

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

SESSION EXTRAORDINAIRE 2010

1^{er} octobre 2010

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

**visant à renforcer la protection
des consommateurs dans le marché libéralisé
de l'électricité et du gaz**

(déposée par Mme Karine Lalieux et consorts)

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

BUITENGEWONE ZITTING 2010

1 oktober 2010

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**over een betere consumentenbescherming
op de geliberaliseerde elektriciteits- en
gasmarkt**

(ingediend door mevrouw Karine Lalieux c.s.)

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie	
PS	:	Parti Socialiste	
MR	:	Mouvement Réformateur	
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams	
Ecolo-Groen!	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen	
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten	
sp.a	:	socialistische partij anders	
VB	:	Vlaams Belang	
cdH	:	centre démocrate Humaniste	
LDD	:	Lijst Dedecker	
PP	:	Parti Populaire	

Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkortingen bij de nummering van de publicaties:	
DOC 53 0000/000:	Document parlementaire de la 53 ^{ème} législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	DOC 53 0000/000:	Parlementair document van de 53 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA:	Questions et Réponses écrites	QRVA:	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)	CRIV:	Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)
CRABV:	Compte Rendu Analytique (couverture bleue)	CRABV:	Beknopt Verslag (blauwe kaft)
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)	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:	Séance plénière	PLEN:	Plenum
COM:	Réunion de commission	COM:	Commissievergadering
MOT:	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT:	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants		Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers	
Commandes:		Bestellingen:	
Place de la Nation 2		Natieplein 2	
1008 Bruxelles		1008 Brussel	
Tél. : 02/ 549 81 60		Tel. : 02/ 549 81 60	
Fax : 02/549 82 74		Fax : 02/549 82 74	
www.laChambre.be		www.deKamer.be	
e-mail : publications@laChambre.be		e-mail : publicaties@deKamer.be	

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

La présente proposition de résolution reprend le texte de la proposition de résolution DOC 52 2451/001.

1. Problèmes structurels engendrés par la libéralisation

1-1. Bilan mitigé pour les consommateurs

La libéralisation des secteurs de l'électricité et du gaz a confronté les consommateurs belges et européens à une multiplication des acteurs impliqués dans la fourniture de ces énergies. Le citoyen a désormais la possibilité de choisir son fournisseur en fonction de ses tarifs et de la qualité des services qu'il propose.

Cette mise en concurrence des services de fourniture d'énergie allait, pensait-on initialement, créer des gains d'efficacité qui seraient, *in fine*, redirigés vers les consommateurs afin de leur offrir le meilleur service au meilleur prix. Cependant, force est de constater qu'une dizaine d'années après le lancement, sous l'impulsion de la Commission européenne, du processus de libéralisation, le bilan demeure plus que mitigé pour les consommateurs.

Les difficultés rencontrées par les consommateurs sont multifactorielles et dépassent, pour partie, la question de la qualité des services prestés par les fournisseurs. Il est, en effet, évident que le niveau trop élevé des prix que nous connaissons dans notre pays est lié, notamment, à des problèmes de concurrence et d'entrée de nouveaux investisseurs au niveau de la production d'électricité ou à des questions de diversité et de sécurisation des sources d'approvisionnement en gaz.

Il faut ajouter que, ces dernières années, le contexte international a été propice à des variations très importantes du prix des énergies. La raréfaction des ressources pétrolières, la hausse de la demande d'énergie liée aux besoins croissants des pays émergents, la spéculation débridée, l'instabilité politique et sécuritaire dans les pays exportateurs d'énergie fossile sont autant d'éléments qui ont entraîné, en 2007 et 2008, des hausses de prix particulièrement pénibles pour les consommateurs.

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Dit voorstel van resolutie neemt de tekst over van voorstel voor resolutie DOC 52 2451/001.

1. Structurele, door de liberalisering veroorzaakte knelpunten

1-1. Geen onverdeeld succes voor de consumenten

De liberalisering van de elektriciteits- en de gassector heeft de Belgische en Europese consumenten geconfronteerd met een wildgroei aan spelers die bij de levering van die energievormen betrokken zijn. Voortaan kan de burger zijn leverancier kiezen volgens diens tarieven en de kwaliteit van diens dienstverlening.

