterstanden doorgeven? Wat als ik één meter vervang?	11
26. Wanneer geef ik een meterstand door?	11
27. Kan ik iemand anders (vb. mijn huurder) de meterstanden laten invoeren op het portaal?	11
28. Ik heb toegang tot het Eandis-portaal maar wil mijn meterstanden liever op papier doorgeven.	12
29. Waarom is de productiewaarde '0' bij meterstanden die ik in het verleden (bij VREG) ingaf? .	12
Je gegevens beheren.....	12
30. Kan ik mijn gegevens in het Eandis-portaal voor zonnepanelen zelf aanpassen?.....	12
Wijzigingen aan de installatie	13
31. Hoe meld ik een verhuis, of de verplaatsing van mijn zonnepanelen?	13
32. Hoe meld ik wijzigingen van een certificaatgerechtigde (vb verkoop, echtscheiding, overlijden)?	13
33. Vanaf welke meterstand wordt de eigendom overdragen?	13
34. Wat als ik verhuis en mijn zonnepanelen meeneem?	13
35. Wat met de toekenning en de waarde van de certificaten bij verkoop of verhuis?.....	13
36. Wat moet ik doen als mijn groenestroommeter defect is?	14
37. Kan ik mijn panelen of mijn omvormer vervangen?	14
Foutmeldingen	15
38. Ik krijg de melding van een IT-probleem op het webportaal. Wat moet ik doen?	15
39. De ingevulde groenemeterstand wordt niet aanvaard. Wat moet ik doen?	15
40. Mijn installatie is geblokkeerd. Wat moet ik doen?	15
41. Mijn ingegeven groenemeterstand blijft staan op 'in verwerking'. Hoe komt dat?	15
42. Ik krijg geen energiewaardes te zien voor mijn AMR-gemeten PV-installatie (of ik krijg een foutmelding als ik die opvraag). Hoe komt dat?	15
43. Ik krijg mijn gegevens over groenestroomcertificaten niet te zien (of ik krijg een foutmelding als ik die opvraag). Hoe komt dat?	15
Financieel.....	16
44. Waar kan ik zien of ik recht heb op groenestroomcertificaten?	16
45. Hoe lang duurt het vooraleer de certificaten worden uitbetaald?	16
46. Hoe weet ik of mijn certificaten automatisch worden verkocht?	16
47. Staat de automatische verkoop niet aan, maar wens je dit te veranderen?	16

- 48. Ik heb mijn uitbetaling niet ontvangen. Hoe komt dat? 16
- 49. De meter heeft een tijd niet correct gemeten, krijg ik daarvoor compensatie?..... 17
- 50. Je hebt een uitbetaling ontvangen, maar wil graag ook een factuur. Wat moet je doen? 17

1. Waar kan ik meer informatie vinden over de werking van het webportaal?

Er is een handleiding beschikbaar op het webportaal voor zonnepanelen (groenemeterstanden.eandis.be). Om ze te raadplegen, klik je op de link 'hulp' onderaan het inlogscherm.

© Eandis 2018 - Eandis UniekLoket - Juridische informatie - Privacy beleid - Cookie beleid - Hulp

2. Wanneer moet ik een formulier invullen? Doe ik dat elektronisch of op papier?

Je kunt vier soorten formulieren invullen. Dat kan zowel elektronisch (via zonnepanelen@eandis.be of meteropname.rectificatie@eandis.be) of op papier (via het postadres bovenaan de formulieren). Deze vier formulieren zijn beschikbaar;

- Wijziging certificaatgerechtigde (beschikbaar op de website, www.eandis.be/groenemeterstanden)
- Tikfout meterstand (beschikbaar in het portaal, via 'Meterstanden')
- Meterwissel (beschikbaar in het portaal, via 'Meterstanden')
- Meterstand is correct maar wordt toch niet aanvaard door Eandis (beschikbaar in het portaal, via 'Meterstanden')

3. Welke steun wordt er toegekend aan mijn PV-installatie?

Je steun hangt af van de datum van plaatsing (keuring) en van het vermogen van je installatie. Voor jouw installatie kun je dat raadplegen op het webportaal via tabblad 'steungegevens'. Algemeen gelden de volgende regels.

Zonnepanelen geplaatst vóór 2013

Voor zonnepanelen geplaatst vóór 2013 nam de minimumsteun jaar na jaar geleidelijk af. Het bedrag per certificaat was afhankelijk van:

- o het maximale AC-vermogen van de omvormer(s)
- o de datum van indienstname van de zonnepanelen. Deze datum kan ten vroegste gelijk zijn aan de datum van de AREI-keuring. De datum van indienstname bepaalt naast het bedrag ook de start van de periode van 20 of 10 jaar.

