

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

7 juli 2016

WETSONTWERP

**tot bekrachtiging van het koninklijk besluit
van 18 september 2015 tot bepaling van
de nadere regels voor de berekening van
de ombudsbijdrage tot financiering van
de ombudsdienst voor energie, voor het
begrotingsjaar 2016 en volgende**

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE
VOOR HET BEDRIJFSLEVEN, HET
WETENSCHAPSBELEID, HET ONDERWIJS, DE
NATIONALE WETENSCHAPPELIJKE EN CULTURELE
INSTELLINGEN, DE MIDDENSTAND EN DE
LANDBOUW
UITGEBRACHT DOOR
DE HEER **Johan KLAPS**

INHOUD

Blz.

I. Inleidende uiteenzetting	3
II. Algemene bespreking.....	5
A. Vragen en opmerkingen van de leden.....	5
B. Antwoorden van de minister.....	6
III. Artikelsgewijze bespreking en stemmingen.....	8

Zie:

Doc 54 **1948/ (2015/2016):**
001: Wetsontwerp.

Zie ook:
003 Tekst aangenomen door de commissie.

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

7 juillet 2016

PROJET DE LOI

**portant confirmation de l'arrêté royal du
18 septembre 2015 fixant, pour l'année
budgétaire 2016 et suivantes, les modalités
particulières pour le calcul de la redevance
de médiation pour le financement du service
de médiation de l'énergie**

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DE L'ÉCONOMIE, DE LA POLITIQUE SCIENTIFIQUE,
DE L'ÉDUCATION, DES INSTITUTIONS
SCIENTIFIQUES ET CULTURELLES NATIONALES,
DES CLASSES MOYENNES ET
DE L'AGRICULTURE
PAR
DE HEER **Johan KLAPS**

SOMMAIRE

Pages

I. Exposé introductif	3
II. Discussion générale.....	5
A. Questions et observations des membres.....	5
B. Réponses de la ministre.....	6
III. Discussion des articles et votes.....	8

Voir:

Doc 54 **1948/ (2015/2016):**
001: Projet de loi.

Voir aussi:
003: Texte adopté par la commission.

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	:	Parti Socialiste
MR	:	Mouvement Réformateur
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
sp.a	:	socialistische partij anders
Ecolo-Groen	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
cdH	:	centre démocrate Humaniste
VB	:	Vlaams Belang
PTB-GOI	:	Parti du Travail de Belgique – Gauche d'Ouverture
DéFI	:	Démocrate Fédéraliste Indépendant
PP	:	Parti Populaire

Afkortingen bij de nummering van de publicaties:

DOC 54 0000/000: Parlementair document van de 54^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
 QRVA: Schriftelijke Vragen en Antwoorden
 CRIV: Voorlopige versie van het Integraal Verslag
 CRABV: Beknopt Verslag
 CRIV: Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)

PLEN: Plenum
 COM: Commissievergadering
 MOT: Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Abréviations dans la numérotation des publications:

DOC 54 0000/000: Document parlementaire de la 54^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
 QRVA: Questions et Réponses écrites
 CRIV: Version Provisoire du Compte Rendu intégral
 CRABV: Compte Rendu Analytique
 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: Séance plénière
 COM: Réunion de commission
 MOT: Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

Bestellingen:
 Natieplein 2
 1008 Brussel
 Tél. : 02/ 549 81 60
 Fax : 02/549 82 74
 www.dekamer.be
 e-mail : publicaties@dekamer.be

De publicaties worden uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd papier

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes:
 Place de la Nation 2
 1008 Bruxelles
 Tél. : 02/ 549 81 60
 Fax : 02/549 82 74
 www.lachambre.be
 courriel : publications@lachambre.be

Les publications sont imprimées exclusivement sur du papier certifié FSC

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft dit wetsontwerp besproken tijdens haar vergadering van 5 juli 2016.

