

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

20 janvier 2011

PROPOSITION DE LOI

**modifiant la législation en ce qui concerne
les compétences du Service de médiation
pour l'énergie et l'instauration d'un modèle
de facture pour la fourniture d'électricité
et de gaz aux utilisateurs finals**

(déposée par
Mmes Liesbeth Van der Auwera
et Nathalie Muylle
et M. Jef Van den Bergh)

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

20 januari 2011

WETSVOORSTEL

**tot wijziging van de wetgeving
wat de bevoegdheden van de Ombudsdienst
voor Energie en het invoeren van
een standaardfactuur voor de levering van
elektriciteit en gas aan eindafnemers betreft**

(ingediend door
de dames Liesbeth Van der Auwera
en Nathalie Muylle
en de heer Jef Van den Bergh)

RÉSUMÉ

Les auteurs veulent instaurer un modèle de facture clair pour la fourniture d'électricité et de gaz, qui mentionne les coordonnées du service de médiation.

Cette proposition vise également à élargir les compétences du service de médiation par le biais d'un système de remboursement et d'indemnisation.

SAMENVATTING

De indieners beogen een overzichtelijke standaardfactuur voor elektriciteit en gas die de contactgegevens van de ombudsdienst vermeldt.

Zij breiden ook de bevoegdheden van de ombudsdienst uit via een systeem van terugbetaling en vergoeding.

N-VA : Nieuw-Vlaamse Alliantie PS : Parti Socialiste MR : Mouvement Réformateur CD&V : Christen-Democratisch en Vlaams sp.a : socialistische partij anders Ecolo-Groen! : Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen Open Vld : Open Vlaamse liberalen en democraten VB : Vlaams Belang cdH : centre démocrate Humaniste LDD : Lijst Dedecker PP : Parti Populaire	
<i>Abréviations dans la numérotation des publications:</i> DOC 53 0000/000: Document parlementaire de la 53^{ème} législature, suivi du n° de base et du n° consécutif QRVA: Questions et Réponses écrites CRIV: Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte) CRABV: Compte Rendu Analytique (couverture bleue) CRIV: Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon) PLEN: Séance plénière COM: Réunion de commission MOT: Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties:</i> DOC 53 0000/000: Parlementair document van de 53^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer QRVA: Schriftelijke Vragen en Antwoorden CRIV: Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft) CRABV: Beknopt Verslag (blauwe kaft) CRIV: Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft) PLEN: Plenum COM: Commissievergadering MOT: Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)
<i>Publications officielles éditées par la Chambre des représentants</i> Commandes: Place de la Nation 2 1008 Bruxelles Tél. : 02/ 549 81 60 Fax : 02/549 82 74 www.laChambre.be e-mail : publications@laChambre.be	<i>Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers</i> Bestellingen: Natieplein 2 1008 Brussel Tel. : 02/ 549 81 60 Fax : 02/549 82 74 www.deKamer.be e-mail : publicaties@deKamer.be

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

Les factures énergétiques sont, pour les consommateurs comme pour les entreprises, souvent confuses et difficiles à comprendre, notamment en raison des diverses taxes et cotisations. Il est, pour l'utilisateur final, souvent impossible de vérifier si la facturation est exacte ou si les avances ont été correctement imputées. Il ne peut pas non plus se faire une idée de l'évolution de sa consommation d'énergie.

Depuis la libéralisation des marchés de l'énergie, les questions et réclamations des consommateurs concernant leurs factures énergétiques se multiplient, ainsi que l'attestent par exemple les nombreuses questions que reçoit le centre d'informations Hermès du Service public fédéral Économie, et les nombreuses plaintes déposées auprès de la Direction générale Contrôle et Médiation (ci-après appelée DGCM) du SPF en 2007.

