

**BRUSSELS  
HOOFDSTEDELIJK PARLEMENT**

---

GEWONE ZITTING 2008-2009

24 MAART 2009

---

**Evaluatie van de ordonnantie van  
14 december 2006 betreffende  
de organisatie van de liberalisatie  
van de elektriciteits- en gasmarkten**

---

**VERSLAG**

uitgebracht namens de commissie  
voor Leefmilieu,  
Natuurbehoud,  
Waterbeleid en Energie

door de heer Jacques DE COSTER (F)

---

Aan de werkzaamheden van de commissie hebben deelgenomen :

*Vaste leden* : de heren Jacques De Coster, Ahmed El Ktibi, mevr. Olivia P'Tito, mevr. Anne Swaelens, mevr. Françoise Bertieaux, mevr. Caroline Persoons, de heren Stéphane de Lobkowicz, André du Bus de Warnaffe, Yaron Pesztat, mevr. Valérie Seyns.

*Plaatsvervangers* : mevr. Viviane Teitelbaum, mevr. Céline Fremault, de heer Bertin Mampaka Mankamba, mevr. Fatima Moussaoui, de heren Alain Daems, Frédéric Erens, Fouad Ahidar.

*Andere leden* : mevr. Adelheid Byttebier, de heren Mohammadi Chahid, Michel Colson, Olivier de Clippele, mevr. Brigitte De Pauw, de heer Willem Draps, mevr. Isabelle Emmery, mevr. Anne Sylvie Mouzon, de heer Philippe Pivin, mevr. Marie-Paule Quix, mevr. Françoise Schepmans, de heer Eric Tomas.

**PARLEMENT DE LA REGION  
DE BRUXELLES-CAPITALE**

---

SESSION ORDINAIRE 2008-2009

24 MARS 2009

---

**Evaluation de l'ordonnance du  
14 décembre 2006 organisant  
la libéralisation des marchés  
de l'électricité et du gaz**

---

**RAPPORT**

fait au nom de la commission  
de l'Environnement,  
de la Conservation de la Nature,  
de la Politique de l'Eau et de l'Energie

par M. Jacques DE COSTER (F)

---

Ont participé aux travaux de la commission :

*Membres effectifs* : MM. Jacques De Coster, Ahmed El Ktibi, Mmes Olivia P'Tito, Anne Swaelens, Françoise Bertieaux, Caroline Persoons, MM. Stéphane de Lobkowicz, André du Bus de Warnaffe, Yaron Pesztat, Mme Valérie Seyns.

*Membres suppléants* : Mmes Viviane Teitelbaum, Céline Fremault, M. Bertin Mampaka Mankamba, Mme Fatima Moussaoui, MM. Alain Daems, Frédéric Erens, Fouad Ahidar.

*Autres membres* : Mme Adelheid Byttebier, MM. Mohammadi Chahid, Michel Colson, Olivier de Clippele, Mme Brigitte De Pauw, M. Willem Draps, Mmes Isabelle Emmery, Anne Sylvie Mouzon, M. Philippe Pivin, Mmes Marie-Paule Quix, Françoise Schepmans, M. Eric Tomas.

**INHOUDSTAFEL**

I.	INLEIDING.....	3
II.	HOORZITTINGEN.....	3
II.1.a.	Hoorzitting met mevrouw Marie-Pierre Fauconnier, voorzitter van Brugel .....	3
b.	Gedachtewisseling .....	9
II.2.a.	Hoorzitting met de heer Luc Hujoel, directeur-generaal van Sibelga.....	11
b.	Gedachtewisseling .....	18
II.3.a.	Hoorzitting met mevrouw Christine Dekoninck, secretaris van de afdeling OCMW van de Vereniging van de Stad en de Gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (VSGB) .....	20
b.	Gedachtewisseling .....	32
II.4.	Uiteenzetting met de heer Claude Adriaenssens van de Coördinatie Gas Elektriciteit Water Brussel .....	33
II.5.a.	Hoorzitting met de heer Jan Herremans, directeur-generaal van de Federatie van de Belgische Elektriciteits- en Gasbedrijven (FEBEG) .....	44
b.	Gedachtewisseling .....	48
II.6.a.	Hoorzitting met de heer Marc Helpens, voorzitter van de algemene vergadering van de vrederechters van het rechtsgebied van het Hof van Beroep van Brussel .....	51
b.	Gedachtewisseling .....	53
II.7.a.	Hoorzitting met de heer Jean Spinette, vertegenwoordiger van de Conferentie van OCMW-Voorzitters en -Secretarissen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest .....	57
b.	Gedachtewisseling .....	62
II.8.a.	Hoorzitting met de heer Vincent Labarre, energiedeskundige bij Test Aankoop .....	63
b.	Gedachtewisseling .....	66
II.9.a.	Hoorzitting met mevrouw Anne Panneels, adviseur bij de studiedienst van het Algemeen Belgisch Vakverbond (ABVV) .....	67
b.	Gedachtewisseling .....	72
II.10.a.	Hoorzitting met de heer Henk Van Hootegem, van het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting .....	72
b.	Gedachtewisseling .....	78
II.11.a.	Hoorzitting met mevrouw Inês Mendes, adviseur van Onderzoeks- en informatiecentrum van de verbruikersorganisaties (OIVO) .....	79
b.	Gedachtewisseling .....	86
II.12.a.	Uiteenzetting met minister Evelyne Huytebroeck.....	88
b.	Gedachtewisseling .....	94
III.	BESPREKING .....	95
IV.	SLUITING VAN DE DEBATTEN .....	100

**TABLE DES MATIÈRES**

I.	INTRODUCTION.....	3
II.	AUDITIONS .....	3
II.1.a.	Audition de Mme Marie-Pierre Fauconnier, présidente de Brugel .....	3
b.	Echange de vues.....	9
II.2.a.	Audition de M. Luc Hujoel, directeur général de Sibelga.....	11
b.	Echange de vues.....	18
II.3.a.	Audition de Mme Christine Dekoninck, secrétaire de la section CPAS de l'Association de la Ville et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale .....	20
b.	Echange de vues.....	32
II.4.	Audition de M. Claude Adriaenssens, de la Coordination Gaz-Electricité-Eau Bruxelles (CGEE) .....	33
II.5.a.	Audition de M. Jan Herremans, directeur général de la Fédération belge des Entreprises électriques et gazières (FEBEG).....	44
b.	Echange de vues.....	48
II.6.a.	Audition de M. Marc Helpens, président de l'assemblée générale des juges de paix du ressort de la Cour d'Appel de Bruxelles .....	51
b.	Echange de vues.....	53
II.7.a.	Audition de M. Jean Spinette, représentant de la Conférence des Présidents et Secrétaires des CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale.....	57
b.	Echange de vues.....	62
II.8.a.	Audition de M. Vincent Labarre, expert énergie chez Test-Achats .....	63
b.	Echange de vues.....	66
II.9.a.	Audition de Mme Anne Panneels, conseillère au service d'études de la Fédération Générale du Travail de Belgique (FGTB) .....	67
b.	Echange de vues.....	72
II.10.a.	Exposé de M. Henk Van Hootegem, du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale .....	72
b.	Echange de vues.....	78
II.11.a.	Exposé de Mme Inês Mendes, conseillère au Centre de Recherche et d'Information des Organisations de Consommateurs (CRIOC).....	79
b.	Echange de vues.....	86
II.12.a.	Exposé de la ministre Evelyne Huytebroeck .....	88
b.	Echange de vues.....	94
III.	DISCUSSION .....	95
IV.	CLÔTURE DES DEBATS .....	100

## I. Inleiding

In november 2006 heeft de commissie voor Leefmilieu, Natuurbehoud, Waterbeleid en Energie het ontwerp van ordonnantie onderzocht tot wijziging van de ordonnanties van 19 juli 2001 en van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt en de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en tot opheffing van de ordonnantie van 11 juli 1991 met betrekking tot het recht op een minimum levering van elektriciteit en de ordonnantie van 11 maart 1999 tot vaststelling van de maatregelen ter voorkoming van de schorsingen van de gaslevering voor huishoudelijk gebruik. Tijdens de algemene bespreking hebben verschillende volksvertegenwoordigers gevraagd dat men het standpunt zou horen van de verschillende actoren die betrokken zijn bij de toekomstige liberalisering van de gas- en elektriciteitsmarkt. De leveranciers, de netwerkbeheerder, de consumentenverenigingen ...

De vraag om hoorzittingen is toen verworpen met 6 stemmen tegen 4 bij 3 onthoudingen, maar er was wel overeengekomen, samen met minister Evelyne Huytebroeck om een evaluatie te maken van de nieuwe ordonnantie in het begin van 2008 <sup>(1)</sup>.

Bijgevolg heeft de commissie de regeling van de werkzaamheden op 24 juli 2008 vastgesteld en heeft de commissie op 30 september en 14 oktober 2008 hoorzittingen gehouden met de betrokken actoren. De besprekingen zijn op 24 maart 2009 gesloten.

## II. Hoorzittingen

### II.1.a. Hoorzitting met mevrouw Marie-Pierre Fauconnier, voorzitter van Brugel

Als inleiding op haar betoog, wijst mevrouw Marie-Pierre Fauconnier erop dat haar uiteenzetting opgesteld is op basis van een verslag dat beschikbaar is op de website van Brugel <sup>(2)</sup>.

Brugel is de jongste van de Belgische regulatoren en is belast met een driedubbele opdracht :

- opdracht tot verlening van advies : het geven van advies (op basis van klachten of vaststellingen op het terrein) of wanneer de wetgeving zulks vereist, het nemen van gemotiveerde beslissingen, het uitvoeren van onderzoeken en studies;
- opdracht tot toezicht en controle : het in ontvangst nemen en behandelen van de klachten (Brugel onderzoekt volledig de klachten die tot de bevoegdheid van het Ge-

(1) Zie verslag A-308/2 – 2006/2007, p. 35 tot 40.

(2) www.brugel.be – Rubriek « Nieuws » – verslag 20080710-03 van 10 juli 2008 opgesteld met toepassing van artikel 30bis, § 2, 9° van de ordonnantie « elektriciteit » van 19 juli 2001.

## I. Introduction

En novembre 2006, la commission de l'Environnement, de la Conservation de la nature, de la Politique de l'eau et de l'Energie a examiné le projet d'ordonnance « modifiant les ordonnances du 19 juillet 2001 et du 1<sup>er</sup> avril 2004 relatives à l'organisation du marché de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale et abrogeant l'ordonnance du 11 juillet 1991 relative au droit à la fourniture minimale d'électricité et l'ordonnance du 11 mars 1999 établissant des mesures de prévention des coupures de gaz à usage domestique ». Lors de la discussion générale, plusieurs députés avaient souhaité entendre le point de vue des différents acteurs concernés par la future libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité : les fournisseurs, le gestionnaire du réseau de distribution, les associations de consommateurs ...

La demande d'auditions avait alors été rejetée par 6 voix contre 4 et 3 abstentions, mais il avait cependant été convenu, en accord avec la ministre Evelyne Huytebroeck, qu'une évaluation de la nouvelle ordonnance aurait lieu début 2008 <sup>(1)</sup>.

En conséquence, la commission a fixé l'ordre de ses travaux le 24 juin 2008 et a procédé, les 30 septembre et 14 octobre 2008, aux auditions des acteurs concernés. Les débats se sont clôturés le 24 mars 2009.

## II. Auditions

### II.1.a. Audition de Mme Marie-Pierre Fauconnier, présidente de Brugel

En préambule à son intervention, Mme Marie-Pierre Fauconnier signale que son exposé est élaboré sur la base d'un rapport disponible sur le site internet de Brugel <sup>(2)</sup>.

Brugel est le dernier né des régulateurs belges et il est chargé d'une triple mission :

- une mission de conseil : donner des avis d'initiative (sur la base de plaintes ou de constats effectués sur le terrain) ou lorsque la législation le requiert, rendre des décisions motivées, effectuer des recherches et des études;
- une mission de surveillance et de contrôle : réceptionner et traiter les plaintes (Brugel instruit complètement les plaintes qui relèvent des compétences régionales et

(1) Voir rapport A-308/2 – 2006-2007, pp. 35 à 40.

(2) www.brugel.be – Rubrique « Actualités » – rapport 20080710-03 du 10 juillet 2008 établi en application de l'article 30bis, § 2, 9° de l'ordonnance « électricité » du 19 juillet 2001.

west behoren en bezorgt de andere aan de bevoegde organen), het beschikken over een controlebevoegdheid;

- informatieopdracht.

De opdrachten van Brugel zijn gebaseerd op de drie assen van de duurzame ontwikkeling :

- een as « markten » : Brugel observeert en controleert de actoren van de markt (distributienetwerkbeheerders, leveranciers, derde organen), gaat na of de wetgeving nageleefd wordt en volgt de evolutie van de prijzen :
- sociale as : Brugel zamelt de sociale gegevens betreffende de markten in, behandelt de klachten, informeert de consumenten en de sociale actoren en kent in bepaalde gevallen het statuut van beschermde afnemer toe;
- as « leefmilieu » : Brugel geeft attesten af voor de installaties voor de productie van groene stroom, kent groene certificaten en garanties van oorsprong toe en gaat over tot controle van de quota.

De sociale economische typologie van het Brussels Gewest vertoont bepaalde kenmerken :

- een gemiddelde grootte van de Brusselse gezinnen die lager is dan de gezinnen in de andere Gewesten en van het land, aangezien 50 % van de Brusselse gezinnen uit een alleenstaand persoon bestaat. De samenstelling van de Brusselse gezinnen leidt tot een stijging van de energiekost per inwoner omdat de schaalvoordelen kleiner zijn.
- een oververtegenwoordiging van de lage inkomens, omdat 14 % van de Brusselaars zich in de inkomensschijs van 5.000-10.000 euro bevindt, terwijl dat percentage slechts 11 % bedraagt voor heel België.
- een zeer dicht woningenbestand : het aantal veranderingen van de woonplaats is hoog want men verhuist vaak in Brussel en dat heeft gevolgen voor de activiteiten op de energiemarkt;
- een aandeel van de energiefactuur van de woning per gezin naargelang het beschikbare inkomen dat veel hoger is voor de laagste inkomens (1ste deciel) en een verschil tussen het 1ste deciel en het deciel 10 hoger dan in België. Het gewicht van de energiefactuur voor de Brusselse gezinnen met de laagste inkomens is dus zeer groot (8,7 % tegen 8,4 % voor België). Die cijfers dateren van 2002 en de verschillen zijn waarschijnlijk toegenomen als gevolg van de stijging van de energieprijzen.

Wat betreft de werking van de markt, heeft Brugel geen bevoegdheden voor de tarieven of de prijzen voor de klanten. De federale regulator CREG keurt de tarieven goed op basis van een tariefstructuur die door de federale over-

transmet les autres aux organes compétents), disposer d'un pouvoir de contrôle;

- une mission d'information.

Les missions de Brugel sont basées sur les trois axes du développement durable :

- un axe « marchés » : Brugel observe et contrôle les acteurs du marché (gestionnaires du réseau de distribution, fournisseurs, organismes tiers), vérifie le respect de la législation et suit l'évolution des prix;
- un axe social : Brugel récolte les données sociales relatives aux marchés, traite les plaintes, informe les consommateurs et les acteurs sociaux et, dans certains cas, attribue le statut de client protégé;
- un axe environnemental : Brugel procède à la certification des installations de production d'électricité verte, à l'octroi de certificats verts et de garanties d'origine et au contrôle des quotas.

La typologie socio-économique de la Région bruxelloise présente certaines spécificités :

- une taille moyenne des ménages bruxellois inférieure à celle des ménages des autres Régions et du pays, 50 % des ménages bruxellois étant composés d'une personne isolée. La composition des ménages bruxellois entraîne une augmentation du coût de l'énergie par habitant car les économies d'échelle sont moins importantes;
- une surreprésentation des bas revenus, 14 % des Bruxellois se retrouvent ainsi dans la tranche de revenus 5.000-10.000 euros alors que ce pourcentage n'est que de 11 % pour l'ensemble de la Belgique;
- un parc de logements particulièrement dense. Le nombre de changements de domicile est élevé, on déménage beaucoup à Bruxelles, et cela a un impact sur l'activité du marché énergétique;
- une part de la facture énergétique du logement par ménage en fonction du revenu disponible beaucoup plus importante pour les revenus les plus bas (1<sup>er</sup> décile) et une différence entre le 1<sup>er</sup> décile et le décile 10 plus élevée qu'en Belgique. Le poids de la facture énergétique pour les ménages bruxellois aux revenus les plus faibles est donc très important (8,7 % contre 8,4 % pour la Belgique). Ces chiffres datent de 2002 et les écarts se sont probablement accentués avec l'accroissement du prix de l'énergie.

En ce qui concerne le fonctionnement du marché, Brugel n'a pas de compétence ni sur le tarif ni sur les prix aux clients. C'est la CREG, le régulateur fédéral, qui approuve les tarifs sur la base d'une structure tarifaire arrêtée au ni-

heid vastgesteld wordt. De prijzen voor de « *commodity* » (prijs van het kWh voorgesteld door de leverancier om zijn productiekosten en werkingskosten te dekken) die aangerekend worden door de leveranciers die actief zijn op de Brusselse markt zijn evenwel dezelfde als die in de andere Gewesten.

