

Advies van de reguleringsinstantie
met betrekking tot het voorontwerp van besluit van de
Vlaamse Regering houdende bepalingen over het
algemeen waterverkoopreglement

2010 - 1



1 Inleiding

De Vlaamse Regering heeft op 2 april 2010 haar principiële goedkeuring verleend aan een voorontwerpbesluit inzake het algemeen waterverkoopreglement (hierna afgekort tot "ontwerpbesluit").

De Vlaamse minister, bevoegd voor het leefmilieu en het waterbeleid, heeft op 16 april 2010 aan de reguleringsinstantie, opgericht als subentiteit binnen de VMM, een verzoek gericht om advies te verlenen over het ontwerpbesluit. Het hiernavolgend advies van de reguleringsinstantie wordt verleend in dit kader.

2 Situering

Als rechtsbasis voor dit ontwerpbesluit wordt in de aanhef verwezen naar artikel 16 van het decreet van 24 mei 2002 betreffende water bestemd voor menselijke aanwending (verder "drinkwaterdecreet"). Overeenkomstig dit artikel kan de Vlaamse Regering nadere regels bepalen met betrekking tot de inhoud, het vaststellen, het wijzigen en het communiceren van het algemeen waterverkoopreglement tussen de exploitanten van een openbaar waterdistributienetwerk (verder "exploitanten") en de gebruiker die gebruik maakt van zijn diensten.

In het drinkwaterdecreet is bepaald dat het algemeen waterverkoopreglement ten minste de volgende bepalingen moet bevatten :

- de in het decreet opgenomen bepalingen met betrekking tot de controle door de waterleverancier, de bevoegde diensten van de Vlaamse regering of door de Vlaamse regering erkende organen van het water, aan de kranen die gewoonlijk worden aangewend voor water bestemd voor menselijke consumptie, van het huishoudelijk leidingnet en van de watermeter en met betrekking tot de inventarisatietaken;
- de in het decreet opgenomen bepalingen met betrekking tot de plaats waar aan de kwaliteitseisen moet worden voldaan en met betrekking tot de verantwoordelijkheid van de waterleverancier, de eigenaar en de abonnee met betrekking tot de kwaliteitseisen;
- de herstelmaatregelen en beperkingen die door de Vlaamse regering werden vastgesteld van het gebruik voor het geval het water bestemd voor menselijke consumptie dat geleverd wordt, niet voldoet aan de kwaliteitseisen en de herstelmaatregelen die betrekking hebben op de overschrijding van de parameterwaarden die te wijten is aan het huishoudelijke leidingnet of het onderhoud daarvan.

Het door de Vlaamse regering goedgekeurde algemeen waterverkoopreglement kan door de exploitanten van een openbaar waterdistributienetwerk worden aangevuld met een bijzonder waterverkoopreglement, voor zover dit niet strijdig is met het algemeen waterverkoopreglement en met de bepalingen van het decreet en zijn uitvoeringsbesluiten. De Vlaamse regering kan nadere regels vaststellen met betrekking tot het opstellen en de goedkeuring van het bijzonder waterverkoopreglement.

De Vlaamse regering stelt nadere regels vast met betrekking tot de communicatie van het algemeen en bijzonder waterverkoopreglement aan de abonnee.

Het voorliggende ontwerpbesluit geeft uitvoering aan deze decretale bepalingen. Naast rechten en plichten tussen een exploitant en haar 'klant' wordt ook de verspreiding en datum van in werking treding van het algemeen waterverkoopreglement en de goedkeuring van het bijzonder waterverkoopreglement opgenomen.

3 Advies

3.1 Algemeen

De reguleringsinstantie is globaal positief over het ontwerpbesluit. Door de huidige invulling van het algemeen waterverkoopreglement wordt tegemoet gekomen aan de reeds langer bestaande vraag tot het vastleggen van rechten en plichten tussen de exploitanten en de gebruikers van hun diensten. Het vastleggen van een aantal essentiële rechten en plichten in dit algemeen waterverkoopreglement

zorgt er bovendien voor dat deze van toepassing zijn voor alle exploitanten en hun 'klanten' in het hele Vlaamse Gewest. Dit komt de transparantie en de uniforme behandeling van de gebruikers zeker ten goede.