I. — INLEIDENDE UITEENZETTING

De minister van Energie, Leefmilieu en Duurzame Ontwikkeling, mevrouw Marie-Christine Marghem, licht het wetsontwerp als volgt toe.

Dit wetsontwerp bekrachtigt het koninklijk besluit van 18 september 2015 tot bepaling van de nadere regels voor de berekening van de ombudsbijdrage tot financiering van de ombudsdienst voor energie, voor het begrotingsjaar 2016 en volgende, met ingang van 9 oktober 2015. Dit overeenkomstig artikel 27, § 12, van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt.

Teneinde de werkingskosten van de ombudsdienst voor energie te dekken, wordt er jaarlijks een ombudsbijdrage opgesteld. De elektriciteits- en gasondernemingen zijn deze bijdrage verschuldigd, enerzijds in functie van het gemiddelde aantal klanten tijdens het jaar voorafgaand aan de vastlegging van de ombudsbijdrage, en anderzijds van het aantal neergelegde klachten tijdens het afgelopen werkingsjaar.

Dit koninklijk besluit behoudt voor het begrotingsjaar 2016 de twee wettelijke bepaalde parameters volgens de volgende nadere regels:

1° de globale verdeelsleutel die het respectievelijke aandeel van de leveranciers en de distributienetbeheerders vastlegt in de kosten voor de financiering van de ombudsdienst, wordt bepaald door:

— voor 75 procent rekening te houden met het totaal aantal klanten van de leveranciers en van de distributienetbeheerders, en

— voor 25 procent rekening te houden met het totaal aantal klachten die de ombudsdienst registreert ten aanzien van de leveranciers en van de distributienetbeheerders;

2° een tweede verdeelsleutel is de interne verdeling tussen de operatoren zelf.

Na de vaststelling van het respectievelijke aandeel van leveranciers en distributienetbeheerders in de kosten voor de financiering van de ombudsdienst, wordt de verdeelsleutel per elektriciteits- en aardgasbedrijf die het eindbedrag van de ombudsbijdrage vastlegt, bepaald

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a examiné ce projet de loi au cours de sa réunion du 5 juillet 2016.

I. — EXPOSÉ INTRODUCTIF

Mme Marie-Christine Marghem, ministre de l'Énergie, de l'Environnement et du Développement durable, commente le projet de loi.

Le projet de loi à l'examen prévoit la confirmation par la loi de l'arrêté royal du 18 septembre 2015 fixant, pour l'année budgétaire 2016 et suivantes, les modalités particulières pour le calcul de la redevance de médiation pour le financement du service de médiation de l'énergie, avec effet au 9 octobre 2015, et ce conformément à l'article 27, § 12, de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité.

Afin de couvrir les frais de fonctionnement du service de médiation pour l'énergie, une redevance de médiation est établie annuellement. Cette dernière est due par les entreprises d'électricité et de gaz en fonction, d'une part, du nombre moyen de clients pendant l'année précédant la fixation de la redevance de médiation, et d'autre part, du nombre de plaintes déposées pendant l'année de fonctionnement écoulée.

Cet arrêté royal maintient pour l'année budgétaire 2016 les deux paramètres définis par la loi selon les modalités suivantes:

1° la clé de répartition globale qui détermine la quote-part respective des fournisseurs et des gestionnaires de réseau dans le coût du financement du Service de Médiation est définie comme suit:

— pour 75 % en tenant compte du nombre total de clients des fournisseurs et des gestionnaires de réseau de distribution et

— pour 25 % en tenant compte du nombre total de plaintes enregistrées par le Service de Médiation à l'encontre des fournisseurs et des gestionnaires de réseau de distribution;

2° une deuxième clé de répartition est la répartition interne entre les opérateurs eux-mêmes.

Partant de la quote-part respective des fournisseurs et des gestionnaires de réseau de distribution dans le coût de financement du Service de Médiation, la clé de répartition par entreprise d'électricité et de gaz, qui détermine le montant final de la redevance de médiation,

door voor 50 procent rekening te houden met het totaal aantal klanten van het elektriciteits- of aardgasbedrijf en voor 50 procent rekening te houden met het totaal aantal klachten geregistreerd bij de ombudsdienst over dit bedrijf.