Ter herinnering : het Gewest heeft de gas- en elektriciteitsmarkt in 2007 vrijgemaakt. Thans evolueren de markt-aandelen nog altijd, in volume van levering van elektriciteit en gas aan de professionele afnemers en de huishoudelijke afnemers.

De activiteiten op de huishoudelijke elektriciteitsmarkt houden verband met de sociale economische typologie van het Brussels Gewest. De statistieken tonen aan dat 5 % van de consumptiepunten het voorwerp uitmaken van een wijziging elk trimester, één teller op vijf per jaar. Dat cijfer is enorm en wordt verklaard door de kortere huurtermijnen in Brussel in vergelijking met de rest van het land. De personen die verhuizen verwittigen in het algemeen hun leverancier niet van die adreswijziging en worden niet gedekt door een contract. De Brusselse consument heeft zich nog niet aangepast aan de nieuwe werking van de markt, wat hij wel gedaan heeft op andere domeinen, zoals telefonie, verzekeringen. Die slechte gewoonte leidt tot problematische situaties omdat mensen zich huisvesten in woningen waarvoor geen contract bestaat en elektriciteit en gas afnemen zonder zich bewust ervan te zijn dat zij een handeling stellen die op termijn beschouwd zou kunnen worden als diefstal. Er moet dus een inspanning gedaan worden om de bevolking beter te informeren.

De activiteiten op de professionele elektriciteitsmarkt worden gekenmerkt door veel wisselingen van klanten op eenzelfde adres. Die situatie is het gevolg van de economische activiteit van het Gewest, voornamelijk tertiair, die impliceert dat er veel verhuisd wordt in een jaar tijd. Het is bijvoorbeeld eenvoudiger om een advocatenkantoor of een magazijn van een bedrijf te verhuizen dan Cockerill Sambre.

De activiteiten op de gas- en elektriciteitsmarkt zijn vergelijkbaar.

De ordonnantie die het Brussels Parlement in 2006 aangenomen heeft, voert een bescherming in van de huishoudelijke afnemer met betalingsmoeilijkheden, in drie opeenvolgende fasen :

- ten eerste, de plaatsing van een vermogensbegrenzer;
- ten tweede, een verhoogde bescherming voor een categorie klanten die bijzonder kwetsbaar zijn;
- ten derde, de opzegging van het contract, exclusief door de vrederechter.

veau fédéral. Les prix du « *commodity* » (prix du kWh proposé par le fournisseur pour couvrir son coût de production et ses frais de fonctionnement) pratiqués par les fournisseurs actifs sur le marché bruxellois sont cependant identiques à ceux pratiqués dans les autres Régions.

Pour rappel, la Région a mis en oeuvre la libéralisation du gaz et de l'électricité en 2007. A l'heure actuelle, les parts de marché, en volume de fourniture d'électricité et de gaz à la clientèle professionnelle et à la clientèle résidentielle, évoluent encore.

Les activités sur le marché résidentiel de l'électricité ont un lien avec la typologie socio-économique de la Région bruxelloise. Les statistiques révèlent que 5 % des points de consommation font l'objet d'une modification chaque trimestre, un compteur sur cinq annuellement. Ce chiffre est énorme et s'explique par les durées de location plus courtes à Bruxelles que dans le reste du pays. Les personnes qui déménagent n'avertissent généralement pas leur fournisseur de ce changement d'adresse et ne sont pas couvertes par un contrat. Le consommateur bruxellois ne s'est pas encore adapté au nouveau fonctionnement du marché comme il l'a fait dans d'autres domaines comme la téléphonie, les assurances. Cette mauvaise habitude entraîne des situations problématiques car des personnes emménagent dans des logements qui n'ont pas de contrat et puisent de l'électricité et du gaz sans se rendre compte qu'ils commettent un acte qui pourrait à terme être considéré comme un vol. Un effort doit donc être consenti pour mieux informer la population.

Les activités sur le marché professionnel de l'électricité sont caractérisées par de nombreux changements de clients à une même adresse. Cette situation résulte de l'activité économique de la Région, essentiellement tertiaire, qui implique de fréquents déménagements sur une année. Il est ainsi plus simple de déménager un bureau d'avocats ou un magasin qu'une entreprise comme Cockerill Sambre.

Les activités sur le marché du gaz et de l'électricité sont similaires.

L'ordonnance votée en 2006 par le Parlement bruxellois organise un système de protection du consommateur résidentiel en difficulté de paiement en trois étapes successives :

- premièrement, la pose d'un limiteur de puissance;
- deuxièmement, une protection accrue pour une catégorie de clients particulièrement fragilisés;
- troisièmement, la résiliation du contrat exclusivement par le juge de paix.

In 2007, zijn er minder vermogensbegrenzers geplaatst maar dat is een tijdelijk verschijnsel. Enerzijds hebben de klanten allemaal aan andere leverancier gekozen (door over te stappen van de distributienetwerkbeheerder naar een commerciële leverancier bij wie ze geen schulden hebben) en anderzijds is er onvoldoende tijd geweest om de bepalingen van de ordonnantie die eind 2006 aangenomen is uit te voeren. Het aantal beschermde afnemers voor 2007 is ook tamelijk beperkt en bedraagt 73 personen (tegen 1.000 beschermde afnemers op 30 september 2008). Het lijkt dus voorbarig om nu al conclusies te trekken uit de sociale impact van de bepalingen van de ordonnantie op basis van de cijfers 2007. Het jaar 2007 is een overgangperiode en het is beter een debat in 2009 te organiseren als Brugel over definitieve cijfers voor 2008 beschikt.

Brugel heeft acht aanbevelingen gedaan, in drie categorieën :

### *1. Twee algemene aanbevelingen*

#### **a) Informatie**

Het toelaten van concurrentie op de markt heeft de markt ingewikkelder gemaakt en Brugel stelt dus voor om de informatie bij de verschillende categorieën afnemers met betrekking tot hun rechten en plichten uit te breiden. Daartoe heeft Brugel een communicatieplan opgesteld dat binnenkort aan de minister voorgelegd zal worden. Er is overigens een informatiedag voor de vrederechters georganiseerd, op vrijdag 26 september 2008, om hun opmerkingen en vrees te horen met betrekking tot de toepassing van de ordonnantie. Er is reeds een soortgelijk initiatief genomen bij de OCMW's en Brugel is van plan om dat soort initiatief in de toekomst opnieuw te nemen.

#### **b) Uitwisseling van informatie tussen de OCMW's**

De ordonnantie geeft een fundamentele taak aan de OCMW's maar de aard van de geleverde bijstand is verschillend naargelang het OCMW waarbij de consument aanklopt. In die optiek en zonder de autonomie van de OCMW's in vraag te stellen, zou het nuttig zijn om een gemeenschappelijk orgaan op te richten belast met de uitrusting van informatie en goede praktijken of een bestaan orgaan te versterken.

### *2. Vier aanbevelingen met betrekking tot de afsluiting en de plaatsing van een begrenzer*

#### **a) De toestemming van de vrederechter is niet vereist**

De ordonnanties gas en elektriciteit preciseren dat de leverancier tot geen enkele afsluiting van elektriciteit en/ tot gas voor huishoudelijk gebruik mag overgaan zonder instemming van de vrederechter. In bepaalde gevallen leiden die bepalingen tot operationele problemen en zijn ze

En 2007, le nombre de limiteurs de puissance posés a diminué mais il s'agit d'un phénomène temporaire. D'une part, les clients ont tous changés de fournisseur (en passant du gestionnaire du réseau de distribution vers un fournisseur commercial avec lequel ils n'ont pas de dette) et d'autre part, il n'y a pas eu de temps suffisant pour mettre en oeuvre les dispositions de l'ordonnance adoptée fin 2006. Le nombre de clients protégés en 2007 est également relativement faible et se monte à 73 personnes (contre 1.000 clients protégés au 30 septembre 2008). Il semble donc précoce de tirer des conclusions de l'impact social des dispositions de l'ordonnance sur la base des chiffres de 2007. L'année 2007 est une période transitoire et il est préférable d'organiser un débat en 2009 une fois que Brugel disposera des chiffres définitifs pour 2008.

Brugel a formulé huit recommandations classées en trois catégories :

### *1. Deux recommandations générales*

#### **a) Information**

L'ouverture à la concurrence a complexifié le marché et Brugel propose donc de renforcer l'information auprès des différents segments de clientèle sur leurs droits et devoirs. A cette fin, Brugel réalise un plan de communication qui sera prochainement soumis à la ministre. Par ailleurs, une journée d'information des juges de paix a été organisée le vendredi 26 septembre 2008 afin d'entendre les remarques et les craintes de ces derniers en ce qui concerne l'application de l'ordonnance. Une démarche identique a déjà été réalisée à l'égard des CPAS et Brugel compte rééditer ce genre d'initiative à l'avenir.

#### **b) Echange d'informations entre les CPAS**

L'ordonnance confère un rôle fondamental aux CPAS mais la nature de l'aide fournie est différente selon le CPAS auquel le consommateur s'adresse. Dans cette optique et sans remettre en cause l'autonomie des CPAS, il serait utile de renforcer ou de mettre sur pied un organe commun d'échange d'informations et de bonnes pratiques.

### *2. Quatre recommandations liées aux coupures et à la pose d'un limiteur*

#### **a) L'autorisation non requise du juge de paix**

Les ordonnances gaz et électricité précisent que le fournisseur ne peut procéder à une coupure d'électricité et/ou de gaz destiné à l'utilisation domestique sans l'autorisation du juge de paix. Dans certains cas bien spécifiques, ces dispositions posent des problèmes opérationnels et sont dif-

moeilijk toepasbaar, bijvoorbeeld bij veiligheidsproblemen, fraude of wanneer iemand afnemer is voor een privaat en professioneel gebruik.

Wanneer de veiligheid van de consument en de buurt in het gedrang komt, moet overgegaan worden tot de afsluiting en de distributienetwerkbeheerder zou dat in dat geval moeten kunnen doen zonder instemming van de vrederechter.

Het meest voorkomende geval van fraude is dat waarin een verbruiker verhuist naar een woning waarvoor hij geen contract heeft met een leverancier en waarbij hij gas en elektriciteit afneemt, in sommige gevallen, nadat hij de zegels verbroken heeft. Wanneer de distributienetwerkbeheerder vaststelt dat er zo'n verbruiker is, dringt Brugel erop aan dat die wordt uitgenodigd om zijn contractuele situatie binnen 40 dagen te regulariseren en dat de beheerder in die periode ten minste twee bezoeken ter plaatste doet. Als de verbruiker die bezoeken saboteert, denkt Brugel dat de verbruiker moet worden gelijkgesteld met diefstal, verzwaard met kennelijke frauduleuze bedoeling; in dat geval, moet er kunnen worden overgegaan tot de afsluiting zonder toestemming van de vrederechter.

Ten slotte neemt een zekere aantal afnemers gas en elektriciteit af zowel voor huishoudelijk als voor professioneel gebruik. Wanneer de distributienetwerkbeheerder wordt gevraagd om een als professional bekendstaande afnemer af te sluiten, kan hij vaststellen dat een gedeelte van het verbruik, hoe klein ook, voor huishoudelijk gebruik is (conciërge van een kantoorgebouw bijvoorbeeld). Bij strikte toepassing van de ordonnances, zou hij niet tot afsluiting kunnen overgaan. In dat geval, stelt Brugel voor dat men niet zou kunnen afsluiten zonder toestemming van de vrederechter indien ten minste de helft van het gebruik voor huishoudelijk gebruik is.

#### **b) Het niet plaatsen van een begrenzer**

De mogelijkheid om een verzoek tot verbreking van het contract in te dienen bij een vrederechter is verbonden aan de voorwaarden dat er een procedure wordt gevolgd en dat er een vermogensbegrenzer wordt geplaatst, die blijft staan. Die tweede voorwaarde kan een probleem opleveren wanneer een leverancier een aanvraag tot plaatsing van een begrenzer heeft ingediend en de distributienetwerkbeheerder in de onmogelijkheid verkeert om dat te doen, omdat de verbruiker geen toegang verleent tot zijn woning, ofwel omdat hij afwezig is. Om de procedure niet te blokkeren, stelt Brugel voor de voortzetting van de verbrekingsprocedure niet te laten afhangen van de plaatsing *sine qua non* van een vermogensbegrenzer door te voorzien in ofwel een gegarandeerde ononderbroken levering gedurende 60 dagen met een vermogensbegrenzer ofwel, in het geval waarvan sprake, een gegarandeerde levering gedurende 90 dagen na ingebrekestelling, zonder verplichting tot het plaatsen van een vermogensbegrenzer.

facilement applicables; par exemple, lors de problèmes de sécurité, en cas de fraude ou lorsque le client consomme pour un usage privé et professionnel.

Lorsque la sécurité du consommateur et du voisinage est mise en péril, la coupure s'impose et, dans ce cas, il faudrait permettre au gestionnaire du réseau de distribution de l'effectuer sans devoir recevoir l'autorisation du juge de paix.

Le cas de fraude le plus fréquemment rencontré est celui où un consommateur emménage en un lieu sans disposer de contrat avec un fournisseur et prélève de l'électricité ou du gaz en ayant, dans certains cas, brisé les scellés. Dans le cas où le gestionnaire du réseau de distribution constate la présence d'un consommateur dans une telle situation, Brugel préconise qu'il invite celui-ci à régulariser sa situation contractuelle dans les 40 jours et qu'il effectue, au cours de cette période, au minimum deux visites sur place. Si le consommateur ne donne aucune suite à ces visites, Brugel pense qu'il y a lieu d'assimiler la consommation à un vol aggravé par intention manifeste frauduleuse et, dans ce cas de figure, il convient de pouvoir procéder à la coupure sans l'autorisation du juge de paix.

Enfin, un certain nombre de clients prélèvent de l'électricité ou du gaz tant pour un usage domestique que professionnel. Lorsque le gestionnaire du réseau de distribution est invité à procéder à la coupure d'un client répertorié comme professionnel, il peut constater qu'une partie des consommations même insignifiante est à usage domestique (conciërge d'immeuble de bureaux par exemple). Dans la stricte application des ordonnances, il ne pourrait procéder à la coupure. Dans ce cas, Brugel suggère qu'on ne puisse procéder à aucune coupure sans autorisation du juge de paix si au moins la moitié des consommations est à usage domestique.

#### **b) Non-placement d'un limiteur**

La possibilité d'introduire une demande de résiliation de contrat auprès d'un juge de paix est conditionnée au respect d'une procédure et au placement et au maintien d'un limiteur de puissance. Cette deuxième condition peut poser problème lorsque le fournisseur a introduit une demande de placement de limiteur et que le gestionnaire du réseau de distribution est dans l'incapacité d'accomplir cette tâche, soit parce que le consommateur ne donne pas accès à son domicile, soit parce qu'il est absent. Afin de ne pas bloquer la procédure, Brugel propose de ne pas conditionner la poursuite de la procédure de résiliation de contrat au placement *sine qua non* d'un limiteur de puissance en prévoyant soit une garantie de fourniture pendant 60 jours de façon ininterrompue sous limiteur de puissance, soit, dans le cas qui nous occupe, une garantie de fourniture de 90 jours après le courrier de mise en demeure sans contrainte de placement de limiteur de puissance.

**c) Onmogelijkheid om af te sluiten na verbreking van het contract door de vrederechter**

In bepaalde gevallen kan de distributienetwerkbeheerder zich in de technische onmogelijkheid bevinden om de levering af te sluiten, hoewel hij daartoe gemachtigd is door de vrederechter. In dat geval, dringt Brugel erop aan dat de distributienetwerkbeheerder na drie verwittigingen ter plaatse bij de bewoners ertoe gemachtigd wordt om af te sluiten buiten huis, voor zover er geen gevolgen zijn voor andere leveringspunten.

**d) Meteropneming vóór een verzoek tot verbreking**

Het facturatieprocédé is dubbel, de jaarlijkse facturen zijn gebaseerd op een meteropname van het verbruik enerzijds en op de voorschotfacturen die vaak om de maand of om de twee maand worden opgesteld op grond van een prognose van het verbruik anderzijds. Wanneer een afnemer voor de vrederechter verschijnt, is zijn schuld niet noodzakelijk zijn effectieve schuld. Het kan gaan over de voorschotfacturen, die meer kunnen bedragen dan het werkelijke verbruik. Om de effectieve schuld duidelijk te becijferen en om de vrederechter in staat te stellen om zich te baseren op het reële verbruik, stelt Brugel voor om systematisch een meteropname te doen wanneer er bij het vredegerecht een verzoek tot ontbinding van het contract wordt ingediend.

**3. Twee aanbevelingen voor de bescherming van de afnemers**

**a) Toekenning van het statuut van beschermde afnemer door de OCMW's en Brugel**

Er bestaan drie gevallen om het statuut van beschermde afnemer te genieten :

- bij een ingebrekestelling wanneer de afnemer een specifiek sociaal tarief geniet of indien hij aan schuldbemiddeling doet;
- wanneer een aanzuiveringsplan niet gerespecteerd wordt : de OCMW's kunnen het statuut van beschermde afnemer dan toekennen op basis van een sociaal onderzoek;
- wanneer een aanzuiveringsplan niet geëerbiedigd wordt : Brugel kan het statuut van beschermde afnemer dan toekennen op grond van een besluit van de regering.

