



Inspiratie LAC water

Ken de WATER-rechten en -plichten van je klant



VLAAMSE
MILIEUMAATSCHAPPIJ



SAMENLEVINGSOPBOUW
Antwerpen provincie

THEMA 3 –

KEN DE WATERRECHTEN EN -PLICHTEN VAN JE KLANT

De rechten en plichten van de watermaatschappijen en de rioolbeheerders enerzijds, en hun klanten anderzijds, zijn vastgelegd in het Algemeen Waterverkoopreglement. Dit biedt het minimale kader waarbinnen de watermaatschappijen en hun klanten bewegen. De watermaatschappijen kunnen met andere woorden van deze regelgeving afwijken indien dit in het voordeel is van de klant.

We selecteren enkele elementen uit dit reglement die belangrijk zijn in het kader van de LAC-werking. Bij vragen over de interpretatie van de wetgeving, kan u ook steeds terecht op het e-mailadres toezichtdrinkwater@vmm.be

1 HET RECHT OP AANSLUITING

Iedereen heeft het recht aan te sluiten op het openbaar waternetwerk. De watermaatschappij of de gemeente kan enkel om technische, juridische of economische redenen de aansluiting op het bestaande openbare waternetwerk weigeren. Ook wanneer iemand die afgesloten is van water verhuist naar een nieuw adres, heeft hij het recht om op dit nieuwe adres aangesloten te worden.

Indien de watermaatschappij opnieuw wil afsluiten, dan is er opnieuw een LAC-beslissing nodig. Een verhuis wijst immers vaak op een grondige verandering in het leven van de klant, wat een nieuw sociaal onderzoek vereist.

2 HERAANSluitING

Als hetzij de LAC, hetzij de toezichthoudende ambtenaar Leefmilieu, beslist tot heraansluiting, dan voert de exploitant de heraansluiting uit binnen vijf werkdagen na kennisgeving van de beslissing aan de exploitant. Als een huishoudelijke klant werd afgesloten omwille van een weigering om met de exploitant een regeling uit te werken voor de betaling van openstaande facturen of omwille van het niet naleven van de afbetalingsregeling, voert de exploitant de heraansluiting uit binnen de vijf werkdagen nadat aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- de klant heeft de afbetalingsregeling opgestart of hervat volgens de afgesproken modaliteiten en heeft de exploitant hiervan ingelicht;
- de exploitant heeft de betaling of een bewijs van betaling ontvangen.

Bij herhaalde afsluiting van de huishoudelijke klant wegens het niet naleven van een afbetalingsregeling binnen de looptijd ervan, kan de exploitant een herziening van de afbetalingsregeling vragen.

De kosten voor de afsluiting en heraansluiting zijn ten laste van de klant en worden teruggevorderd via een verlenging van de afbetalingsregeling.

3 SOCIALE OPENBARE DIENSTVERPLICHTINGEN

De watermaatschappijen hebben een aantal bijkomende verplichtingen ten aanzien van beschermde klanten.

3.1.1 Beschermde klant

De volgende bepalingen gelden voor de beschermde klant:

- de exploitant of zijn aangestelde neemt in het kader van de opmaak van een verbruiksfactuur op verzoek van een beschermde klant via een plaatsbezoek de meterstand op;
- de exploitant informeert de beschermde klant automatisch of via de door hem aangestelde die de meterstand opneemt, als het verbruik, herrekend op jaarbasis, met minstens 25% en met minstens 50 m³ is toegenomen ten opzichte van de vorige verbruiksperiode. De exploitant informeert de beschermde klant over de mogelijke oorzaken die het vastgestelde meerverbruik kunnen verklaren en over de mogelijk te nemen maatregelen om het verbruik te beperken;
- de beschermde klant heeft recht op een maandelijkse betaling van het waterverbruik. De maandelijkse betaling wordt op eenvoudig verzoek van beschermde klant mogelijk gemaakt;
- de beschermde klant heeft het recht om in onderling overleg met de exploitant een afbetalingsplan op maat uit te werken;
- de exploitant mag voor de toepassing van bovenstaande punten geen kosten aanrekenen aan de beschermde klant.
- de kosten die verbonden zijn aan het versturen van de aanmaningsbrief en ingebrekestelling aan een beschermde klant, zijn ten laste van de exploitant;
- De beschermde klant heeft recht op een gratis waterscan.

De volgende klanten hebben recht op het statuut beschermde klant:

- Categorie 1: Je ontvangt van het OCMW:
 - o een leefloon
 - o een financiële maatschappelijke dienstverlening gelijkwaardig aan het leefloon
 - o een maatschappelijke steun verstrekt door het OCMW die geheel of gedeeltelijk wordt terugbetaald door de federale staat
 - o een voorschot op:
 - een inkomensgarantie voor ouderen (IGO)
 - een tegemoetkoming voor gehandicapten
- Categorie 2: Je ontvangt van de FOD Sociale Zekerheid Directie Generaal Personen met een Handicap:
 - o een tegemoetkoming als persoon met een handicap op basis van een blijvende arbeidsongeschiktheid van 65%;
 - o een inkomensvervangende tegemoetkoming
 - o een integratietegemoetkoming
 - o een tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden
 - o een tegemoetkoming voor hulp van derden



4.2.1 Verhuis: tegensprekelijke overname en eenzijdige opzeg

Als een volgende klant de levering voor een aansluitende periode overneemt, kan die levering worden geregeld via een tegensprekelijke overname. Bij een tegensprekelijke overname worden de volgende gegevens aan de exploitant verstrekt:

- de watermeterstand en het watermeternummer;
- de datum van de opname van de watermeterstand;
- het verzendingsadres van de vertrekkende klant;
- voor zover beschikbaar, een bankrekeningnummer van de vertrekkende klant voor een eventuele terugbetaling;
- de contactgegevens van de volgende klant.

