

SAMENVATTING FEITEN

De verzoeker heeft in mei 2009 via de website van de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) een aanvraag ingediend voor groenestroomcertificaten. Hij heeft een ontvangstbevestiging gekregen.

Hij ging ervan uit dat hij daarna van de VREG, zoals aangekondigd en volgens de gebruikelijke procedure, een bevestiging zou krijgen met een paswoord en een login. Omdat hij begin juli 2009 van de VREG nog geen reactie heeft gekregen, doet hij hierover schriftelijk navraag bij de VREG, maar zijn vragen blijven onbeantwoord.

Omdat de verzoeker vreest dat hij de 450 euro voor zijn eerste groenestroomcertificaat niet gaat krijgen, stuurt hij uiteindelijk op 12 oktober 2009 aan de klachtenbehandelaar een aangetekende brief. De verzoeker heeft eind november 2009 ook hierop nog geen antwoord ontvangen, hoewel de procedure voorschrijft dat hij binnen 10 dagen een ontvangstbevestiging en uiterlijk na 45 dagen een inhoudelijk antwoord krijgt.

SAMENVATTING KLACHT

-Geen antwoord op mijn mails en op mijn aangetekende brief aan de klachtenbehandelaar voor de VREG.
-Ook nog geen toekenning door de VREG van de groenestroomcertificaten.

SAMENVATTING ONDERZOEK

De VREG erkent dat er geen antwoord gegeven werd op de mails en de aangetekende brief van de verzoeker voor toekenning van een paswoord en login om groenestroomcertificaten te krijgen.

Met zo'n paswoord en login kan de eigenaar van een installatie van zonnepanelen de meterstanden zelf inbrengen in de certificatendatabank van de VREG. Normaal wordt het paswoord en een login automatisch gegenereerd en naar de aanvrager verstuurd.

Bij de verzoeker is dat bericht blijkbaar niet toegekomen. In dat geval wordt de aanvraagprocedure geblokkeerd en blijven de groenestroomcertificaten uit, zonder dat de verzoeker van de VREG een reden of oplossing verneemt voor het probleem. Zolang de verzoeker zijn meterstanden niet kan inbrengen, kan de aanvrager geen uitbetaling krijgen van de groenestroomcertificaten.

De VREG bezorgt uiteindelijk in januari 2010 een antwoord. De VREG werd in 2009 geconfronteerd met een globale en snel toegenomen achterstand, met op een bepaald moment onder meer 6.000 onbeantwoorde mails in de mailbox van de VREG. Daardoor bleven de mails en de aangetekende brief van de verzoeker lange tijd onbeantwoord. De achterstand had te maken met een explosieve stijging van de aanvragen van groenestroomcertificaten.

De VREG heeft er nadien alles aan gedaan om de achterstand zo snel mogelijk weg te werken, onder meer door de aanwerving van extra medewerkers, meer automatisering en samenwerking met het contactnummer 1700 van de Vlaamse overheid. Daardoor verbeterde de bereikbaarheid van de medewerkers.

De VREG laat vervolgens ook weten dat de klacht van de verzoeker opgelost is. Door problemen van technische aard werden de mails aan de verzoeker geblokkeerd. De VREG heeft in december 2009 op de aanvraag van de verzoeker van mei 2009 een nieuw bericht gestuurd met een nieuw paswoord en login.

De verzoeker laat weten dat hij het nieuwe bericht van de VREG heeft ontvangen en dat de aanvraag succesvol werd afgerond. De netbeheerder heeft zo'n zes weken na de goedkeuring van de certificaten, de groenestroomcertificaten heeft uitbetaald.

KWALIFICATIE EN NORMENGegronde en voldoende hersteldRedelijke behandeltermijn (13)

De behandeling van het dossier duurde te lang (van 27 mei tot 8 december 2009).

Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid (11) De verzoeker kreeg geen paswoord en login.

Deugdelijke correspondentie (8) Geen reactie op e-mails.

Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (12) Geen antwoord op de aangetekende brief van de verzoeker aan de klachtenbehandelaar.

VOORSTEL TOT BEMIDDELING / AANBEVELING

-Vragen van burgers, en zeker een aangetekende brief, beantwoorden met concrete en aangepaste informatie.

-Zorgen voor een structurele oplossing van automatiseringsproblemen en de onderbezetting van de dienst en voor een tijdige en resultaatgerichte interne klachtenbehandeling.