

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 733

van **STEFAAN SINTOBIN**

datum: 26 april 2022

aan **ZUHAL DEMIR**

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

Fluvius - Klachten foutieve meterstand

Jaarlijks komen er bij distributienetbeheerder Fluvius klachten binnen over foutieve meterstanden op de factuur. Het is de voornaamste categorie klachten die Fluvius ontvangt. Uit schriftelijke vraag nr. 491 van 11 februari 2022 van Koen Van Den Heuvel blijkt dat er sinds 2018 17.818 dergelijke klachten zijn doorgegeven.

1. Hoeveel van deze klachten werden uiteindelijk via niet-juridische weg opgelost? Wat waren de meest voorkomende oplossingen?
2. Hoeveel van deze klachten hadden betrekking op de meterstanden van een gebouw dat niet in gebruik was of niet bewoond werd?
3. Hoeveel klachten met betrekking tot foutieve meterstanden op de factuur werden niet meer ten gronde behandeld omdat de rechtzettingstermijn verstreken was?
4. Het aantal klachten varieert jaarlijks, maar nam in 2021 zeer sterk toe.

Hoe verklaart de minister deze stijging?

5. Ziet de minister verbeteringen mogelijk in de procedure die gehanteerd wordt door Fluvius bij het behandelen van klachten met betrekking tot foutieve meterstanden op de factuur?



**Vlaams
Parlement**

ANTWOORD

op vraag nr. 733 van 26 april 2022

van **STEFAN SINTOBIN**

1. 75% van de klachten blijken na grondige analyse onterecht. In dit geval bezorgt Fluvius de klant meer duiding rond de schatting die gebeurde of hoe de verbruiken geïnterpreteerd moeten worden. De overige 25% van de klachten worden rechtgezet en opgelost. Dossiers die via gerechtelijke procedure escaleren, zijn eerder uitzonderlijk.
2. Fluvius heeft geen weet of een gebouw al dan niet in gebruik is. De cijfers zijn gebaseerd op alle toegangspunten, al dan niet actief. Dit is dus geen parameter binnen de klachtbehandeling.
3. De rechtzettingstermijnen zijn vastgelegd in artikel 4.3.36 van het technisch reglement. Deze werden ruim voorzien, namelijk:
 - Voor allocatiepunten met een jaarlijkse opnameperiode bedraagt de rechtzettingstermijn 4 jaar (oftewel 2 maal een periodieke meteropnameperiode).
 - Voor allocatiepunten met een maandelijkse opnameperiode bedraagt de rechtzettingstermijn 2 jaar (oftewel 24 volledig opgenomen maanden).
 - Voor continu gemeten allocatiepunten bedraagt de rechtzettingstermijn ook 2 jaar (oftewel 24 volledig opgenomen maanden).

Indien er sprake is van een foutieve registratie door de netbeheerder in het toegangsregister in het nadeel van de netgebruiker, dan kan de rechtzettingstermijn zelfs tot 5 jaar bedragen, te rekenen vanaf het moment dat de foutieve registratie werd vastgesteld. Dankzij deze ruim voorziene rechtzettingstermijnen, kunnen praktisch alle (terechte) klachten gemeld worden binnen de voorziene rechtzettingstermijnen.

4. Er liggen een aantal mogelijke verklaringen aan de basis van het aantal klachten in 2021:
 - Oprichting Fluvius Antwerpen op 1 januari 2021: Hierbij werden de meterstanden van meer dan 1 miljoen toegangspunten geschat.
 - Het arrest van het Grondwettelijk Hof waarbij klanten met een digitale meter niet meer konden genieten van het terugdraaipincipe. Voor deze klanten werden de meterstanden op 1 april uitgelezen en doorgestuurd naar de betrokken energieleveranciers tot ongenoegen van de klanten.
 - Impact faillissement van de Vlaamse Energieleverancier en Watz. Hierbij heeft Fluvius de rol van noodleverancier opgenomen.
 - De stijgende energieprijzen doen klanten twifelen over hun meterstanden en de werking van hun meter. Deze klachten zijn meestal onterecht maar klanten worden meer bewust van hun energieverbruik.
 - De versnelde uitrol van de digitale meter waarbij we telkens een meterwissel toepassen (= meteropname).
 - De nasleep van coronamaatregelen waarbij er geen fysieke meteropnames plaatsvonden. Dit resulteerde in een stijging van geschatte meterstanden.
5. Algemeen ben ik van oordeel dat de huidige klachtenbehandeling vlot verloopt. De verdere uitrol van de digitale meter zal een bijkomende positieve impact hebben op

het aantal klachten met betrekking tot de meterstanden. Meterstanden kunnen vanop afstand worden uitgelezen waardoor er minder schattingen zullen gebeuren.