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.

Een LAC-dossier kan voor dit nieuwe adres enkel ingediend worden wanneer er op dat adres wanbetalingsproblemen zijn. Een nieuw LAC-dossier enkel voor schulden gemaakt op een vorig adres kan dus niet!

2 HERAANSLUITING

Als hetzij de LAC, hetzij de toezichthoudende ambtenaar Leefmilieu, beslist tot wegname van de debietsbegrenzing of heraansluiting, dan voert de exploitant de wegname of heraansluiting uit binnen vijf werkdagen na kennisgeving van de beslissing aan de exploitant. Als een huishoudelijke klant werd begrensd/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 debietsbegrenzing en de wegname ervan zijn ten laste van de exploitant.

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 m^3 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:
    - een leefloon
    - een financiële maatschappelijke dienstverlening gelijkwaardig aan het leefloon
    - een maatschappelijke steun verstrekt door het OCMW die geheel of gedeeltelijk wordt terugbetaald door de federale staat
    - 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:
    - een tegemoetkoming als persoon met een handicap op basis van een blijvende arbeidsongeschiktheid van 65%;
    - een inkomensvervangende tegemoetkoming
    - een integratietegemoetkoming

    - een tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden
    - een tegemoetkoming voor hulp van derden
    - een bijkomende kinderbijslag voor kinderen die getroffen zijn door een lichamelijke of geestelijke ongeschiktheid van minstens 66%

- Categorie 3: Je ontvangt van de Rijksdienst voor Pensioenen:
    - een inkomensgarantie voor ouderen (IGO)
    - een gewaarborgd inkomen voor bejaarden
    - een tegemoetkoming als persoon met een handicap op basis van een blijvende arbeidsongeschiktheid van 65% (een aanvullende tegemoetkoming of een tegemoetkoming ter aanvulling van het gewaarborgd inkomen)
    - een tegemoetkoming voor hulp van derden

3.1.2 Sociaal tarief

Een groot deel van de beschermde klanten heeft recht op een sociaal tarief of een compensatie. Het sociaal tarief bedraagt een vijfde van het normale tarief.

De volgende klanten hebben recht op sociaal tarief:

- gepensioneerden die een gewaarborgd inkomen voor bejaarden of de inkomensgarantie voor ouderen krijgen van de Rijksdienst voor Pensioenen
- personen die een leefloon of een levensminimum krijgen van het OCMW
- personen met een handicap die een inkomensvervangende tegemoetkoming, de tegemoetkoming 'hulp aan bejaarden' of de integratietegemoetkoming krijgen van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid

4 METHODEN FACTURATIE EN INNING VAN BETAALACHTERSTALLEN DOOR WATERMAATSCHAPPIJEN

4.1 Bepaling verbruik en tarifering

De integrale waterfactuur wordt jaarlijks opgemaakt aan de hand van de meterstanden. Deze meterstanden worden opgenomen door een medewerker van de drinkwatermaatschappij of door de klant zelf. De stand van de watermeter is bindend. Als er geen watermeterstand doorgegeven wordt, wordt het verbruikte volume berekend op basis van het geraamde of bij vorige opnames genoteerde verbruik.

Voor de opmaak van de waterfactuur wordt het integraal tarief voor water gehanteerd. Naast het watertarief wordt er ook een gemeentelijke en bovengemeentelijke bijdrage voor sanering aangerekend.

4.2 Verbruiksfactuur of eindfactuur

De watermaatschappij factureert het waterverbruik en de kosten die er verband mee houden via een integrale waterfactuur. De klant ontvangt deze waterfactuur onder de vorm van een verbruiksfactuur of een eindfactuur. De watermaatschappij bepaalt de frequentie van facturatie, met een minimum van één per jaar. De verbruiksfactuur of eindfactuur moeten duidelijk en volledig zijn en voldoende details bevatten, zodat de klant het aangerekende bedrag kan verifiëren. De exploitant maakt op de verbruiksfactuur of eindfactuur duidelijk melding van het toegekende sociale tarief, als dat van toepassing is.