Door rekening te houden met het aantal klachten bij de berekening van de ombudsbijdrage, beogen deze verdeelsleutels de marktdeelnemers te responsabiliseren en dus een stimulans te zijn voor een verbetering van de kwaliteit van de klantendiensten. Deze tweede verdeelsleutel leidt tot het eindbedrag van de ombudsbijdragen zoals deze verschuldigd zijn door een elektriciteits- en/of aardgasbedrijf, respectievelijk aangeduid als leverancier en distributienetbeheerder.

De minister dankt de commissie voor de snelle behandeling van het wetsontwerp. Het koninklijk besluit van 18 september 2015 moet, om rechtsgeldig zijn, bij wet bekrachtigd worden voor 9 oktober 2016.

De begroting voor 2016 werd naar beneden bijgesteld ten belope van een bedrag van 125 000 euro, in plaats van de overeenkomstig de begrotingscirculaire vereiste 55 000 euro. Deze verlaging is te rechtvaardigen door het feit dat het aantal te behandelen klachten door de ombudsdienst voor energie de laatste jaren is afgenomen. Het totale werkingsbudget, dat voor 2015 1 912 000 euro bedroeg, wordt zo voor 2016 teruggebracht tot 1 787 000 euro.

Voorts wijst de minister erop dat zij op 17 juli 2015 van de Ministerraad de opdracht kreeg uiterlijk tegen de maand juni 2016 te onderzoeken of de in het ontwerp van koninklijk besluit vastgelegde verdeelsleutels voor de toekomst moeten worden herzien. De DG Energie heeft deze studie uitgevoerd en afgerond op 10 juni 2016. De conclusie van deze studie was dat er geen reden was om de verdeelsleutels aan te passen: de globale verdeelsleutel is in overeenstemming met het percentage klachten. Deze verdeelsleutel bepaalt het aandeel dat elke leverancier en elke distributienetbeheerder op zich moet nemen:

— voor 75 procent rekening te houden met het totaal aantal klanten van de leveranciers en van de distributienetbeheerders, en

— voor 25 procent rekening te houden met het totaal aantal klachten die de ombudsdienst registreert ten aanzien van de leveranciers en van de distributienetbeheerders;

Een tweede verdeelsleutel betreft de verdeelsleutel per gas- en elektriciteitsleverancier en wordt als volgt bepaald: 50 procent rekening houdend met het totaal

est définie pour 50 % en tenant compte du nombre total de clients de l'entreprise d'électricité et de gaz visée, et pour 50 % en tenant compte du nombre total de plaintes enregistrées par le Service de Médiation à l'encontre de cette entreprise.

En prenant en compte le nombre de plaintes dans le calcul de la redevance, ces clés de répartition font en sorte de responsabiliser les opérateurs et donc d'agir comme un stimulant pour l'amélioration de la qualité du service à la clientèle. Cette deuxième clé de répartition mène au montant final des redevances de médiation qui sont dues par chaque entreprise d'électricité et/ou de gaz définie respectivement comme fournisseur ou comme gestionnaire de réseau de distribution.

La ministre remercie la commission pour l'examen rapide du projet de loi. En effet, l'arrêté royal du 18 septembre 2015 doit être confirmé par une loi avant le 9 octobre 2016 pour être valable.

Le budget 2016 a été revu à la baisse à hauteur d'un montant de 125 000 euros au lieu des 55 000 euros demandés dans la circulaire budgétaire. Cette diminution se justifie par une baisse du nombre de plaintes à traiter par le Service de Médiation en matière d'énergie au cours des dernières années. Le budget de fonctionnement total, qui s'élevait à 1 912 000 euros pour 2015, passe ainsi à 1 787 000 euros pour 2016.