In die laatste twee gevallen moet men wachten tot het aanzuiveringsplan niet wordt geëerbiedigd alvorens een statuut van beschermde afnemer te kunnen toekennen. Om te vermijden dat de schulden oplopen en om voorafgaande maatregelen aan te moedigen, denkt Brugel dat het beter

**c) Impossibilité de coupure après résiliation du contrat par le juge de paix**

Dans certains cas, le gestionnaire du réseau de distribution peut se trouver dans l'impossibilité technique de couper l'alimentation, bien qu'il y soit dûment autorisé par un juge de paix. Dans ce cas, Brugel préconise que le gestionnaire du réseau de distribution soit habilité, après trois avertissements sur place auprès des occupants, à procéder à une coupure en voirie pour autant qu'elle n'ait un impact que sur le ou les points de fourniture visé(s).

**d) Relevé d'index avant une demande de résiliation**

Le procédé de facturation est double, les factures annuelles basées sur un relevé d'index de consommation d'une part et les factures d'acompte souvent mensuelles ou bimestrielles, basées sur une projection de consommation, d'autre part. Lorsqu'un client se présente devant le juge de paix, sa dette n'est pas nécessairement sa dette effective. En effet, il peut s'agir d'une dette due aux factures d'acompte, lesquelles peuvent excéder le montant de la consommation réelle. Afin d'évaluer clairement la dette effective du client et de permettre au juge de paix de se baser sur des consommations réelles, Brugel préconise d'opérer systématiquement un relevé de compteur lors de l'introduction d'une demande de résiliation de contrat en justice de paix.

**3. Deux recommandations liées à la protection des clients**

**a) Octroi du statut de client protégé par les CPAS et Brugel**

Il existe trois systèmes pour pouvoir bénéficier du statut de client protégé :

- lors d'une mise en demeure lorsque le client bénéficie du tarif social spécifique ou s'il est entré dans un processus de médiation de dettes;
- lors du non-respect d'un plan d'apurement, les CPAS peuvent attribuer ce statut de client protégé sur la base d'une enquête sociale;
- lors du non-respect d'un plan d'apurement, Brugel peut également attribuer le statut de client protégé en vertu d'un arrêté du gouvernement.

Dans ces deux derniers cas, il faut attendre le non-respect du plan d'apurement pour pouvoir octroyer le statut de client protégé. Afin d'éviter l'augmentation de l'endettement et d'encourager des mesures anticipatives, Brugel pense qu'il serait préférable d'ouvrir le droit au statut de



zou zijn om het recht op het statuut van beschermde afnemer, dat door de OCMW's of Brugel wordt toegekend, in een eerder stadium toe te kennen vooraleer het plan niet wordt geëerbiedigd.

#### **b) Begunstigde van het specifiek sociaal tarief**

Het gezin wordt als beschermde afnemer erkend als een of meer van de volgende voorwaarden wordt vervuld :

- het gezin geniet het specifiek sociaal tarief;
- er is een procedure voor schuldbemiddeling met een erkende bemiddelingscentrum of voor collectieve schuldregeling.

Die voorwaarden maken het de afnemer mogelijk om het statuut van beschermde afnemer te genieten maar dat gebeurt niet automatisch. Eerst moet het bewijs worden geleverd dat men het specifiek sociaal tarief geniet om het statuut van beschermde afnemer te genieten. Wanneer de commerciële leverancier over de verklaringen beschikt om het federale specifiek sociaal tarief toe te kennen aan een van zijn afnemers en deze in gebreke is gesteld voor een niet betaald bedrag, bijvoorbeeld gelijk aan ten minste drie maanden verbruik of na drie maanden betalingsachterstand, stelt Brugel voor dat de commerciële leveranciers de stukken en het aanzuiveringsplan bezorgt aan de distributienetwerkbeheerder die de afnemer als noodleverancier van energie voorziet opdat de afnemer direct het statuut van beschermde afnemer kan verkrijgen.

#### **II.1.b. Gedachtewisseling**

Mevrouw Marie-Paule Quix herinnert eraan dat haar fractie bij de goedkeuring van de ordonnantie in 2006 zich vragen had gesteld bij het statuut van Brugel. In Vlaanderen is de regulator zeer machtig en beschikt hij over veel personeel. Is Brugel in dezelfde mate in staat om de problemen in Brussel aan te pakken ?

De heer Jacques Decoster merkt op dat iemand zich tot Brugel kan wenden om het statuut van beschermde afnemer te verkrijgen. Hoe wordt het publiek op de hoogte gebracht van die mogelijkheid ? Bestaat er een formulier ? Zijn alle uitvoeringsbesluiten om een effectieve uitvoering van de ordonnantie 2006 mogelijk te maken uitgevaardigd ?

De heer André du Bus de Warnaffe onderstreept dat de openstelling van de markt beperkt is gebleven. Heeft de verplichting met betrekking tot een contract van minimum drie jaar de komst, op de Brusselse markt, van andere operatoren verhinderd, wetende dat er zeer veel verhuisd wordt ?

En hoe worden de kwetsbare bevolkingsgroepen naar behoren ingelicht ? De parlementsleden hadden dat vraag-

client protégé, octroyé par les CPAS ou Brugel, dans une étape antérieure au non-respect du plan d'apurement.

#### **b) Bénéficiaire du tarif social spécifique**

Le ménage est reconnu comme client protégé s'il remplit une ou plusieurs conditions suivantes :

- il bénéficie du tarif social spécifique;
- il est engagé dans un processus de médiation de dettes avec un centre de médiation agréé ou de règlement collectif de dettes.

Ces dispositions permettent au client de bénéficier du statut de client protégé mais cela n'est pas automatique. Il faut d'abord fournir la preuve qu'on bénéficie du tarif social spécifique pour pouvoir bénéficier du statut de client protégé. Lorsque le fournisseur commercial dispose des attestations ouvrant le bénéfice du tarif social spécifique fédéral à un de ses clients et que ce dernier a été mis en demeure pour un montant non payé, par exemple équivalent à au moins trois mois de consommation ou après trois mois de retard, Brugel suggère que le fournisseur commercial communique les pièces et le plan d'apurement au gestionnaire du réseau de distribution qui alimente le client en tant que fournisseur de dernier ressort, de manière à ce que le client puisse obtenir directement le statut de client protégé.

#### **II.1.b. Echange de vues**

Mme Marie-Paule Quix rappelle que, lors de l'adoption de l'ordonnance en 2006, son groupe s'était interrogé sur le statut de Brugel. En Flandre, le régulateur est très puissant et dispose d'un personnel important. Brugel est-il capable, dans une mesure équivalente, de prendre en charge les problèmes qui se posent à Bruxelles ?

M. Jacques De Coster relève qu'une personne peut s'adresser à Brugel pour obtenir le statut de client protégé. Comment informer le public de cette possibilité ? Existe-t-il un formulaire ? Tous les arrêtés d'application devant permettre la mise en oeuvre effective de l'ordonnance de 2006 ont-ils été pris ?

M. André du Bus de Warnaffe souligne que l'ouverture du marché reste limitée. L'imposition d'un contrat d'une durée minimale de trois ans constitue-t-elle un frein majeur à l'arrivée sur le marché bruxellois d'autres opérateurs, sachant que le taux des déménagements est très élevé ?

D'autre part, comment informer correctement les populations fragilisées ? Les parlementaires s'étaient penchés

stuk bij de goedkeuring van de ordonnantie aandachtig onderzocht. Waar ligt het probleem in de huidige communicatie? Wordt er nagedacht over de aangewende kanalen, over de samenwerking met andere actoren op het terrein?

De heer Willem Draps wijst naar de eerste aanbeveling van Brugel, te weten de noodzaak om meer informatie te verstrekken aan de afnemers. De voorlichting maakt deel uit van de taak van Brugel. Mevrouw Marie-Pierre Fauconnier heeft aangekondigd dat zij een communicatieplan zal voorleggen aan minister Huytebroeck. Wat stelt dat plan voor? Waarom heeft men tot nu gewacht?

Mevrouw Marie-Pierre Fauconnier legt uit dat het feit dat Brugel op eigen initiatief advies kan geven over onderwerpen die Brugel nuttig vindt een fundamenteel element is voor de regulering. Die adviezen worden openbaar gemaakt.

Brugel heeft het statuut van beschermde afnemer tot nu toe niet toegekend. De bevolking richt zich traditioneel tot de maatschappelijk werkers. Men moet zich dus bezinnen en nagaan hoe men de informatie kan laten doorstromen naar de meest kwetsbare bevolking die Brugel om het statuut van beschermde afnemer kan vragen. Er is een aanvraagformulier opgesteld. Het moet worden gezonden door de leverancier. Bovendien zijn alle uitvoeringsbesluiten die in het kader van de ordonnantie dienden te worden aangenomen uitgevaardigd.

Om uit te leggen waarom de markt zo weinig opengesteld is, wijst de spreker op de niet-beschikbaarheid van primaire energie. Inzake elektriciteitsproductie is België, samen met Griekenland, het Europees land met het laagste reserveniveau. Er is een ondercapaciteit van elektriciteitsproductie. Inzake gas moet men weten dat Brussel wordt bevoorrad met L-gas, een arm gas dat uitsluitend uit Nederland komt. Er wordt thans nagedacht over de mogelijkheid om over te stappen naar de levering van H-gas. De L-gasvelden worden schaarser, ook al beweert Nederland, dat op dat vlak een monopolie heeft, dat de levering kan worden gegarandeerd tot 2025. Het H-gas komt uit landen als Rusland en Noorwegen. De leveranciers, die de gewoonte hebben om gecombineerde aanbiedingen te doen voor gas en elektriciteit, beschikken niet over die twee fundamentele energiebronnen.

Er moet geen verband worden gelegd tussen de duur van een leveringscontract en het probleem van de verhuizingen, want er is geen verplichting tot verandering van leverancier.

De Brusselse markt is pas geliberaliseerd en het rapport van Brugel heeft betrekking op het eerste jaar volledige liberalisering van de markt, te weten 2007. Er is al heel wat informatie verstrekt aan de bevolking maar men moet ermee doorgaan om reflexen tot stand te brengen, onder meer om eraan te herinneren dat men over een contract moet

attentivement sur cette question lors du vote de l'ordonnance. Où se situe le problème dans la communication actuelle? Une réflexion est-elle menée sur les canaux utilisés, sur les synergies à mener avec d'autres acteurs plus proches du terrain?

M. Willem Draps se réfère à la première recommandation de Brugel, à savoir la nécessité de renforcer l'information auprès de la clientèle. L'information fait partie des missions de Brugel. Mme Fauconnier a annoncé qu'elle allait soumettre un plan de communication à la ministre Huytebroeck. Que suggère ce plan? Pourquoi avoir attendu jusque maintenant?

Mme Marie-Pierre Fauconnier explique que le fait, pour Brugel, de pouvoir remettre d'initiative des avis sur des sujets qu'elle juge utiles constitue un élément fondamental pour la régulation. Ces avis sont rendus publics.

Brugel n'a pas octroyé le statut de client protégé jusqu'à présent. La population s'adresse traditionnellement aux travailleurs sociaux. Il y a donc une réflexion à mener pour voir comment faire parvenir l'information à la population la plus fragilisée qui pourrait demander le statut de client protégé à Brugel. Un formulaire de demande a été élaboré. Il doit être envoyé par le fournisseur. Par ailleurs, tous les arrêtés d'exécution qui devaient être adoptés dans le cadre de l'ordonnance ont été pris.

Pour expliquer la faible ouverture du marché, l'oratrice avance la non-disponibilité de l'énergie primaire. En matière de production d'électricité, la Belgique est le pays européen qui, avec la Grèce, dispose du plus bas niveau de réserves. Il y a une sous-capacité de production d'électricité. En matière de gaz, il faut savoir que Bruxelles est alimentée par du gaz L, un gaz pauvre qui provient exclusivement des Pays-Bas. Une réflexion est actuellement menée sur la possibilité de passer à la fourniture de gaz H. Les champs de gaz L se raréfient, même si les Pays-Bas, qui détiennent un monopole dans ce domaine, affirment que la fourniture pourra être assurée jusqu'en 2025. Le gaz H quant à lui provient de pays tels que la Russie ou la Norvège. Les fournisseurs, qui ont pour habitude de faire des offres combinées pour le gaz et l'électricité, n'ont pas la disponibilité de ces deux sources d'énergie fondamentales.

Il ne faut pas établir un lien entre la durée d'un contrat de fourniture et la problématique des déménagements, car ceux-ci n'impliquent pas l'obligation de changer de fournisseur.

Le marché bruxellois libéralisé fait ses premiers pas et le rapport de Brugel porte sur la première année de libéralisation complète du marché, soit 2007. Une information importante a déjà été communiquée à la population mais il faut persévérer, de manière à créer des réflexes, notamment pour rappeler qu'il faut disposer d'un contrat lorsque

beschikken wanneer men zijn intrek neemt in een nieuwe woning. Er zijn soortgelijke inspanningen gedaan in Vlaanderen, waar de liberalisering eerder is begonnen. Er moet bijzonder aandacht worden besteed aan de kwetsbare bevolking, rekening houdend met de sociaal-economische typologie van het Brusselse Gewest.

Er is een eerste communicatieplan opgesteld. Het tweede dat is aangekondigd zal onder meer aandacht besteden aan de elementen vervat in het rapport van Brugel. Daarin zal moeten worden aangedrongen op het feit dat verhuizen een reeks stappen inhoudt inzake energie. Er zijn al voorlichtingsdagen georganiseerd met de vrederechters en de OCMW's. Er zijn brochures rondgedeeld en er bestaat een internetsite voor het publiek. Die site maakt het mogelijk om vergelijkingen te maken tussen de aanbiedingen van de leveranciers.

### **II.2.a. Hoorzitting met de heer Luc Hujoel, directeur-generaal van Sibelga**

De heer Luc Hujoel poneert dat hij in de eerste plaats de rol van Sibelga op de elektriciteits- en gasmarkt te berde zal brengen. Daarna zal hij het over drie punten hebben, te weten de beschermde afnemers, de gewestelijke en lokale overheidsheffingen op de prijs van gas en elektriciteit en ten slotte het ingewikkelde karakter van het marktmodel, met name de verhuizingen en de situaties waarin de bevelen tot afsluiting onmogelijk kunnen worden uitgevoerd.

Sibelga is de laatste schakel tussen de afnemer en een hele keten. Deze begint met de productie en de invoer van gas en elektriciteit, die naar het Brussels Gewest worden vervoerd via nationale gas- en elektriciteitsnetten (respectievelijk Fluxys en Elia). Die energie komt daarna terecht op het net van Sibelga, dat de klanten van de 19 gemeenten van energie voorziet. De klant heeft dus een « materiële » band met Sibelga, via zijn aansluiting en in het bijzonder, via zijn teller.

Er bestaat bovendien een commerciële en contractuele stroom tussen de afnemer en de leverancier, die de bevoorrechte gesprekspartner is op de gas- en elektriciteitsmarkt. De leverancier sluit een contract met zijn afnemer en moet gas en elektriciteit afnemen bij producenten en invoerders. Hij sluit ook een contract met de beheerders van nationale transportnetten en betaalt voor dat soort dienst. Hij betaalt ook Sibelga voor de distributie en meteropneming. Hij factureert daarna aan de afnemer. Op de factuur van de afnemer staan de kosten van de productie en het invoeren, de kosten en de marge van de leverancier, de kosten van het transport- en distributienet en alle overheidsheffingen voor die verrichtingen.

De Brusselse maatschappij Sibelga is de resultante van de splitsing van de activiteiten ten gevolge van de vrijma-

l'on emménage dans une nouvelle habitation. Des efforts similaires ont dû être faits en Flandre, où la libéralisation s'est produite bien plus tôt. Une attention particulière doit être accordée à la population fragilisée, compte tenu de la typologie socio-économique de la Région bruxelloise.

Un premier plan de communication a déjà été lancé. Le second plan qui a été annoncé sera plus ciblé, notamment en fonction des éléments contenus dans le rapport de Brugel. Par exemple, il s'agira d'insister sur le fait que déménager implique une série de démarches en matière énergétique. Des journées d'information ont déjà été organisées avec les juges de paix et les CPAS. Des brochures ont été distribuées et un site internet est à la disposition du public. Ce site permet notamment d'établir des comparaisons entre les offres des fournisseurs.

### **II.2.a. Audition de M. Luc Hujoel, directeur général de Sibelga**

M. Luc Hujoel précise qu'il abordera en premier lieu le rôle de Sibelga dans le marché de l'électricité et du gaz. Ensuite, il évoquera trois points : les clients protégés, les prélèvements publics régionaux et locaux sur le prix de l'électricité et du gaz et enfin les complexités du modèle de marché, en particulier les déménagements et les situations dans lesquelles il est impossible d'exécuter les ordres de coupure.