Oorspronkelijk werd gedacht dat die openstelling van de dienstverlening inzake energielevering meer efficiëntie zou opleveren, die uiteindelijk naar de consumenten zou terugvloeien om hun de beste dienstverlening tegen de voordeligste prijs aan te bieden. Men kan evenwel niet om de vaststelling heen dat een tiental jaar nadat onder impuls van de Europese Commissie die liberalisering op gang werd gebracht, ze voor de consument nog steeds allesbehalve een succesverhaal blijkt.

De consumenten hebben te kampen met multifactoriële moeilijkheden die ten dele het vraagstuk van de kwaliteit van door de leveranciers verstrekte diensten overstijgen. Het ligt immers voor de hand dat de te hoge prijzen in ons land met name verband houden met moeilijkheden op het stuk van mededinging, nieuwe investeerders in elektriciteitsproductie, alsmede diversiteits- en beveiligingsaangelegenheden wat de gasbevoorradingsbronnen betreft.

Bovendien heeft de internationale context de jongste jaren heel forse schommelingen van de energieprijzen in de hand gewerkt. De stilaan opdrogende oliebronnen, de groeiende energievraag die hand in hand gaat met de stijgende behoeften van de groeilanden, de ongebreidelde speculatie alsmede de instabiele politieke toestand en veiligheidssituatie in de landen die fossiele brandstoffen uitvoeren, zijn even zoveel factoren die in 2007 en 2008 tot voor de consumenten bijzonder pijnlijke prijsstijgingen hebben geleid.

1-2. Actions entreprises par le gouvernement sous la législature 52

Afin de gérer les écueils structurels du marché libéralisé, notamment dans le domaine de la production d'électricité, le gouvernement a encouragé un certain nombre de réformes:

1. des démarches ont été entreprises afin de renforcer la part de la capacité nucléaire détenue par l'entreprise SPE-Luminus dans les centrales nucléaires belges;

2. un troisième producteur d'électricité (E.ON) a été introduit sur le marché belge en 2009 lors d'un "swap" entre Electrabel et E.ON, pour une capacité de production de 1 700 MW;

3. suite à la fusion entre Suez et Gaz de France et aux exigences de la Commission européenne en vue de préserver la concurrence, la part de Suez dans Distrigaz a été vendue à l'entreprise italienne ENI;

4. la part de GDF dans SPE a également été cédée, mi-2009, à l'entreprise britannique Centrica. Tous ces éléments ont permis de diminuer significativement la part de l'opérateur historique, sans pour autant atteindre une situation optimale;

5. le Parlement a adopté la loi du 10 septembre 2009 afin d'assurer l'indépendance du gestionnaire de réseaux de transport de gaz¹;

6. sous l'impulsion du ministre du Climat et de l'Énergie, les compétences de la Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz ont été renforcées, le régulateur fédéral disposant désormais de pouvoirs de police judiciaire.

2. Problématique de la protection du consommateur

2-1. Concernant le prix et de la qualité du service

2-1-1. Problèmes constatés

On le voit, un grand nombre d'efforts sont faits pour s'attaquer aux problèmes du marché libéralisé, dans le segment de la production d'électricité. Ils sont

¹ Loi du 10 septembre 2009 portant modification de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations, publiée au *Moniteur belge* du 8 décembre 2009, Doc chambre 52 2022/005.

1-2. Door de regering ondernomen stappen tijdens de 52ste zittingsperiode

Om met de structurele struikelblokken op de geliberaliseerde markt om te gaan, meer bepaald inzake elektriciteitsproductie, heeft de regering een aantal hervormingen aangemoedigd:

1. er werden stappen ondernomen om het aandeel van de nucleaire capaciteit van de onderneming SPE-Luminus in de Belgische kerncentrales te vergroten;

2. een derde elektriciteitsproducent (E.ON) is in 2009 tot de Belgische markt toegetreden ter gelegenheid van een swap tussen Electrabel en E.ON, en dit voor een productiecapaciteit van 1 700 MW;

3. als gevolg van de fusie tussen Suez en Gaz de France en de eisen van de Europese Commissie met het oog op het in stand houden van de concurrentie heeft Suez zijn participatie in Distrigas verkocht aan het Italiaanse bedrijf ENI;

4. ook GDF heeft zijn participatie in SPE half 2009 overgedragen aan de Britse onderneming Centrica. Al die elementen hebben het mogelijk gemaakt het aandeel van de historische operator aanzienlijk te verminderen, zonder evenwel tot een optimale situatie te komen;

5. het Parlement heeft de wet van 10 september 2009¹ aangenomen om de onafhankelijkheid van de beheerder van de gasvervoersnetten te verzekeren¹;

6. onder impuls van de minister van Klimaat en Energie werden de bevoegdheden van de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas opgevoerd, waarbij de federale regulator voortaan over bevoegdheden van gerechtelijke politie beschikt.

