

**BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS**

18 februari 2025

WETSVOORSTEL**betreffende de telefonische en
elektronische bereikbaarheid
van energieleveranciers**

(ingediend door de heer Oskar Seuntjens)

**CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE**

18 février 2025

PROPOSITION DE LOI**relative à l'accessibilité par téléphone et
par courrier électronique
des fournisseurs d'énergie**

(déposée par M. Oskar Seuntjens)

SAMENVATTING

Dit voorstel verplicht energieleveranciers om tijdens kantooruren bereikbaar te zijn via telefoon en e-mail. Hiermee wordt gegarandeerd dat alle afnemers – inclusief huishoudens en kmo's – eenvoudig toegang hebben tot hulp en informatie, ongeacht hun digitale vaardigheden.

RÉSUMÉ

La présente proposition impose aux fournisseurs d'énergie d'être joignables par téléphone et par courrier électronique pendant les heures de bureau. Cette disposition garantit à tous les clients, y compris les clients résidentiels et les PME, un accès aisé à l'assistance et aux informations dont ils ont besoin, quelles que soient leurs compétences numériques.

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
VB	: Vlaams Belang
MR	: Mouvement Réformateur
PS	: Parti Socialiste
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Les Engagés	: Les Engagés
Vooruit	: Vooruit
cd&v	: Christen-Democratisch en Vlaams
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
Open Vld	: Open Vlaamse liberalen en democraten
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant

Afkorting bij de nummering van de publicaties:		Abréviations dans la numérotation des publications:	
DOC 56 0000/000	Parlementair document van de 56 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 56 0000/000	Document de la 56 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi
QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden	QRVA	Questions et Réponses écrites
CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag	CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral
CRABV	Beknopt Verslag	CRABV	Compte Rendu Analytique
CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toezpraken (met de bijlagen)	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	Plenum	PLEN	Séance plénière
COM	Commissievergadering	COM	Réunion de commission
MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)	MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Veel consumenten ervaren momenteel drempels bij het contact met hun energieleverancier. Toegang tot een toegankelijke en efficiënte klantenservice is een essentiële pijler van consumentenbescherming, zeker binnen de energiemarkt, een sector die fundamenteel is voor elk huishouden en elke onderneming. Hoewel digitale communicatiekanalen, zoals *e-mail* en *chatbots*, steeds vaker worden ingezet, schieten deze vaak tekort bij het behandelen van complexe vragen of dringende problemen, zoals facturatiekwesties, tarieven of het doorgeven van een verhuis.

Kwetsbare groepen, zoals ouderen en mensen met beperkte digitale vaardigheden, ondervinden extra moeilijkheden bij het gebruik van digitale platformen. Het ontbreken van een laagdrempelige telefonische klantenservice leidt niet alleen tot frustraties en onopgeloste klachten, maar ondermijnt ook het vertrouwen in de energiemarkt.

Artikel XVI.2 van het Wetboek van Economisch Recht, dat consumenten oorspronkelijk een brede toegang tot ondernemingen bood, werd in de praktijk sterk ingeperkt. Momenteel geldt de verplichting tot telefonische en elektronische bereikbaarheid enkel voor ondernemingen met een specifieke klachtendienst. Bovendien vallen eindgebruikers zoals kleine en middelgrote ondernemingen (kmo's) buiten deze regelgeving, ondanks dat zij vaak tegen dezelfde uitdagingen aanlopen als huishoudelijke consumenten.

In de energiesector zijn er al diverse wettelijke bepalingen die voorzien in dienstverlening en klachtenbehandeling. Zo stelt artikel 18, § 11, van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt dat eindafnemers recht hebben op een adequate en snelle klachtenbehandeling. Daarnaast verplicht artikel 15/5bis, § 11/1/1, van de wet van 12 april 1965 leveranciers om in contracten transparante informatie te vermelden over diensten, kwaliteitsniveaus en klachtenprocedures. Deze bepalingen benadrukken het belang van toegankelijke en eerlijke klantenservice.