Cette année, le Service de médiation pour l'énergie a reçu pratiquement 4 000 plaintes. La majorité d'entre elles portent sur la facturation. Dans de nombreux cas, il s'agit de factures contestées après un déménagement. Des difficultés surviennent régulièrement lors du relevé des compteurs et de la communication de celui-ci. Il arrive souvent qu'à la suite d'un problème intervenu lors de la transmission des données, les clients se voient encore adresser une facture de clôture afférente à une maison qu'ils n'habitent plus. Beaucoup de consommateurs se plaignent également d'un manque de transparence. Ils ne s'y retrouvent plus dans la chaîne complexe des différents fournisseurs et gestionnaires de réseau qui s'est développée depuis la libéralisation. Les formules tarifaires et les conditions appliquées par les fournisseurs ne sont pas non plus toujours claires.

En 2009, la DGCM du SPF Économie a enregistré 2 735 nouvelles plaintes, ce qui représente toujours plus de 20 % du nombre total de plaintes enregistrées. On constate certes une diminution par rapport aux années précédentes, mais celle-ci s'explique par la création d'un service de médiation au niveau du régulateur pour la Région wallonne. La majorité des réclamations concernent la facturation. Les consommateurs jugent souvent les factures imprécises ou se plaignent d'une augmentation de leur montant. Nombre d'entre eux contestent leurs factures parce qu'ils soupçonnent une erreur, ou parce que les données qui y sont reprises sont incompréhensibles et ne semblent pas *a priori* correspondre à la réalité. Outre ce manque de transparence, les consommateurs déplorent les facturations tardives ou établies sur la base d'estimations irréalistes. Il arrive

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Energiefacturen zijn zowel voor consumenten als ondernemingen vaak onoverzichtelijk en moeilijk te begrijpen, mede door de diverse heffingen en bijdragen. Het is voor de eindafnemer vaak onmogelijk om na te gaan of de aanrekening wel correct geschiedt of de voorschotten correct verrekend werden en hoe zijn energiegebruik geëvolueerd is.

Sinds de liberalisering van de energiemarkten hebben de consumenten heel wat klachten en vragen over hun energiefactuur. Dit blijkt uit de talrijke vragen die bijvoorbeeld het informatiecentrum Hermes van de Federale Overheidsdienst Economie ontvangt en de vele klachten die bij de Algemene Directie Controle en Bemiddeling (hierna "ADCB" genoemd) van de FOD en de Ombudsdienst voor Energie worden ingediend.

De Ombudsdienst voor Energie heeft dit jaar bijna 4 000 klachten ontvangen. De meeste klachten gaan over de facturatie. In veel gevallen gaat het om betwiste facturen na een verhuizing. Bij het opnemen en doorgeven van de meterstand blijkt er regelmatig iets mis te lopen. Klanten krijgen dikwijls nog een slotfactuur van een huis waarin ze niet meer wonen, omdat er iets is fout gelopen bij het doorgeven van gegevens. Heel wat verbruikers klagen ook over een gebrek aan transparantie. Ze raken niet wijs uit de ingewikkelde ketting van meerdere leveranciers en netbeheerders sinds de liberalisering. Ook de tariefformules en de voorwaarden die leveranciers hanteren zijn niet altijd duidelijk.

De ADCB van de FOD Economie heeft in 2009 2 735 nieuwe klachten genoteerd, dat is nog steeds meer dan 20 % van het totale aantal geregistreerde klachten. Er is een daling waar te nemen ten opzichte van vorige jaren maar deze afname wordt verklaard door de oprichting van een ombudsdienst op het niveau van de regulator voor het Waals Gewest. De meeste klachten gaan over de facturering. De consumenten vinden de facturen dikwijls niet duidelijk genoeg of ze lijken hen hoger te zijn dan in het verleden. Vele consumenten betwisten hun facturen op grond van veronderstelde vergissingen of omdat ze onbegrijpelijke gegevens bevatten die niet *a priori* overeenstemmen met de reële situatie. Naast dit gebrek aan transparantie betreuren de consumenten laattijdige factureringen of factureringen op basis van onrealistische schattingen. Er worden soms

encore quelquefois que des indemnités soient réclamées à tort du chef de rupture anticipée du contrat, sous prétexte que les clients seraient passés à la concurrence avant la fin du contrat.