2. Vraagstuk van de bescherming van de consument

2-1. Wat de prijs en de kwaliteit van de dienstverlening betreft

2-1-1. Vastgestelde problemen

Er zijn, zoals blijkt, veel inspanningen geleverd om de problemen van de geliberaliseerde markt in het segment van de elektriciteitsproductie aan te pakken. Die inspan-

¹ Wet van 10 september 2009 tot wijziging van de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen (*Belgisch Staatsblad* van 8 december 2009; DOC 52 2022/005).

nécessaires pour faire baisser les prix mais ne règlent bien évidemment pas la question de la protection des consommateurs dans sa globalité.

Au-delà du facteur “prix”, on constate que les services offerts par les fournisseurs, leur communication et leur disponibilité auprès de leurs clients demeurent source de nombreuses plaintes auprès, d’une part, de la Direction générale Contrôle et Médiation du SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie et, d’autre part, des associations de consommateurs.

Dans une enquête² publiée en septembre 2009, l’association Test-achats analyse le niveau de satisfaction des consommateurs à l’égard de leur fournisseur de gaz ou d’électricité: “[...] notre enquête montre que les fournisseurs d’énergie ne suscitent pas l’enthousiasme, notamment au niveau des prix pratiqués et du service consenti. Ces résultats confirment d’ailleurs largement les plaintes qui parviennent régulièrement à notre Centre de Contact [...]”. Globalement, l’enquête d’opinion nous apprend que seulement 40 à 42 % des personnes interrogées se déclarent véritablement satisfaites de leur fournisseur d’électricité et de gaz. Seuls 36 % jugent positivement la qualité des services prestés, et ils sont 10 % à l’estimer “très mauvaise”.

Le sondage démontre que les doléances des répondants se portent principalement sur les callcenters, les points de vente et la gestion des problèmes par le fournisseur.

Du point de vue de la fiabilité des fournisseurs d’électricité, on constate également que des marges de progression de la qualité demeurent inexploitées: “près de 1 consommateur belge sur 5 a connu un problème dans les 12 derniers mois, principalement à propos de la facturation (29 %), du paiement (27 %) et d’un défaut d’information (16 %). Les problèmes techniques ne représentent que 11 % des problèmes. Même chez le plus fiable des fournisseurs, 1 consommateur sur 8 a eu un problème les 12 derniers mois!”. Ajoutons que l’association souligne qu’une majorité des consommateurs est très mécontente de la manière dont les problèmes, quand ils se posaient, ont été résolus: 55 % se déclarent “très mécontents” pour l’électricité, et ce chiffre atteint même 60,7 % pour le gaz!

² L’enquête a été menée entre octobre et novembre 2008 auprès d’un échantillon de 1 144 personnes, représentatif de la population entre 25 et 74 ans. Voir *Test-Achats* n° 534, septembre 2009, p. 21-25.

ningen zijn nodig om de prijzen te doen dalen, maar regelen uiteraard niet het vraagstuk van de bescherming van de consument in haar geheel.

Niet alleen de factor “prijs” maar ook de door de leveranciers geboden diensten, hun communicatie en hun beschikbaarheid voor de klanten leveren kennelijk nog altijd talrijke klachten op, enerzijds bij de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie, en anderzijds bij de consumentenverenigingen.

Test-Aankoop heeft in een in september 2009 gepubliceerde enquête² de tevredenheidsgraad van de consumenten ten opzichte van hun gas- en elektriciteitsleverancier geanalyseerd: “onze enquête toont aan dat de energieleveranciers niet echt aanzetten tot enthousiasme, en dat geldt vooral op het vlak van de prijzen en de service. Deze resultaten bevestigen trouwens in ruime mate de klachten die met de regelmaat van een klok in ons Contact Center binnenlopen”. Algemeen blijkt uit de opiniepeiling dat maar 40 à 42 % van de ondervraagden echt tevreden zijn over hun gas- en elektriciteitsleverancier. Slechts 36 % heeft een positief beeld van de kwaliteit van de service en 10 % is er helemaal niet over te spreken.