Uit recente bevindingen in de media blijkt dat wie telefonische hulp wil van een energieleverancier daarvoor meer moet betalen. Die leveranciers bieden voordelige contracten aan, maar met de bijkomende voorwaarde dat

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

De nombreux consommateurs rencontrent actuellement des difficultés à joindre leur fournisseur d'énergie. Un service client accessible et efficace est un pilier essentiel de la protection des consommateurs, particulièrement sur le marché de l'énergie, un secteur fondamental pour tout ménage et toute entreprise. Bien que les canaux de communication numériques, tels que les *e-mails* et les *chatbots*, soient de plus en plus utilisés, ils demeurent souvent insuffisants pour traiter de questions complexes ou de problèmes urgents, notamment en matière de facturation, de tarification ou de signalement de déménagement.

Les groupes vulnérables, tels que les personnes âgées et les personnes disposant de compétences numériques limitées, éprouvent des difficultés supplémentaires lorsqu'ils tentent d'utiliser des plateformes numériques. L'absence d'un service client accessible par téléphone ne provoque pas seulement des frustrations et des plaintes non résolues, elle nuit également à la confiance accordée au marché de l'énergie.

La portée de l'article XVI.2 du Code de droit économique, qui garantissait initialement aux consommateurs un large accès aux entreprises, a été considérablement restreinte dans la pratique. Désormais, l'obligation d'assurer l'accès par téléphone et par voie électronique ne s'impose qu'aux entreprises disposant d'un service spécifique de traitement des plaintes. En outre, les utilisateurs finaux, tels que les petites et moyennes entreprises (PME), sont exclus de ces dispositions alors qu'ils rencontrent souvent les mêmes difficultés que les consommateurs résidentiels.

Dans le secteur de l'énergie, plusieurs dispositions légales encadrent déjà la prestation de services et le traitement des plaintes. À titre d'exemple, l'article 18, § 11, de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité prévoit que les clients finals ont droit à un traitement des plaintes adéquat et rapide. Par ailleurs, l'article 15/5bis, § 11/1/1, de la loi du 12 avril 1965 impose aux fournisseurs un devoir de transparence en ce qui concerne les informations contractuelles relatives aux services, aux niveaux de qualité et aux procédures de plainte. Ces dispositions mettent en évidence l'importance d'un service client accessible et honnête.

Les médias ont récemment révélé que les personnes souhaitant bénéficier d'une assistance téléphonique de la part de leur fournisseur d'énergie devaient payer un supplément. Ces fournisseurs proposent des contrats

de klant hen niet telefonisch contacteert.¹ Dit probleem is des te prangender, aangezien volgens het onderzoek naar Digitale Inclusie van de Koning Boudewijnstichting in 2022 bijna één op de twee Belgen moeite heeft met digitale vaardigheden. Voor deze groep is een *online* klantenplatform vaak geen haalbare oplossing.

Dit wetsvoorstel heeft als doel de toegankelijkheid en inclusiviteit van energieleveranciers te verbeteren. Het verplicht leveranciers om tijdens kantooruren bereikbaar te zijn via telefoon en *e-mail*, zodat alle afnemers – ongeacht hun digitale vaardigheden – toegang hebben tot de informatie en hulp die zij nodig hebben. Op deze manier wordt niet alleen de klantenservice versterkt, maar ook het vertrouwen in de energiesector hersteld.

TOELICHTING BIJ DE ARTIKELEN

Art. 2

Dit voorstel breidt de verplichtingen inzake klantenservice in de energiesector uit naar zowel huishoudelijke afnemers als kmo's. Beide categorieën worden expliciet gedefinieerd in de elektriciteitswet. Het doel is om een minimale standaard te garanderen voor alle eindafnemers, ongeacht hun contractuele voorwaarden of de interne organisatie van de leverancier.