Installaties met een vermogen van maximaal 250 kW

Datum indienstname	Minimumsteun per certificaat	Duur
2006-2009	450 euro	20 jaar
2010	350 euro	20 jaar
januari tem juni 2011	330 euro	20 jaar
juli tem september 2011	300 euro	20 jaar
oktober tem december 2011	270 euro	20 jaar
januari tem maart 2012	250 euro	20 jaar
april tem juni 2012	230 euro	20 jaar
juli 2012	210 euro	20 jaar
augustus tem december 2012	90 euro	10 jaar

Installaties met een vermogen van meer dan 250 kW

Datum indienstname	Minimumsteun per certificaat	Duur
2006-2009	450	20 jaar
2010	350	20 jaar
januari tem juni 2011	330	20 jaar
juli tem september 2011	240	20 jaar
oktober tem december 2011	150	20 jaar
januari tem juli 2012	90	20 jaar
augustus tem december 2012	90	10 jaar
vanaf 2013	zie systeem vanaf 2013	15 jaar

Bovenstaande bedragen worden uitbetaald door Eandis. Daarnaast bestaat voor zonnepanelen die voor 1 augustus 2012 in dienst werden genomen ook de mogelijkheid om hun groenestroomcertificaten gedurende 10 jaar na indienstname aan Elia te verkopen, voor 150 euro per stuk.

Zonnepanelen geplaatst tussen 1 januari 2013 en 14 juni 2015

Als je zonnepanelen plaatste tussen 1 januari 2013 en 14 juni 2015 is het aantal kWh dat recht geeft op één groenestroomcertificaat afhankelijk van een 'bandingfactor'. Die kan elke 6 maanden geactualiseerd worden. Bandingfactoren kunnen nagekeken worden op de website van Eandis. De meterstand die je doorgeeft voor zonnepanelen van maximaal 10 kW gaat meestal over de elektriciteitsproductie van verschillende maanden. Het is mogelijk dat de bandingfactor intussen werd aangepast.

Zonnepanelen geplaatst na 14 juni 2015

Zij kunnen geen aanspraak meer maken op groenestroomcertificaten. De Vlaamse regering besliste om die steun definitief te schrappen, vooral omdat de prijs van zonnepanelen de voorbije jaren fors is gedaald. Daardoor werden ze ook zonder steunmaatregelen rendabel.

4. Hoe wordt het aantal groenestroomcertificaten berekend?

De elektriciteitsproductie wordt verdeeld over de verschillende maanden tussen twee meterstanden. Daarbij houden we rekening met de spreiding van de opbrengst van zonnepanelen over de seizoenen en het effectieve aantal uren zonneshijn. De opbrengst per maand wordt dan omgezet naar groenestroomcertificaten, rekening houdend met de bandingfactor die voor die maand van toepassing was.

Een geactualiseerde bandingfactor treedt in werking vanaf één maand na publicatie van het evaluatierapport van het Vlaams Energieagentschap (VEA). Als de bandingfactor in de loop van een maand geactualiseerd wordt, wordt de maandopbrengst verdeeld op basis van het aantal dagen, zodat de correcte bandingfactoren kunnen worden toegepast.

Voor zonnepanelen groter dan 10 kW rapporteert Eandis de opgewekte hoeveelheid elektriciteit per maand aan de VREG. Een nieuwe bandingfactor kan ook in de loop van een maand van kracht worden. De opbrengst wordt dan verdeeld op basis van het aantal dagen en de correcte bandingfactoren worden toegepast.

5. Wat is het verschil tussen injectie, afname, productie, en eigen verbruik?

Enkel een klant met een AMR-installatie (Automatic Meter Reading = meterstanden worden automatisch doorgestuurd naar Eandis) ziet op het portaal dit onderscheid.

Toelichting:

- (Netto-)productie = de stroom geproduceerd door je zonnepanelen. Wordt gemeten door de productiemeter waarvan je de meterstand kan consulteren in het portaal, en op basis waarvan je certificaten worden berekend.
- Eigen verbruik = het verbruik van de PV-installatie zelf
- Injectie = het gedeelte van je eigen stroomproductie dat je niet zelf verbruikt maar op het net injecteert als 'overschot'. Je facturatiemeter draait terug.
- Afname = het tekort aan eigen verbruik, stroom die je van het distributienet haalt. Je facturatiemeter draait vooruit.

6. Waar kan ik terecht met vragen over andere lokale productie van groene stroom, bijvoorbeeld via warmtekrachtkoppelingen, windenergie, waterkracht ...?