Een aantal bepalingen die nu opgenomen zijn in het ontwerpbesluit vragen evenwel verdere concretisering, bij voorkeur in dit besluit of eventueel in een aanvulling op het algemeen waterverkoopreglement met een bijzonder waterverkoopreglement. De bepalingen waarvan de reguleringsinstantie van mening is dat ze meer concretisering behoeven, worden verder in de artikelsgewijze bespreking van dit advies aangehaald.

Naast de nood aan verduidelijking van een aantal bepalingen, ontbreken er ook een aantal basisbepalingen volgens de reguleringsinstantie. Zo wordt er niet vermeld of betaling via domiciliëring mogelijk is en hoe de exploitant in dit geval de klant zal informeren over de periodiciteit, het bedrag en de datum van de betaling .

Ook ontbreekt nog in het reglement hoe en waar de klant en de exploitant terecht kunnen met blijvende geschillen.

Met dit ontwerpbesluit worden tevens een aantal openbare dienstverplichtingen, zoals opgenomen in het drinkwaterdecreet, opgelegd aan de exploitanten. Zo wordt erin bepaald hoe het algemeen waterverkoopreglement bezorgd wordt aan elke abonnee. De reguleringsinstantie hoopt dat dit ontwerpbesluit de aanzet zal zijn tot het uitwerken van een aantal andere belangrijke openbare dienstverplichtingen, zoals het uitwerken van tariefstructuren en servicegaranties. Het lijkt aangewezen dat als het invoeren van nieuwe dienstverplichtingen impact heeft op de rechten en plichten van de exploitanten en hun 'klanten' het waterverkoopreglement aangevuld/aangepast wordt.

3.2 Artikelsgewijze bespreking

De reguleringsinstantie gaat in volgende artikelsgewijze bespreking alleen in op de bepalingen waar zij een verbetering mogelijk ziet en/of een aanvulling nodig acht.

Preambule

Het advies van de reguleringsinstantie bij het algemeen waterverkoopreglement is als expliciete opdracht voor de reguleringsinstantie opgenomen in artikel 12 § 2 van het drinkwaterdecreet. Het is daarom aangewezen in de preambule te verwijzen naar dit advies van de reguleringsinstantie, zoals ook verwezen wordt naar het advies van de SERV, de Mina-raad, de Inspectie van Financiën en de Raad van State.

Artikel 1

De reguleringsinstantie merkt op dat een nieuw begrip, namelijk 'binneninstallatie', ingevoerd wordt ter vervanging van het reeds in het drinkwaterdecreet gedefinieerde 'huishoudelijk leidingnet'. Het is niet duidelijk waarom het invoeren van dit nieuwe begrip noodzakelijk is. Er wordt dan ook voorgesteld om in plaats van 'binneninstallatie' de term 'huishoudelijk leidingnet' te handhaven in het algemeen waterverkoopreglement.

Artikel 2

De reguleringsinstantie stelt vast dat uit de bepalingen in §2 niet duidelijk blijkt wanneer de waterlevering en bijhorende verplichtingen ingaan in geval van verzuim ter goeder trouw van de aanvraag tot indienststelling. In dit artikel wordt alleen aangegeven wanneer de waterlevering en de bijbehorende verplichtingen ingaan in geval van aanvraag tot hernieuwde indienststelling en in geval van verzuim te kwader trouw van de aanvraag tot indienststelling. De reguleringsinstantie stelt voor om de woorden 'te kwader trouw' te schrappen.

In het Besluit van de Vlaamse regering van 13 december 2002 houdende reglementering inzake de kwaliteit en levering van water, bestemd voor menselijke consumptie, is in artikel 19 §1 opgenomen dat de aansluiting door de exploitant wordt gerealiseerd als de aanvrager zich akkoord heeft verklaard met de wijze van aanrekening van de kosten en met het verkoopsreglement. In geval van overname is het verstrekken van dit akkoord door de overnemende klant niet vastgelegd. De reguleringsinstantie acht het opportuun om het verstrekken van dit akkoord toe te voegen aan §3 van artikel 2 van het ontwerpbesluit.