La ministre signale, en outre, que le Conseil des ministres l'a chargée le 17 juillet 2015 d'examiner pour le mois de juin 2016 au plus tard si les clés de répartition définies dans le projet d'arrêté royal devaient être revues pour l'avenir. La DG Énergie a effectué cette étude et l'a finalisée le 10 juin 2016. Sa conclusion était que rien ne justifiait de modifier les clés de répartition: la clé de répartition globale est en concordance avec le pourcentage de plaintes. Cette clé de répartition globale détermine les quotes-parts que les fournisseurs et les gestionnaires de réseau doivent prendre en charge:

— pour 75 % en tenant compte du nombre total de clients des fournisseurs et des gestionnaires de réseau de distribution, et

— pour 25 % en tenant compte du nombre total de plaintes enregistrées par le Service de Médiation à l'encontre des fournisseurs et des gestionnaires de réseau de distribution;

Une deuxième clé de répartition concerne la répartition par fournisseur de gaz et d'électricité. Elle est déterminée comme suit: pour 50 % en tenant compte

aantal klanten van het bedoelde elektriciteits- of aardgasbedrijf en 50 procent rekening houdend met het totaal aantal door de ombudsdienst geregistreerde klachten per onderneming.

De DG Energie is van oordeel dat deze ratio evenwichtig en gerechtvaardigd is. Tevens wordt aanbevolen om in de schoot van de ombudsdienst een revisor aan te stellen om mogelijke discussies in de berekening van de verdeelsleutels te onderzoeken en te beslechten.

II. — ALGEMENE BESPREKING

A. Vragen en opmerkingen van de leden

Mevrouw Karine Lalieux (PS), de heer Michel de Lamotte (cdH) en mevrouw Ann Vanhese (sp.a) verklaren ten gronde volledig te kunnen instemmen met de inhoud van het ontwerp van bekrachtigingswet. De bescherming van de energieconsument is immers belangrijk en een goed functionerende ombudsdienst speelt hierbij een cruciale rol.

Zij betreuren echter eens te meer te moeten vaststellen dat de minister bij de voorbereiding van het wetsontwerp zoveel tijd heeft verloren dat het ontwerp, zoals zovele andere dossiers van de minister, op een draffje door het Parlement wordt gejaagd. Immers, het te bekrachtigen koninklijk besluit dateert reeds van 18 september 2015 en de bekrachtigingswet moet, wil het besluit rechtsgeldig zijn, voor 9 oktober 2016 in werking treden. De leden verklaren voorts niet alleen te staan met hun kritiek: immers, ook de Raad van State, die tot tweemaal toe gevraagd werd een advies uit te brengen binnen een termijn van vijf werkdagen over de tekst, stelde in zijn advies: "...Door met het opnieuw voorleggen van een ontwerp tot bekrachtiging van het koninklijk besluit van 18 september 2015 te wachten tot één maand voor het ingaan van het parlementair reces, ligt de adviesaanvrager zelf aan de basis van het gegeven dat een beroep dient te worden gedaan op de spoedeisendheid. De adviesaanvrager wordt verzocht dit in de toekomst te vermijden." (DOC 54 1948/001, blz.9, voetnoot 1).

Bovendien wijzen deze leden op de beslissing van de Conferentie van de Voorzitters van de Kamer van volksvertegenwoordigers dat de eerste plenaire vergadering na het zomerreces zal plaatsvinden op donderdag 15 september 2016. Dit betekent dat de motivering van het verzoek om spoedbehandeling van de regering aan de Raad van State, niet strookt met de werkelijkheid (cf. DOC 54 1948/001, blz.8).

du nombre total de clients de l'entreprise d'électricité et de gaz visée et pour 50 % en tenant compte du nombre total de plaintes enregistrées par le Service de Médiation à l'encontre de cette entreprise.

La DG Énergie estime que ce ratio est équilibré et justifié. Il est également recommandé de désigner un réviseur au sein de Service de Médiation afin d'examiner et de trancher d'éventuels différends concernant le calcul des clés de répartition.