Een verbruiksfactuur en eindfactuur vermeldt minimaal:

- de naam van de klant
- het leveringsadres en, in geval van een private waterwinning, het adres van de private waterwinning
- de periode waarop de factuur betrekking heeft
- het vastgestelde verbruik in die periode
- het vastgestelde verbruik van het geleverde water in de vorige vergelijkbare verbruiksperiode
- het aantal in rekening gebrachte gedomicilieerde personen, als dat van toepassing is
- als dat van toepassing is, het vastgestelde of forfaitair bepaalde verbruik van water, afkomstig van een private waterwinning, in die periode
- de hoeveelheid water die aangerekend wordt
- het vastrecht met duidelijke vermelding van de berekening ervan per component van de integrale waterfactuur
- de variabele prijs met duidelijke vermelding van de berekening ervan per component van de integrale waterfactuur
- de andere vergoedingen die worden aangerekend
- het totale bedrag, dat bestaat uit de kostprijs van het verbruikte water, bestemd voor menselijke consumptie, de gemeentelijke en bovengemeentelijke saneringsbijdrage en de gemeentelijke en bovengemeentelijke saneringsvergoeding, als die van toepassing zijn
- de btw
- het al aangerekende bedrag via aanbetalingen of tussentijdse facturen
- de factuurdatum
- de uiterste betalingsdatum
- informatie over de gevolgen bij laattijdige betaling
- de frequentie van aanbetalingen voor de volgende verbruiksperiode, met vermelding van het te betalen bedrag
- de gegevens van het contactpunt waar de klant terechtkan als hij vragen heeft over de factuur
- een vermelding dat kencijfers over het waterverbruik kunnen worden opgevraagd bij de exploitant, inclusief de wijze waarop
- het aantal wooneenheden dat in rekening is gebracht, als dat van toepassing is
- de capaciteitsvergoeding, als dat van toepassing is.

Iedere klant kan vragen om een kosteloos duplicaat van de factuur aan een derde partij te bezorgen.

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 door de vertrekkende klant 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 terechtkan 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 30 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. De eerste herinneringsbrief is steeds gratis. Voor eventuele latere herinneringsbrieven en de ingebrekestelling kan een kost aangerekend worden.

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 verwijlinteresten, 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 m^3 bedraagt, binnen een redelijke termijn in onderling overleg kosteloos op verzoek en in aanwezigheid van de klant een eerste controleonderzoek uit waarbij de oorzaak van het afwijkende verbruik wordt onderzocht.

5.1.2 Onderzoek werking watermeter

In geval van twijfel over de goede werking van de watermeter voert de exploitant een controleonderzoek uit. Bij aangehouden betwisting heeft zowel de exploitant, als de klant het recht de technische controle van de watermeter te laten verrichten volgens de wettelijke reglementering op de metrologie. Als de aan de controle onderworpen watermeter conform de normen wordt bevonden, zoals die vermeld worden in de reglementering die van toepassing is, zijn de integrale kosten met betrekking tot de technische controle ten laste van de klant. Als de watermeter niet conform is, worden de kosten van de technische controle door de exploitant gedragen. Afhankelijk van de resultaten van een controle van de watermeter kan de betwiste facturering worden herzien. Wees – gezien de kostprijs- wel voorzichtig met dit onderzoek. Het gebeurt immers zelden dat een controle van de watermeter aantoont dat de meter te veel telt.

5.1.3 Minnelijke schikking

De klant kan binnen zes maanden na de factuurdatum van de verbruiksfactuur of eindfactuur een verzoek tot minnelijke schikking indienen bij de exploitant in geval van een afwijkend verbruik. De voorwaarden hiervoor worden gespecifieerd in het Algemeen Waterverkoopreglement.

Vlaamse Milieumaatschappij
Dokter De Moorstraat 24-26
9300 Aalst
www.vmm.be