Het ontwerpbesluit bepaalt dat een afkoppeling of verwijdering van aftakking op vraag van de klant of titularis gebeurt op kosten van de aanvrager. In geval de aftakking om reden van volksgezondheid, veiligheid of exploitatie wordt afgekoppeld of verwijderd is niet opgenomen wie de kosten hiervoor ten laste neemt. De reguleringsinstantie stelt voor in § 5 toe te voegen dat deze kosten niet ten laste zijn van de klant of titularis tenzij hij een aantoonbare fout heeft begaan waardoor afkoppeling of verwijdering van de aftakking om reden van volksgezondheid, veiligheid of exploitatie, noodzakelijk is .

Artikel 3

De reguleringsinstantie stelt vast dat er een verschillende benadering is voor het verhalen van onderzoekskosten in het geval van klachten over de kwaliteit van het geleverde water bestemd voor menselijke consumptie en in het geval van twijfels/klachten over de werking van het openbaar saneringsnetwerk.

Er wordt niet expliciet vermeld dat, in geval van twijfels (bij de klant) over de kwaliteit van het drinkwater de kosten voor het onderzoek niet aangerekend kunnen worden aan de klant als hij 'te goeder trouw was' en 'gegronde twijfels' had om aan te nemen dat de kwaliteit van het water onvoldoende was, naar analogie met de vermelding gemaakt in artikel 9 betreffende klachten omtrent de werking van het openbaar saneringsnetwerk

In tegendeel, er wordt hier gesteld dat indien de klant het wenst, hij het water op eigen kosten door de exploitant kan laten analyseren. De reguleringsinstantie stelt voor om het verhalen van de kosten in geval van twijfels over de kwaliteit van het geleverde water en de sanering op elkaar af te stemmen.

Verder lijkt het noodzakelijk dat er duidelijke afspraken vastgelegd worden tussen de exploitant en de controleambtenaar of toezichthoudende ambtenaar, in een afzonderlijke overeenkomst tussen beide, over de opvolging van dergelijke kwaliteitsklachten en de resultaten van het onderzoek.

De term "straatniveau" wordt gebruikt in §2, maar is niet gedefinieerd. De reguleringsinstantie stelt voor om een definitie toe te voegen of de term 'straatniveau' in deze paragraaf te wijzigen in het wel reeds gedefinieerde 'de watermeter' of 'de aftakking'.

Het feit dat de exploitant de toezichthoudende ambtenaar op de hoogte moet brengen bij de heraansluiting en het heropstarten, zoals opgenomen in §3 van dit artikel van het ontwerpbesluit, is een afspraak tussen de exploitant en de toezichthoudende ambtenaar. De verwijzing naar deze afspraak hoort in se niet thuis in het algemeen waterverkoopreglement betreffende rechten en plichten tussen de exploitant en de klant/titularis .Het lijkt ons aangewezen dat afspraken tussen de exploitant en de toezichthouder opgenomen worden in een afzonderlijk samenwerkingsprotocol tussen exploitant en toezichthouder. en gewoerd worden uit het waterverkoopreglement tussen exploitant en klant/titularis, ten einde dit niet onnodig te 'verzwaren'.

Artikel 6

In artikel 11 §4 van het ontwerpbesluit is expliciet opgenomen dat de huisaansluiting eigendom blijft van de exploitant. De reguleringsinstantie stelt vast dat deze bepaling voor de aftakking niet opgenomen is. Om de eenduidigheid te vrijwaren wordt voorgesteld in artikel 6 toe te voegen dat de aftakking eigendom blijft van de exploitant.

Artikel 9

De reguleringsinstantie stelt vast dat de inhoud van artikel 9 §3 inhoudelijk overeenstemt met deze van artikel 3 §2. De uitgangspositie voor de exploitant is evenwel verschillend. In §2 van artikel 9 wordt gesteld dat de exploitant verantwoordelijk is voor de schade die het gevolg is van de slechte werking van het openbaar saneringsnetwerk voor zover voldaan is aan een aantal voorwaarden. In artikel 3 §2 wordt er uitgegaan van het niet verantwoordelijk zijn van de exploitant. Hoewel er wezenlijk geen verschil is tussen beide paragrafen lijkt het toch aangewezen voor de verstaanbaarheid van de tekst om beide formuleringen op elkaar af te stemmen.

Artikel 10

Een afkoppeling, buitendienststelling of verwijdering van huisaansluiting op vraag van de klant gebeurt op kosten van de klant. In geval de huisaansluiting of de installatie voor individuele sanering om reden van volksgezondheid, veiligheid of de goede werking van het openbaar saneringsnetwerk wordt afgekoppeld of verwijderd is niet opgenomen wie de kosten hiervoor ten laste neemt.