II. — DISCUSSION GÉNÉRALE

A. Questions et observations des membres

Mme Karine Lalieux (PS), M. Michel de Lamotte (cdH) et Mme Ann Vanhese (sp.a) adhèrent pleinement au contenu du projet de loi de confirmation. La protection du consommateur d'énergie revêt en effet un intérêt capital. Il est crucial de pouvoir s'appuyer à cet égard sur un service de médiation efficace.

Les intervenants déplorent toutefois que la préparation du projet de loi ait à nouveau pris tellement de temps que celui-ci devra être voté au pas de charge par le Parlement, à l'instar de tant d'autres dossiers de la ministre. En effet, l'arrêté royal à confirmer date du 18 septembre 2015 et pour qu'il soit valable, la loi de confirmation doit entrer en vigueur avant le 9 octobre 2016. Les membres précisent du reste qu'ils ne sont pas les seuls à émettre cette critique: en effet, le Conseil d'État, qui a été invité à deux reprises à rendre un avis sur le texte dans un délai de 5 jours ouvrables, a souligné dans cet avis: "...En attendant jusqu'à un mois avant le début des vacances parlementaires pour à nouveau soumettre un projet de confirmation de l'arrêté royal du 18 septembre 2015, le demandeur d'avis est lui-même à l'origine du fait qu'il faille invoquer l'urgence. L'auteur de la demande d'avis est invité à ne plus procéder de la sorte à l'avenir." (DOC 54 1948/001, p. 9, note de bas de page 1).

Les intervenants soulignent en outre que la Conférence des Présidents de la Chambre des représentants a décidé de fixer la première séance plénière de la rentrée au jeudi 15 septembre 2016, ce qui signifie que la motivation de la demande d'urgence adressée par le gouvernement au Conseil d'État n'est pas conforme à la réalité (DOC 54 1948/001, p. 8).

Voorts verklaart mevrouw Karine Lalieux (PS) zich erover te verbazen dat de minister in haar inleidende uiteenzetting stelt dat het onderzoeksverslag van de DG Energie dateert van 10 juni 2016. Nochtans verklaarde de minister in antwoord op haar mondelinge vraag nr. 10272 over de financiering van de ombudsdienst voor energie op 14 juni 2016 het volgende:

“Madame la députée, l'évaluation des clés de répartition actuelles est en cours au sein du SPF Énergie. Une proposition de modification législative permettant d'instaurer un contrôle budgétaire sur le Service de Médiation de l'Énergie pour l'année budgétaire 2017 sera déposée. J'attends la fin des travaux du SPF.” <http://www.dekamer.be/doc/CCRI/pdf/54/ic443.pdf>

De heer Bert Wollants (N-VA) wijst erop dat deze regering toch de grondwettelijke regels in acht neemt: het betreffende koninklijk besluit zal binnen de 12 maanden zijn bekrachtigd. De spreker herinnert eraan dat de vorige regering, waarvan de vorige sprekers toch deel van uitmaakten, deze termijn zelfs niet haalde, waardoor een gelijkaardige bekrachtigingswet niet tot stand kon komen bij middel van een wetsontwerp, maar een wetsvoorstel, omdat een adviesaanvraag bij de Raad van State, omwille van de overschreden termijn, niet meer mogelijk was.

De heer Benoît Friart (MR) onderstreept het belang van het wetsontwerp gezien het thema: bescherming van de energieconsument. Tevens wenst de spreker van de minister te vernemen hoeveel klachten de ombudsdienst voor energie heeft behandeld in 2015.

B. Antwoorden van de minister

De minister van Energie, Leefmilieu en Duurzame Ontwikkeling dankt de commissieleden voor hun uitdrukkelijke steun voor het wetsontwerp.

Vervolgens antwoordt de minister als volgt op de gestelde vragen en geformuleerde opmerkingen.