Nous entendons instaurer un modèle de facture détaillée pour l'électricité et le gaz. Cette facture doit être lisible et compréhensible. Elle doit aussi indiquer clairement quels paramètres ont été appliqués pour le calcul du prix, et donner des informations claires sur les avances payées. La facture normalisée doit également mentionner les coordonnées du Service de médiation pour l'énergie.

L'introduction d'un modèle type de facture facilitera le fonctionnement du Service de médiation et permettra ainsi à ce service d'exercer réellement sa fonction de médiation au lieu de devoir fournir des informations sur des factures peu claires. L'obligation de faire mention de la procédure de plainte devant le Service de médiation facilitera également l'accès des consommateurs finaux au Service, ce qui est surtout dans l'intérêt des consommateurs moins assertifs ou socialement défavorisés.

Le Service de médiation pour l'énergie est compétent pour la répartition des demandes et plaintes concernant le fonctionnement du marché d'électricité et du gaz et pour le traitement de tout différend entre un client final et une société d'électricité et de gaz. Les missions du service de médiation pour l'énergie fixées à l'article 27 de la loi relative à l'électricité sont les suivantes:

- évaluer et examiner toutes les questions et plaintes de clients finals;
- s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable entre le client final et la société d'électricité;
- formuler une recommandation par rapport à l'entreprise d'électricité au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé.

Une recommandation n'a toutefois pas de caractère contraignant, l'entreprise d'électricité pouvant dès lors purement et simplement ignorer la recommandation. Si le plaignant souhaite malgré tout obtenir gain de cause, il ne lui reste qu'à saisir le tribunal.

La Commission européenne a déjà réprimandé la Belgique à ce sujet. La Directive 2003/54/CE, qui fait partie du "deuxième paquet" précise que les clients doivent bénéficier "de procédures transparentes, simples et peu onéreuses pour traiter leurs plaintes. Ces procédures permettent un règlement équitable et rapide des litiges, assorti, lorsque cela se justifie, d'un

nog onterecht vergoedingen geëist voor het voortijdig verbreken van het contract, onder het voorwendsel dat de klanten voor het verstrijken van het contract naar de concurrentie zouden zijn overgestapt.

Wij beogen de invoering van een gedetailleerde standaardfactuur voor elektriciteit en gas. De standaardfactuur moet goed leesbaar en verstaanbaar zijn. Ze moet ook duidelijk aangeven welke parameters gebruikt zijn bij de bepaling van de prijs en overzichtelijke informatie verschaffen over de betaalde voorschotten. De standaardfactuur vermeldt eveneens de contactgegevens van de Ombudsdienst voor Energie.

Het invoeren van een standaardfactuur zal de werking van de Ombudsdienst voor Energie vergemakkelijken zodat deze dienst ook echt zijn bemiddelende functie kan uitoefenen in plaats van informatie over onduidelijke facturen te moeten geven. Door het verplicht vermelden van de klachtenprocedure inzake de Ombudsdienst zal de dienst ook makkelijker toegankelijk zijn voor de eindafnemers, wat vooral in het belang van minder mondige of sociaal zwakke consumenten is.

De Ombudsdienst voor Energie is bevoegd is voor de verdeling van vragen en klachten betreffende het functioneren van de elektriciteits- en aardgasmarkt en de behandeling van geschillen tussen de eindafnemers en de elektriciteits- en aardgasbedrijven. De opdrachten van de Ombudsdienst voor Energie bepaald in artikel 27 van de elektriciteitswet, zijn:

- het beoordelen en onderzoeken van klachten van eindafnemers;
- bemiddelen tussen de eindafnemer en het elektriciteitsbedrijf om een minnelijke schikking te vergemakkelijken;
- formuleren van aanbevelingen aan het elektriciteitsbedrijf indien geen minnelijke schikking kan worden bereikt.

Een aanbeveling is echter niet bindend, het elektriciteitsbedrijf kan de aanbeveling dan ook zomaar naast zich neerleggen. Als de klager toch nog zijn gelijk wil halen, rest hem enkel nog naar de rechtbank te stappen.