Hiervoor kan je terecht bij het Vlaamse Energieagentschap VEA via het telefoonnummer 1700. Reden: Eandis is alleen het aanspreekpunt voor zonnepanelen. Deze vraag handelt over groene stroom andere dan zonnepanelen. Hiervoor is het VEA het centrale aanspreekpunt. Dat is wettelijk bepaald.

Toegang tot het webportaal

7. Aan welke eisen moet mijn wachtwoord voldoen?

Meer info staat in de handleiding (zie 'hulp'-knop onderaan inlogschermscherm groenemeterstanden.eandis.be). Een goed wachtwoord moet voldoen aan deze vier vereisten:

- o minstens acht tekens (karakters) lang
- o minstens één hoofd- en kleine letter
- o minstens één cijfer
- o minstens één speciaal teken (vb. uitroepteken)

Concreet mag je hetzelfde wachtwoord kiezen als bij VREG. Het enige verschil is dat er bij Eandis een speciaal teken moet inzitten. Als je vorige paswoord van VREG bij ons niet voldoet, kun je er bijvoorbeeld een uitroepteken achter zetten.

8. Wat is reCAPTCHA (bvb. inlogschermscherm, contactformulier)?

reCAPTCHA is een beveiligingstechniek die Eandis gebruikt om je data en privacy te beschermen tegen hackers of computer-inbraken. We vragen je om een aantal eenvoudige opdrachten uit te voeren (bijvoorbeeld: een aantal foto's selecteren die voldoen aan bepaald criterium, of delen van foto selecteren waarop een verkeersbord staat). Meer info: <http://www.eandis.be/recaptcha>.

9. Waarom moeten ondernemers een KBO-nummer ingeven?

Als de certificaatgerechtigde een onderneming is, dan moet die verplicht worden geregistreerd bij de Vlaamse Overheid via de elektronische identiteitskaart van de eigenaar. Daarbij wordt voor ondernemingen een KBO-nummer opgegeven. Dat KBO-nummer wordt ook in het portaal getoond, en wordt gebruikt bij uitbetaling (vermeld op de financiële documenten).

10. Waar kan ik de EAN-code van mijn elektriciteitsmeter terugvinden?

De EAN-code van je elektriciteitsmeter kun je terugvinden op je elektriciteitsmeter zelf of op je elektriciteitsfactuur.

Inloggen

11. Hoe geraak ik op het portaal?

Surf naar <https://groenemeterstanden.eandis.be> voor directe toegang. Je kunt ook surfen naar de webpagina www.eandis.be/groenemeterstanden.

12. Je hebt een uitnodiging ontvangen om u te registreren op het Eandis portaal?

Volg gewoon de verschillende stappen uitgelegd in de e-mail. Door te klikken op de activatielink kom je terecht op de registratiepagina van het webportaal. Geef daarna je gebruikersnaam (mb-nummer) en EAN-code in en bevestig. Daarna ontvang je een nieuwe e-mail om je account te activeren.

13. Hoe krijg ik toegang tot het portaal als ik geen e-mail ontving (of die ben kwijtgespeelt), of als de link in mijn e-mail niet meer werkt?

Vanaf 23 november kan elke eigenaar van zonnepanelen toegang krijgen tot ons webportaal. Eigenlijk hoef je niet te wachten op een e-mail van ons. Dat kan door te surfen naar <https://groenemeterstanden.eandis.be/account/eerste-maal>. Daar geef je je 'mb-nummer' in (dat is de gebruikersnaam die jij had bij de VREG), samen met het EAN-nummer van je aansluitpunt. Daarna krijg je van ons een e-mail om je account te activeren.

Het is erg belangrijk dat het e-mail adres zoals destijds gekend bij VREG nog steeds correct is. Als dat niet het geval is, kun je het nieuwe e-mail adres doorgeven via zonnepanelen@eandis.be, met vermelding van zijn PVZ-nummer, je naam en je adres.

14. Hoe krijg ik toegang tot het portaal als ik voorheen geen internet had of alles op papier opstelde?

Neem contact op met Eandis via het algemene nummer 078 35 35 34 of stuur een e-mail naar zonnepanelen@eandis.be.

15. Ik ben mijn wachtwoord vergeten, wat moet ik doen?

Ga naar het inlogscherf van het Eandis-portaal voor zonnepanelen en klik op 'Wachtwoord instellen?'. Geef je gebruikersnaam in, klik op 'reCAPTCHA' en kies 'Stuur e-mail'. Je ontvangt dan een e-mailbericht om je wachtwoord opnieuw in te stellen.