Sibelga constitue le dernier maillon entre le client et toute une chaîne physique. Celle-ci commence avec la production et l'importation de gaz et d'électricité, véhiculés vers la Région bruxelloise par les réseaux de transport nationaux de gaz et d'électricité (respectivement Fluxys et Elia). Cette énergie est ensuite déversée sur le réseau de Sibelga qui achemine ces énergies vers les consommateurs des dix-neuf communes. Le consommateur conserve donc un lien physique avec Sibelga par le biais de son raccordement et plus particulièrement de son compteur.

Il existe par ailleurs un flux commercial et contractuel reliant le client à son fournisseur, qui est un interlocuteur privilégié sur le marché de l'électricité et du gaz. Le fournisseur conclut un contrat avec son client et devra se procurer le gaz et l'électricité auprès de producteurs ou d'importateurs. Il conclut également un contrat avec les gestionnaires de réseaux de transport nationaux et paie pour recevoir ce type de service. Il rémunère aussi Sibelga qui lui offre des services de réseaux de distribution et de comptage. Il facture ensuite le client. Sur la facture unique de ce dernier, s'additionnent le coût de la production et de l'importation, le coût et la marge du fournisseur, le coût des réseaux de transport et de distribution ainsi que l'ensemble des prélèvements publics attachés à ces diverses opérations.

La société bruxelloise Sibelga est la resultante de la scission des activités provoquée par la libéralisation. Le

king. De Belgische wetgever heeft gestreefd naar de meest complete splitsing tussen de historische leverancier, te weten Electrabel, en de netoperatoren. Sibelga bestond al als partner van Electrabel in het oude monopoliesysteem. Thans is de splitsing met Electrabel volledig. Een dienst die werd geleverd door een zeer grote nationale en internationale maatschappij wordt thans geleverd door een Brusselse maatschappij waarvan de grote en de middelen beperkt zijn maar die toch een groot aantal taken moet uitvoeren. Die scheiding tussen de vroegere historische leverancier en de intercommunale is een proces dat begonnen is tussen 2003-2004 en eindigt in 2012 met de volledige terugtrekking van Electrabel. Het personeel van Electrabel is sedert 2004 geleidelijk overgegaan naar Sibelga en grotendeels in september 2006. De zeer complexe informaticasystemen zijn vanaf november 2006 overgedragen waardoor kan worden voldaan aan de ordonnantie. Op dit ogenblik, is Electrabel nog slechts een minderheidsaandeelhouder.

Wat zijn de taken van Sibelga ? Als netwerkbeheerder moet Sibelga de infrastructuur van het gas- en het elektriciteitsnet beheren. Dat is een technische taak waarbij veiligheid en regelmatige levering van fundamenteel belang zijn. Dat veronderstelt contacten met de beheerders van de wegen (Gewest en gemeenten) en met de omwonenden.

De tweede taak van Sibelga – ook al bestaat er geen contractuele permanente band meer met de afnemers – bestaat erin de meter te beheren en, indirect, de relatie tussen de afnemer en de leverancier. Thans bestaat nagenoeg de helft van de activiteiten van Sibelga in het beheren van het net, terwijl de andere helft (wat betreft personeel en informatica) bestaat in het beheren van een afnemer die geen afnemer meer is van Sibelga. Het betreft het beheren van de meters op vraag van de afnemers (installatie van een meter, verandering van de geleverde volumes, onderhoud, opnemen van de meters ...) en het zorgen voor het uitwisselen van de gegevens die nodig zijn voor de goede werking van de markt (gegevens met betrekking tot de meter, maar ook over de toestand van de afnemer en zijn relatie met de leveranciers). Het is een taak die ten dele nieuw is, zeer complex en die grote informatica-investeringen vergt. Ten slotte, voert Sibelga een reeks openbaredienst opdrachten uit die worden vastgesteld door de ordonnantie. Er zijn technische opdrachten zoals straatverlichting. Sedert de liberalisering, zorgt Sibelga onder eigen verantwoordelijkheid en op eigen kosten voor de volledige openbare verlichting voor de gemeenten (plaatsen en onderhouden van de verlichting en de elektriciteit die gebruikt wordt door de netten). Sibelga is ook een operator ten dienste van het Gewest voor de uitvoering van premiesystemen met betrekking tot rationeel energiegebruik en voor een reeks sociale diensten, waaronder levering aan beschermde afnemers.

Sedert de vrijmaking, verkoopt Sibelga geen energie meer, behalve aan twee categorieën van afnemers : de beschermde afnemers en de foorkramers, omdat het voor die

législateur belge a recherché une scission la plus complète possible entre le fournisseur historique, Electrabel, et les opérateurs de réseau. Sibelga préexistait comme partenaire d'Electrabel dans l'ancien système monopolistique. Aujourd'hui, la scission avec Electrabel est complète. Un service qui était fourni par une très grande société nationale et internationale est désormais fourni par une société bruxelloise dont la taille et les moyens sont restreints, tout en devant exercer une grande diversité de fonctions et de métiers. Cette séparation entre l'ancien fournisseur historique et l'intercommunale constitue un processus qui a commencé en 2003-2004 et se terminera fin 2012, avec le retrait complet d'Electrabel. Le personnel d'Electrabel a été transféré progressivement à Sibelga depuis 2004 et pour la plus grosse partie en septembre 2006. Les systèmes informatiques – très complexes – ont été transférés à partir de novembre 2006, ce qui permet de répondre au prescrit de l'ordonnance. A l'heure actuelle, Electrabel n'a conservé qu'un rôle d'actionnaire minoritaire.

Quels sont les métiers de Sibelga ? En qualité de gestionnaire de réseau, elle est chargée de gérer l'infrastructure physique des réseaux d'électricité et de gaz. Il s'agit d'un métier technique dans lequel la sécurité et la régularité de la fourniture sont fondamentales. Cela suppose des contacts avec la voirie, avec les gestionnaires de celle-ci (Région et communes) et avec les riverains.

Le second métier de Sibelga – même s'il n'existe plus de relation contractuelle permanente avec les clients – consiste à gérer le compteur et, indirectement, la relation entre le client et le fournisseur. Aujourd'hui, près de la moitié de l'activité de Sibelga est orientée vers la gestion du réseau au sens strict, tandis que l'autre moitié (en termes de personnel et d'informatique) est orientée vers la gestion d'un client qui n'est plus le client de Sibelga. Il s'agit de gérer les compteurs à la demande des clients (installation d'un compteur, changement des volumes fournis, entretien, relevé ...) et d'assurer l'échange de l'ensemble des données nécessaires au bon fonctionnement du marché (données relatives au compteur, mais également sur l'état du client et sa relation avec les fournisseurs). C'est un métier partiellement nouveau et très complexe qui requiert des investissements informatiques importants. Enfin, Sibelga est pres-tataire d'une série de missions de service public fixées par ordonnance. Il y a des missions à caractère technique telles que l'éclairage public. Depuis la libéralisation, Sibelga assure sous sa propre responsabilité et à ses frais la totalité de l'éclairage public pour les communes (construction et entretien des luminaires ainsi que l'électricité consommée par les réseaux). Sibelga est également l'opérateur au service de la Région pour la mise en oeuvre des systèmes de primes liés à l'utilisation rationnelle de l'énergie et pour une série de services sociaux, dont la fourniture aux clients protégés.

Depuis la libéralisation, Sibelga ne vend plus d'énergie, sauf à deux catégories de clients : les clients protégés et les forains, dans la mesure où il n'est pas possible pour ces

laatste niet meer mogelijk is om met een leverancier stabiele relaties aan te knopen op een bepaald leveringspunt. Er moet worden benadrukt dat Sibelga geen elektriciteit meer levert aan de gemeenten, die zich op de markt moeten bevoorraden. Sibelga verkoopt hun geen elektriciteit meer voor straatverlichting, waarvan zij het beheer heeft. Zij koopt maar verbruikt zelf. Zowat 950 medewerkers zijn verspreid in drie maatschappijen van de groep Sibelga, die eigenaar is van de netten en houder van de licenties van netbeheerder.

De heer Luc Hujoel bespreekt vervolgens drie bijzondere punten.

#### 1) *De beschermde afnemers*

De ordonnantie beschermt verschillende categorieën van afnemers. Ze worden beschermde afnemers genoemd en krijgen energie geleverd door Sibelga die hun noodleverancier is na de schorsing van het contract met de commerciële leverancier. Sibelga factureert die energielevering tegen het door de regering vastgestelde sociale tarief en kent een beperkt vermogen inzake elektriciteit toe. Het vermogen kan worden verhoogd wanneer de schuld ten dele wordt terugbetaald of, in bepaalde gevallen, op vraag van het OCMW. Wanneer de afnemer zijn schulden aangezuiverd heeft, is hij opnieuw overgedragen aan zijn commerciële leverancier een gaat zijn leveringscontract voort.

Hoe wordt men beschermde afnemer? In de eerste plaats kan de afnemer zelf dat statuut vragen indien hij de voorwaarden vervult om het specifiek sociaal tarief te genieten of indien hij een procedure begonnen is voor schuldbemiddeling of voor collectieve regeling van schulden. Dat is eveneens mogelijk voor de afnemer die reeds ten minste een ingebrekestelling heeft gekregen vanwege zijn energieleverancier.

Ten tweede, kan het OCMW eveneens tussenkomen in een latere fase van de procedure om de overheveling van een afnemer te vragen naar de categorie van de beschermde afnemers. De OCMW's vervullen echter een belangrijke rol in de schuldbemiddeling en daarom komen zij reeds tussen in de eerste procedure, waarin de meeste beschermde afnemers terecht komen.

In derde instantie kan Brugel het statuut van beschermde afnemer toekennen, maar die procedure is tot op heden nog niet toegepast.

Een levering in de winter in gelijkaardige omstandigheden als die voor de beschermde afnemers kan worden geëist door een vrederechter of het OCMW voor een afnemer van wie de afsluiting van de gaslevering is bevolen.

Op dit ogenblik beschikt Sibelga nog over weinig informatie over beschermde afnemers. Begin 2008 waren ze met 152. Ze waren met 1.085 in augustus 2008 en zijn momenteel met 1.240. De meeste zijn bij Sibelga terechtgekomen

deniers d'établir avec un fournisseur des relations stables à un point de fourniture. Il faut souligner que Sibelga ne fournit plus d'électricité aux communes, qui doivent donc s'approvisionner auprès du marché. Elle ne leur vend plus d'électricité pour l'éclairage public dont elle a la gestion; elle l'achète mais l'autoconsomme. 950 collaborateurs sont répartis dans trois sociétés du groupe Sibelga, qui est le propriétaire des réseaux et le détenteur des licences de gestionnaire du réseau.

M. Luc Hujoel s'attarde ensuite sur trois points particuliers.

#### 1) *Les clients protégés*

L'ordonnance protège plusieurs catégories de clients. Ceux-ci, dénommés « clients protégés », sont fournis par Sibelga qui constitue leur fournisseur de dernier ressort, après suspension du contrat avec le fournisseur commercial. Sibelga leur facture cette fourniture d'énergie au tarif social défini par le gouvernement fédéral et leur octroie une puissance réduite en matière d'électricité. La puissance peut être augmentée lorsque la dette est partiellement remboursée ou, dans certains cas, à la demande du CPAS. Lorsque le client a apuré toutes ses dettes, il est à nouveau transféré vers son fournisseur commercial et son contrat de fourniture reprend son cours.

Comment devient-on client protégé? Premièrement, le client lui-même peut demander ce statut, s'il remplit les conditions pour bénéficier du tarif social spécifique ou s'il est engagé dans une procédure de médiation de dettes ou de règlement collectif de dettes. C'est également possible pour le client qui a déjà reçu au moins une mise en demeure de la part de son fournisseur d'énergie.

Deuxièmement, le CPAS peut également intervenir dans une phase ultérieure de la procédure pour demander le transfert d'un client dans la catégorie des clients protégés. Cependant, les CPAS jouent un rôle important dans la médiation de dettes et, à ce titre, interviennent déjà dans la première procédure, par laquelle arrivent la majorité des clients protégés.

En troisième ressort, BRUGEL peut accorder le statut de client protégé, mais cette procédure n'a pas encore été mise en oeuvre.

Une livraison pendant la période d'hiver, dans des conditions analogues à celles prévues pour les clients protégés, peut être exigée par un juge de paix ou un CPAS en faveur d'un client pour lequel une coupure de gaz a été ordonnée.

A l'heure actuelle, Sibelga dispose encore de peu d'informations sur les clients protégés. Début 2008, ceux-ci n'étaient que 152. Ils étaient 1.085 en août 2008 et sont maintenant au nombre de 1.240. La plupart sont arrivés

men ofwel via de eerste procedure, omdat zij het specifiek sociaal tarief genieten of in de procedure voor schuldbemiddeling zitten, ofwel later, via een OCMW, krachtens de tweede procedure.

Het verbruiksprofiel van die afnemers is nog niet precies bekend. Ze ontvangen voorlopige facturen van Sibelga. Een jaarlijkse opmeting maakt het mogelijk om er meer over te weten te komen. Op het eerste gezicht is hun verbruik niet gering, onder meer omdat sommige van die beschermde afnemers een vermogensbegrenzer hebben van 24 ampères en niet van 6 ampères. Het is echter nog te vroeg om reeds lessen te trekken uit het verbruiksgedrag van die afnemers, of over hun betaalgedrag. De situatie zal over een jaar duidelijker zijn.

Het kan verbazingwekkend lijken dat het aantal beschermde afnemers niet groot is na twee jaar vrijmaking. Dat valt te verklaren door het feit dat de schulden uit het verleden van de afnemers op 31 december 2006 bij Sibelga gebleven zijn. Alles residentiële Brusselse afnemers zijn bij hun commerciële leverancier gekomen vrij van alle schuld jegens hem. Sibelga tracht die schulden uit het verleden te innen maar het is voor die specifieke situatie niet mogelijk om een procedure voor afsluiting te beginnen of om het statuut van beschermde afnemer toe te kennen. Dat probleem is in 2007 blijven bestaan. Men zou de leveranciers moeten vragen stellen over het geringe percentage beschermde afnemers. Het gaat misschien om een voorzichtig initiatief of om een probleem van beschikbaarheid van informatie in hun computer. Het ziet ernaar uit dat de OCMW's eveneens voorzichtig zijn bij het aanwenden van de procedure voor de toekenning van het statuut van beschermde afnemer. De bescherming van de afnemers kan immers onvoldoende blijken na enkele maanden indien zij er niet in slagen hun schulden te betalen.

Sibelga heeft nog maar enkele maanden ervaring met beschermde afnemers. Het zou goed zijn om over 18 maanden een nieuwe evaluatie te maken. Sibelga beschikt over de nodige middelen om 3.000 afnemers te bedienen. Het is mogelijk dat dit cijfer volgend jaar gehaald wordt.

## 2) De evolutie van de overheidsheffingen (zie bijlage 1)

Er bestaan thans federale overheidsheffingen die niet bestonden aan het begin van de jaren 2000. De heffingen geschieden via de leveranciers en hebben geen betrekking op Sibelga.

Sibelga heeft daarentegen alle heffingen berekend van de gemeenten en van het Brussels Gewest ten laste van de distributieactiviteit van gas en elektriciteit (zie tabel als bijlage). Men stelt een evolutie vast tussen 2003, het laatste jaar gedurende hetwelk Sibelga geen inkomen had verloren want slechts een tiental afnemers waren geliberaliseerd, en 2007, het laatste volledige jaar na de vrijmaking gedurende

chez Sibelga soit par le biais de la première procédure, parce qu'ils bénéficient d'un tarif social spécifique ou sont engagés dans une procédure de médiation de dettes, soit ultérieurement par le biais d'un CPAS en vertu de la deuxième procédure.

Le profil de consommation de ces clients n'est pas encore connu de façon précise. Ils reçoivent des factures provisoires de Sibelga. Un relevé annuel permettra d'en savoir plus à ce sujet. A première vue, leur consommation n'est pas négligeable, notamment parce que certains de ces clients protégés ont un limiteur de puissance de 24 ampères et non de 6 ampères. Il est cependant prématuré de tirer dès à présent des enseignements sur le comportement de prélèvement d'énergie de ces clients, ou sur leur comportement de paiement. La situation sera plus claire d'ici un an.

Il peut paraître surprenant que le nombre de clients protégés soit peu élevé après deux années de libéralisation. Cela s'explique par le fait qu'au 31 décembre 2006, les dettes du passé des clients sont restées chez Sibelga. La totalité des clients résidentiels bruxellois sont arrivés chez leur fournisseur commercial libres de toute dette à son égard. Sibelga tente de recouvrer ces dettes du passé, mais il n'est pas possible, pour cette situation spécifique, d'engager une procédure de coupure ou d'octroyer le statut de client protégé. Ce problème s'est posé tout au long de l'année 2007. Il faudrait interroger les fournisseurs sur la faible proportion de clients protégés. Il s'agit peut-être d'une démarche prudente de leur part ou d'un problème de disponibilité des informations contenues dans leurs ordinateurs. Il semble que les CPAS se soient également montrés prudents dans l'évocation de la procédure d'octroi du statut de client protégé parce que la protection des clients s'avérerait insuffisante au bout de quelques mois s'ils n'arrivent pas à rembourser leurs dettes.