De tegensprekelijke overname wordt zowel door de vertrekkende klant als door de volgende klant ondertekend, en wordt onverwijld aan de exploitant bezorgd, die een eindfactuur opstelt. Indien geen tegensprekelijke overname kan worden gerealiseerd met de vertrekkende klant, wordt de waterlevering voor de opvolgende klant opgestart via een vernieuwde indienststelling van de waterlevering.

De klant kan op elk moment de waterlevering opzeggen, via een melding aan de exploitant. De exploitant bevestigt de vraag tot opzegging en maakt met de klant een afspraak rond de opname van de watermeterstand. De eindwatermeterstand wordt uiterlijk 1 maand na de aanvraag van de opzegging opgenomen door de exploitant of zijn aangestelde, tenzij de opname van de watermeterstand wordt verhinderd of met goedkeuring van de klant een latere datum voor opname van de watermeterstand wordt afgesproken.

4.2.2 Tussentijdse factuur

De watermaatschappij heeft het recht om tussentijds voorschotten aan te rekenen op het waterverbruik en op de bijdrage of vergoeding voor sanering. Deze tussentijdse factuur komt in mindering van de verbruiksfactuur of de eindfactuur. Het aan te rekenen bedrag wordt bepaald op basis van de voorafgaande vastgestelde verbruiken.

Een tussentijdse factuur moet minimaal volgende gegevens bevatten:

- de naam van de klant
- het leveringsadres
- de periode waarop de factuur betrekking heeft
- het totale bedrag
- de factuurdatum
- de uiterste betalingsdatum
- informatie over de gevolgen van de laattijdige betaling
- de gegevens van het contactpunt waar de klant terecht kan als hij vragen heeft over de factuur.

////////////////////////////////////

4.2.3 Wijziging verzendadres

In het kader van facturatie wijzen we op de verplichting voor de klant om een wijziging van zijn verzendadres door te geven. Het Algemeen Waterverkoopreglement vermeldt dat elke klant zijn klantgegevens laat registreren bij de exploitant en dat wanneer klantgegevens wijzigen, de klant de exploitant daarvan onmiddellijk op de hoogte brengt.

4.2.4 Herinneringsbrief en ingebrekestelling

De uiterste betalingsdatum die op de facturen vermeld wordt, valt niet vroeger dan 15 kalenderdagen na ontvangst. De factuur wordt geacht ontvangen te zijn op de derde werkdag na de factuurdatum. Als de klant na het verstrijken van de uiterste betaaldatum niet heeft betaald, stuurt de watermaatschappij een herinneringsbrief. In de herinneringsbrief wordt de procedure voor de ingebrekestelling vermeld.

Als de klant na het verstrijken van de uiterste datum voor het treffen van een regeling voor de betaling van de openstaande rekeningen, maar met een minimumtermijn van 15 kalenderdagen na de verzending van de herinneringsbrief, nog geen regeling heeft getroffen voor de betaling van de openstaande rekening, stelt de watermaatschappij de klant in gebreke met een aangetekende brief.

De watermaatschappij vermeldt zowel in de herinneringsbrief als in de ingebrekestelling de volgende gegevens:

- de naam en het telefoonnummer van de bevoegde dienst
- de mogelijkheden om in geval van betalingsmoeilijkheden een regeling te treffen voor de betaling van de openstaande rekeningen. Die mogelijkheden kunnen zijn:
 - de uitwerking van een betaalplan met de watermaatschappij
 - de uitwerking van een betaalplan via het OCMW
 - de uitwerking van een betaalplan via een erkende instelling voor schuldbemiddeling
- de procedure voor het afsluiten van de watertoevoer.

Alle kosten die voortvloeien uit het feit dat de klant de facturen niet betaalt binnen de gestelde termijnen, alsook de verwijlinteressen, berekend tegen de wettelijke rentevoet vanaf de datum van ingebrekestelling, kunnen aan de klant worden aangerekend.

Voor huishoudelijke klanten wordt de waterlevering in de periode tussen de ingebrekestelling en de beslissing van de LAC niet beperkt.

5 HOOG VERBRUIK

5.1.1 Gratis eerste controleonderzoek

Als de klant een hoog verbruik van water, bestemd voor menselijke consumptie, vaststelt bij de opgave van de meterstand of bij de ontvangst van de jaarfactuur of eindfactuur, dat niet kan worden verklaard door gewijzigde afnamekarakteristieken, kan hij binnen de zes maanden na de factuurdatum van de jaarfactuur of eindfactuur contact opnemen met de exploitant. De exploitant hoeft niet aan te tonen of te verklaren waarvoor het geleverde water werd gebruikt. De exploitant adviseert de klant over te nemen maatregelen. Als uit een vergelijking met het watergebruik in voorafgaande perioden of op basis van kencijfers over het watergebruik vastgesteld kan worden dat het om een afwijkend verbruik gaat, voert de exploitant, ingeval het meerverbruik, herrekend op jaarbasis, minimum 50% en minstens 100 m³ bedraagt, binnen een redelijke termijn in onderling