De verplichting tot “telefonische bereikbaarheid” houdt onder meer in dat leveranciers een telefoonnummer vermelden op facturen zoals afrekeningen, slot- en voorschotfacturen. Deze verplichting is reeds opgenomen in het koninklijk besluit van 9 december 2021, dat de minimumvereisten voor facturen en factureringsinformatie voor gas en elektriciteit vaststelt. Dit besluit schrijft in artikel 3, 13°, en artikel 5, 8°, de vermelding van een telefoonnummer voor. De verplichting wordt bovendien ondersteund door artikel 18 en Bijlage I bij Richtlijn (EU) 2019/944, waarin gemeenschappelijke regels voor de interne elektriciteitsmarkt worden vastgesteld. Aangezien deze bepalingen al bestaan, is een nieuwe wettelijke verankering van dit specifieke aspect overbodig.

Het voorstel benadrukt dat telefonische bereikbaarheid van leveranciers altijd moet worden gegarandeerd, ongeacht de contractuele voorwaarden. Momenteel zijn er contracten waarbij de mogelijkheid van de klant om de leverancier telefonisch te contacteren wordt

¹ <https://radio2.be/lees/wie-telefonische-hulp-wil-van-klantendienst-moet-nu-vaak-meer-betalen-voor-gas-en-elektriciteit>

avantageux, mais à la condition supplémentaire que le client ne les contacte pas par téléphone.¹ Ce problème est d'autant plus pressant que, selon l'enquête sur l'inclusion numérique réalisée par la Fondation Roi Baudouin, près d'un Belge sur deux était en situation de vulnérabilité numérique en 2022. Pour cette catégorie de personnes, une plateforme client en ligne n'est souvent pas une solution réaliste.

La présente proposition de loi vise à améliorer l'accessibilité et l'inclusivité des fournisseurs d'énergie en exigeant qu'ils soient joignables par téléphone et par courrier électronique pendant les heures de bureau, de manière à ce que tous les clients, quelles que soient leurs compétences numériques, puissent obtenir les informations et l'assistance nécessaires. Elle permettra dès lors de renforcer le service à la clientèle, mais aussi de rétablir la confiance envers le secteur de l'énergie.

COMMENTAIRE DES ARTICLES

Art. 2

La présente proposition étend les obligations en matière de service à la clientèle dans le secteur de l'énergie aux clients résidentiels et aux PME. Ces deux catégories sont explicitement définies dans la loi sur l'électricité. L'objectif est de garantir une norme minimale à tous les clients finaux, quelles que soient leurs conditions contractuelles ou l'organisation interne du fournisseur.

L'obligation d'accessibilité téléphonique implique notamment que les fournisseurs doivent indiquer un numéro de téléphone sur les factures, à savoir les factures de décompte, de clôture et d'acompte. Cette obligation figure déjà dans l'arrêté royal du 9 décembre 2021 fixant les autres exigences minimales auxquelles doivent répondre les factures et les informations relatives à la facturation de gaz et d'électricité. L'article 3, 13°, et l'article 5, 8°, de cet arrêté prévoient en effet que les factures doivent mentionner un numéro de téléphone. Cette obligation est en outre étayée par l'article 18 et l'Annexe I à la directive (UE) 2019/944 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité. Vu que ces dispositions existent déjà, il est superflu d'inscrire une nouvelle fois cette obligation spécifique dans la loi.

La proposition souligne que l'accessibilité téléphonique des fournisseurs doit toujours être garantie, quelles que soient les conditions contractuelles. Or, à l'heure actuelle, il existe des contrats limitant, voire excluant totalement la possibilité, pour le client, de contacter le

¹ <https://radio2.be/lees/wie-telefonische-hulp-wil-van-klantendienst-moet-nu-vaak-meer-betalen-voor-gas-en-elektriciteit>

ingeperkt of zelfs volledig uitgesloten. Dit wetsvoorstel sluit dergelijke praktijken uit, zodat elke afnemer toegang behoudt tot telefonische klantenservice. Dit sluit aan bij het standpunt van de FOD Economie: “Bedrijven zijn niet verplicht om een telefonische klantendienst te hebben, maar ze moeten wel telefonisch bereikbaar zijn”² alsook van de Creg, die pleit voor een “kwalitatieve en toegankelijke basisdienstverlening, zonder meerkost voor de consument”.³ De verplichting geldt ook ongeacht de interne organisatie van de communicatie bij de energieleverancier. Dit betekent dat de uitzondering in het Wetboek van economisch recht, waarbij ondernemingen zonder klachtendienst niet verplicht zijn telefonische toegang te bieden, niet van toepassing is op energieleveranciers.