L'expérience de Sibelga vis-à-vis des clients protégés ne date que de quelques mois. Il serait prudent de procéder à une nouvelle évaluation dans un délai de 18 mois. Sibelga dispose des moyens nécessaires pour servir 3.000 clients; il se peut que ce chiffre soit atteint l'année prochaine.

## 2) L'évolution des prélèvements publics (voir annexe 1)

Il existe aujourd'hui des prélèvements publics fédéraux qui n'existaient pas au début des années 2000. Ils s'opèrent via les fournisseurs et ne concernent pas Sibelga.

En revanche, Sibelga a calculé l'ensemble des prélèvements réalisés par les communes et par la Région bruxelloise à charge de l'activité de distribution d'électricité et de gaz (voir tableau en annexe). On constate une évolution entre 2003, dernière année durant laquelle Sibelga n'avait pas perdu de revenu parce que seuls une dizaine de clients avaient été libéralisés, et 2007, première année complète

hetwelk alle gewestelijke en gemeentelijke overheidsheffingen zijn gedaan.

In 2003, heeft Sibelga, die gehergroepeerd was over de 19 Brusselse gemeenten, 90,3 miljoen euro dividenden en reserves verwezenlijkt (binnen de financiële intercommunale Interfin) voor de gemeenten. Er zijn ook gratis en gesubsidieerde prestaties aan de gemeenten : uitvoering van werken voor openbare verlichting, toekenning van premies voor rationeel energiegebruik, subsidiëring van tarieven voor gemeentelijke gebouwen en voor openbare verlichting. Al die « heffingen » bedroegen 101,5 miljoen euro.

Als men al die overheidsheffingen bekijkt (de heffingen van fiscale aard maar ook de inkomsten uit de economische activiteit van Sibelga) bedroeg het theoretische dividend voor 2007 22,5 miljoen euro. Via het eenheidstarief, hebben de afnemers die winst gefinancierd, maar aangezien de verkoop van gas en elektriciteit lager is gebleken dan de prognoses, was het inkomen van Sibelga en waren de dividenden voor 2007 aanzienlijk lager dan dat bedrag, waarvan een gedeelte evenwel zal worden teruggewonnen in de tariefperiode 2009-2012 op basis van de regels die door de federale regulator zijn gesteld.

De gemeentelijke wegenisvergoedingen van 2004, die volledig in werking waren in 2007, bedragen thans 30,2 miljoen euro. In tegenstelling tot de dividenden, die weinig zouden moeten evolueren in de toekomst, worden de gemeentelijke wegenisvergoedingen geïndexeerd.

Onder de openbaredienststopdrachten van Sibelga, vindt men gratis prestaties ten behoeve van de gemeenten : openbare verlichting voor 17,8 miljoen euro (zonder rekening te houden met de besparing aan btw die de gemeenten thans maken op die prestaties) en de premies en diensten in verband met rationele energiegebruik, die aanzienlijk gestegen zijn in vergelijking met 2007. Het budget voor openbare verlichting lijkt te stijgen en zou zich in de toekomst moeten stabiliseren rond 22 miljoen euro. Ten slotte, zijn er nieuwe gewestelijke heffingen : enerzijds een bijdrage in de financiering van de premies voor rationeel energiegebruik, voor iets meer dan 10 miljoen euro en, anderzijds, regionale fondsen ten belope van 4 miljoen euro.

De gratis prestaties aan de gemeenten en de gewestelijke heffingen maken het voorwerp uit van een dubbele financiering : enerzijds door middel van de inning van een recht ingevoerd door artikel 26 van de ordonnantie van 19 juli 2001 en, anderzijds, door het tarief zelf. Alle inkomsten en diensten die ten goede komen aan de gewestelijke overheden zijn met 15 miljoen euro verminderd ten opzichte van de vroegere heffingen vóór de vrijmaking. Ondanks een stijging op vlak van de openbare verlichting, zal het positieve verschil blijven. Men moet benadrukken dat het Gewest niet zorgt voor meer heffingen voor eigen behoeftes of voor die van de gemeenten, ongeacht de aard (bil-

après la libéralisation au cours de laquelle tous les prélèvements régionaux et communaux ont été effectués.

En 2003, Sibelga, qui avait été regroupée sur les 19 communes bruxelloises, a réalisé 90,3 millions d'euros de dividendes et de mises en réserve (au sein de l'intercommunale financière Interfin) revenant aux communes. Il y a également eu des prestations gratuites ou subsidiées aux communes : réalisation de travaux d'éclairage public, octroi de primes pour l'utilisation rationnelle de l'énergie, subvention des tarifs liés aux bâtiments communaux et à l'éclairage public. L'ensemble de ces « prélèvements » représentait 101,5 millions d'euros.

Si l'on prend l'ensemble des prélèvements publics (les prélèvements de nature fiscale mais aussi les revenus provenant de l'activité économique de Sibelga), le dividende théorique pour 2007 s'élevait à 22,5 millions d'euros. A travers le tarif unitaire, les clients ont financé la constitution de ce bénéfice, mais comme les ventes de gaz et d'électricité se sont révélées bien inférieures aux prévisions, le revenu de Sibelga et les dividendes pour les communes en 2007 étaient sensiblement inférieurs à ce montant, dont une partie toutefois sera récupérée sur la période tarifaire 2009-2012 en fonction des règles fixées par le régulateur fédéral.

Les redevances de voirie instaurées en 2004, et qui ont atteint leur pleine puissance en 2007, représentent aujourd'hui 30,2 millions d'euros. Contrairement aux dividendes qui devraient peu évoluer dans le futur, les redevances communales sont indexées.

Parmi les missions de service public de Sibelga, on retrouve des prestations gratuites aux communes : l'éclairage public pour 17,8 millions d'euros (sans compter l'économie de TVA que font désormais les communes sur ces prestations), et les primes et services liés à l'utilisation rationnelle de l'énergie, qui ont sensiblement augmenté par rapport à 2003. Le budget lié à l'éclairage public a tendance à croître et devrait se stabiliser à l'avenir autour de 22 millions d'euros. Enfin, il existe de nouveaux prélèvements régionaux : d'une part, une contribution au financement de primes pour l'utilisation rationnelle de l'énergie à hauteur d'un peu plus de 10 millions d'euros, et d'autre part des fonds régionaux à hauteur de 4 millions d'euros.

Les prestations gratuites aux communes et les prélèvements régionaux font l'objet d'un double financement : d'une part au moyen de la perception d'un droit créé par l'article 26 de l'ordonnance du 19 juillet 2001, et d'autre part par le tarif lui-même. Tous les revenus et services qui profitent aux pouvoirs publics régionaux se soldent par une diminution de 15 millions d'euros par rapport aux prélèvements antérieurs à la libéralisation. Malgré une augmentation prévue dans le domaine de l'éclairage public, l'écart positif se maintiendra. Il faut souligner que la Région n'induit pas un accroissement des prélèvements pour ses besoins propres ou pour ceux des communes, quelle qu'en

lijke vergoeding van de kapitalen, betaling voor diensten of overheidsheffingen).

De heer Luc Hujoel poneert dat de ramingen dat hij zopas heeft gegeven steunen op cijfers in courante waarden. Indien men de cijfers van 2003 had geïndexeerd, zou het neerkomen op meer dan 110 miljoen euro.

Men kan niet zeggen dat het Gewest aan de oorsprong ligt van een prijsstijging, maar men moet weten dat de heffingen (voor het gedeelte dat geen betrekking heeft op de dividenden) hoger liggen in het Brusselse Gewest dan in de twee andere Gewesten.

### 3) Het marktmodel

Met het marktmodel bedoelt men alle regels die rollen toekennen aan de operatoren op de markt en die betrekking hebben op het bezorgen van gegevens over de markt. Het is door de operatoren ingevoerd aan het begin van de jaren 2000 en heeft een nationale dimensie; er is dus geen verband met de ordonnanties « gas » en « elektriciteit ». Een soortgelijk model bestaat trouwens in de andere landen waar de markt vrijgemaakt is.

De vrijmaking heeft de situatie van de klanten erg ingewikkeld gemaakt. Zij hebben voortaan meer dan één gesprekspartner. De situatie van de verschillende operatoren op de markt is ook moeilijker geworden. De klant is in contact met de distributienetwerkbeheerder Sibelga voor de opening en de afsluiting van zijn tellers of voor de opname. Hij staat voorts in contact met een of meerdere leveranciers voor zijn leveringscontract.

De uitwisseling van gegevens blijkt zeer ingewikkeld. Het marktmodel is ingevoerd door de operatoren in het begin van de vrijmaking, en is vervolgens voornamelijk door de Vlaamse regulator aangepast. In Vlaanderen is het systeem vroeger ingevoerd dan in de twee andere Gewesten. Dat model wordt « medebeheerd » door de Vlaamse gewestelijke regulatoren, alsook door de gewestelijke en nationale regulatoren die gegroepeerd zijn in een federaal coördinatie platform, genaamd UMIX. De coördinatie is moeilijk voor de invoering van een nationaal marktmodel, zoals gewenst door de leveranciers, die geen verschillend commercieel beleid in de verschillende Gewesten wensen te voeren, ook rekening houdend met de computermoeilijkheden als gevolg. De moeilijkheid ligt niet enkel in de pluraliteit van de actoren, maar ook in de objectieve verschillen zoals de problematiek van de verhuizingen. Er bestaat overigens nog geen volledige synchronisatie tussen de maatregelen die reeds in Vlaanderen genomen zijn, dat vroeger begonnen met de vrijmaking, en de maatregelen in de twee andere Gewesten.

De heer Luc Hujoel legt uit dat de procedure bij de verhuizing van een klant, al dan niet met een wijziging van leverancier, zeer ingewikkeld is. Die procedure wordt het

soit la nature (rémunération équitable des capitaux, péage pour des services ou prélèvements publics).

M. Luc Hujoel précise que les estimations qu'il vient de donner sont fondées sur des chiffres en valeurs courantes. Si l'on avait indexé les chiffres de 2003, cela représenterait plus de 110 millions d'euros.

Si la Région ne peut être accusée d'être à l'origine d'une hausse des prix, il faut savoir que les prélèvements (pour la partie qui ne concerne pas les dividendes) sont globalement plus importants en Région bruxelloise que dans les deux autres Régions.

### 3) Le modèle de marché

Le modèle de marché (« *marktmodel* » en Flandre) désigne l'ensemble des règles qui assignent des rôles aux opérateurs sur le marché et qui concernent la transmission des données sur ce marché. Il a été créé par les opérateurs au début des années 2000 et revêt une dimension nationale; il n'est donc pas lié aux ordonnances « gaz » et « électricité ». Un modèle similaire existe d'ailleurs dans les autres pays où le marché a été libéralisé.

La libéralisation a singulièrement compliqué la situation des clients, qui n'ont plus d'interlocuteur unique, ainsi que celle des différents opérateurs actifs sur le marché. Le client est en contact avec le gestionnaire du réseau de distribution Sibelga pour l'ouverture et la fermeture de ses compteurs ou pour le comptage. Il est d'autre part en contact avec un ou plusieurs fournisseurs pour son contrat de fourniture.

L'échange des données s'avère très complexe. Le modèle de marché a été créé par les opérateurs au début de la libéralisation, pour être ensuite adapté principalement par le régulateur flamand, mis en place plus tôt que dans les deux autres Régions. Ce modèle est « cogéré » par le régulateur régional flamand et les opérateurs régionaux et nationaux regroupés au sein d'une plate-forme de coordination fédérale appelée UMIX. La coordination est difficile pour la mise en place d'un modèle de marché national, souhaité par les fournisseurs qui ne veulent pas mener des politiques commerciales différentes d'une Région à l'autre, compte tenu aussi des complications informatiques que cela entraînerait. La difficulté n'est pas seulement due à la pluralité des acteurs, il existe également des différences objectives telles que la problématique des déménagements. Par ailleurs, il n'existe pas encore un synchronisme complet entre les mesures déjà prises en Flandre, qui s'est lancée plus tôt dans la libéralisation, et les deux autres Régions.

M. Luc Hujoel explique que la procédure consécutive au déménagement d'un client, avec ou sans changement de fournisseur, est extrêmement complexe. Cette procédure,



MOZA-scenario genoemd en is vastgesteld door de operatoren in het begin van het decennium 2000. Er wordt gedetailleerd beschreven wat er moet gedaan worden wanneer een klant op een bepaald adres teruggevonden wordt en die zijn toestand bij zijn leverancier niet geregulariseerd heeft. Het gaat echter enkel om de gevallen waarin al dan niet contact gelegd is met de klant. Het aantal verhuizingen in Brussel is zeer hoog. Paradoxaal genoeg is het zeer moeilijk om contact te leggen met de klanten en toegang te krijgen tot de meters, ondanks het grote aantal appartementsgebouwen.

De spreker besluit daaruit dat men de markt en de klanten tijd moet laten om de nieuwe procedures die het gevolg zijn van de vrijmaking van de markt te leren kennen. Dat proces verloopt tamelijk langzaam. De particulieren hebben weliswaar informatiebrochures gekregen, maar zij hebben nog niet alle wijzigingen begrepen, bijvoorbeeld in het geval van een verhuizing. De burger grijpt pas naar de ontvangen informatie als hij verhuist of van leverancier verandert.

Men moet doorzetten, niet kiezen voor de vlucht vooruit en voorkomen dat de computermodellen steeds aangepast moeten worden. Dat kost geld en de diensten van Sibelga hebben toch redelijk veel tijd nodig om een en ander te verwerken. Men mag zich niet zomaar onvoorzichtig in grote technologische avonturen storten die verondersteld worden mirakels op te leveren. Sibelga test thans elektronische meters uit. Die intelligente meters, die op afstand gelezen kunnen worden, zullen echter de marktproblemen niet oplossen. Men moet de nodige tijd nemen zonder voortdurend de technische uitrustingen of de geldende wetgeving te willen veranderen.

Er wordt medio 2009 een grote verandering verwacht op het vlak van de computersystemen. Het gaat over een uitgave van tientallen miljoenen euro's voor operatoren. Vervolgens zou men het model voor de volgende jaren moeten behouden en de evolutie van het marktmodel van nabij volgen.

Thans rijzen twee problemen.

Ten eerste, wanneer Sibelga geen contact kan leggen met de klant hoewel Sibelga een bevel tot afsluiting gekregen heeft of een bevel tot plaatsing van een begrenzer. Wie neemt dan het verbruik van die afnemer ten laste? De leverancier? Sibelga? Een derde? In de praktijk is het niet mogelijk om op de stoep de levering af te sluiten omdat er vaak meer dan één meter en één klant achter een aansluitingspunt op straat zitten. Bovendien kost dat veel, als dat al mogelijk is. Een oplossing zou erin bestaan om dat soort geval als een openbaredienstverlening te beschouwen en de kosten te verhalen op alle klanten, via de distributienetwerkbeheerder. Toch gaan bepaalde distributiekosten nog altijd in stijgende lijn.

appelée scénario MOZA et mise au point par les opérateurs au début de la décennie 2000, détaille ce qu'il y a lieu de faire lorsque le client découvert à une adresse donnée n'a pas régularisé sa situation auprès de son fournisseur. Mais elle ne vise que les hypothèses dans lesquelles un contact a pu ou non être établi avec le client. Le nombre de déménagements à Bruxelles s'avère beaucoup plus élevé que dans les deux autres Régions. Paradoxalement, malgré le très grand nombre d'immeubles à appartements, il est difficile d'accéder aux compteurs et aux clients.

L'opérateur conclut en disant qu'il faut laisser le temps au marché et à la clientèle de s'habituer aux nouvelles procédures liées à la libéralisation. Le processus est relativement lent. Même si les particuliers ont reçu des brochures d'information, ils n'ont pas encore intégré tous les changements, notamment à l'occasion d'un déménagement. Le citoyen ne s'intéresse à l'information qui lui est fournie que lorsqu'il sera confronté à une situation de changement de logement ou de changement de fournisseur.

Il y a lieu de persévérer et de ne pas adopter une attitude de fuite en avant, en évitant de changer continuellement les modèles ou les systèmes informatiques, qui coûtent cher et exigent un temps d'assimilation non négligeable de la part des services de Sibelga. Il ne faut pas s'engager imprudemment dans des grandes révolutions technologiques censées faire des miracles. Sibelga mène actuellement des démonstrations sur des modèles de compteurs électroniques. Mais ces compteurs intelligents « télélevés » ne vont pas pour autant résoudre les problèmes du marché. Il faut se donner du temps, sans chercher à modifier continuellement les équipements techniques ou la législation en vigueur.

Un grand changement est prévu au milieu de l'année 2009 en ce qui concerne les systèmes informatiques. Il représentera une dépense de dizaines de millions d'euros pour les opérateurs. Il conviendrait ensuite de stabiliser le modèle pour les années suivantes, en observant de près l'évolution du modèle de marché.

Deux problèmes se posent dans le contexte actuel.

