

FACTURATIEPROBLEMEN

Laattijdige facturatie

OMSCHRIJVING

De Heer D. geeft aan klant te zijn bij ELECTRABEL sinds 01/01/2010. Hij betwist de voorschotfactuur ten bedrage van 1.080,00 euro die hij op 5/10/2010 ontving. Vervolgens zegt hij niets meer te hebben ontvangen tot 28/10/2013, de datum waarop ELECTRABEL een factuur heeft verzonden die een periode van meer dan 3 jaar bestrijkt.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

De energieleverancier ELECTRABEL heeft erop gewezen dat de klant op 28/10/2013 een factuur heeft ontvangen die de periode 2010 - 2013 bestrijkt. Het betreft hier inderdaad een laattijdige facturatie waarvoor ELECTRABEL een commerciële tegemoetkoming wil doen wegens het niet naleven van zijn algemene voorwaarden, namelijk 10% op de laattijdig verzonden factuur.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met:

1) het feit dat het leveringspunt op 28 oktober 2013 werd gefactureerd voor de periode van 1-01-2010 tot 25-10-2013;

2) het feit dat het Akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt" (V,1, 19°) bepaalt dat:

"Hiertoe verbinden de leveranciers er zich toe om in hun algemene / bijzondere contractuele voorwaarden met de consument:

...

Te voorzien dat ieder jaar een eindafrekening wordt opgesteld tenzij de leverancier de meetgegevens niet heeft ontvangen. In geen geval mag de leverancier overgaan tot een eigen schatting van het verbruik."

3) het feit dat artikel 7 § 3 van het Besluit van de Waalse Regering van 30 maart 2006 betreffende de openbare dienstverplichtingen op de elektriciteitsmarkt bepaalt dat:

"Minstens één maal per jaar maakt de leverancier, voor elke eindafnemer, een regularisatiefactuur. Die factuur moet gemaakt worden uiterlijk binnen de zestig dagen volgend op de uiterlijke datum waarop de gegevens betreffende de meteropname uitgevoerd door de netbeheerder en voorzien in het technische reglement voor het beheer van de distributienetten worden overgemaakt aan de leverancier..."

4) het feit dat er een vertraging is in de facturatie van de diensten van ELECTRABEL;

5) het feit dat artikel 219 van het Technisch Reglement voor het beheer van de elektriciteitsdistributienetten in het Waalse Gewest en de toegang daartoe bepaalt dat:

"Behoudens kwade trouw zal een eventuele rechtzetting van de meetgegevens en de daaruit voortvloeiende facturatie betrekking hebben op een periode van maximaal twee jaar, met name de periode tussen de laatste facturatie (desgevallend de laatste schatting door de distributienetbeheerder) van de tellers en de meting die twee jaar tevoren is uitgevoerd. Indien die periode minder dan 22 of meer dan 26 maanden bedraagt, wordt de schatting over 24 maanden doorgevoerd."

6) het feit dat de verraagde facturatie het recht van de consument beperkt om de meterstanden te betwisten en te corrigeren binnen de grens van twee jaar die is opgelegd door het Technisch Reglement.

De Ombudsdienst heeft dus de annulatie gevraagd van het aangerekende verbruik voor de periode van 01/01/2010 tot

31/08/2011.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

Volgens ELECTRABEL had de heer D., ondanks het feit dat er geen jaarlijkse factuur werd verzonden, als een goed huisvader moeten melden dat hij geen regularisatiefactuur had ontvangen. De energie-leverancier ELECTRABEL heeft dus de aanbeveling niet gevolgd en wijst erop dat zijn diensten de invorderingsprocedure voor het openstaande saldo zo snel mogelijk opnieuw zullen opstarten.