Daarnaast wordt de telefonische bereikbaarheid vastgesteld “gedurende de kantooruren”, waarbij dit concreet wordt ingevuld als werkdagen van 8.00 tot 20.00 uur. Dit zorgt voor een duidelijke en uniforme toepassing.

Verder wordt bepaald dat energieleveranciers ook per elektronische post bereikbaar moeten zijn. Dit is een noodzakelijke aanvulling, aangezien sommige leveranciers hun klanten momenteel geen e-mailadres aanbieden of enkel gebruikmaken van “no-reply” e-mailadressen, wat effectieve communicatie onmogelijk maakt.

Het voorstel stelt tevens dat afspraken die telefonisch worden gemaakt, moeten worden bevestigd per brief, e-mail of SMS. Hoewel deze verplichting reeds is opgenomen in het zogenaamde consumentenakkoord (“De consument in de vrije elektriciteits- en gasmarkt”), geldt deze regeling alleen voor leveranciers die het akkoord hebben ondertekend en voor producten waarbij telefonische bereikbaarheid wordt aangeboden. Door deze bepaling wettelijk te verankeren, wordt naleving verplicht voor alle energieleveranciers, zonder uitzondering.

Dit wetsvoorstel sluit dus aan bij bestaande regelgeving en garandeert een uniforme en toegankelijke dienstverlening voor alle eindafnemers in de energiesector.

fournisseur par téléphone. La présente proposition de loi interdit ce type de pratique, afin que chaque client puisse conserver un accès à un service clientèle par téléphone. Cette mesure est conforme au point de vue du SPF Économie: “Les entreprises ne sont pas obligées d’avoir un service téléphonique clients, mais elles doivent être accessibles par téléphone”² (traduction) et à celui de la CREG, qui plaide en faveur “d’un service de base de qualité et accessible, sans surcoût pour le consommateur”³. Par ailleurs, l’obligation sera d’application quelle que soit la manière dont le fournisseur d’énergie organise sa communication en interne. Par conséquent, l’exception prévue par le Code de droit économique, en vertu de laquelle les entreprises ne disposant pas d’un service de plaintes ne sont pas tenues de fournir un accès téléphonique, ne s’appliquera pas aux fournisseurs d’énergie.

Par ailleurs, l’accessibilité téléphonique sera assurée “pendant les heures de bureau”. Concrètement, il s’agit des jours ouvrables, de 8 heures à 20 heures. Cette précision permet une application claire et uniforme de la mesure.

L’article prévoit en outre que les fournisseurs d’énergie devront également être accessibles par courrier électronique. Cet ajout est nécessaire, car certains fournisseurs ne communiquent actuellement pas d’adresse électronique à leurs clients ou n’utilisent que des adresses électroniques “no-reply”, ce qui rend toute communication effective impossible.

La proposition prévoit également que les accords conclus par téléphone devront être confirmés par lettre, courrier électronique ou SMS. Bien que cette obligation figure déjà dans l’accord de consommation (“Le consommateur dans le marché libre de l’électricité et du gaz”), elle s’applique qu’aux fournisseurs ayant signé l’accord et aux produits pour lesquels une accessibilité téléphonique est proposée. En ancrant cette disposition dans la loi, nous imposons son respect à tous les fournisseurs d’énergie, sans exception.

La présente proposition de loi est donc conforme à la réglementation existante et garantira des services uniformes et accessibles à tous les clients finals du secteur de l’énergie.