Uit de peiling blijkt dat de klachten van de respondenten vooral betrekking hebben op de callcenters, de verkooppunten en de afhandeling van problemen door de leverancier.

Met betrekking tot de betrouwbaarheid van de elektriciteitsleveranciers wordt tevens vastgesteld dat men kansen laat liggen om de kwaliteit te verbeteren: “Bijna een Belg op vijf kreeg de afgelopen 12 maanden af te rekenen met problemen, in hoofdzaak in verband met facturatie (29 %), betalingen (27 %) en gebrekkige informatie (16 %). Technische problemen komen dan minder voor (11 %). Zelfs bij de betrouwbaarste leverancier had een consument op acht de laatste 12 maanden een probleem!”. Bovendien beklemtoont Test-Aankoop dat de meerderheid van de consumenten helemaal niet te spreken is over de manier waarop de problemen die zich voordeden, werden opgelost: voor elektriciteit geeft 55 % aan “(zeer) ontevreden” te zijn; voor gas is dat zelfs 60,7 %.

² De enquête vond plaats van oktober tot november 2008 bij een staal van de bevolking bestaande uit 1 144 personen tussen 25 en 74 jaar. Zie *Test Aankoop* nr. 534, september 2009, blz. 21-25.

2-1-2. Actions entreprises par le gouvernement sous la législature 52

Bien conscient de l'insatisfaction ressentie par un grand nombre de consommateurs, le gouvernement fédéral a renforcé le code de bonne conduite appelé "Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz", qui est un accord signé entre les producteurs, les fournisseurs et le gouvernement. Les dispositions de cet accord sont considérées comme des usages honnêtes au sens des articles 93 et 94 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur. Les parties signataires s'engagent à les respecter de manière stricte.

Le ministre du Climat et de l'Énergie a également lancé, début 2010, le service de médiation fédéral de l'Énergie. La mise en place de ce service est essentielle pour traiter correctement les plaintes des citoyens en matière d'énergie, mais aussi pour améliorer la protection et les droits des consommateurs dans ce secteur. Cependant, les plaintes auprès du Service de Médiation ne seront recevables qu'en "second recours", lorsque le plaignant aura déjà entrepris des démarches auprès de l'entreprise d'électricité ou de gaz. Le service de médiation ne peut en aucun cas être considéré comme un service "après-vente". Les fournisseurs doivent donc toujours être en capacité de gérer les plaintes de leurs clients.

2-2. Concernant l'usage abusif de la domiciliation bancaire

2-2-1. Problème constaté

Bien que toutes les actions entreprises par le gouvernement fédéral soient parfaitement pertinentes, un "incident" récent sur le territoire de la région bruxelloise nous a démontré que des mesures complémentaires en faveur des consommateurs sont toujours nécessaires.

Entre juin 2008 et janvier 2009, les indices récoltés par Sibelga, le gestionnaire du réseau de distribution bruxellois auprès des consommateurs, n'ont pu être communiqués aux fournisseurs en raison de problèmes informatiques. Sibelga a dès lors proposé à tous les fournisseurs de communiquer les indices au moyen de fiches conçues spécialement à cet effet, mais cette procédure spéciale obligeait les fournisseurs à traiter les données manuellement.

2-1-2. Acties van de regering tijdens de 52ste legislatuur

Aangezien de federale regering er zich terdege van bewust is dat veel consumenten niet tevreden zijn, heeft zij de gedragscode "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt" aangescherpt. Dit akkoord werd ondertekend door de producenten, de leveranciers en de regering. De bepalingen ervan worden beschouwd als "eerlijke handelspraktijken" in de zin van de artikelen 93 en 94 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument. De ondertekenende partijen hebben zich ertoe verbonden die bepalingen strikt in acht te nemen.