Premièrement, dans le cas où Sibelga n'a pas accès à un client alors qu'un fournisseur lui communique un ordre de coupure ou d'installation d'un limiteur de puissance, qui doit prendre en charge la consommation de ce client? Le fournisseur de ce client? Sibelga? Un tiers? En pratique, il n'est pas possible d'interrompre la fourniture d'énergie au niveau de la vanne située en trottoir car il y a souvent plus d'un compteur et plus d'un client derrière cette vanne. De plus, cette pratique, lorsqu'elle est possible, coûte très cher. Une solution consisterait à traiter ce type de cas comme une prestation de service public, en socialisant son coût via le gestionnaire du réseau de distribution sur l'ensemble de la clientèle. Cependant, certains coûts de distribution sont encore en hausse.

Ten tweede, hoe kan men de problemen met de verhuizingen oplossen? Wie zal het verbruik van de niet-geïdentificeerde klant betalen, ongeacht of hij ter goeder of ter kwader trouw is? Het gaat over meer dan de noodzaak om de kosten redelijk te verdelen. Men moet de markt goed doen draaien en ervoor zorgen dat er een evenwicht gevonden wordt tussen de lasten voor de leveranciers en de lasten voor de distributienetwerkbeheerders, aangezien die kosten onvermijdelijk op de klanten worden verhaald. Men moet ook schadelijke gevolgen voorkomen op het vlak van het gebruik van de procedures gekoppeld aan de toegangscode (scenario's die te maken hebben met de verandering van leverancier). Dat is een technisch debat dat de operatoren en de regulatoren zullen moeten voeren.

## II.2.b. Gedachtewisseling

De heer André du bus de Warnaffe bedankt de spreker voor de duidelijke uiteenzetting.

De energieprijzen, vooral in Brussel, zijn indrukwekkend. Sibelga verrekent in haar tarieven de kosten voor het beheer en het onderhoud van haar infrastructuur. Is er de jongste jaren een sterke toename geweest van de beheerskosten, wat de stijging van de energieprijzen zou verklaren?

De volksvertegenwoordiger heeft vervolgens een opmerking: de complexiteit leidt tot een gebrek aan comfort. Welke comfort kan Sibelga op korte of middellange termijn bieden als het nieuwe systeem na een bepaalde aanpassingsperiode op kruissnelheid zal zijn?

Mevrouw Julie Fiszman verwijst naar het overzicht met de heffingen. Op gewestelijk niveau worden er middelen besteed voor rationele energiegebruik (10,5 miljoen euro). Geeft het overzicht een beeld van de uitgegeven middelen die verrekend worden in de kosten voor de consumenten? Wie komt in aanmerking voor de gewestelijke middelen? In welke mate komen ze de maatschappij ten goede?

Anderzijds is er voorgesteld om een nieuwe opdracht van openbare dienst op te nemen. Hoe ziet het kostenplaatje eruit?

De heer Jacques De Coster heeft ook vragen bij het overzicht met de heffingen. Er is onderstreept dat de heffingen voor de overheid sinds 2003 gedaald zijn. Toch blijkt uit een recente studie van de CREG dat de energieprijzen de jongste jaren sterk gestegen zijn. De levering van energie op zich is duurder geworden. Tussen 2006 en 2007 zou een sterke stijging van de kosten van de openbare dienstverplichtingen vastgesteld zijn. Hoe kan men de vaststellingen verzoenen met de gegevens uit het overzicht.

De heer Luc Hujoel legt uit hoe de prijzenstructuur evolueert. Voor een huishoudelijke afnemer is het aandeel van

Deuxièmement, comment résoudre les problèmes liés aux déménagements? Qui va supporter la consommation du client non identifié, qu'il soit de bonne foi ou de mauvaise foi? Cette préoccupation va au-delà de la nécessité de procéder à un partage raisonnable des coûts, destiné à faire fonctionner le marché qui doit trouver un équilibre entre les charges pesant sur les fournisseurs et celles pesant sur les gestionnaires du réseau de distribution, étant entendu que ces coûts se répercutent inévitablement sur les clients. En effet, il faut également éviter des conséquences dommageables au niveau de l'utilisation des processus liés aux codes d'accès (scénarios liés au changement de fournisseur). Il s'agit là d'un débat technique que devront mener les opérateurs et les régulateurs.

## II.2.b. Echange de vues

M. André du Bus de Warnaffe remercie l'orateur pour la clarté de son exposé.

Les prix de l'énergie, à Bruxelles particulièrement, sont interpellants. Sibelga répercute sur ses tarifs les frais liés à la gestion et à l'entretien de son infrastructure. Y a-t-il eu ces dernières années une augmentation considérable de ces frais de gestion, de nature à expliquer l'augmentation du prix de l'énergie?

Le député émet ensuite une réflexion: la complexité se traduit par une zone d'inconfort. Quelle zone de confort Sibelga peut-elle offrir à court ou à moyen terme, une fois que le nouveau système sera stabilisé, passée une certaine période d'adaptation?

Mme Julie Fiszman se réfère au tableau des prélèvements. Au niveau régional, des moyens sont consacrés à l'utilisation rationnelle de l'énergie (10,5 millions d'euros). Le tableau reflète-t-il les moyens dépensés, qui se répercutent sur le coût imposé aux consommateurs? Qui bénéficie de ces moyens régionaux? Dans quelle mesure profitent-ils à la collectivité?

Il a d'autre part été proposé d'inclure une nouvelle mission de service public. Quelle est l'estimation de son coût?

M. Jacques De Coster s'interroge également sur le tableau des prélèvements. Il a été souligné que les prélèvements destinés aux pouvoirs publics ont diminué depuis 2003. Néanmoins, une étude de la CREG publiée récemment a montré la forte augmentation des prix de l'énergie ces dernières années. C'est la fourniture de l'énergie proprement dite qui est devenue plus chère. Une forte hausse du coût des obligations de service public serait intervenue entre 2006 et 2007. Comment concilier ces constats avec les données du tableau?

M. Luc Hujoel explique l'évolution de la structure des prix. Pour un client domestique, la part du tarif de Sibelga

het Sibelgatarief in de eindfactuur, exclusief btw, ongeveer 31 % voor de elektriciteit. Het aandeel bedraagt 21 % voor de klanten die met gas verwarmen. Voor de grote professionele afnemers is het aandeel van Sibelga minder groot.

De onderhoudskosten voor de infrastructuur (exploitatieuitgaven) dalen eerder voor het ogenblik, ondanks de moeilijkheden om toegang te krijgen tot de ondergrondse uitrustingen in een stad zoals in Brussel. De investeringskosten voor infrastructuur worden daarentegen groter. Het is niet mogelijk om alle investeringen met afschrijvingen te dekken. Die tendens zou op lange termijn leiden tot een progressieve stijging van de tarieven.

De kostenstijging verklaren houdt verband met informatica en de nieuwe diensten verbonden aan de informatisering van de markt. Men is overgegaan van een bedrijf van 15.000 personen (Electrabel) naar een bedrijf van minder dan 1.000 personen (Sibelga), met verlies van schaalvoordeel.

De loonkost zal gevolgen hebben in 2009, omdat de index 2008 niet volledig in rekening gebracht is in de tarieven 2008.

Structureel, stelt men dus een trage stijging vast van de afschrijvingskosten en de financieringskosten die verband houden met de vervanging van het net, alsook informaticakosten die thans pieken maar die niet zullen dalen tot een vroeger niveau.

In verband met de overheidsheffingen, is de analyse van de CREG correct, maar ze geeft de werkelijkheid niet weer. In 2003 waren er 70 vrijgemaakte klanten die voor ongeveer een miljoen euro per jaar bijdroegen, dat wil zeggen een zeer klein deel van de ontvangsten, ook al vertegenwoordigden die ongeveer 16 % van het elektriciteitsverbruik. Er was bijna geen overheidsheffing op die tarieven. De wegnisbelasting was slechts gedeeltelijk van toepassing voor dat soort klanten. De CREG bepaalde dat er theoretische tarieven meegedeeld dienden te worden voor alle categorieën klanten. De heffingen voor de openbare diensttopdrachten (artikel 26 van de ordonnantie 19 juli 2001) en de wegnisbelasting bestonden echter nog niet voor de klanten die nog niet vrijgemaakt waren. De gegevens van de CREG voor 2003 beantwoorden inderdaad niet aan de tarieven van Sibelga als leverancier voor 99 % van haar klanten. In 2003 waren er geen overheidsheffingen ingeschreven in de documenten voor de CREG. Die heffingen zijn geleidelijk geactiveerd in de loop van de jaren die daarop volgden. In 2007 zijn die wel degelijk ingeschreven en geboekt.

De gevolgen van de eventuele invoering van een nieuwe openbare dienstverplichting zijn moeilijk in te schatten. Het gaat over het geval van een klant die zijn factuur niet meer betaalt maar waarvan de levering niet werd afgesloten ondanks een beslissing in die zin verkregen door de leverancier. Het extra verbruik van die afnemer zou niet

dans la facture finale, hors TVA, représente environ 31 % pour l'électricité. Elle est de l'ordre de 21 % pour les clients qui se chauffent au gaz. Pour les gros clients professionnels, la part de Sibelga est moins importante.

Les coûts d'entretien de l'infrastructure (dépenses d'exploitation) sont plutôt en baisse actuellement, malgré les difficultés et la complexité d'accès aux dispositifs souterrains dans une ville comme Bruxelles. En revanche, les coûts des investissements en infrastructures ont tendance à s'amplifier. Il n'est pas possible de couvrir tous les investissements par des amortissements. Cette tendance se traduira à long terme par un effet progressif à la hausse sur les tarifs.

Les facteurs de progression des coûts s'expliquent par l'informatique et les nouveaux services liés à l'informatisation du marché. On est passé d'une entreprise de 15.000 personnes (Electrabel) à une entreprise de moins de 1.000 personnes (Sibelga) avec une perte d'effet d'échelle.

Le coût salarial aura un impact en 2009, car l'indice 2008 n'a pas été imputé complètement dans les tarifs 2008.

Structurellement, on peut donc observer une lente augmentation des coûts d'amortissement et de financement liés au remplacement du réseau, ainsi que des coûts informatiques qui connaissent un pic actuellement mais qui ne redescendront pas au niveau antérieur.

Concernant les prélèvements publics, l'analyse de la CREG est correcte mais ne reflète pas la réalité. En 2003, il y avait 70 clients libéralisés qui contribuaient pour environ un million d'euros par an, c'est-à-dire une infime partie des recettes, même s'ils représentaient environ 16 % de la consommation d'électricité. Il n'y avait quasiment aucun prélèvement public sur ces tarifs. La redevance de voirie n'était que partiellement applicable à ce type de clients. La CREG imposait de communiquer des tarifs théoriques pour toutes les catégories de clients. Or, les prélèvements pour les missions de service public (article 26 de l'ordonnance du 19 juillet 2001) et la redevance de voirie n'existaient pas pour les clients qui n'étaient pas encore libéralisés. Les données de la CREG pour 2003 ne correspondent pas aux tarifs effectivement pratiqués par Sibelga en tant que fournisseur à 99 % des clients. Il n'y avait pas de prélèvement public inscrit en 2003 dans les documents transmis à la CREG. Ces prélèvements ont été activés progressivement au cours des années qui ont suivi. En 2007, ils ont bien eu lieu et ont été comptabilisés.

Les effets liés à la création éventuelle d'une nouvelle obligation de service public sont difficilement quantifiables. Il s'agit de l'hypothèse du client qui ne paie plus sa facture mais dont l'approvisionnement n'a pu être coupé, malgré une décision en ce sens obtenue par le fournisseur. La consommation additionnelle de ce client ne serait plus

meer ten laste komen van de leverancier maar wel door de distributienetwerkbeheerder. Als het Gewest een beslissing in die zin zou nemen op redenen van financieel evenwicht (Sibelga is geen vragende partij), zouden de kosten van die openbaredienstverplichting afhangen van de periode tijdens welke een dergelijke last gefinancierd zou moeten worden.

Hoe kan men dergelijke ingewikkelde zaken op korte termijn oplossen? Het gaat erom de bestaande procedures te verbeteren, andere in te voeren en kleine informaticacorrecties aan te brengen. De procedure om bijvoorbeeld klanten te identificeren die geen leverancier meer hebben na een verhuizing is grondig bestudeerd. Nu zijn er bevredigende resultaten. Een ander voorbeeld dat aangehaald kan worden is de wetswijziging in de zomer 2008 voor de levering aan voorreizigers en tijdelijke installaties. Er wordt informatie verstrekt, met name om te herinneren aan de procedure verbonden aan het statuut van beschermde afnemer of verbonden aan een verhuizing. Toch zijn er nog jaren vereist opdat het marktmodel goed begrepen wordt door de bevolking. Een verbetering van de bestaande procedures kan overwogen worden. De leveranciers wensen evenwel te grote gewestelijke specificiteiten te voorkomen om hun platform op nationaal niveau beter te kunnen beheren.

Wat is het sociaal profiel van de personen die premies krijgen? De gemeenten worden niet meegeteld in het totaal van 10,5 miljoen euro. Bepaalde premies worden voorbehouden voor bedrijven en andere voor gezinnen. Sibelga beschikt niet over informatie met betrekking tot het sociale profiel van haar afnemers. Bepaalde producten worden voorbehouden aan een ruim cliënteel, terwijl andere meer gericht zijn op een beter geïnformeerd cliënteel met meer geld (plaatsing van zonnepanelen bijvoorbeeld).

De heer Willem Draps wijst op een evolutie wat betreft het aantal begrenzers (minder plaatsingen in 2007 dan in 2006 en voorgaande jaren). Hoe wordt die vaststelling verklaard?

De heer Luc Hujoel antwoordt dat Sibelga zeer weinig aanvragen gekregen heeft voor de plaatsing van een begrenzer vanwege de leveranciers in de loop van de maanden na de vrijmaking. Men stelt echter een verandering vast sinds de zomer 2008, met een terugkeer naar de vroegere situatie. Het aantal geplaatst begrenzers is vandaag groter dan op het ogenblik van de vrijmaking.

### **II.3.a. Hoorzitting met mevrouw Christine Dekoninck, secretaris van de afdeling OCMW van de Vereniging van de Stad en de Gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (VSGB)**

Mevrouw Christine Dekoninck heeft voor de commissieleden volgende uiteenzetting gehouden :

supportée par le fournisseur mais par le gestionnaire du réseau de distribution. Si la Région prenait une décision dans ce sens pour des raisons d'équilibre financier (Sibelga n'étant pas demandeuse), le coût de cette obligation de service public dépendrait de la durée pendant laquelle une telle charge devrait être assumée.

Comment remédier à court terme à certaines complexités? Il s'agit de perfectionner les processus existants, d'en créer d'autres, d'apporter des petites corrections informatiques. Par exemple, le processus permettant d'identifier les clients qui se retrouvent sans fournisseur à l'occasion d'un déménagement a fait l'objet d'un travail approfondi. Il donne à présent des résultats satisfaisants. Un autre exemple qui peut être cité est la modification législative intervenue à l'été 2008 pour la fourniture des forains et des installations temporaires. Des informations sont prodiguées, notamment pour rappeler la procédure liée au statut de client protégé ou à un déménagement. Cependant, il faudra des années pour que la contrainte du modèle de marché soit bien assimilée par la population. Une amélioration des processus existants est envisageable. Les fournisseurs souhaitent toutefois éviter de trop grandes spécificités régionales pour mieux gérer leur plate-forme au niveau national.

Quel est le profil social des personnes bénéficiant de primes? Les communes ne sont pas comptabilisées dans le total de 10,5 millions d'euros. Certaines primes sont réservées aux entreprises, d'autres aux ménages. Sibelga ne dispose pas d'informations sur le profil social de ces clients. Certains produits sont réservés à une clientèle assez large tandis que d'autres s'adressent à une clientèle plus informée et plus nantie (l'installation de panneaux solaires par exemple).

M. Willem Draps relève une évolution en ce qui concerne le nombre de limiteurs (moins de placements en 2007 qu'en 2006 et les années précédentes). Comment s'explique ce constat?

M. Luc Hujoel répond que Sibelga a reçu très peu de demandes relatives à la pose d'un limiteur de la part des fournisseurs au cours des mois qui ont suivi la libéralisation. Cependant, on observe un changement depuis l'été 2008, avec un retour à la situation antérieure. Le nombre de limiteurs placés est aujourd'hui plus important qu'au moment de la libéralisation.

### **II.3.a. Audition de Mme Christine Dekoninck, secrétaire de la section CPAS de l'Association de la Ville et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale**

Mme Christine Dekoninck a tenu, devant les commissaires, l'exposé suivant :

## « 1) Het gedeelte « opdrachten van de OCMW's »

Ik bespaar u de opdrachten beschreven in de wet houdende de organisatie van de OCMW's maar men mag het volgende niet vergeten : de wet van 4 september 2002 strekt ertoe de OCMW's de opdracht van ondersteuning en sociale en budgettaire begeleiding toe te vertrouwen in het kader van de levering van energie aan de meest behoeftige personen.