The image shows two screenshots from the Eandis portal. The top screenshot is the login page titled 'Inloggen' with the subtitle 'Welkom op het Eandis-portaal voor zonnepanelen'. It features input fields for 'Gebruikersnaam' and 'Wachtwoord', a 'Mijn gegevens onthouden' checkbox, and a reCAPTCHA widget with the text 'Ik ben geen robot'. A red arrow points to the 'Wachtwoord instellen?' link. The bottom screenshot is titled 'Wachtwoord instellen?' and contains the instruction: 'Geef je gebruikersnaam op. Je zal een e-mailbericht ontvangen om je wachtwoord opnieuw op te geven.' It shows the 'Gebruikersnaam' input field (annotated with '1'), the reCAPTCHA widget (annotated with '2'), and the 'Stuur e-mail' button (annotated with '3').

16. Ik ben mijn gebruikersnaam vergeten, wat moet ik doen?

Ga naar het inlogscherm van het Eandis-portaal voor zonnepanelen en klik op 'Gebruikersnaam vergeten?'. Geef je e-mailadres in en klik op 'Gebruikersnaam opvragen'. Je ontvangt dan een e-mailbericht met je gebruikersnaam en een link om meteen in te loggen op het Eandis-portaal. Let wel: het kan even tijd duren voor deze e-mail arriveert.

Als je geen gebruik meer maakt van het e-mailadres dat in ons systeem zit, dan moet dat eerst worden aangepast. Neem daarvoor contact op met Eandis via 078 35 35 34 of stuur een mail naar zonnepanelen@eandis.be.

The image shows two screenshots from the Eandis website. The top screenshot is the login page, titled 'Inloggen', with the Eandis logo. It contains fields for 'Gebruikersnaam' and 'Wachtwoord', a checkbox for 'Mijn gegevens onthouden', and a 'Gebruikersnaam vergeten?' link highlighted with a red arrow. The bottom screenshot is the 'Gebruikersnaam vergeten?' page, which asks for an email address. It has a text input field for 'E-mailadres' and a green button labeled 'Gebruikersnaam opvragen'. Red arrows point to the input field (labeled '1') and the button (labeled '2').

17. Hoe kan ik de taal van het webportaal installeren?

Het webportaal is beschikbaar in het Nederlands en Frans. Je kunt de taal eenvoudig wijzigen rechts bovenaan het webportaal.

18. Ik heb een probleem met de e-ID registratie. Wat moet ik doen?

De e-ID-registratie gebeurt via een systeem van VREG en VEA. Problemen met de elektronische identiteitskaart moeten dan ook worden opgenomen door de Vlaamse Overheid. Neem best contact via het telefoonnummer 1700.

Eigenaars van kleine installaties kunnen ook groenestroommeterstanden ingeven als ze niet geregistreerd zijn. Er zullen echter geen groenestroomcertificaten worden uitbetaald. Wie zich nog niet correct registreerde, krijgt van het portaal een melding waarop je kunt klikken om je registratie in orde te maken.

ⓘ Heb je recht op groenestroomcertificaten maar ben je nog niet geregistreerd met je eID kaart bij de VREG? Klik dan [hier](#) om je te registreren. Zoniet, kunnen geen certificaten uitbetaald worden.

19. Wat moet je doen als iemand jou toegang wil geven tot zijn installatie maar je hebt nog geen account op het Eandis-portaal voor zonnepanelen?

Bezorg je e-mailadres aan de eigenaar van de zonnepanelen die je toegang wil geven tot zijn installatie. Hij kan je dan een e-mailbericht sturen via het webportaal. Als je zelf nog geen account hebt, vind je in het bericht de nodige instructies om je te registreren op het Eandis-portaal.

20. Iemand wil toegang geven tot zijn gegevens. Ik heb al een eigen account op het Eandis-portaal voor zonnepanelen.

Geef gewoon je gebruikersnaam (bv. mb__123456_1) door aan de eigenaar van de zonnepanelen (let wel: geef nooit je wachtwoord door!). Hij kan je dan een e-mailbericht sturen via het webportaal om te bevestigen dat hij je toegang geeft. Vanaf dan staan in je eigen overzicht ook alle gegevens van de toegewezen installatie.

21. Een eigenaar van zonnepanelen nodigt me uit op het Eandis-portaal

Een eigenaar van zonnepanelen kan je toegang geven tot zijn installatie om je zo de mogelijkheid te geven om bijvoorbeeld groenestroom-meterstanden in te geven of om alle administratie van zijn zonnepanelen mee op te volgen. Zodra hij van jou een geldig e-mailadres heeft, kan hij je vanuit het portaal een e-mailbericht sturen met de nodige instructies.

