

## **Incassoprocedure kleinverbruik natuurlijke personen bij betalingsachterstanden**

In de [Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas](#) is een incassoprocedure opgenomen waaraan energiebedrijven zich moeten houden. AgroEnergy hanteert deze procedure ook voor haar kleinverbruikers. De procedure is als volgt:

- AgroEnergy moet bij een betalingsachterstand op korte termijn een betalingsherinnering sturen, en u hierbij wijzen op de mogelijkheid van schuldhulpverlening. Maakt u gebruik van schuldhulpverlening? Dan zal AgroEnergy niet over gaan tot beëindiging van de leveringsovereenkomst.
- AgroEnergy moet in het incassotraject haar best doen om in persoonlijk contact met u te treden om de ernst van de zaak te bespreken, en u wijzen op de mogelijkheden om tot een oplossing te komen.
- Leiden de bovenstaande inspanningen niet tot betaling of tot een adequate oplossing voor de schuld? Dan worden de gegevens, al dan niet met uw schriftelijke toestemming, doorgegeven aan een instelling voor schuldhulpverlening voor een mogelijk aanbod van die instelling.
- Leidt geen van voorgaande punten tot betaling? Dan wordt overgegaan tot afsluiting van de betreffende aansluiting(en).

Naast deze procedure zijn er specifiek voor kleinverbruik aansluitingen een aantal bepalingen:

### **Afsluiten en her-aansluiten tijdens wintermaanden**

Er is een afsluitverbod voor de winterperiode opgenomen van 1 oktober tot 1 april. Onder voorbehoud dat u een bewijs overlegt, dat u om schuldbemiddeling heeft verzocht of om toepassing van de WSNP heeft gevraagd. Het afsluitverbod geldt tot het moment dat op het verzoek negatief is beslist, of wanneer er een schuldsanering tot stand komt, gedurende de looptijd van deze regeling.

### **Kwetsbare kleinverbruikers/debiteur**

Wanneer u of uw huisgenoot tot de groep kwetsbare behoort, dan kunt u een verklaring overleggen van een arts (niet de behandelend arts). Deze verklaring houdt in dat afsluiting ernstige gezondheidsrisico's tot gevolg zal hebben. Bij een dergelijke verklaring geldt een afsluitverbod c.q. her-aansluitverplichting. Deze uitzondering geldt het hele jaar.

### **Rechten en plichten van een kleinverbruiker**

Bij een bedreigende afsluitsituatie i.v.m. wanbetaling kunt u een verzoek tot toepassing van de WSNP indienen en tegelijk om een voorlopige voorziening vragen.

Wanneer de rechtbank de voorlopige voorziening verleent, mag gedurende 6 maanden niet worden afgesloten of de leveringsovereenkomsten worden opgezegd of ontbonden. Wanneer u bent toegelaten tot de WSNP kan AgroEnergy een overeenkomst tot leveren van gas, water, elektriciteit of verwarming niet opschorten of ontbinden vanwege een schuld die betrekking heeft op de periode voorafgaand aan de WSNP. Opschorting en ontbinding vanwege een tijdens de WSNP ontstane schuld is wel mogelijk.