² <https://radio2.be/lees/wie-telefonische-hulp-wil-van-klantendienst-moet-nu-vaak-meer-betalen-voor-gas-en-elektriciteit>

³ <https://www.creg.be/nl/publicaties/persbericht-pr-241.122>

² <https://radio2.be/lees/wie-telefonische-hulp-wil-van-klantendienst-moet-nu-vaak-meer-betalen-voor-gas-en-elektriciteit>

³ <https://www.creg.be/fr/publications/communique-de-presse-pr-241.122>

Art. 3

Momenteel voorziet de wet niet in de mogelijkheid om telefonisch klacht in te dienen bij de Ombudsdienst voor energie. De Ombudsdienst stelt echter vast dat jaarlijks meer dan 6000 vragen en klachten over energiebedrijven via telefoon worden beantwoord zonder dat tegenover deze bijkomende werklast een aangepast personeelskader of bijkomende financiering staat.⁴ Om (kwetsbare) consumenten verder te helpen en een faire bijdrage van de energiebedrijven voor die klachten te mogen aanrekenen, stelt de Ombudsdienst voor om ook telefonische klachten verder schriftelijk te behandelen voor zover de betrokken eindafnemer zich hiermee akkoord verklaart. Dit zou kunnen gebeuren door de telefonische klacht schriftelijk samen te vatten en voor akkoord per brief of e-mail naar de indiener te zenden om die dan vervolgens aan het energiebedrijf te bezorgen. Op die manier zullen ook de energiebedrijven die niet of onvoldoende investeren in degelijke telefonische bereikbaarheid financieel worden geresponsabiliseerd om de mondelinge vragen en klachten van klanten binnen een korte antwoordtermijn en met een schriftelijke bevestiging van de gemaakte afspraken te behandelen.

Art. 4

Dit voorstel breidt de verplichtingen inzake klantenservice in de energiesector uit naar zowel huishoudelijke afnemers als kmo's. Beide categorieën worden expliciet gedefinieerd in de gaswet. Het doel is om een minimale standaard te garanderen voor alle eindafnemers, ongeacht hun contractuele voorwaarden of de interne organisatie van de leverancier.

De verplichting tot "telefonische bereikbaarheid" houdt onder meer in dat leveranciers een telefoonnummer vermelden op facturen zoals afrekeningen, slot- en voorschotfacturen. Deze verplichting is reeds opgenomen in het koninklijk besluit van 9 december 2021, dat de minimumvereisten voor facturen en factureringsinformatie voor gas en elektriciteit vaststelt. Dit besluit schrijft in artikel 3, 13°, en artikel 5, 8°, de vermelding van een telefoonnummer voor. De verplichting wordt bovendien ondersteund door artikel 18 en Bijlage I bij Richtlijn (EU) 2019/944, waarin gemeenschappelijke regels voor de interne elektriciteitsmarkt worden vastgesteld. Aangezien

⁴ jaarverslag 2023, blz. 166 https://www.ombudsmanenergie.be/sites/default/files/content/download/files/ombudsdienst_energie_jaarverslag_2023_nl.pdf

Art. 3

À l'heure actuelle, la loi ne prévoit pas la possibilité de soumettre des plaintes par téléphone au service de médiation pour l'énergie. Or, ce service constate qu'il traite chaque année plus de 6000 questions et plaintes par téléphone concernant les entreprises d'énergie, sans pour autant que le cadre du personnel soit adapté ou qu'un financement supplémentaire soit prévu en contrepartie.⁴ Pour continuer à aider les consommateurs (vulnérables) et pour pouvoir demander une contribution équitable aux entreprises d'énergie, le service de médiation pour l'énergie propose de poursuivre le traitement des plaintes téléphoniques par écrit, pour autant que le client final concerné y consente. Pour ce faire, le service de médiation pourrait résumer la plainte téléphonique par écrit, la soumettre au plaignant pour accord par lettre ou par courrier électronique, puis la transmettre à l'entreprise d'énergie. De cette manière, les entreprises d'énergie qui n'investissent pas ou pas suffisamment pour garantir une accessibilité téléphonique de qualité deviendront, elles aussi, financièrement responsables, ce qui les incitera à traiter les questions et les plaintes verbales de leurs clients dans de brefs délais et à leur envoyer ensuite une confirmation écrite des accords conclus.