De minister onderstreept dat zij heeft gevraagd haar de nota te bezorgen van 10 juni 2016 van de DG Energie inzake de wijziging van de financieringswijze van de Ombudsdienst voor Energie; die nota is op 15 juni 2016 bij het kabinet aangekomen (analyse aangevraagd door de Ministerraad). Zij bezorgt de commissieleden een kopie van die nota.

Het dossier is dus op 15 juni 2016 aan het kabinet bezorgd. Zo kon de Ministerraad het voorontwerp van wet goedkeuren op vrijdag 17 juni 2016.

Mme Karine Lalieux (PS) s'étonne ensuite d'apprendre dans l'exposé introductif que le rapport d'audit de la DG Énergie date du 10 juin 2016, alors que dans sa réponse à la question orale n° 10272 du 14 juin 2016 posée par l'intervenante au sujet du financement du service de médiation de l'énergie, la ministre avait précisé ce qui suit:

“Madame la députée, l'évaluation des clés de répartition actuelles est en cours au sein du SPF Énergie. Une proposition de modification législative permettant d'instaurer un contrôle budgétaire sur le Service de Médiation de l'Énergie pour l'année budgétaire 2017 sera déposée. J'attends la fin des travaux du SPF.” <http://www.dekamer.be/doc/CCRI/pdf/54/ic443.pdf>

M. Bert Wollants (N-VA) souligne que ce gouvernement respecte quand même les règles constitutionnelles: l'arrêté royal concerné sera confirmé dans les 12 mois. L'intervenant rappelle que le gouvernement précédent, dans lequel on retrouvait pourtant les partis des intervenants précédents, n'est même pas parvenu à respecter ce délai, si bien qu'une telle loi de confirmation n'a pu être adoptée que par le biais d'une proposition de loi, et non d'un projet de loi, dès lors qu'il n'était plus possible, vu un délai devenu trop court, de solliciter l'avis du Conseil d'État.

M. Benoît Friart (MR) souligne l'importance du projet de loi eu égard à sa thématique, à savoir la protection du consommateur d'énergie. L'intervenant souhaite également que la ministre indique le nombre de plaintes traitées par le service de médiation de l'énergie en 2015.

B. Réponses de la ministre

La ministre de l'Énergie, de l'Environnement et du Développement durable remercie les membres de la commission pour leur soutien explicite au projet de loi.

Elle apporte ensuite les réponses suivantes aux questions posées et aux observations formulées.

La ministre souligne qu'elle a souhaité disposer de la note du 10 juin 2016 de la DG Énergie concernant la modification du mode de financement du SME reçue au Cabinet le 15 juin 2016 (analyse demandée par le Conseil des ministres.) Elle remet copie de cette note à la Commission. Le dossier est donc parvenu au Cabinet le 15 juin 2016.

Le Conseil des ministres a pu dès lors approuver l'avant-projet le vendredi 17 juin 2016.

Het advies van de Raad van State werd ingewonnen op 20 juni 2016 (de Raad beloofde dat advies uit te brengen tegen 27 juni). De minister heeft een voorlopig advies ontvangen op 24 juni 2016.

Vervolgens werd het wetsontwerp op woensdag 29 juni 2016 ter ondertekening aan het Paleis bezorgd; het werd geretourneerd op donderdag 30 juni. Het dossier werd op 1 juli 2016 aan de Kamer bezorgd. Op 4 juli 2016 heeft de minister het definitieve en vertaalde advies van de Raad van State ontvangen. Zij heeft het nog diezelfde dag aan de Kamer bezorgd.

Voorts gaat de minister in op de vraag van de heer Friart over het aantal dossiers dat de Ombudsdienst voor Energie in 2015 heeft behandeld. In 2015 heeft de Ombudsdienst 4 211 klachten ontvangen (3 433 over de energieleveranciers, 725 over de distributienetbeheerders en 53 over diverse aangelegenheden). Sommige klachten konden niet in een welbepaalde categorie worden ingedeeld omdat ze geen verband hielden met de aardgas- en elektriciteitsmarkt, maar wel met andere energievormen (zoals olieproducten) of met andere goederen en diensten (water, teledistributie, het rioleringsstelsel enzovoort).