De reguleringsinstantie stelt voor toe te voegen dat deze kosten niet ten laste zijn van de klant tenzij hij een aantoonbare fout heeft begaan waardoor afkoppeling, buitendienststelling of verwijdering van

de huisaansluiting om reden van volksgezondheid, veiligheid of de goede werking van het openbaar saneringsnetwerk, noodzakelijk is.

Artikel 13

Het ontwerpbesluit bepaalt in §1 dat de exploitant ervoor zorgt dat de klant geïnformeerd wordt als het verbruik is toegenomen met 50% en met minstens 100 m³ ten opzichte van de vorige verbruiksperiode. De reguleringsinstantie merkt op dat een verbruiksperiode kan variëren in duur. Dit kan tot gevolg hebben dat de klant, bijvoorbeeld bij een kortere verbruiksperiode, niet geïnformeerd wordt over een toch wezenlijke verhoging van het verbruik. Volgens de reguleringsinstantie wordt beter gesteld dat als het verbruik, herrekend op jaarbasis, toegenomen is met 50% en met minstens 100 m³, de klant geïnformeerd wordt.

Ook het kosteloos uitvoeren van een controleonderzoek, zoals opgenomen in §2 is afhankelijk van een meerverbruik van 50% en minstens 100 m³. Ook hier stelt de reguleringsinstantie voor een geproportioneerd meerverbruik per jaar te gebruiken als uitgangspunt.

De klant kan binnen 6 maanden na opgave van de meterstand, bij ontvangst van de jaarfactuur of eindfactuur contact opnemen met de exploitant wanneer hij een hoog waterverbruik vaststelt dat hij niet kan verklaren door gewijzigde afnamekarakteristieken. Vermits de gestelde termijn afhankelijk is van verschillende startmomenten is de einddatum voor contactname niet eenduidig vastgelegd. De reguleringsinstantie stelt voor om de zin te wijzigen in : *Als de klant een hoog verbruik van water, bestemd voor menselijke consumptie vaststelt, dat niet kan worden verklaard door gewijzigde afnamekarakteristieken, kan hij tot 6 maanden na de verzendingsdatum van de jaarfactuur of eindfactuur contact opnemen met de exploitant om een controleonderzoek uit te voeren.*

Er is in het ontwerpbesluit geen termijn opgenomen waarbinnen de exploitant het controleonderzoek zal uitvoeren. De reguleringsinstantie acht het opportuun dat een vaste redelijke termijn hiervoor opgenomen wordt in het algemeen of bijzonder waterverkoopreglement.

Artikel 17

De aanbetsaling wordt bepaald op basis van de voorafgaande afnamekarakteristieken van de klant. De reguleringsinstantie stelt voor om ook rekening te houden met prijsevoluties.

De reguleringsinstantie stelt voor om in 4° van het 3^e lid van §2 het woordje *gratis*, ter verduidelijking toe te voegen.

Naast de reeds opgesomde ten minste door de exploitant te vermelden gegevens stelt de reguleringsinstantie voor om ook volgende voor de klant belangrijke informatie toe te voegen :

17° *het leveringsadres*

18° *de naam van de klant*

19° *informatie over het aanvragen van controle bij een hoog waterverbruik dat niet kan verklaard worden door gewijzigde afnamekarakteristieken*

20° *de verzendingsdatum van de factuur* (vermits de uiterste betalingsdatum hiervan afhankelijk is)

Ook wordt voorgesteld de gegevens van het contactpunt zoals opgenomen in 16° als volgt te concretiseren : *16° de gegevens van het contactpunt (tel/fax, email en postadres) waar de klant terecht kan als hij vragen heeft over de factuur*

De uiterste betalingsdatum van de factuur mag niet vroeger vallen dan vijftien kalenderdagen na verzending. Dit maakt dat de verzendingdatum van de factuur duidelijk moet zijn. De reguleringsinstantie stelt daarom voor om de verzendingsdatum expliciet op te nemen op de factuur.

Het in gebreke stellen van de klant, door de exploitant in geval deze nog geen regeling heeft getroffen voor de betaling van een openstaande rekening is afhankelijk van de verzendingsdatum van de herinneringsbrief. De reguleringsinstantie is van mening dat de verzendingsdatum van de herinnering daarom toegevoegd moet worden aan de opsomming onder §5.

