Vlaams Parlement

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 258
van **ROB BEENDERS**
datum: 24 januari 2018

---

aan **JOKE SCHAUVLIEGE**
VLAAMS MINISTER VAN OMGEVING, NATUUR EN LANDBOUW

De Watergroep - Raming-facturen

De Watergroep stuurt klanten een afrekening op basis van een verbruik dat af te lezen is op de watermeter. De abonnee dient deze meterstanden door te geven op vraag van De Watergroep via een oproepingskaart.

Indien de abonnee niet reageert op de oproep van De Watergroep om de meterstanden door te geven, beslist De Watergroep om een pro-formafactuur te sturen met een geschat waterverbruik dat vermeld wordt onder de aflezing 'RAMING' op de details van de factuur. Indien de klant reageert op deze 'RAMING-factuur' en de juiste stand doorgeeft, wordt de factuur aangepast.

1. Hoeveel facturen met aflezing 'RAMING' werden verstuurd door De Watergroep in 2015, 2016 en 2017?

2. Op basis van welke wetgeving of afsprakenkader wordt een 'RAMING-factuur' opgesteld? Vanaf wanneer wordt er een RAMING-factuur verstuurd?

3. Hoeveel reacties heeft De Watergroep gekregen op verstuurde RAMING-facturen en hoeveel RAMING-facturen werden omgezet in juiste facturen in 2015, 2016 en 2017?

4. Op basis van welke criteria/berekeningen bepaalt De Watergroep hoeveel m^3 de RAMING-factuur bedraagt? Is dat steeds dezelfde hoeveelheid m^3?

5. Indien de klant zijn RAMING-factuur betaalt zonder klacht, op welke manier wordt het te veel gefactureerde waterverbruik rechtgetrokken volgens de reële meterstand?

JOKE SCHAUVLIEGE
VLAAMS MINISTER VAN OMGEVING, NATUUR EN LANDBOUW

ANTWOORD
op vraag nr. 258 van 24 januari 2018
van **ROB BEENDERS**

---

1. De Watergroep heeft geen exact aantal opgemaakte facturen op basis van geschatte meterstanden. In het facturatiesysteem is er geen link tussen de factuur en de wijze waarop de index werd bekomen.

2. De wettelijke basis voor de opmaak van een 'raming-factuur' is artikel 14, §1, van het Algemeen Waterverkoopreglement.
   De toegepaste procedure voor de opmaak van een 'raming-factuur' is als volgt:
   - de klant ontvangt een uitnodiging voor het doorgeven van een meterstand (toegekende termijn: 14 werkdagen);
   - indien géén meterstand ontvangen werd, wordt een herinneringsbrief verstuurd waarbij opnieuw 14 werkdagen de tijd wordt gegeven voor het doorgeven van de meterstand;
   - indien nog steeds geen meterstand ontvangen na deze periode, wordt een geraamde factuur verzonden.

3. Ongeveer 30% van deze facturen resulteert in een verbeterend stuk (factuur of creditnota) op basis van effectieve meterstanden die naar aanleiding van deze raming worden doorgegeven. De andere worden automatisch rechtgezet op de eerstvolgende afrekeningsfactuur wanneer hiervoor een effectieve meterstand wordt opgegeven.

4. De raming wordt bepaald op basis van de voorgaande afnamekarakteristieken indien deze gekend zijn (artikel 13 van het Algemeen Waterverkoopreglement), zo niet wordt het verwachte jaarverbruik dat beschikbaar is, op het contract toegepast. Dit geraamd verbruik kan bijgevolg verschillen per contract.

5. Zodra De Watergroep over een effectieve meterstand beschikt, wordt op basis hiervan een nieuwe factuur gemaakt. Indien de meterstand lager is dan de voorgaande raming, wordt het eventueel te veel aangerekende bedrag automatisch in de afrekening rechtgezet.