(1) Totaal aantal klachten per leverancier

	Klachten in 2012	Klachten in 2013	Klachten in 2014	Klachten in 2015
Totaal	6 759	5 421	3 982	3 433

(2) Totaal aantal klachten per distributienetbeheerder

	Klachten in 2012	Klachten in 2013	Klachten in 2014	Klachten in 2015
Totaal	1 489	1 276	885	725

Het aantal klachten gaat sinds 2012 in dalende lijn.

De minister verwijst naar de volgende citaten uit het activiteitenverslag 2015 van de Ombudsdienst (zie: http://www.ombudsmanenergie.be/sites/default/files/content/download/files/activiteitenverslag_2015_nl_0.pdf):

“De Ombudsdienst merkt een verbetering op inzake de klachten die betrekking hebben op de klantenservice van energieleveranciers (691 klachten in 2012, 397 klachten in 2013, 263 klachten in 2014 en 249 klachten in 2015). De bepaling in het consumentenakkoord waarbij energieleveranciers zich ertoe verbinden om

La demande d’avis au Conseil d’État a été faite le 20 juin 2016 (promis pour le 27 juin en retour). La ministre a reçu un avis provisoire le 24 juin 2016.

Ensuite le projet de loi a été envoyé au Palais pour signature le mercredi 29 juin et reçu en retour le jeudi 30 juin. Le dossier a été transmis à la Chambre le 1^{er} juillet. Le 4 juillet, la ministre a reçu l’avis du Conseil d’État traduit et définitif et l’a transmis à la Chambre le même jour.

À la demande de M. Friart des chiffres concernant le nombre de dossiers traités par le service de médiation de l’énergie en 2015, la ministre répond par la suite:

En 2015 le service de médiation a reçu 4 211 plaintes (3433 concernant les fournisseurs, 725 concernant les gestionnaires de réseaux et 53 divers). Certaines plaintes n’ont pu être intégrées au système de classement car elles n’avaient pas trait au fonctionnement du marché de l’électricité et du gaz naturel, mais à d’autres types d’énergie comme les produits pétroliers et d’autres biens ou services tels que l’eau, la télédistribution, le système d’égouttage...

(1) Nombre total de plaintes par fournisseur

	Plaintes en 2012	Plaintes en 2013	Plaintes en 2014	Plaintes en 2015
Total	6 759	5 421	3 982	3 433

(2) Nombre total de plaintes par gestionnaire de réseau de distribution

	Plaintes en 2012	Plaintes en 2013	Plaintes en 2014	Plaintes en 2015
Total	1 489	1 276	885	725

Le nombre de plaintes est en diminution depuis 2012.

La ministre cite les extraits suivants du rapport d’activités 2015 du service de médiation(http://www.mediateurenergie.be/sites/default/files/content/download/files/rapport_dactivite_2015.pdf):

“Le Service de Médiation constate une amélioration concernant les plaintes qui ont trait au service à la clientèle des fournisseurs d’énergie (691 plaintes en 2012, 397 plaintes en 2013, 263 plaintes en 2014 et 249 plaintes en 2015). La disposition dans l’Accord “Le consommateur dans le marché libéralisé de l’électricité

afspraken die een leverancier maakt inzake vragen of klachten van consumenten te bevestigen per brief, e-mail of sms, kan bijgedragen hebben aan deze verbetering" (Activiteitenverslag 2015, blz. 41).

Tevens wordt vastgesteld dat "het aantal klachten met betrekking tot de verhuisproblematiek sterk [blijft] dalen (een daling met 34 % ten opzichte van het jaar 2014 en met 46 % ten opzichte van het jaar 2013)" (*ibidem*, blz. 54).