22. Account gebruiker geblokkeerd door 3 maal foutief ingeven wachtwoord

Als je driemaal een verkeerd wachtwoord opgeeft, wordt je account om veiligheidsredenen geblokkeerd. Je krijgt dan de volgende boodschap:



Na het klikken op de link zal een 'Wachtwoord instellen' e-mail gestuurd worden naar het emailadres dat gelinkt is aan de gebruikersnaam van die persoon.



Via een link in het e-mailbericht kan de gebruiker een nieuw wachtwoord instellen.

Ingave meterstanden

23. Hoe geef ik mijn groenestroom-meterstand in?

Surf naar de website <https://groenemeterstanden.eandis.be>. Log in met je gebruikersnaam, geef je wachtwoord in en klik op de 'reCAPTCHA'. Daarna kies je 'Inloggen'.

In het hoofdmenu klik je op 'Mijn installaties' waar je de mogelijkheid krijgt om je meterstand in te geven. Let op: geef altijd de werkelijke meterstand door zoals aangegeven op de groenestroommeter (productiemeter van je zonnepanelen). Je hoeft dus geen meterstanden meer op te tellen van meters die ondertussen werden vervangen (dat liep anders in de certificatedatabank van VREG!).

24. Van welke meter moet ik de meterstand doorgeven?

Lees de meterstand af van de meter die meet hoeveel elektriciteit je zonnepanelen produceren (dit is de 'productiemeter', 'groenestroommeter' of 'groenmeter' genoemd). Vergis je niet met de meter die registreert hoeveel elektriciteit je afneemt van het net en waarop je elektriciteitsfactuur wordt gebaseerd (dat is de 'injectiemeter' of 'facturatiemeter').

25. Ik heb twee groenestroommeters voor één zonnepaneel-installatie. Hoe moet ik mijn meterstanden doorgeven? Wat als ik één meter vervang?

Je moet beide meterstanden optellen en het resultaat van de optelling doorgeven als meterstand. Zorg er wel voor dat je de reële meterstanden van elk van beide meters optelt. Indien je een van beide meters zou vervangen, dan moet je eerst het formulier 'meterwissel' invullen.

26. Wanneer geef ik een meterstand door?

Je kunt je meterstand doorgeven op gelijk welk tijdstip, onafhankelijk van de geproduceerde stroom. Let wel: geef de exacte meterstand door op de dag van de ingave, zoals je die kunt aflezen op de productiemeter (dus niet de geproduceerde hoeveelheid sinds de vorige keer dat je een meterstand doorgaf). Werd er bijvoorbeeld 2 000 kWh geproduceerd, dan geef je dat éénmaal door (en niet verdeeld over twee dagen, met elk 1 000 kWh, zoals op het webportaal van VREG).

27. Kan ik iemand anders (vb. mijn huurder) de meterstanden laten invoeren op het portaal?

Dat kan. Een certificaatgerechtigde kan dat zelf ingeven in het webportaal in het tabblad 'gebruikers'.

28. Ik heb toegang tot het Eandis-portaal maar wil mijn meterstanden liever op papier doorgeven.

Dat kan. Hou er wel rekening mee dat de communicatie online vlotter loopt, en dat je via ons webportaal ook altijd je persoonlijke gegevens kunt raadplegen. Wil je je groenestroommeterstanden toch liever op papier doorgeven, dan krijg je van ons een set formulieren waarmee je dat kunt doen.

Let wel: de uitbetaling van groenestroomcertificaten kan enkel gebeuren als je een e-ID registratie hebt. Neem contact op met Eandis om te weten hoe je dat kan doen.

29. Waarom is de productiewaarde '0' bij meterstanden die ik in het verleden (bij VREG) ingaf?

In het tabblad 'meterstanden' vind je de historiek van de meterstanden van jouw installatie. De meterstanden die je voorheen hebt ingegeven in de VREG-certificatendatabank werden in het webportaal voor meterstanden overgenomen en zijn ook hier zichtbaar. Je zal merken dat bij deze meterstanden de productiewaarde gelijk is aan '0'. Dat komt omdat ze al gevalideerd en verwerkt zijn. Zodra je een nieuwe meterstand inbrengt, wordt de productiewaarde automatisch berekend als het verschil tussen de nieuwe en de vorige meterstand. De meterstanden die je inbrengt, moeten de indexen zijn zoals die zijn weergegeven op je groenestroomteller.