De minister van Klimaat en Energie heeft begin 2010 tevens de federale Ombudsdienst voor energie ingesteld. De oprichting van die dienst is niet alleen van essentieel belang om de klachten van de burger over energie correct te behandelen, maar ook om de consument op dat vlak beter te beschermen en zijn rechten beter te vrijwaren. De klachten die bij de Ombudsdienst worden ingediend, zijn evenwel slechts "in tweede aanleg" ontvankelijk; vooraleer de klager bij die dienst mag aankloppen, moet hij zich dus eerst tot de elektriciteits- of de gasleverancier richten. De Ombudsdienst mag derhalve in geen geval als een klantenservicedienst worden beschouwd. Dit betekent dat de leveranciers steeds bij machte moeten zijn de klachten van hun klanten in behandeling te nemen.

2-2. Misbruik van de bankdomiciliëring

2-2-1. Vastgesteld probleem

Hoewel alle door de federale regering ondernomen acties volkomen relevant zijn, blijkt uit een recent incident op het Brussels grondgebied dat bijkomende maatregelen ter bescherming van de consument nog steeds vereist zijn.

Van juni 2008 tot januari 2009 was Sibelga, de Brussels distributienetbeheerder, door problemen met de informatica niet bij machte de bij de klanten opgenomen meterstanden door te geven aan de leveranciers. Daarop heeft Sibelga voorgesteld de meterstanden aan alle betrokken leveranciers door te geven door middel van speciaal daartoe aangemaakte steekkaarten. Ingevolge deze bijzondere procedure moesten de leveranciers de gegevens dan wel manueel verwerken.

Compte tenu du nombre important de clients dont dispose Electrabel (près de 90 % de parts de marché à Bruxelles), l'entreprise a décliné la proposition du GRD au profit d'une méthode d'estimation. Cette méthode est, par définition, imparfaite et a montré ses limites, avec pour conséquence qu'un grand nombre de consommateurs bruxellois ont reçu, fin 2009-début 2010, des factures annuelles de régularisation portant sur des montants particulièrement élevés allant, dans certains cas, jusqu'à 2 700 euros.

La réglementation en matière de transfert de données entre les gestionnaires de réseau de distribution et les fournisseurs relève de la compétence des Régions. Il n'est donc pas question, ici, de s'étendre sur cet aspect de la problématique. Par contre, ces dysfonctionnements ont mis en lumière les risques que la domiciliation bancaire peut engendrer dans la gestion du budget des ménages et ont souligné, une fois encore, les difficultés que rencontrent certains citoyens lorsqu'ils ont besoin d'entrer en contact avec leur fournisseur.

2-2-2. Proposition pour résoudre ce problème

Afin de répondre aux lacunes mises en évidence par les événements susmentionnés, les auteurs de la présente proposition de résolution entendent renforcer les actions du gouvernement dans le domaine de la protection des consommateurs d'énergie.

Une concertation doit être menée avec les fournisseurs, afin de modifier le code de bonne conduite "Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz", dans le but d'exclure les factures annuelles de régularisation du mécanisme de la domiciliation bancaire. Le montant de la facture annuelle est, par essence, difficilement évaluable pour le consommateur et l'obligation pour les fournisseurs de respecter un délai de 15 jours entre l'envoi de la facture et le prélèvement sur le compte bancaire du client ne semble pas suffisamment respectée. Au regard de ces éléments, et en considération des risques qu'un retrait important et "inattendu" d'argent peut avoir sur la stabilité du budget des ménages les plus précarisés, il apparaît opportun de ne plus permettre la domiciliation bancaire en ce qui concerne la facture annuelle de régularisation.

2-3. Concernant la difficulté des consommateurs d'entrer en contact avec leur fournisseur

Les auteurs désirent également apporter une solution partielle aux difficultés que rencontrent les consommateurs pour entrer en contact direct avec leur fournisseur, lorsqu'ils rencontrent des problèmes. Nous l'avons analysé précédemment, une large majorité des clients se déclarent mécontents de la façon dont les fournisseurs

Electrabel, dat in Brussel een marktaandeel van 90 % bezit en op dat grondgebied dus een uitgebreid klantenbestand heeft, heeft het voorstel van de distributienetbeheerder afgewezen en er de voorkeur aan gegeven het verbruik te ramen. Aangezien deze handelswijze per definitie niet perfect is en haar beperkingen heeft aangetoond, heeft een groot aantal Brusselse consumenten eind 2009 — begin 2010 een bijzonder hoge jaarlijkse eindrekening in de brievenbus gekregen — in sommige gevallen loopt de regularisatie op tot 2 700 euro.