Deze verbetering is tevens toe te schrijven aan het akkoord "de consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt", dankzij de verbeterde en bevattelijker verhuisprocedure die sinds 1 januari 2014 wordt gehanteerd.

Daar staat tegenover dat sommige klachten toemen. "De Ombudsdienst stelt vast dat het aantal klachten in verband met leverancierswissels de laatste jaren sterk gedaald is van 14 % in 2011 (1 854 klachten) naar 8 % in 2012 (1 250 klachten), 3 % in 2013 (347 klachten) en 3,5 % in 2014 (318 klachten). In 2015 is er evenwel opnieuw een stijging vast te stellen tot 5 % of 409 klachten. Deze stijging heeft vooral te maken met ongewenste veranderingen van leverancier door de verkooppraktijken van sommige leveranciers." (*ibidem*, blz. 37).

In dat verband wordt verwezen naar mogelijke oneerlijke of bedrieglijke praktijken van bepaalde energieleveranciers; die klachten hebben betrekking op de voorlichting of de precontractuele reclame, de handelspraktijken inzake verkoop en marketing en tot slot de inachtneming van de contractuele voorwaarden.

IV. — ARTIKELSGEWIJZE BESPREKING EN STEMMINGEN

Artikel 1

Dit artikel betreft de constitutionele bevoegdheidsgrondslag en wordt eenparig aangenomen.

Artikelen 2 en 3

De artikelen 2 en 3 worden zonder verdere bespreking eenparig aangenomen.

*
* *

et du gaz" selon laquelle les fournisseurs d'énergie s'engagent à confirmer par lettre, message électronique ou sms les questions ou plaintes des consommateurs, a pu contribuer à cette amélioration." (rapport d'activité 2015, p 41).

On constate aussi que: "le nombre de plaintes concernant la problématique de déménagement continue de diminuer (une diminution de 34 % par rapport à 2014 et de 46 % par rapport à 2013)" (*Ibid.* p. 54).

Cette amélioration est aussi imputable à l'Accord "Le consommateur dans le marché libéralisé d'électricité et de gaz" grâce auquel une procédure de déménagement améliorée et plus accessible est en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2014.

À l'inverse, certaines plaintes sont en augmentation. "Le Service de Médiation constate en effet que le nombre de plaintes concernant le changement de fournisseur avait diminué sérieusement de 14 % en 2011 (1854 plaintes) à 8 % en 2012 (1250 plaintes), 3 % en 2013 (347 plaintes) et 3,5 % en 2014 (318 plaintes). En 2015, cependant, on constate de nouveau une augmentation à 5 % ou 409 plaintes. Cette augmentation est surtout due à des changements de fournisseur non voulu par le biais des pratiques de vente de certains fournisseurs." (*Ibid.* p.37).

Sont visées d'éventuelles pratiques commerciales déloyales ou trompeuses de la part de certains fournisseurs d'énergie. Ces plaintes concernent l'information ou la publicité précontractuelle, les pratiques commerciales relatives à la vente et le marketing et le respect des conditions contractuelles.

IV. — DISCUSSION DES ARTICLES ET VOTES

Article 1^{er}

Cet article concerne le fondement constitutionnel de compétence et est adopté à l'unanimité.

Articles 2 et 3

Les articles 2 et 3 sont adoptés sans discussion à l'unanimité.

*
* *

Het gehele wetsontwerp wordt, met inbegrip van enkele wetgevingstechnische correcties, eenparig aangenomen.

De rapporteur,

Johan KLAPS

De voorzitter,

Jean-Marc DELIZÉE

Bepalingen die een uitvoeringsmaatregel vereisen (artikel 78.2, vierde lid, Reglement): *Nihil*.

L'ensemble du projet de loi, y compris quelques corrections d'ordre légistique, est adopté à l'unanimité.

Le rapporteur,

Johan KLAPS

Le président,

Jean-Marc DELIZÉE

Dispositions nécessitant une mesure d'exécution (article 78.2, alinéa 4, du Règlement): *Nihil*.