Datum opname	Meterstand	Productiewaarde	Status
14/02/2016	39068	0	Goedgekeurd
06/12/2015	38589	0	Goedgekeurd
15/02/2015	37624	0	Goedgekeurd
03/01/2015	37221	0	Goedgekeurd
02/01/2014	29956	0	Goedgekeurd
07/01/2013	22902	0	Goedgekeurd
05/03/2012	16680	0	Goedgekeurd
20/12/2010	8312	0	Goedgekeurd
25/12/2009	1252	0	Goedgekeurd
07/09/2009	10	0	Goedgekeurd

Je gegevens beheren

30. Kan ik mijn gegevens in het Eandis-portaal voor zonnepanelen zelf aanpassen?

Dit kun je zelf aanpassen:

- je financiële gegevens (rekeningnummer) via Mijn installaties > Wijzig
- je bedrijfs- of persoonsgegevens via Mijn profiel > Wijzig
- je wachtwoord via Mijn profiel > Wijzig paswoord

Dit kun je niet zelf aanpassen:

De technische gegevens van je installatie(s). Die moet je melden via de Eandis-website (bijvoorbeeld een verhuis melden, een uitbreiding van je installatie ...) zodat onze diensten ze kunnen aanpassen na controle.

Wijzigingen aan de installatie

31. Hoe meld ik een verhuis, of de verplaatsing van mijn zonnepanelen?

Dat kun je eenvoudig zelf doen via onze website www.eandis.be bij 'Aansluitingen' (dus niet in het webportaal)

32. Hoe meld ik wijzigingen van een certificaatgerechtigde (vb verkoop, echtscheiding, overlijden)?

Dat kan enkel gemeld worden op papier, met handtekeningen van zowel de oude als de nieuwe certificaatgerechtigde. Het bijbehorende formulier is beschikbaar op de website van Eandis (www.eandis.be/groenemeterstanden). Bij een overlijden moet er ook een overlijdensakte worden toegevoegd aan het formulier.

33. Vanaf welke meterstand wordt de eigendom overdragen?

Wanneer de eigendom van de zonnepanelen wordt overgedragen, vul dan op het formulier de meterstand in. Het eerstvolgende groenestroomcertificaat, toegekend na die meterstand, wordt uitbetaald op het nieuwe rekeningnummer. Het is niet mogelijk om een deel van een certificaat uit te betalen. De overdracht van een eventueel saldo regel je het best onder elkaar.

Bijvoorbeeld: op de datum van de overdracht staat de meter op 4800 kWh en ontving de vorige eigenaar al vier groenestroomcertificaten. Zodra de meter op 5000 kWh staat, kan er een nieuw certificaat worden uitbetaald op het rekeningnummer van de nieuwe eigenaar. Voor het saldo van 800 kWh kunnen de vorige en de nieuwe eigenaar onder elkaar een regeling treffen.

34. Wat als ik verhuis en mijn zonnepanelen meeneem?

Als je je installatie afbreekt en opnieuw plaatst op een ander adres, is er ook een nieuwe AREI-keuring nodig. Je moet ook de aansluiting van uw zonnepanelen op het nieuwe adres, melden bij Eandis via de website (www.eandis.be > Aansluitingen). Dat kan via een melding van 'verplaatsing'. Eandis past het adres dan automatisch aan in het webportaal voor zonnepanelen.

Belangrijk: als je een nieuwe meter plaatst op het nieuwe adres, vermeld dan ook de eindmeterstand van de oude meter en de beginmeterstand van de nieuwe meter in je melding. Anders gaat Eandis ervan uit dat je de bestaande teller ook mee verhuist en verder blijft gebruiken.

35. Wat met de toekenning en de waarde van de certificaten bij verkoop of verhuis?

De toekenning van groenestroomcertificaten blijft bij verandering van eigenaar of van adres van de installatie onveranderd doorgaan. Gedurende 20 jaar heb je recht op de

minimumprijs. Deze termijn van 20 jaar gaat in bij de eerste indienstname van de installatie, en blijft dus gewoon doorlopen wanneer een installatie van eigenaar of van adres verandert.

Bijvoorbeeld: Is de installatie al 5 jaar in dienst, dan kan de nieuwe eigenaar zijn groenestroomcertificaten nog gedurende 15 jaar aan minimumprijs verkopen, of je kunt op je nieuw adres nog gedurende 15 jaar genieten van de minimumprijs voor de verplaatste zonnepanelen.

De waarde van de groenestroomcertificaten wordt bepaald door het tijdstip waarop de panelen voor het eerst in dienst werden genomen. Je kan dan 20 jaar lang alle groenestroomcertificaten die aan deze installatie worden toegekend, verkopen aan diezelfde prijs. De installatie verkopen of verhuizen verandert niets aan de minimumprijs die van toepassing is.

36. Wat moet ik doen als mijn groenestroommeter defect is?

In dat geval moet je hem laten vervangen door je installateur. Daarna moet je een meterwissel melden bij Eandis. Dat kan via het webportaal op de pagina waar je je meterstanden kunt doorgeven. Zodra de meterwissel is goedgekeurd door Eandis, kun je opnieuw meterstanden doorgeven via het webportaal.