Ze worden er concreet mee belast om :

- « de noodzakelijke ondersteuning en sociale en budgettaire begeleiding te verstrekken aan personen die betalingsmoeilijkheden ondervinden, inzonderheid met hun rekeningen voor gas en elektriciteit. Deze begeleiding ten gunste van cliënten in moeilijkheden behelst de onderhandeling inzake afbetalingsplannen en het opzetten van een budgetbegeleiding »;
- « financiële maatschappelijke steun toe te kennen aan personen waarvan de schuldenlast van die aard is dat zij, ondanks hun persoonlijke inspanningen, hun gas- en elektriciteitsrekeningen niet meer kunnen betalen. ».

Die wet bepaalde reeds dat, tenzij de afnemer zich daartegen verzet, de leverancier aan het OCMW de lijst diende te bezorgen van de afnemers die niet betaalden om het OCMW in staat te stellen met die personen contact op te nemen.

Die wet vormt de basis voor de financiering van het personeel in die OCMW's. De financiering gebeurt op basis van een indeling in welbepaalde klassen volgens het aantal gerechtigden op de verhoogde verzekeringstegemoetkoming en het aantal personen met betalingsachterstand geregistreerd in de Centrale voor Kredieten aan Particulieren.

In een tweede fase, en om zijn opdracht als verstrekker van maatschappelijke bijstand uit te oefenen, beschikt het OCMW over een saldo berekend « *op basis van het aantal gerechtigden op maatschappelijke integratie en het aantal vreemdelingen ingeschreven in het bevolkingsregister die recht hebben op financiële steun van het OCMW op 1 januari van het voorgaande jaar* ».

Dit saldo moet exclusief aangewend worden voor :

- een tegemoetkoming inzake de aanzuivering van niet-betaalde rekeningen

en/of

- maatregelen in het kader van een preventief sociaal energiebeleid.

De ordonnantie van 14 december 2006 is een wetgevend kader om openbaredienststopdrachten op te leggen aan een reeks actoren en voorziet in een mogelijkheid om te onder-

## « 1) Le volet « missions des CPAS »

Je vous épargne les missions reprises dans la loi organique des CPAS, mais on ne peut passer sous silence la loi du 4 septembre 2002 qui vise à confier aux CPAS la mission de guidance et d'aide sociale financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies.

Cela consiste concrètement à :

- « accorder aux personnes qui ont notamment des difficultés à payer leur facture de gaz ou d'électricité, un accompagnement et une guidance sociale et budgétaire nécessaire. Cet accompagnement comprend la négociation des plans de paiement et la mise en place d'une guidance budgétaire »;
- « octroyer une aide sociale financière aux personnes dont la situation d'endettement est telle qu'elles ne peuvent plus faire face, malgré leurs efforts personnels, au paiement de leurs factures de gaz et d'électricité ».

Cette loi prévoyait déjà que, sauf opposition du client, le fournisseur devait transmettre au CPAS compétent la liste des clients en défaut de paiement afin de permettre au CPAS de prendre contact avec ces personnes.

Cette loi permet le financement de personnel dans ces CPAS, en fonction d'une classe déterminée liée au nombre de bénéficiaires de l'intervention majorée et au nombre de défailtants enregistrés à la centrale de crédits aux particuliers.

Dans un second temps, et afin d'assurer la mission d'intervention en aide sociale, le CPAS bénéficie d'un solde calculé « *sur la base du nombre de bénéficiaires du droit à l'intégration sociale et du nombre d'étrangers inscrits au registre de la population et bénéficiant d'une aide financière du CPAS au 1<sup>er</sup> janvier de l'année précédente* ».

Ce solde doit être affecté exclusivement :

- à une intervention concernant l'apurement des factures non payées

et/ou

- à des mesures dans le cadre d'une politique sociale préventive en matière d'énergie.

L'ordonnance du 14 décembre 2006 est un cadre législatif imposant des missions de service public à une série d'acteurs et prévoit une possibilité de négociations en cas

handelen in geval van problemen met de betaling van de energiefacturen bij kansarme gezinnen.

In dat verband, hebben de OCMW's een belangrijke rol te spelen. Die rol is onder meer beschreven in een ordonnantie houdende goedkeuring van het samenwerkingsakkoord tussen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de GGC betreffende de sociale bijstand aan gezinnen in het kader van de liberalisering van de elektriciteits- en gasmarkten.

Daarin staat het volgende :

« Overwegende dat de volledige liberalisering van de elektriciteits- en gasmarkten op 1 januari 2007 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en het in aanmerking komen van de huishoudelijke afnemers, prijsstijgingen en zonder meer de uitsluiting van de kwetsbare afnemers van deze markten via het afsluiten van de stroom of ontbindingen van contracten dreigen mee te brengen;

Overwegende dat de sociale verworvenheden moeten worden versterkt teneinde aan alle gezinnen toegang tot de elektriciteits- en gasmarkten te bieden, tegen voorwaarden die duidelijk zijn, met inbegrip van het geval van de vernieuwing van contracten;

Overwegende dat er een aangepast samenwerkingskader, in termen van transparantie, van sociale rechten en van verplichtingen van openbare dienst noodzakelijk is opdat de gezinnen in aanmerking kunnen komen onder de best mogelijke voorwaarden ... ».

Afgezien van de oprichting van een fonds voor energiebegeleiding om de voormelde doelstellingen te halen, erkent de GGC de OCMW's om specifieke taken uit te voeren.

Dat betekent :

1. driejarige programma's voor sociale energiebegeleiding (ingewikkeld concept dat nogal vaag blijft – de OCMW's doen al lang aan begeleiding en waarin zou de meerwaarde schuilen ?) goedkeuren;
2. ingelicht worden over de namen van de gezinnen aan de hand van lijsten (waarop ik later terugkom) met :
  - de ingebrekestellingen en het voornemen om een begrenzer te plaatsen,
  - de plaatsing van begrenzers,
  - de namen van de gezinnen die hun gasrekeningen niet betalen,
  - door de leverancier in laatste instantie, de namen van de gezinnen die om bescherming vragen;

de difficultés de paiement des factures d'énergie à l'attention des ménages précarisés.

Dans ce cadre, les CPAS ont un rôle important à jouer, ce rôle est défini notamment dans une ordonnance portant approbation de l'accord de coopération entre la Région de Bruxelles-Capitale et la COCOM relatif à l'aide sociale aux ménages dans le cadre de la libéralisation des marchés de l'électricité et du gaz.

Cette ordonnance donne les précisions suivantes :

« Considérant que la libéralisation totale des marchés de l'électricité et du gaz au 1<sup>er</sup> janvier 2007 en Région Bruxelles-Capitale et l'éligibilité des consommateurs résidentiels risquent d'entraîner une montée des prix (et cela se vérifie concrètement sur les factures) et une exclusion pure et simple des consommateurs vulnérables de ces marchés par le biais de coupures ou de résiliations de contrats;

Considérant que les acquis sociaux doivent être renforcés afin de garantir à tous les ménages un accès aux marchés de l'électricité et du gaz dans des conditions claires, y compris en cas de renouvellement de contrat;

Considérant que la mise en place d'un cadre de coopération adapté, en termes de transparence, de droits sociaux et d'obligations de service public est nécessaire afin que les ménages puissent exercer leur éligibilité dans les meilleures conditions ... ».

Ainsi, outre la mise en place d'un fonds de guidance énergétique afin de répondre aux objectifs ci-avant, la COCOM agréée les CPAS en vue de l'exercice de missions spécifiques.

Cela signifie :

1. adopter des programmes triennaux de guidance sociale énergétique (concept complexe qui reste assez flou – les CPAS effectuent déjà des guidances depuis bien longtemps et en quoi serait-ce une plus-value ?);
2. être informé du nom des ménages sur la base de listes (sur lesquelles je reviendrai ultérieurement) reprenant :
  - les mises en demeure et intentions de placer un limiteur;
  - les placements de limiteurs;
  - les noms des ménages en défaut de paiement de leurs factures de gaz;
  - par le fournisseur du dernier ressort, les noms des ménages qui font une demande de protection;

3. de uitvoering, door het OCMW, van een sociaal onderzoek bij het gezin waarvan de naam wordt meegedeeld om samen een oplossing te vinden voor de problemen met de betaling;
4. overleg plegen met de leveranciers voor begeleidingsmaatregelen of aanzuiveringsplannen (op dat vlak moet ook een en ander later nader worden gepreciseerd);
5. eventueel in samenwerking met een schuldbemiddeldingsdienst, een redelijk aanzuiveringsplan voor schulden uitwerken en de goedkeuring stimuleren van begeleidingsmaatregelen tussen het gezin en de leverancier (het probleem om redelijke plannen op te stellen zal aangekaart worden !);
6. het gezin begeleiden tot het einde van het schulddelgingsplan;
7. ingelicht worden over de aanvragen om de overeenkomst op te zeggen ten overstaan van de vrederechter;
8. de stroomleveranciers opdragen om het initiële vermogen voor het gezin te herstellen met een maximum van 4.600 watt (indien de sociale situatie zulks vereist en als de afnemer niet beschermd is, geldt de maatregel slechts voor 6 maanden);
9. het statuut van beschermde afnemer toekennen wanneer het schulddelgingsplan niet wordt gevolgd. In dat geval, moet het OCMW de distributienetbeheerder informeren, die voor de noodlevering zorgt;
10. sociale bijstand verlenen aan de beschermde afnemer die zijn factuur niet kan betalen;
11. door de noodleverancier geïnformeerd worden over de naam en het adres van de gezinnen die hun gas- en elektriciteitsfactuur na aanmaning niet kunnen betalen;
12. de noodleverancier verplichten tot tijdelijke levering wanneer de overeenkomst werd opgezegd en de menselijke waardigheid wordt geschonden.

Een deel van het « fonds voor energiebegeleiding » (dat volgens ons onvoldoende gestijfd wordt – 970.000 euro in 2007 en evenveel in 2008 ?) is bestemd voor de financiering van die opdrachten !

Dat was een lange uiteenzetting, maar het leek me nodig om te herinneren aan die gegevens en aan de opdrachten die bij wet toegewezen zijn aan de OCMW's, teneinde het kader van een constant evoluerend sociaal werkterrein te schetsen waaruit blijkt dat armoede inderdaad vele dimensies heeft en hoofdzakelijk geanalyseerd wordt met financiële indicatoren. Op dat sociaal werkterrein worden de eerstelijnsdiensten en de gespecialiseerde diensten (de

3. la réalisation par le CPAS d'une enquête sociale auprès du ménage dont le nom est communiqué afin de trouver avec lui une solution aux difficultés de paiement rencontrées;
4. mener des concertations avec les fournisseurs en matière de mesures d'accompagnement ou de plans d'apurement (sur ce point-là aussi des précisions ultérieures s'imposent);
5. élaborer, éventuellement, en collaboration avec un service de médiation de dettes, un plan d'apurement raisonnable de dettes et favoriser l'adoption de mesures de guidance entre le ménage et le fournisseur (sera évoquée la difficulté de réaliser des plans raisonnables !);
6. accompagner le ménage jusqu'au terme du plan d'apurement;
7. être informé des demandes de résiliation devant le juge de paix;
8. enjoindre les fournisseurs d'électricité de rétablir la puissance initiale du ménage avec un plafond de 4.600 watts (si la situation sociale l'exige et si ce n'est pas un client protégé, la mesure ne vaut que pour six mois);
9. attribuer le statut de client protégé lorsque le plan d'apurement n'est pas respecté; dans ce cas, le CPAS doit informer le gestionnaire du réseau de distribution qui assure la fourniture de dernier ressort;
10. octroyer une aide sociale au client protégé qui reste en défaut de paiement;
11. être informé par le fournisseur de dernier ressort du nom et de l'adresse des ménages qui restent en défaut de paiement de leurs factures de gaz et d'électricité après une mise en demeure;
12. imposer au fournisseur de dernier ressort la fourniture temporaire lorsque le contrat a été résilié et que la dignité humaine est atteinte.

Une partie du « fonds de guidance énergétique » (à notre sens bien trop peu élevée – 970.000 euros en 2007 et la même somme en 2008 ?) est destinée au financement de ces missions.

L'énoncé était long, mais il me semblait nécessaire de rappeler ces informations et missions légales dévolues aux CPAS pour planter le décor d'un champ de travail social en évolution constante qui révèle que la pauvreté est réellement multidimensionnelle. Elle s'analyse principalement selon des indicateurs financiers, et dans ce champ social les services de première ligne et les services plus spécialisés (les services de médiation de dettes habituels créés depuis

gebruikelijke schuldbemiddelingsdiensten die enkele jaren geleden werden opgericht en de « energiecellen » overstelpt met werk en hebben ze weinig manoeuvreerruimte.

Het is inderdaad zo dat er duidelijk een rol is weggelegd voor de OCMW's, maar : hun sociale diensten zijn thans overstelpt, de maatschappelijk werkers worden onophoudelijk aangeklampt door personen die op zoek zijn naar informatie over de energiemarkt en de flankerende sociale maatregelen, maar ze moeten ook creatieve oplossingen vinden voor personen die achter zijn met hun betalingen.

Gelet op het voorgaande, zouden we natuurlijk kunnen denken dat de sociale diensten van de OCMW's eindelijk beschikken over performante wettelijke en financiële middelen om hun maatschappelijk werk uit te voeren, problemen op dat vlak helpen op te lossen en te voorkomen dat personen die om hulp vragen, geen energie voor het dagelijkse leven meer krijgen. Dan zou men echter te hard van stapel lopen.

De OCMW's zijn onvermijdelijke actoren (zijn ze dat op de keper beschouwd niet altijd geweest ?). Dat is een feit, maar de maatschappelijk werkers vinden dat de ordonnantie hen verplicht heeft om het werk te reorganiseren. Ze hebben zich in een recordtempo moeten aanpassen om de (vrij) ingewikkelde tekst te begrijpen en te assimileren en de beoogde maatregelen vanuit een andere invalshoek toe te passen in het kader van nieuwe praktijken op het vlak van maatschappelijk werk. Aangezien die maatregelen constant veranderen, moeten ze zich constant informeren.

Men moet vaststellen dat het nodig is om zich te specialiseren en om de diensten op te splitsen met een onderlinge afstemming.

Jammer genoeg hebben sommigen nog vandaag moeite om alle concepten van deze ordonnantie te beheersen. Ze geven dat toe en vragen om opleidingen of uitwisseling van goede praktijken.

De OCMW's gaan een stap verder en denken dat sommige leveranciers ervan gebruik maken om hun zienswijze op te leggen en de zwakke plekken van het systeem uit te buiten.

De maatschappelijk werkers van OCMW's, eerstelijns of in gespecialiseerde diensten, weigeren om als marionet te dienen en willen proactieve acties met de gebruikers. Volgens een van hen, zijn de maatschappelijk werkers de uitvoerders van de ordonnantie (en andere wetsbepalingen) en worden ze geconfronteerd met allerlei problemen met de toepassing van die gewestelijke en federale wetgeving. Zij zouden de taken voor de OCMW's willen uitvoeren in overleg en partnerschap met de andere actoren en niet door de confrontatie aan te gaan. Aangezien het gezamenlijke doel er wellicht in bestaat (maar misschien niet goed begrepen wordt door sommige actoren) de levenskwaliteit van

plusieurs années et les « cellules énergie » ) sont immergés avec peu de marge de manoeuvre, faut-il l'avouer.

C'est un fait, les CPAS sont clairement impliqués, mais leurs services sociaux sont aujourd'hui débordés. Les travailleurs sociaux sont sollicités sans discontinuer par des personnes en quête d'informations sur ce marché de l'énergie et sur les mesures sociales qui l'accompagnent, mais ils sont aussi obligés de trouver des solutions créatives pour les personnes en défaut de paiement.

Bien sûr, à l'écoute de ce qui précède, nous pourrions penser que les services sociaux des CPAS sont enfin équipés d'outils législatifs et financiers performants pour mener leurs actions sociales et favoriser la résolution des problèmes dans cette matière, étant à même d'éviter aux personnes qui les sollicitent d'être privées de fournitures essentielles à la vie courante. Ce serait aller trop vite en besogne.

Les CPAS sont devenus des acteurs incontournables (mais finalement ne l'ont-ils pas toujours été ?) c'est un fait, mais les travailleurs sociaux pensent que l'ordonnance leur a imposé une réorganisation de travail, ils ont dû s'adapter en un temps record pour comprendre, assimiler, intégrer le texte (assez complexe) et appliquer les mesures qui sont voulues dans celui-ci sous un autre angle et dans le cadre de nouvelles pratiques de travail social. Et considérant que ces mesures évolueront constamment, il leur faut envisager de se documenter sans relâche.

Il y a constat de la nécessité de se spécialiser et de segmenter les services en prévoyant en parallèle une articulation entre ceux-ci.

Malheureusement, encore aujourd'hui, certains ont du mal à maîtriser tous les concepts de cette ordonnance, ils le reconnaissent bien volontiers et sont demandeurs de formations ou d'échanges de bonnes pratiques.

De là à penser que certains fournisseurs en profitent pour imposer leur vision de l'ordonnance et se jouer des failles du système, il n'y a qu'un pas que les CPAS osent franchir.