Art. 4

La présente proposition étend les obligations applicables au service à la clientèle dans le secteur de l'énergie tant aux clients résidentiels qu'aux PME. Ces deux catégories sont explicitement définies dans la loi sur le gaz. L'objectif est de garantir une norme minimale pour tous les clients finals, indépendamment de leurs conditions contractuelles ou de l'organisation interne de leur fournisseur.

Conformément à l'obligation imposée en matière d'accessibilité téléphonique, les fournisseurs sont notamment tenus de mentionner un numéro de téléphone sur les factures telles que les factures de décompte, les factures de clôture et les factures d'acompte. Cette obligation est déjà prévue dans l'arrêté royal du 9 décembre 2021 fixant les autres exigences minimales auxquelles doivent répondre les factures et les informations relatives à la facturation de gaz et d'électricité, qui impose dans ses articles 3, 13°, et 5, 8°, la mention d'un numéro de téléphone. Elle est également conforme à l'article 18 et à l'annexe I de la directive (UE) 2019/944 concernant des

⁴ Rapport d'activités 2023, p. 166 https://www.mediateurenergie.be/sites/default/files/content/download/files/service_mediation_energie_rapportannuel_2023_fr.pdf

deze bepalingen al bestaan, is een nieuwe wettelijke verankering van dit specifieke aspect overbodig.

Het voorstel benadrukt dat telefonische bereikbaarheid van leveranciers altijd moet worden gegarandeerd, ongeacht de contractuele voorwaarden. Momenteel zijn er contracten waarbij de mogelijkheid van de klant om de leverancier telefonisch te contacteren wordt ingeperkt of zelfs volledig uitgesloten. Dit wetsvoorstel sluit dergelijke praktijken uit, zodat elke afnemer toegang behoudt tot telefonische klantenservice. Dit sluit aan bij het standpunt van de FOD Economie: "Bedrijven zijn niet verplicht om een telefonische klantendienst te hebben, maar ze moeten wel telefonisch bereikbaar zijn" alsook van de Creg, die pleit voor een "kwalitatieve en toegankelijke basisdienstverlening, zonder meerkost voor de consument". De verplichting geldt ook ongeacht de interne organisatie van de communicatie bij de energieleverancier. Dit betekent dat de uitzondering in het Wetboek van economisch recht, waarbij ondernemingen zonder klachtendienst niet verplicht zijn telefonische toegang te bieden, niet van toepassing is op energieleveranciers.

Daarnaast wordt de telefonische bereikbaarheid vastgesteld "gedurende de kantooruren", waarbij dit concreet wordt ingevuld als werkdagen van 8.00 tot 20.00 uur. Dit zorgt voor een duidelijke en uniforme toepassing.

Verder wordt bepaald dat energieleveranciers ook per elektronische post bereikbaar moeten zijn. Dit is een noodzakelijke aanvulling, aangezien sommige leveranciers hun klanten momenteel geen e-mailadres aanbieden of enkel gebruikmaken van "no-reply" e-mailadressen, wat effectieve communicatie onmogelijk maakt.

Het voorstel stelt tevens dat afspraken die telefonisch worden gemaakt, moeten worden bevestigd per brief, e-mail of SMS. Hoewel deze verplichting reeds is opgenomen in het zogenaamde consumentenakkoord ("De consument in de vrije elektriciteits- en gasmarkt"), geldt deze regeling alleen voor leveranciers die het akkoord hebben ondertekend en voor producten waarbij telefonische bereikbaarheid wordt aangeboden. Door deze bepaling wettelijk te verankeren, wordt naleving verplicht voor alle energieleveranciers, zonder uitzondering.

règles communes pour le marché intérieur de l'électricité. Étant donné qu'il existe déjà des dispositions réglementant cet aspect spécifique, il n'est pas nécessaire de prévoir un nouveau cadre légal en la matière.

