

# FACTURATIEPROBLEMEN

Laattijdige factuur

## OMSCHRIJVING

Mevrouw D. ontvangt op 30/01/2014 een regularisatiefactuur voor een bedrag van 427,80 euro voor de verbruiksperiode gaande van 17/12/2008 tot 01/09/2009. Zij betwist deze factuur.

## STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

De afrekeningsfactuur van 13/08/2009 en de slotfactuur van 12/09/2009 werden geannuleerd naar aanleiding van spontane rechtzettingen die op 17/09/2009 van de distributienetbeheerder (DNB) werden ontvangen. Nadat ze de twee creditnota's had ontvangen, werd de klant uiteindelijk helemaal niet meer gefactureerd. Op 30/01/2014 werd een factuur opgesteld voor een bedrag van 427,80 euro. Deze factuur vermeldt een verbruik van 1.922 kWh, ofwel van meterstand 15 tot meterstand 1.937 (door het meterbedrijf geschatte eindmeterstand).

## AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst heeft rekening gehouden met de volgende overwegingen:

- 1) gelet op het feit dat de distributienetbeheerder ORES bevestigt dat er geen rechtzetting van de meterstand of van de verbruiksgegevens op 17/09/2009 noch op 30/01/2014 werd doorgevoerd;
- 2) de niet-inachtneming door ELECTRABEL van het consumentenakkoord (V.1.5) dat bepaalt dat een facturatiefout niet meer gecorrigeerd kan worden in een termijn van meer dan twaalf maanden vanaf de uiterste betaaldatum, behalve wanneer deze correctie te wijten is aan derde partijen. In dit laatste geval is een rechtzettingstermijn van toepassing, zoals gedefinieerd in de van toepassing zijnde reglementering;
- 3) gelet op het feit dat het technisch reglement voorziet dat een distributienetgebruiker de meetgegevens kan betwisten binnen een periode van twee jaar na de meteropname (artikel 219 van het besluit van de Waalse Regering van 3 maart 2011 tot goedkeuring van het technisch reglement voor het beheer van de elektriciteitsdistributienetten in het Waalse Gewest en de toegang daartoe);
- 4) gelet op het feit dat mevrouw D. de meetgegevens dus niet meer binnen de twee jaar kon betwisten, aangezien de termijn was verstreken.

De Ombudsdienst heeft dus aanbevolen om de factuur van 30/01/2014 voor een bedrag van 427,80 euro integraal te annuleren.

## ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ELECTRABEL heeft geen gunstig gevolg gegeven aan de aanbeveling. ELECTRABEL bevestigt immers dat hij op 17/09/2009 een rechtzettingsbericht heeft ontvangen van de DNB, wat tot gevolg heeft gehad dat de afrekeningsfactuur van 13/08/2009 en de slotfactuur van 12/09/2009 werden geannuleerd. ELECTRABEL voegt eraan toe dat er oorspronkelijk geen enkele factuur werd opgesteld, aangezien het rechtzettingsbericht van de DNB destijds onvolledig was, en dat de factuur van 30/01/2014 dus werd opgesteld naar aanleiding van een nieuw rechtzettingsbericht van de DNB, waarin een ongewijzigd verbruik werd vermeld voor de periode gaande van 17/12/2008 tot 01/09/2009. ELECTRABEL bevestigt dus de factuur van 30/01/2014.

## COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

ELECTRABEL heeft de aanbeveling dus niet gevolgd. Het antwoord van ELECTRABEL bevat echter geen nieuwe elementen die het standpunt van de Ombudsdienst kunnen wijzigen. Bijgevolg behoudt de Ombudsdienst de aanbeveling op basis van de ontvangen informatie vanwege de DNB die de afwezigheid van verbeterde meterstanden of –verbruiken op 17/09/2009 en 30/01/2014 heeft bevestigd.