De reglementering van de gegevensoverdracht tussen de distributienetbeheerders en de leveranciers is een bevoegdheid van de Gewesten. Er is dus geen sprake van hier in te gaan op dat aspect van de problematiek. Die disfuncties hebben echter de risico's voor het voetlicht gebracht die de bankdomiciliëring met zich kan brengen voor het beheer van het gezinsbudget, en ze hebben nogmaals de aandacht gevestigd op de moeilijkheden waarmee sommige burgers te kampen hebben als ze in contact moeten komen met hun leverancier.

2-2-2. Voorstel tot wegwerking van dat knelpunt

Om de door de recente gebeurtenissen aan de oppervlakte gebrachte tekortkomingen weg te werken, pleiten de indieners van dit voorstel van resolutie voor een krachtiger optreden van de regering op het vlak van de bescherming van de energieconsumenten.

Er moet met de leveranciers worden overlegd om de gedragscode "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt" te wijzigen teneinde de jaarlijkse eindafrekeningen uit te sluiten van het bankdomiciliëeringsmechanisme. Het is voor de consument per definitie moeilijk om het bedrag van de jaarlijkse factuur in te schatten en het ziet ernaar uit dat de leveranciers de verplichting om na de verzending van de factuur 14 dagen te wachten alvorens het geld van de bankrekening af te nemen, onvoldoende in acht nemen. Rekening houdend daarmee en met de risico's van het "onverwacht" debiteren van een groot bedrag voor de stabiliteit van het budget van de meest kansarme gezinnen, lijkt het opportuun niet langer toe te staan dat voor de jaarlijkse eindafrekening gebruik wordt gemaakt van de bankdomiciliëring.

2-3. De consumenten ondervinden moeilijkheden om in contact te komen met hun leverancier

De indieners wensen tevens een gedeeltelijke oplossing aan te reiken voor de moeilijkheden waarmee de consumenten te kampen hebben om rechtstreeks met hun leverancier in contact te komen als ze problemen hebben. Wij hebben vroeger al vastgesteld dat een ruime meerderheid van de klanten ontevreden is over de

gèrent leurs plaintes. Les callcenters, censés assurer le lien avec les clients, demeurent souvent injoignables dans un délai raisonnable ou incapables d'apporter des réponses adéquates et personnalisées.

Les possibilités offertes par Internet pour entrer en contact avec le fournisseur ne doivent pas non plus être surestimées. Au-delà de la bien réelle "fracture numérique", qui handicape bon nombre de nos concitoyens, il faut aussi comprendre et accepter que certains consommateurs, singulièrement parmi nos aînés, ne voient aucune utilité à l'emploi d'Internet. Pour de nombreux concitoyens, le contact humain revêt une grande importance et reste une nécessité pour pouvoir expliquer les problèmes techniques ou de compréhension qu'ils rencontrent.

Afin de rencontrer cette réalité, et de répondre aux nombreuses protestations des consommateurs concernant la gestion de leurs plaintes auprès de leur fournisseur, il est nécessaire d'imposer aux fournisseurs une présence physique sur le terrain, en offrant des "guichets" ouverts aux réclamations des consommateurs. Au-delà de la gestion des plaintes, ces points de contact avec les clients seront également destinés à offrir toute l'information nécessaire en ce qui concerne la bonne compréhension des factures, les montants des provisions mensuels, les tarifs pratiqués et leurs éventuelles fluctuations.

Il s'agira de faire de cette présence sur le terrain un réel vecteur d'informations pour les consommateurs, afin de leur fournir les outils nécessaires à la gestion pertinente de leur budget et de leur consommation d'énergie.

Les auteurs de la présente proposition de résolution entendent donc imposer à chaque fournisseur l'ouverture, au minimum, d'un bureau de gestion des plaintes et d'information par province, et en Région bruxelloise s'il y possède des parts de marché. Le ministre compétent pour l'Énergie négociera les modalités exactes, et le niveau de densité, de cette présence physique des fournisseurs sur le terrain, en fonction des critères qu'il jugera pertinents.