La présente proposition souligne que l'accessibilité téléphonique des fournisseurs devra être garantie systématiquement, quelles que soient les conditions contractuelles. À l'heure actuelle, certains contrats limitent, voire excluent totalement la possibilité pour le client de contacter son fournisseur par téléphone. La présente proposition de loi exclut de telles pratiques afin de permettre à chaque client d'accéder au service à la clientèle par téléphone. Cette obligation est conforme à la position du SPF Économie: "Les entreprises ne sont pas tenues de proposer un service à la clientèle par téléphone, mais elles doivent être joignables par téléphone" (traduction). Elle rejoint également la position de la CREG, qui "plaide en faveur d'un service de base de qualité et accessible, sans surcoût pour le consommateur". L'obligation proposée s'appliquera également quelle que soit l'organisation interne du service de communication du fournisseur d'énergie. Par conséquent, l'exception prévue par le Code de droit économique, selon laquelle les entreprises ne disposant pas d'un service de plaintes ne sont pas tenues de fournir un accès téléphonique, ne s'appliquera pas aux fournisseurs d'énergie.

En outre, l'accessibilité téléphonique sera garantie "pendant les heures de bureau", soit concrètement durant les jours ouvrables de 8 heures à 20 heures, afin d'assurer une application claire et uniforme.

La présente proposition de loi prévoit par ailleurs que les fournisseurs d'énergie devront également être joignables par courrier électronique. Il est nécessaire de le préciser, car certains fournisseurs ne proposent actuellement pas d'adresse électronique à leurs clients ou n'utilisent que des adresses électroniques de type "no-reply", ce qui ne permet pas de communiquer efficacement.

La proposition prévoit également que les accords conclus par téléphone devront être confirmés par lettre, courrier électronique ou SMS. Bien que cette obligation figure déjà dans l'accord de consommateurs ("Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz"), elle ne s'applique qu'aux fournisseurs ayant signé l'accord et aux produits pour lesquels un service par téléphone est proposé. En ancrant cette disposition dans la loi, tous les fournisseurs d'énergie, sans exception, seront tenus de la respecter.

Dit wetsvoorstel sluit dus aan bij bestaande regelgeving en garandeert een uniforme en toegankelijke dienstverlening voor alle eindafnemers in de energiesector.

Oskar Seuntjens (Vooruit)

La présente proposition de loi est donc conforme à la réglementation existante et garantira des services uniformes et accessibles à tous les clients finals dans le secteur de l'énergie.

WETSVOORSTEL**Artikel 1**

Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 74 van de Grondwet.

Art. 2

Artikel 18, § 11, van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt, ingevoegd bij de wet van 23 oktober 2022, wordt aangevuld met een tweede en derde lid, luidende:

“Met het oog hierop doen leveranciers het nodige om, voor klanten die huishoudelijk afnemer of kmo zijn, ongeacht de contractuele voorwaarden en ongeacht de interne organisatie van de communicatie met de klanten, steeds bereikbaar te zijn per telefoon gedurende de kantooruren en per elektronische post.

De leveranciers bevestigen mondelinge afspraken die gemaakt worden met de consument en kmo binnen 24 uur en ten laatste op de volgende werkdag na een zon- of feestdag per brief, per *e-mail* of per SMS, naargelang de aard van de afspraak.”

Art. 3

In artikel 27, § 1, tweede lid, 1°, derde lid, van dezelfde wet van 29 april 1999, ingevoegd bij de wet van 16 maart 2007, wordt de eerste zin vervangen als volgt:

“De klachten van de eindafnemers worden bij de ombudsdienst voor energie ingediend per brief, per fax, met de elektronische post of telefonisch. Klachten die per telefoon worden gemeld, worden als klacht geregistreerd wanneer de eindafnemers ermee instemmen dat de feiten, het voorwerp van de klacht en de eventuele voorafgaande stappen naar het bedrijf schriftelijk door de ombudsdienst voor energie worden vastgesteld en zij, na van deze schriftelijke weergave kennis te hebben genomen, hun goedkeuring daaraan hebben gegeven. Klachten zijn slechts ontvankelijk wanneer de aanklager voorafgaandelijk bij het betrokken bedrijf stappen heeft ondernomen.”