De Europese Commissie heeft België hiervoor al op de vingers getikt. De Richtlijn 2003/54/EG die onderdeel uitmaakte van het zogenaamde "tweede pakket" bepaalt dat afnemers "transparante, eenvoudige en goedkope procedures ter beschikking krijgen voor het afhandelen van hun klachten. Door middel van dergelijke procedures moeten geschillen billijk en snel kunnen worden

système de remboursement et/ou de compensation.” La Commission considère que l’existence du service fédéral de médiation pour l’énergie ne constitue pas une transposition suffisante, dès lors que ce service ne peut imposer de remboursement ou de compensation.

La directive 2009/72/CE (qui fait partie du troisième paquet énergie et qui abroge la directive 2003/54/CE) rétablit la procédure de règlement extrajudiciaire de litiges. Cette directive précise à nouveau que les consommateurs doivent bénéficier de procédures transparentes, simples et peu onéreuses pour traiter leurs plaintes. Ces procédures de règlement extrajudiciaire des litiges doivent permettre un règlement équitable et rapide des litiges, de préférence dans un délai de trois mois, assorti, lorsque cela se justifie, d’un système de remboursement et/ou de compensation.

Nous étendons les compétences du Service de médiation pour l’énergie au règlement de litiges entre les clients et les entreprises d’électricité par le biais d’un système de remboursement ou de compensation. Lorsqu’une entreprise d’électricité décide de ne pas donner suite à une recommandation du Service de médiation, ce dernier peut, en l’absence de motivation adéquate de la part de l’entreprise d’électricité, adresser une injonction à l’entreprise d’électricité, assortie, au besoin, d’un remboursement ou d’une compensation.

Afin de ne pas multiplier inutilement les instances chargées du règlement de litiges, il s’indique que cette mission soit confiée au Service de médiation pour l’énergie.

beslecht, zo nodig via een systeem van terugbetaling of vergoeding.” De Commissie beschouwt het bestaan van de federale Ombudsdienst voor Energie niet als een toereikende omzetting, omdat deze dienst geen vergoeding of terugbetaling kan opleggen.

Ook in richtlijn 2009/72/EG (onderdeel van het derde energiepakket en die richtlijn 2003/54/EG opheft) komt de buitengerechtelijk geschillenbeslechtsprocedure terug. Deze richtlijn bepaalt opnieuw dat de consumenten transparante, eenvoudige en goedkope procedures ter beschikking moeten hebben voor het afhandelen van hun klachten. Door middel van dergelijke buitengerechtelijke geschillenbeslechting moeten geschillen billijk en snel, en bij voorkeur binnen drie maanden, kunnen worden beslecht, zo nodig via een systeem van terugbetaling of vergoeding.

Wij breiden de bevoegdheden van de Ombudsdienst voor Energie uit om geschillen tussen afnemers en elektriciteitsbedrijven te beslechten via een systeem van terugbetaling of vergoeding. Wanneer een elektriciteitsbedrijf beslist om niet in te gaan op een aanbeveling van de Ombudsdienst, kan deze laatste, bij gebrek aan adequate motivering door het elektriciteitsbedrijf, een injunctie richten tot het elektriciteitsbedrijf, indien nodig vergezeld van een terugbetaling of een vergoeding.

Teneinde de geschillenbeslechtsinstanties nietodeloos te vermenigvuldigen, is het aangewezen deze taak aan de Ombudsdienst voor Energie toe te vertrouwen.

Liesbeth VAN DER AUWERA (CD&V)
Nathalie MUYLLE (CD&V)
Jef VAN DEN BERGH (CD&V)

PROPOSITION DE LOI

Article 1^{er}

La présente loi règle une matière visée à l'article 78 de la Constitution.

Art. 2

Dans la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations, il est inséré un article 15/10/1 rédigé comme suit:

“Art. 15/10/1. § 1^{er}. L'entreprise de fourniture fournit gratuitement au client final une facture détaillée normalisée. Le Roi fixe les mentions de cette facture après avoir recueilli l'avis de la commission visée à l'article 15/14.