Karine LALIEUX (PS)
Philippe BLANCHART (PS)
Colette BURGEON (PS)
Olivier HENRY (PS)

manier waarop hun leveranciers hun klachten behandelen. De callcenters, die geacht worden te zorgen voor de relaties met de klant, zijn vaak onbereikbaar binnen een redelijke tijdspanne of zijn niet bij machte aangepaste en geïndividualiseerde oplossingen voor te stellen.

De mogelijkheden die het internet biedt om met de leverancier in contact te komen, mogen evenmin worden overschat. Naast de zeer reële "digitale kloof" die voor tal van onze medeburgers een barrière is, moet men ook begrijpen en aanvaarden dat sommige, voornamelijk oudere consumenten, het nut van het internetgebruik niet zien. Voor tal van onze medeburgers is menselijk contact van groot belang en blijft het een noodzaak om de technische problemen of de bevattingsmoeilijkheden waarmee ze te kampen hebben uiteen te kunnen zetten.

Om met die realiteit rekening te houden en om in te spelen op de talrijke protesten van consumenten over het beheer van hun klachten bij hun leverancier, moeten de leveranciers ertoe worden verplicht aanwezig te zijn in het veld via "loketten" waar de consumenten met hun reclames terecht kunnen. Die contactpunten met de klanten zullen niet alleen over de klachtenbehandeling gaan, maar ook alle nuttige inlichtingen kunnen verstrekken om de facturen, de maandelijkse bedragen van de voorschotten, de gehanteerde tarieven en de eventuele schommelingen daarvan goed te kunnen begrijpen.

Het is zaak van die aanwezigheid in het veld een heuse informatiebron voor de consumenten te maken, waardoor zij over de nodige informatie beschikken om hun budget en hun energieconsumptie intelligent te beheren.

De indieners van dit voorstel van resolutie willen dus alle leveranciers ertoe verplichten minimum één klachten- en informatiebureau te openen per provincie en in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, indien zij in die respectieve zones een marktaandeel hebben. De voor energie bevoegde minister zal, volgens de door hem relevant geachte criteria, onderhandelen over de precieze voorwaarden en concentratie van die fysieke aanwezigheid van de leveranciers in het veld.

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

A. considérant que, depuis la libéralisation des marchés du secteur de l'énergie, les consommateurs se voient confrontés à une grande volatilité des prix mais également à des difficultés liées à la multiplication des acteurs sur le marché;

B. considérant que, une dizaine d'années après le lancement, sous l'impulsion de la Commission européenne, du processus de libéralisation, le bilan demeure plus que mitigé pour les consommateurs;

C. considérant que, au-delà du facteur "prix", on constate que les services offerts par les fournisseurs, leur communication et leur disponibilité auprès de leurs clients demeurent source de nombreuses plaintes auprès de la Direction générale Contrôle et Médiation du SPF Économie et des associations de consommateurs;

D. vu que la Direction générale Contrôle et Médiation du SPF Économie a reçu, en 2008, 4 129 plaintes relatives aux pratiques des acteurs du secteur de l'électricité et du gaz;

E. considérant que seulement 40 à 42 % des consommateurs se déclarent véritablement satisfaits de leur fournisseur d'électricité et de gaz;

F. considérant que seuls 36 % des consommateurs jugent positivement la qualité des services prestés par leur fournisseur, et qu'ils sont 10 % à l'estimer "très mauvaise";

G. considérant que près de un consommateur belge sur cinq a connu un problème avec son fournisseur entre octobre 2007 et octobre 2008;

H. vu qu'une majorité des consommateurs est très mécontente de la manière dont les problèmes, quand ils se posaient, ont été résolus par leur fournisseur, 55 % se déclarant "très mécontents" pour l'électricité et ce chiffre atteignant même 60,7 % pour le gaz;

I. considérant que le montant de la facture annuelle est par essence difficilement évaluable pour le consommateur;

J. considérant que l'obligation pour les fournisseurs de respecter un délai de 15 jours entre l'envoi de la

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

A. stelt vast dat de consumenten sinds de vrijmaking van de energiemarkten niet alleen worden geconfronteerd met grote prijsschommelingen, maar ook met moeilijkheden als gevolg van de forse toename van het aantal marktspelers;