Let op: ook na een meterwissel moet je de meterstanden doorgeven die je afleest op je groenestroommeter (dus niet, zoals bij VREG, optellen bij de eindmeterstand van je vorige meter!). Heeft je installatie meerdere groenestroommeters? Dan moet je ook een bijlage invullen bij de melding van je meterwissel.

37. Kan ik mijn panelen of mijn omvormer vervangen?

Vervanging van panelen

Defecte panelen mogen vervangen worden. Zolang het totale vermogen van de panelen niet toeneemt door de vervanging, blijft de minimumsteun dezelfde en loopt de periode van minimumsteun gewoon door. Als het vermogen van de panelen wel toeneemt, moet de opbrengst van het bijkomende vermogen apart gemeten worden. Het gaat dan om een uitbreiding (zie verder). De bijkomende panelen krijgen geen of de lagere minimumsteun van dat moment en er begint voor dit deel van de installatie een nieuwe periode te lopen.

Vervanging omvormer

Omvormers mogen alleen vervangen worden bij een defect. Het maximale AC-vermogen van de omvormers moet hetzelfde blijven, waarbij een verschil van 10% zal worden aanvaard. Je meldt de vervanging van de omvormer(s) aan Eandis via de website. Hierbij leg je een sluitend bewijs van het gewijzigde vermogen voor, bij voorkeur een AREI-keuringsverslag waarin het vermogen wordt bevestigd.

Een vervanging van de omvormer heeft geen impact op de minimumsteun en de periode van minimumsteun loopt gewoon door.

Overmacht

Als je je zonnepanelen moet vervangen na schade (brand, storm ...) is het vaak moeilijk om nog panelen van exact hetzelfde vermogen te vinden. Door de evolutie van de technologie is het vermogen per paneel immers meestal toegenomen. Daarom mag bij vervanging in geval van overmacht het totale piekvermogen van de panelen met maximaal 10% toenemen. Er mogen geen panelen worden bijgeplaatst. Je moet het bewijs kunnen leveren van de overmacht, door het verslag van de branddeskundige, foto's, ... De vervanging moet je

melden aan Eandis via de website zodat we de gegevens van je installatie kunnen aanpassen.

Foutmeldingen

38. Ik krijg de melding van een IT-probleem op het webportaal. Wat moet ik doen?

Mogelijk heb je een fout gemaakt bij de invoering van gegevens (zie volgende vragen). Controleer best ook je internetverbinding, of herstart je pc.

Als de volledige toepassing niet meer werkt, neem je best contact op met Eandis via 078 35 35 34.

39. De ingevulde groenemeterstand wordt niet aanvaard. Wat moet ik doen?

Als je meterstand niet wordt geaccepteerd, ontvang je een e-mailbericht met de melding dat je meterstand niet geldig is. Daarbij krijg je de mogelijkheid om je meterstand te motiveren of te corrigeren via het contactformulier.

Er zijn drie mogelijkheden:

- Je maakte een tyfout. Via het contactformulier kan je de correcte meterstand doorgeven.
- Er gebeurde een meterwissel sinds de vorige keer dat je een meterstand doorgaf. Via het formulier 'melden meterwissel' kan je daarover de nodige informatie doorgeven.
- Een hoge meterstand kun je motiveren met de nodige documenten (bv. AREI-keuring, foto's van de installatie of omgeving ...).

40. Mijn installatie is geblokkeerd. Wat moet ik doen?

Neem contact op met Eandis via e-mail (zonnepanelen@eandis.be) of telefoon (078 35 35 34).

41. Mijn ingegeven groenemeterstand blijft staan op 'in verwerking'. Hoe komt dat?

Wanneer je een meterstand ingeeft dan wordt die eerst automatisch gevalideerd. En dat kost even tijd. Meestal wordt dat automatisch aangepast de dag erna. Als het probleem **langer dan één dag** aanhoudt, neem je best contact met Eandis via e-mail (zonnepanelen@eandis.be) of telefoon (078 35 35 34).

42. Ik krijg geen energiewaardes te zien voor mijn AMR-gemeten PV-installatie (of ik krijg een foutmelding als ik die opvraag). Hoe komt dat?

Neem contact op met Eandis via e-mail (zonnepanelen@eandis.be) of telefoon (078 35 35 34).

43. Ik krijg mijn gegevens over groenestroomcertificaten niet te zien (of ik krijg een foutmelding als ik die opvraag). Hoe komt dat?

Neem contact op met Eandis via e-mail (zonnepanelen@eandis.be) of telefoon (078 35 35 34).

