

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 611
van **SAM VAN ROOY**
datum: 30 april 2020

aan **ZUHAL DEMIR**

VLAAMS MINISTER VAN JUSTITIE EN HANDHAVING, OMGEVING, ENERGIE EN TOERISME

Plaatsing digitale meter - Weigeringen

Wanneer netgebruikers de plaatsing van een digitale meter weigeren wordt er aanvankelijk geprobeerd om de gebruiker toch te overtuigen de plaatsing toe te staan. Daartoe is sinds november 2019 bij Fluvius een 'overtuigingscel' opgestart. Medewerkers van Fluvius bellen in dat geval naar de netgebruiker om te luisteren, te informeren en om hem van het nut van de digitale meter te overtuigen.

Tijdens de vergadering van de Commissie voor Leefmilieu, Natuur, Ruimtelijke Ordening en Energie van woensdag 29 april 2020 stelde de minister dat op deze manier een succesratio van overtuiging van 77 procent gehaald wordt. In dezelfde commissievergadering stelde de minister ook na te zullen vragen "wie de mensen zijn die alsnog weigeren en waarom." Bij een blijvende weigering voorziet de wet dat het mogelijk is een gebruiker van het net af te sluiten. Een grondige analyse van de beweegredenen van personen die de installatie weigeren, dient zich dan ook aan.

1. Heeft de minister ondertussen navraag gedaan naar de beweegredenen van de mensen die weigeren? Zo ja, wat zijn deze? Graag een procentuele indeling naar gelang de beweegreden en een specifieke onderverdeling naar gelang de gebruiker overtuigd werd of niet. Zo niet, waarom niet?
2. Bereikt de overtuigingscel van Fluvius alle weigeraars voor een gesprek? Indien niet, hoeveel mensen worden niet bereikt?
3. Zijn er ondertussen in de praktijk reeds mensen van het net afgesloten omdat ze de installatie van een digitale meter blijven weigeren? Zo ja, wat is de reactie van de minister daarop?
4. Indien het huidige percentage weigeraars na contact met de overtuigingscel van Fluvius aanhoudt, hoeveel personen zouden dan afgesloten kunnen worden van het net (gespreid over de hele uitrolperiode van de digitale meter)?

ANTWOORD

op vraag nr. 611 van 30 april 2020

van **SAM VAN ROOY**

1. Fluvius heeft in november 2019 een overtuigingscel opgestart. Deze cel contacteert klanten die weigerachtig staan ten aanzien van de digitale meter. Ongeveer 60% van de gecontacteerde mensen weigert de digitale meter omdat ze onvoldoende informatie hebben. De meesten onder hen denken onterecht dat ze geen recht meer hebben op het principe van de terugdraaiende teller van zodra een digitale meter is geïnstalleerd. 12% weigert om principiële redenen. 13% wil geen digitale meter omwille van straling. 5% wil de slimme meter uit het proefproject behouden. Tenslotte weigert 10% de digitale meter omwille van tegenstrijdige berichten in de media bijvoorbeeld met betrekking tot het al dan niet kunnen weigeren van de digitale meter.
2. Om te vermijden dat klanten de digitale meter weigeren, heeft Fluvius diverse acties opgestart binnen hun klantenkanalen om de klanten correct en tijdig te informeren (postbus digitalemeter@fluvius.be, whatsapp-kanaal, FAQ op onze website, ...). Sinds de start van de overtuigingscel worden de meeste nieuwe weigeraars systematisch gecontacteerd. Indien de klant niet bereikbaar is, wordt sowieso een bericht achtergelaten op het antwoordapparaat en wordt er ook een brief gestuurd naar de desbetreffende klant.
3. Er werd nog niemand afgesloten van het net omdat hij een digitale meter weigert. Tot nog toe werden slechts 12 dossiers overhandigd aan de juridische dienst van Fluvius voor verdere opvolging (ingebrekestelling en verzoening bij de vrederechter).
4. Fluvius gaat ervan uit dat de meeste klanten toelating zullen geven om een digitale meter te plaatsen na het doorlopen van het volledige traject (overtuigingscel, ingebrekestelling en verzoening bij de vrederechter). Afsluiten blijft immers uitzonderlijk, en is enkel mogelijk in de gevallen voorzien in het energiedecreet. Het sociaal rapport van de VREG rapporteert jaarlijks het aantal afsluitingen en de specifieke reden daarvoor: veiligheid, fraude, leegstand, weigering van toegang, wanbetaling....