B. constateert dat, een tiental jaar na het liberaliseringsproces dat onder impuls van de Europese Commissie op gang werd gebracht, de balans voor de consumenten meer dan matig is;

C. stipt aan dat, in weerwil van de prijsfactor, de klanten en de consumentenverenigingen bij de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie veel klachten indienen over de dienstverlening door de leveranciers, hun communicatie en hun beschikbaarheid voor de klant;

D. wijst erop dat de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie in 2008, 4 129 klachten heeft ontvangen aangaande de praktijken van de spelers op de elektriciteits- en de gasmarkt;

E. stelt vast dat slechts 40 à 42 % van de consumenten zeggen écht tevreden te zijn over hun elektriciteits- en/of gasleverancier;

F. stelt vast dat slechts 36 % van de consumenten de dienstverlening door hun leverancier als kwaliteitsvol bestempelen, terwijl 10 % die dienstverlening als "zeer slecht" aanmerkt;

G. wijst erop dat bijna één Belg op vijf tussen oktober 2007 en oktober 2008 problemen heeft gehad met zijn leverancier;

H. stelt vast dat een meerderheid van de consumenten zeer ontevreden is over de manier waarop concrete problemen door hun leverancier werden opgelost, waarbij het percentage "zeer ontevreden" 55 % bedraagt voor de elektriciteitsleveranciers en zelfs 60,7 % voor de gasleveranciers;

I. wijst erop dat het voor de consument per definitie moeilijk is in te schatten wat het bedrag van zijn jaarfactuur zal zijn;

J. attendeert erop dat de leveranciers onvoldoende de verplichte termijn van vijftien dagen in acht nemen

facture et le prélèvement sur le compte bancaire ne semble pas suffisamment respecté;

K. considérant les risques qu'un retrait important et "inattendu" d'argent peut avoir sur la stabilité du budget des ménages les plus précarisés;

L. considérant la "fracture numérique" qui handicape bon nombre de nos concitoyens et que le contact humain direct reste, dans certains cas, une nécessité pour pouvoir expliquer correctement les problèmes techniques rencontrés;

DEMANDE AU GOUVERNEMENT:

1. de mener une concertation avec les fournisseurs d'électricité et de gaz afin de modifier le code de bonne conduite "Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz" dans le but d'exclure les factures annuelles de régularisation du mécanisme de domiciliation bancaire;

2. d'imposer aux fournisseurs une présence physique sur le terrain, en offrant des "guichets" ouverts aux plaintes et demandes des consommateurs, chaque fournisseur d'électricité et de gaz devant ouvrir, au minimum, un bureau d'information par province, et en Région bruxelloise s'il y possède des parts de marché; le Roi négociant les modalités exactes et le niveau de densité de cette présence physique des fournisseurs sur le terrain, en fonction des critères qu'il jugera pertinent.

23 août 2010

Karine LALIEUX (PS)
Philippe BLANCHART (PS)
Colette BURGEON (PS)
Olivier HENRY (PS)

tussen de verzending van de factuur en de afname van de bankrekening van de klant;

K. vestigt de aandacht op de kwalijke gevolgen die een "onverwachte" afname van een groot bedrag kan hebben voor de stabiliteit van het budget van de meest kansarme gezinnen;

L. wijst erop dat de "digitale kloof" heel wat burgers parten speelt en dat menselijk contact in sommige gevallen een noodzaak blijft om eventuele technische problemen naar behoren toe te lichten;

VERZOEKT DE REGERING:

1. met de elektriciteits- en gasleveranciers overleg te plegen met het oog op een aanpassing van de gedragscode "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt", met name teneinde de jaarlijkse regularisatiefacturen uit te sluiten van het bankdomiciliëeringsmechanisme;

2. de leveranciers te verplichten fysiek in het veld aanwezig te zijn, via "loketten" waar de consumenten terecht kunnen voor klachten en vragen, wat concreet betekent dat elke gas- en elektriciteitsleverancier minstens één informatiebureau per provincie en in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest moet oprichten, zo hij daar een marktaandeel heeft; voorts wordt de Koning gemachtigd om, volgens de door Hem relevant geachte criteria, te onderhandelen over de precieze voorwaarden en concentratie van die fysieke aanwezigheid van de leveranciers in het veld.

23 augustus 2010