Financieel

44. Waar kan ik zien of ik recht heb op groenestroomcertificaten?

In het Eandis-portaal voor zonnepanelen ga je in het hoofdmenu naar “Mijn installaties” en klik je op ‘steungegevens’. In dit onderdeel zie je of je recht hebt op groenestroomcertificaten.

45. Hoe lang duurt het vooraleer de certificaten worden uitbetaald?

Eandis gaat na of de meterstand die je opgaf realistisch is voor een installatie zoals de jouwe. Dat gebeurt onmiddellijk na de ingave. Als je de meterstand kan ingeven, en die wordt bewaard met de status ‘nieuw’, dan worden binnen de 24 uur ook de bijbehorende certificaten aangemaakt en automatisch verkocht aan Eandis. Daarna duurt het **maximaal zes weken** voordat je wordt uitbetaald.

46. Hoe weet ik of mijn certificaten automatisch worden verkocht?

Je kan dit nagaan op het Eandis-portaal voor zonnepanelen door in te loggen en in het overzicht ‘Mijn installaties’ te klikken op ‘Financiële gegevens’. Daar zie je of de optie ‘Automatische verkoop certificaten’ staat aangevinkt. Is dat niet het geval, dan zullen je certificaten niet onmiddellijk uitbetaald worden.



47. Staat de automatische verkoop niet aan, maar wens je dit te veranderen?

Log in op het Eandis-portaal voor zonnepanelen en selecteer de juiste installatie, in het onderdeel ‘Mijn installaties’. Onder ‘Financiële gegevens’ klik je op ‘wijzig’ en vink je de automatische verkoop aan.

48. Ik heb mijn uitbetaling niet ontvangen. Hoe komt dat?

Zodra je een groenemeterstand ingeeft die recht geeft op een certificaat (hetzij automatisch, hetzij manueel), volgt de uitbetaling door Eandis na maximaal 6 weken.

Ben je al langer aan het wachten, controleer dan onderstaande punten:

1. Is de *e-ID registratie* in orde? Als dat niet zo is, dan zullen je certificaten niet uitbetaald worden
2. Werd de *meterstand* al goedgekeurd? Kijk in het webportaal voor zonnepanelen bij ‘Meterstanden’.
 - Heeft de laatste meterstand in het overzicht de status ‘Goedgekeurd’, dan is alles in orde, en gebeurt de uitbetaling eerstdaags.
 - Staat er ‘In verwerking’, dan moet de meterstand nog verwerkt worden. Als klant kun je zelf niets doen
 - Staat er ‘Afgekeurd’, dan moet je nog bijkomende info bezorgen aan Eandis.

3. Klopt je *rekeningnummer* in het webportaal voor zonnepanelen? Controleer dat bij 'Financiële Gegevens'. Je kunt je rekeningnummer zelf ingeven of corrigeren via de knop 'Wijzig'.
4. Werden de certificaten correct verkocht aan de netbeheerder? Kijk bij 'financiële gegevens' en kijk of '*automatische verkoop*' aangevinkt staat.
5. Ben je *btw-plichtig*? In dat geval moet je een factuur bezorgen aan je netbeheerder bij elke verkoop van je groenestroomcertificaten. Je ontvangt hiervoor een bestelnummer van Eandis.

Alle vijf punten gechecked en nog geen oplossing? Neem dan contact op met Eandis via e-mail (zonnepanelen@eandis.be) of telefoon (078 35 35 34).

49. De meter heeft een tijd niet correct gemeten, krijg ik daarvoor compensatie?

Als je door een defecte meter voor een bepaalde periode niet over een voldoende nauwkeurige productiemeting beschikt, dan kent de VREG certificaten toe op basis van een schatting van je meterstand op de dag waarop de meter werd vervangen.

Eandis schat de elektriciteitsproductie voor de periode waarin geen voldoende nauwkeurige meting beschikbaar is. Die begint op de datum van de meest recente, goedgekeurde meterstand op het Eandis-portaal voor zonnepanelen en eindigt zodra je een nieuwe en voldoende nauwkeurige productiemeter plaatst.

Voor de schatting baseren we ons op de productie in het verleden. Bij gebrek aan beschikbare metingen maken we een voorzichtige schatting van de mogelijke opbrengst. Je geeft dus best je meterstand regelmatig door. Op die manier beperk je de periode waarvoor een schatting wordt gebruikt, mocht je meter ooit stukgaan.

50. Je hebt een uitbetaling ontvangen, maar wil graag ook een factuur. Wat moet je doen?

Waarschijnlijk liep er iets verkeerd bij je e-ID-registratie, gekoppeld aan je KBO-nummer. In dat geval neem je best contact op met Eandis via e-mail (zonnepanelen@eandis.be) of telefoon (078 35 35 34).