Art. 4

“Artikel 15/5bis, § 11/1/1, 8°, van de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige produkten

PROPOSITION DE LOI**Article 1^{er}**

La présente loi règle une matière visée à l'article 74 de la Constitution.

Art. 2

L'article 18, § 11, de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité, inséré par la loi du 23 octobre 2022, est complété par un alinéa 2 et un alinéa 3 rédigés comme suit:

“À cet effet, les fournisseurs prennent les mesures nécessaires pour permettre à leurs clients, qu'ils soient des clients résidentiels ou des PME, de les joindre en permanence par téléphone pendant les heures de bureau et par courrier électronique, indépendamment des conditions contractuelles et de l'organisation interne du service qui assure la communication avec les clients.

Les fournisseurs confirment les accords verbaux conclus avec le consommateur et la PME par lettre, par courrier électronique ou par SMS, selon la nature de l'accord, dans les 24 heures et au plus tard le jour ouvrable qui suit un dimanche ou un jour férié.”

Art. 3

Dans l'article 27, § 1^{er}, alinéa 2, 1°, alinéa 3, de la même loi du 29 avril 1999, inséré par la loi du 16 mars 2007, la première phrase est remplacée par ce qui suit:

“Les plaintes des clients finals sont introduites auprès du service de médiation pour l'énergie par lettre, par fax, par courrier électronique ou par téléphone. Les plaintes introduites par téléphone sont enregistrées en tant que telles lorsque les clients finals consentent à ce que les faits, l'objet de la plainte et l'éventuelle démarche préalable auprès de l'entreprise soient constatés par écrit par le service de médiation pour l'énergie et lorsqu'ils ont approuvé cette transcription après en avoir pris connaissance. Les plaintes ne sont recevables que lorsque le plaignant a entamé une démarche préalable auprès de l'entreprise.”

Art. 4

L'article 15/5bis, § 11/1/1, 8°, de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par

en andere door middel van leidingen, ingevoegd bij de wet van 5 november 2023, wordt aangevuld met een tweede en derde lid, luidende:

“Met het oog hierop doen leveranciers het nodige om, voor klanten die huishoudelijk afnemer of kmo zijn, ongeacht de contractuele voorwaarden en ongeacht de interne organisatie van de communicatie met de klanten, steeds bereikbaar te zijn per telefoon gedurende de kantooruren en per elektronische post.

De leveranciers bevestigen mondelinge afspraken die gemaakt worden met de consument en kmo binnen 24 uur en ten laatste op de volgende werkdag na een zon- of feestdag per brief, per *e-mail* of per SMS, naargelang de aard van de afspraak.”

Art. 5

Deze wet treedt in werking op de eerste dag van de zevende maand na die waarin ze is bekendgemaakt in het *Belgisch Staatsblad*.

23 januari 2025

Oskar Seuntjens (Vooruit)

canalisations, inséré par la loi du 5 novembre 2023, est complété par un alinéa 2 et un alinéa 3 rédigés comme suit:

“À cet effet, les fournisseurs prennent les mesures nécessaires pour permettre à leurs clients, qu'ils soient des clients résidentiels ou des PME, de les joindre en permanence par téléphone pendant les heures de bureau et par courrier électronique, indépendamment des conditions contractuelles et de l'organisation interne du service qui assure la communication avec les clients.

Les fournisseurs confirment les accords verbaux conclus avec le consommateur et la PME par lettre, par courrier électronique ou par SMS, selon la nature de l'accord, dans les 24 heures et au plus tard le jour ouvrable qui suit un dimanche ou un jour férié.”

Art. 5

La présente loi entre en vigueur le premier jour du septième mois qui suit celui de sa publication au *Moniteur belge*.

23 janvier 2025