

LAATTIJDIGE FACTURATIE

Aanbeveling niet naleven termijn opmaken factuur

OMSCHRIJVING

De heer V. H. vroeg op 14 oktober 2010 een rechtzetting van zijn verbruiksgegevens voor de periode van november 2009 tot oktober 2010 naar aanleiding van een initieel berekend verbruik dat door de leverancier aangerekend werd wegens het niet tijdig ontvangen van de werkelijke meetgegevens door de netbeheerder.

ELECTRABEL vroeg de correctie aan bij EANDIS maar het duurde echter tot augustus 2012 alvorens de verbruiksgegevens werden aangepast in de facturatie wegens het zogenaamd ontbreken van een afsluitingsbericht voor elektriciteit vanwege de netbeheerder.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL zei dat het niet eerder de correcte verbruiksgegevens kon factureren daar het van EANDIS geen afsluitingsbericht voor elektriciteit dat de correcte facturatie genereert had ontvangen. De netbeheerder hield echter vol dat hij wel het nodige had gedaan.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst was van mening dat er wel degelijk een mogelijkheid was elektriciteit en aardgas apart te factureren en dat de heer V.H., zeker wat betreft aardgas, veel vroeger zijn correcte factuur had kunnen ontvangen. Op basis van bovenstaande informatie was de Ombudsdienst van mening dat een financiële compensatie hier wel degelijk op zijn plaats was, meer bepaald het terugbetalen van het verbruik tussen het oorspronkelijk berekend verbruik en het werkelijk aangerekende verbruik en dit tegen de gemiddelde totaalprijzen.

Elektriciteit:

‘Oorspronkelijk berekend verbruik dagtarief (periode 3 november 2009 – 2 oktober 2011): 1719 kWh.

Oorspronkelijk berekend verbruik nachttarief (periode 3 november 2009 – 2 oktober 2011): 1488 kWh.

Werkelijk aangerekend verbruik dagtarief (periode 8 september 2009 – 17 september 2011): 2421 kWh.

Werkelijk aangerekend verbruik nachttarief (periode 8 september 2009 – 17 september 2011): 2630 kWh.

Te crediteren verbruik dagtarief: 702 kWh.

Te crediteren verbruik nachttarief: 1142 kWh.

Aardgas:

Oorspronkelijk berekend verbruik (periode 3 november 2009 – 2 oktober 2011): 32215 kWh.

Werkelijk aangerekend verbruik (periode 8 september 2009 – 17 september 2011): 40711 kWh.

Te crediteren aardgasverbruik: 8496 kWh.’

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL gaf een negatief gevolg aan de aanbeveling. Het is van mening dat de heer V. H. uiteindelijk het correcte verbruik aangerekend kreeg en betaald heeft, zodat een compensatie niet op zijn plaats is.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

Gelet op de laattijdige facturatie was een financiële compensatie van de leverancier op zijn plaats maar de Ombudsdienst stelt wel vast dat er daaromtrent in de federale en gewestelijke regelgeving geen specifieke wettelijke of reglementaire bepalingen voorzien zijn.