

Pressemitteilung

Probleme bei der Übermittlung der Zählerstände ORES setzt alles daran, um die Probleme bei der Mitteilung der Zählerstände für den Energieverbrauch der Kunden zu beheben, und richtet diesbezüglich eine spezifische Mailbox ein.

Louvain-la-Neuve, den 22. Januar 2016

ORES bestätigt die Probleme auf seinem im Juni 2015 neu eingeführten IT-System zur Bearbeitung und Mitteilung der Zählerstände (Elektrizität und Erdgas). Aufgrund dieser Probleme kann es zu Verzögerungen bei der Übermittlung der Zählerstände oder zu Ungenauigkeiten in den mitgeteilten Daten kommen, mit entsprechenden Auswirkungen auf die Berechnung des Energieverbrauchs der Kunden vonseiten der Energieversorger.

Bereits vergangenen Sommer wurde aufgrund der Störungen im System und ihrer Auswirkungen ein Aktionsplan in mehreren Phasen ausgearbeitet und angewandt. Im Rahmen dieses Aktionsplans sind zurzeit über 70 Personen damit beschäftigt, die erforderlichen Verbesserungen am System vorzunehmen und die Verzögerungen aufzuholen, die sich trotz der integrierten Patches aufgestaut haben. Eine Normalisierung der Situation ist ab Ende April 2016 zu erwarten.

ORES bedauert diese Situation und ist ganz Ohr für die Probleme der Energieversorger und Kunden. Im Rahmen seiner Aufgabe als gemeinnütziges Unternehmen ist ORES verpflichtet, den Betreibergesellschaften des Strom- und Erdgasmarktes sowie ihren Kunden hochwertige Dienstleistungen zu bieten. ORES setzt daher alles daran, um ihnen innerhalb kürzester Frist eine dauerhafte und solide Lösung zu bieten.

Denn zurzeit kann es vorkommen, dass manche Verbraucher von ihrem Energieversorger eine Rechnung erhalten, die auf geschätzte und potenziell fehlerhafte Daten basiert. Am heutigen Freitag, den 22. Januar, hat ORES eine spezifische Mailbox eingerichtet, über die jene Kunden, die auf dem Betriebsgebiet des Unternehmens ansässig sind (insgesamt 197 wallonische Gemeinden), die zuständigen Dienststellen im Zweifelsfall kontaktieren können, weil ihnen ein Rechnungsbetrag im Vergleich zu ihrem Energieverbrauch überhöht erscheint. Diese Kunden werden gebeten, ihre Fragen mit detaillierten Angaben (einschließlich Vorname / Name / vollständiger Adresse / EAN-Code des betreffenden Zählers / problematischer Zählerstand) an die E-Mail-Adresse questionsurfaçture@ores.net zu schicken. Diese Fragen werden dann von einem spezifischen Team entgegengenommen, das mit ihrer Bearbeitung und den eventuell erforderlichen Korrekturen beauftragt ist.

Wie kann ich prüfen, ob ORES effektiv mein Netzbetreiber ist?

* * *

ORES ist für sämtliche Tätigkeiten in Sachen Verwaltung und Betrieb der Strom- und Erdgasverteilernetze in 197 wallonischen Städten und Gemeinden zuständig; diese Verteilernetze umfassen insgesamt 50.000 km Stromleitungen und über 9.200 km Erdgasleitungen. ORES sorgt für die Anschlüsse an die Verteilernetze, die Ausführung der entsprechenden Wartungs-, Ausbau- und Reparaturarbeiten sowie die Montage der Zähleinrichtungen und Ablesung der Zählerstände. Das Unternehmen übernimmt auch zahlreiche öffentliche Dienstleistungsaufträge sozialer Art sowie den Betrieb und die Wartung der kommunalen öffentlichen Beleuchtung in den angeschlossenen Gemeinden (ca. 445.000 Beleuchtungskörper). Das Unternehmen zählt rund 2.300 Mitarbeiter und spielt eine bedeutende Rolle im sozioökonomischen Leben der Wallonie; in den letzten 5 Jahren hat es jährlich mehr als 250 Millionen Euro in den Ausbau und die Sanierung der Energieverteilernetze investiert. Mehr Infos auf der Website www.ores.net

Kontaktperson Medien

Jean-Michel Brebant (Pressesprecher) +32 479 97 22 81