§ 2. La facture normalisée doit être intelligible, lisible et uniforme. Elle doit également être suffisamment claire quant aux paramètres du prix facturé par l'entreprise de fourniture et comporter des informations claires sur les avances payées.

La facture normalisée mentionne les coordonnées du service de médiation pour l'énergie visé à l'article 15/16*bis* et fournit des explications claires sur la procédure que le client final doit suivre pour introduire un dossier auprès de ce service de médiation.”

Art. 3

Dans la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité, il est inséré un article 20/1 rédigé comme suit:

“Art. 20/1. § 1^{er}. Le fournisseur fournit gratuitement au client final une facture détaillée normalisée. Le Roi fixe les mentions de cette facture après avoir recueilli l'avis de la commission visée à l'article 23.

§ 2. La facture normalisée est intelligible, lisible et uniforme. Elle est également suffisamment claire quant aux paramètres du prix facturé par l'entreprise de fourniture et comporte des informations claires sur les avances payées.

WETSVOORSTEL

Artikel 1

Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 78 van de Grondwet.

Art. 2

In de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen wordt een artikel 15/10/1 ingevoegd, luidende:

“Art. 15/10/1. § 1. De leveringsondernemingen verstrekken de eindafnemers gratis een gedetailleerde standaardfactuur. De Koning bepaalt de vermeldingen van deze factuur na advies van de commissie bedoeld in artikel 15/14.

§ 2. De standaardfactuur is verstaanbaar, goed leesbaar en gelijkvormig. Ze is eveneens voldoende transparant inzake de parameters van de prijs die door de leveringsondernemingen wordt gefactureerd en verschaft duidelijke informatie over de betaalde voorschotten.

De standaardfactuur vermeldt de contactgegevens van de ombudsdienst voor energie bedoeld in artikel 15/16*bis* evenals een bevattelijke uitleg over de wijze waarop de eindafnemer een dossier bij deze ombudsdienst kan indienen.”

Art. 3

In de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt wordt een artikel 20/1 ingevoegd, luidende:

“Artikel 20/1. § 1. De leveranciers verstrekken de eindafnemers gratis een gedetailleerde standaardfactuur. De Koning bepaalt de vermeldingen van deze factuur na advies van de commissie bedoeld in artikel 23.

§ 2. De standaardfactuur is verstaanbaar, goed leesbaar en gelijkvormig. Ze is voldoende transparant inzake de parameters van de prijs die door de leveranciers wordt gefactureerd en verschaft duidelijke informatie over de betaalde voorschotten.

La facture normalisée mentionne les coordonnées du service de médiation pour l'énergie visé à l'article 27 et fournit des explications claires sur la procédure que le client final doit suivre pour introduire un dossier auprès de ce service de médiation.”

Art. 4

Dans l'article 27 de la même loi, modifié en dernier lieu par la loi du 30 décembre 2009, le § 1^{er}, alinéa 2, 3°, est complété par ce qui suit:

“En l'absence de motivation adéquate, le service de médiation pour l'énergie adresse une injonction à l'entreprise d'électricité, assortie, lorsque cela se justifie, d'un remboursement ou d'une compensation.”

25 novembre 2010

De standaardfactuur vermeldt de contactgegevens van de ombudsdienst voor energie bedoeld in artikel 27 evenals een bevattelijke uitleg over de wijze waarop de eindafnemer een dossier bij deze ombudsdienst kan indienen.”

Art. 4

In artikel 27 van dezelfde wet, laatstelijk gewijzigd bij de wet van 30 december 2009, wordt in paragraaf 1, tweede lid, de bepaling onder 3° aangevuld met de volgende zin:

“Bij gebrek aan adequate motivering richt de ombudsdienst voor energie een injunctie tot het elektriciteitsbedrijf, vergezeld indien verantwoord van een terugbetaling of vergoeding.”

25 november 2010

Liesbeth VAN DER AUWERA (CD&V)
Nathalie MUYLLE (CD&V)
Jef VAN DEN BERGH (CD&V)