Het begrip 'erkende instelling voor schuldbemiddeling' is niet gedefinieerd. De reguleringsinstantie stelt voor om de reeds bestaande definiëring voor dit begrip opgenomen in het Besluit van de Vlaamse Regering van 13 maart 2009 betreffende de sociale openbare dienstverplichtingen in de

vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt, toe te voegen, nl. *erkende instelling voor schuldbemiddeling : instelling, erkend volgens het decreet van 24 juli 1996 houdende regeling tot erkenning van de instellingen voor schuldbemiddeling van de Vlaamse Gemeenschap.*

Artikel 18

De reguleringsinstantie merkt op dat het niet duidelijk is wat het verschil is tussen een verzoek tot rechtzetting van de klant en het niet akkoord van de klant met elementen van de factuur. Gelet op de verschillende termijn van afhandeling voorzien in het reglement acht de reguleringsinstantie het aangewezen het verschil tussen beide te definiëren.

Ook vindt de reguleringsinstantie dat in het algemeen of in het bijzonder waterverkoopreglement de redelijkheid van de termijn waarbinnen klachten afgehandeld worden concreter moet omschreven worden.

Artikel 19

De uiterste termijn waarbinnen de klant een verzoek tot minnelijke schikking kan indienen is verbonden aan de ontvangstdatum van de factuur. Dit terwijl de termijnen opgenomen voor de verzending van een herinnering en een ingebrekestelling door de exploitant verbonden zijn aan de verzendingsdatum van de factuur resp. de herinnering. De reguleringsinstantie stelt voor om de eerste zin van artikel 19 te wijzigen zoals hieronder aangegeven, zodat de termijn voor het aanvragen van een minnelijke schikking eveneens afhangt van de verzending van de jaarfactuur of eindfactuur.

De klant kan binnen zes maanden na de verzendingsdatum van de jaarfactuur of eindfactuur een verzoek tot minnelijke schikking indienen bij de exploitant in geval van een afwijkend verbruik.

De reguleringsinstantie is ook van mening dat in het algemeen waterverkoopreglement verduidelijk moet worden of de klant de factuur volledig of deels moet betalen indien hij een verzoek tot minnelijke schikking indient. De betalingstermijn voorzien in het algemeen waterverkoopreglement is immers korter dan deze waarbinnen een minnelijke schikking aangevraagd kan worden. Het lijkt aangewezen dat naar analogie met de bepaling opgenomen in artikel 18, in artikel 19 verduidelijkt wordt dat de klant gehouden blijft tot betaling van het deel van de factuur waarvoor de geen minnelijke schikking aangevraagd wordt.

Artikel 20

De reguleringsinstantie merkt op dat het expliciet vermelden van het niet verantwoordelijk kunnen gesteld worden van de titularis voor de nalatigheid van de klant met betrekking tot de overname of opzegging en betaling van de eindfactuur, vragen doet rijzen over het verantwoordelijk stellen van de titularis bij andere nalatigheden van de klant. Zo is het niet duidelijk of de titularis verantwoordelijk kan gesteld worden indien de klant een jaarfactuur niet betaalt. De reguleringsinstantie stelt voor aan artikel 17 een paragraaf toe te voegen :

§8 De titularis kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor de betaling van de factuur.

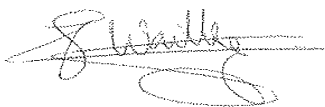
Artikel 21

Met betrekking tot de bepalingen opgenomen over te verstrekken informatie door de exploitant lijkt het de reguleringsinstantie aangewezen dat toegevoegd wordt dat de exploitant minstens op zijn website informatie over duurzaam watergebruik meedeelt alsook op eenvoudig verzoek.

Artikel 22

De reguleringsinstantie acht het opportuun een timing op te nemen voor het beschikbaar zijn van het informatiedocument dat bij het algemeen waterverkoopreglement zal worden gevoegd. Omdat in het ontwerpbesluit specifiek opgenomen is dat het algemeen waterverkoopreglement alleen samen met een bijbehorend informatiedocument verspreid wordt, bestaat immers het gevaar dat de verspreiding nog enige tijd op zich kan laten wachten.

Aalst, 3 mei 2010.



Ellen Wailly
Verantwoordelijke dienst reguleringsinstantie