Les travailleurs sociaux des CPAS, qu'ils soient en première ligne ou dans des services spécialisés, refusent de servir de « marionnettes » et veulent mener des actions proactives avec les usagers. Citant un de ces travailleurs, les travailleurs sociaux sont « les artisans de l'ordonnance (et d'autres dispositions légales) et se retrouvent confrontés aux difficultés diverses d'application de ces outils législatifs régionaux et fédéraux »; ils souhaiteraient pouvoir exercer les missions dévolues au CPAS dans une logique de concertation et de partenariat avec les autres acteurs et non dans une logique de confrontation. L'objectif commun étant sans doute (mais peut-être mal compris dans le chef de



de burgers te verbeteren en hun de mogelijkheid te geven om een menswaardig leven te leiden.

Ondanks de kritiek die op de OCMW's de laatste maanden is geuit, nemen de maatschappelijk werkers hun verantwoordelijkheid op en doen ze dat soms met beperkte middelen, spreekuren om zo goed mogelijk in te spelen op de vragen van de gezinnen met sociale en financiële problemen en die af te rekenen hebben met de ingewikkelde energieproblemen.

Gaandeweg organiseren de OCMW's zich en de meeste ervan hebben nu een eigen schuldbemiddelingsdienst om het probleem aan te pakken maar sommige hebben een specifieke cel « energie » opgericht.

Die specialisatie heeft voordelen (maar ook nadelen : verplichting van de verbruiker om met verschillende MW's te spreken als de diensten opgesplitst zijn) en zorgt voor knowhow maar de maatschappelijk werkers herhalen wat al gezegd is : individuele situaties nopen hen ertoe specifieke maatregelen te treffen naar gelang van het geval, contact op te nemen met diverse instanties, de deugdelijkheid van de informatie te toetsen, maar ook te controleren of de tarieven worden toegepast, een factuur correct te lezen en er de fouten uit te halen, de verklaringen van de verschillende gesprekspartners van een zelfde leverancier te vergelijken, de problemen op te lossen, de verbruikers raad te geven, de vragen van de verbruikers te verduidelijken, de noodzaak van een financiële bijdrage te onderzoeken, de mensen te sussen, inlevingsvermogen te hebben, ... dat alles tegelijk. Dat vergt veel energie, met een grote administratieve last, en binnen de werkuren en een zeer kort bestek.

## 2) Evaluatie van de ordonnantie van 14 december 2006

En wat de evaluatie van de ordonnantie op zich betreft : wat is het standpunt van de OCMW's over de grond van de zaak en over de sociale maatregelen ?

Die evaluatie is tot stand gekomen na overleg met de diensten voor « Energie » en de diensten voor Schuldbemiddeling die zijn bijeengekomen om samen een objectieve en realistische analyse te maken van de toepassing van de maatregelen.

Ik zal dus hun beschouwingen over verschillende aspecten te berde brengen, te weten :

- de door de leveranciers toegezonden lijsten,
- de gas- en elektriciteitsfacturen en de opzeggingen,
- het specifieke sociale tarief,

certaines acteurs) d'améliorer la qualité de vie des citoyens et ainsi de leur permettre de mener une vie conforme à la dignité humaine.

Malgré les critiques dont les CPAS ont pu faire l'objet ces derniers mois, les travailleurs sociaux prennent leurs responsabilités et assument tant bien que mal et avec parfois des moyens limités, des permanences pour répondre le mieux possible aux demandes des familles en situation de précarité sociale et financière et qui se perdent dans la complexité des problèmes liés à l'énergie.

De fait, au fil du temps, les CPAS s'organisent et si aujourd'hui, la majorité d'entre eux ont en leur sein un service de médiation de dettes qui gère la problématique, certains ont créé spécifiquement une cellule « énergie » attenante.

Cette spécialisation a des avantages (mais aussi des inconvénients : contrainte pour l'utilisateur de devoir rencontrer plusieurs travailleurs sociaux lorsqu'il y a segmentation des services) et il existe un savoir-faire, mais les travailleurs sociaux réitérent des propos déjà tenus : « les situations individuelles les obligent à mailler des dispositifs spécifiques au cas par cas, à prendre contact avec des instances diverses, à vérifier la validité des informations » mais aussi à vérifier l'application des tarifs, à savoir lire correctement une facture et à en extraire les erreurs, à confronter les discours des divers interlocuteurs d'un même fournisseur, à systématiser les dysfonctionnements, à conseiller les usagers, à clarifier les demandes des usagers, à évaluer la nécessité d'une intervention financière, à rassurer les personnes, à pratiquer l'empathie, ... tout cela dans un même temps d'intervention. Cela exige une énergie considérable, avec une charge administrative importante et dans le cadre d'horaires de travail et de délais très serrés.

## 2) Evaluation de l'ordonnance du 14 décembre 2006

Et l'évaluation de l'ordonnance en tant que telle – me direz-vous – quelle est la position des CPAS sur le fond et sur les mesures sociales qu'elle contient ?

Cette évaluation résulte d'une concertation avec les services « Energie » et les services « Médiation de Dettes » qui ont été réunis afin de procéder ensemble à une analyse objective et réaliste de l'application de ces mesures.

Je vais donc évoquer leurs réflexions sur divers aspects :

- les listes envoyées par les fournisseurs;
- les factures de gaz et d'électricité ainsi que les lettres de résiliation;
- le tarif social spécifique;

- het statuut van beschermde afnemer,
- de betrekkingen met de leveranciers (met inbegrip van de leverancier in laatste instantie) en de onderhandeling over de betalingsplannen,
- het driejaarlijkse verslag.

### *1. De door de leveranciers toegezonden lijsten*

De maatschappelijk werkers hebben verschillende problemen opgemerkt :

- ontbreken van lijsten voor sommige leveranciers,
- onvolledige lijsten met verkeerde vermeldingen (bijvoorbeeld de verwijzing naar de reglementering van een ander Gewest),
- onbruikbare lijsten, wat vereist dat de gegevens daarin op orde moeten worden gebracht en bijkomend en nutteloos administratief werk vergt,
- een verschillend formaat van die lijsten volgens de leverancier,
- de verplichting om sommige lijsten met andere te vergelijken om er informatie uit te halen,
- lijsten die onregelmatig toekomen bij het OCMW, met opeenhoping tot gevolg, wat de verwerking en het beheer ervan bemoeilijkt,
- de lijsten voor een OCMW die naar een ander worden gezonden,
- de lijsten waarin de personen die al een vermogensgrenzer hebben niet opgenomen zijn.

De maatschappelijk werkers denken nochtans dat goed geordende lijsten, die duidelijk zijn wat de specifieke aard betreft, volledig, in een eenvormig formaat en periodiek worden gezonden ongetwijfeld een tool zijn waarmee sociale acties kunnen worden opgezet naar een doelgroep toe.

De maatschappelijk werkers menen ook dat het een goede zaak zou zijn om de procedure en het formaat van de opzeggingsbrieven te veranderen. Die zouden ook in een bijzondere lijst kunnen staan en er zou in de toekomst kunnen worden vermeden dat er een verschil is tussen het aan de gebruiker meegedeelde bedrag en het aan het OCMW meegedeelde bedrag.

Inzake de opzeggingen wensen de maatschappelijk werkers dat de leveranciers de termijnen in acht nemen en de ordonnantie terzake niet omzeilen (1 maand voor de dagvaarding).

- le statut de client protégé;
- les relations avec les fournisseurs (en ce compris le fournisseur de dernier ressort) et la négociation des plans de paiement;
- le rapport triennal.

### *1. Les listes envoyées par les fournisseurs*

Les travailleurs sociaux ont observé divers problèmes :

- l'absence de listes pour certains fournisseurs;
- des listes incomplètes avec des mentions erronées (par exemple, le recours à une réglementation d'une autre Région !);
- des listes non exploitables telles quelles, ce qui requiert une mise en ordre des données qu'elles reprennent et un travail administratif complémentaire inutile;
- un format différent de ces listes en fonction du fournisseur;
- l'obligation de croiser certaines listes avec d'autres listes pour en décoder les informations;
- des listes qui parviennent irrégulièrement aux CPAS, avec accumulation, ce qui rend leur traitement et leur gestion difficiles;
- des listes destinées à un CPAS qui sont transmises à un autre CPAS;
- des listes qui ne reprennent pas les personnes qui ont déjà un limiteur de puissance.

Pourtant, les travailleurs sociaux pensent que des listes bien ordonnées, claires dans leur spécificité, complètes, sous un format uniforme et envoyées périodiquement sont sans conteste un outil qui permet de déployer des actions sociales vers un public cible.

Les travailleurs sociaux pensent aussi qu'il serait pertinent de modifier la procédure et le format des lettres de résiliation. Celles-ci pourraient aussi faire l'objet d'une liste particulière, en évitant à l'avenir qu'il y ait discordance entre le montant communiqué à l'utilisateur et celui communiqué au CPAS.

Concernant plus particulièrement les résiliations, les travailleurs sociaux souhaitent que les fournisseurs respectent les délais et évitent de contourner l'ordonnance en cette matière (respect du délai d'un mois avant la citation).

De maatschappelijk werkers wensen tenslotte te poneren dat het beheer van die lijsten veel werk vergt en toegang tot een grotere doelgroep mogelijk maakt. Als daardoor situaties van sociale kansarmoede kunnen worden opgespoord die met andere middelen niet konden worden ontdekt, moet ondanks alles rekening worden gehouden met een eventuele toevloed van personen die anders op de sociale diensten een beroep doen.

## 2. De gas- en elektriciteitsfacturen verzonden door de leveranciers

De maatschappelijk werkers stellen ook hier weer veel moeilijkheden vast met de facturen, ongeacht de leverancier :

- moeilijk leesbare facturen,
- problemen met het opmeten van de tellers,
- factureringfouten,
- onmogelijkheid om na te gaan of het sociale tarief van toepassing is,
- gebrek aan historiek van de schuld op de herinnerings- en aanmaningsfacturen,
- op de maandelijkse facturen verschillen de voorschotten van maand tot maand of is het forfait niet gekoppeld aan het reële verbruik (te hoog of niet hoog genoeg),
- sterk verschillende facturen van leverancier tot leverancier, moeilijk te begrijpen waarmee de codes op de facturen overeenstemmen;
- de regularisatiefacturen vermelden in het algemeen aanzienlijke te betalen bedragen, maar de periode van de facturering is niet duidelijk (voorbeeld : als de factuur opgesteld is op basis van een geraamd verbruik dat niet effectief gemeten is en gebaseerd is op een periode van 26 maanden).

*Maar dan nog* : indien de regularisatiefactuur een « geraamde » factuur is, kan men die pas corrigeren (op basis van werkelijke metingen) na aanvraag van een kredietnota die de factuur nietigverklaart, maar de leverancier eist wel dat de oorspronkelijke factuur betaald wordt, wat een probleem vormt voor het OCMW en de persoon.

Als het OCMW betaalt en er achteraf geld terugbetaald wordt, gaat dat bedrag ambtshalve naar de verbruiker als zijn bankrekening vermeld wordt op de drie laatste facturen !

En om in de problematiek van de betalingen te blijven : indien de gebruiker of het OCMW een maandelijkse fac-

Les travailleurs sociaux souhaitent enfin préciser que la gestion de ces listes représente un travail important et ouvre un accès à un public plus important. Si cela permet de détecter des situations de précarité sociale qui n'auraient pu être découvertes par d'autres moyens, il faut malgré tout faire face à un éventuel afflux de personnes qui sollicitent différemment les services sociaux.

## 2. Les factures de gaz et d'électricité envoyées par les fournisseurs

Là aussi, les travailleurs sociaux relèvent beaucoup de difficultés avec ces factures, quel que soit le fournisseur :

- des factures non facilement lisibles;
- des problèmes de relevé des compteurs;
- des erreurs de facturation;
- l'impossibilité de vérifier si le tarif social est appliqué;
- l'absence, sur les factures de rappel et de mise en demeure, d'un historique de la dette;
- sur les factures mensuelles, les montants liés aux acomptes diffèrent d'un mois à l'autre ou encore le forfait n'est pas lié à la consommation réelle (trop élevé ou trop peu élevé);
- des factures très différentes d'un fournisseur à l'autre; il est difficile de comprendre à quoi correspondent les différents codes repris sur ces factures;
- les factures de régularisation font généralement état de montants importants à payer, mais il est difficile de bien se rendre compte de la période de facturation (exemple : si la facture a été établie sur un index « projeté » et non relevé effectivement et basé sur une période de 26 mois).

*Mais encore* : si la facture de régularisation est une facture « estimée », pour pouvoir la rectifier (sur la base de relevés réels), il faut solliciter une note de crédit qui annule cette facture mais le fournisseur exige bien souvent le paiement de la facture initiale, ce qui est problématique pour le CPAS et la personne.

D'autant que si c'est le CPAS qui paie et qu'il y a ultérieurement remboursement, celui-ci se fait d'office à l'usager si c'est son compte en banque qui a été référencé pour les trois dernières factures !

Et pour rester dans cette problématique de paiement : si l'usager ou le CPAS paye un facture mensuelle avec quel-

tuur enkele dagen te vroeg of enkele dagen te laat betaalt (dus niet op de vervaldag), is er ten minste één leverancier die geen rekening houdt met die betaling en terugbetaalt ! Indien enkel het kenmerk van de factuur en niet de gestructureerde mededeling ingevuld wordt, gaat de betaling verloren in de computer van de leverancier.

Verwarring, tijdverlies bij het zoekingswerk en onbegrip bij de afnemer :

- gebrek aan aanmaning bij ten minste één leverancier;
- moeilijkheid om een redelijk betalingsplan te krijgen voor een jaarlijkse factuur;
- de kosten voor de aanmaning lopen soms hoog op, maar hetzelfde geldt voor de opening van de tellers waar eenzelfde leverancier soms twee verplaatsingen aanrekent, een voor gas en een voor elektriciteit !

De maatschappelijk werkers wijzen er tot slot op dat er een echte discriminatie bestaat voor het neerleggen van een garantie zoals opgelegd door de commerciële leverancier en waarvan het bedrag niet in verhouding staat tot de inkomsten, met de dreiging om niet te leveren wanneer de garantie niet betaald is.

De maatschappelijk werkers wensen dat het model van de facturen uniform wordt (er bestond nochtans een federaal project in die zin) met gemeenschappelijke codes.

Zij vragen overigens dat in geval van een objectief probleem met een of meer facturen (problemen met de metingen of bedragen), het dossier van de gebruiker bevroren wordt tot de nodige controle uitgevoerd is en de correcties aangebracht zijn of tot contact opgenomen is met het OCMW, wetende dat als de procedure voortgezet wordt, zulks niet meer mogelijk is na de aanmaning.

De energiebronnen zouden best duidelijk opgesplitst worden met het oog op meer transparantie en zicht op de energiekosten.

De maatschappelijk werkers wensen dat de leveranciers rekening houden met het ogenblik van de betaling door de OCMW's opdat de gebruikers daar geen nadeel van ondervinden.

De kredietnota's zouden ook precies moeten zijn (al te vaak worden die « geraamd »).

### 3. *Het specifieke sociale tarief*

De maatschappelijk werkers hebben vragen bij de toepassing ervan, omdat het tarief enkel toegepast zou worden op de regularisatiefactuur en enkel vanaf dan.

ques jours d'avance ou quelques jours de retard (c'est-à-dire pas à l'échéance), au moins un fournisseur ne prend pas en compte ce paiement et rembourse ! Et si en prime, il est indiqué uniquement la référence de la facture et non la communication structurée, le paiement se perd dans la matrice informatique du fournisseur.

Confusion, perte de temps en recherche et incompréhension du client :

- absence de mise en demeure pour au moins un fournisseur;
- difficulté d'obtenir un plan de paiement raisonnable pour une facture annuelle;
- les frais de mise en demeure sont parfois très élevés, mais il en est de même pour les ouvertures de compteurs, où un même fournisseur peut parfois compter deux déplacements : ouverture du gaz et ouverture de l'électricité !

Enfin, les travailleurs sociaux relèvent qu'il existe une véritable discrimination concernant le dépôt d'une garantie, imposée par le fournisseur commercial et dont le montant n'est pas proportionnel aux revenus, avec menace de ne pas livrer les fournitures si cette garantie n'est pas payée.

Les travailleurs sociaux souhaitent que le modèle des factures soit uniformisé (il existait pourtant un projet fédéral en ce sens) avec des codes communs.

Ils demandent par ailleurs que lorsqu'il y a un problème objectif sur une ou des factures (problème de relevés, de montants), le dossier de l'utilisateur soit « gelé » le temps que les vérifications soient entreprises et que les corrections soient effectuées ou qu'il y ait un contact avec le CPAS, considérant que si la procédure continue, cette action n'est plus possible après la mise en demeure.

Par ailleurs, il semble de plus en plus indiqué de scinder clairement les énergies aux fins de clarification et de compréhension des coûts des énergies.

Enfin, les travailleurs sociaux souhaitent que soient pris en compte par les fournisseurs les « moments » de paiement par les CPAS afin que cela ne soit pas pénalisant pour les usagers.

De même, les notes de crédit devraient être précises (en effet, trop souvent celles-ci sont « estimées »).

### 3. *Le tarif social spécifique*

Les travailleurs sociaux s'interrogent sur son application, il semble que ce tarif soit appliqué sur la facture de régularisation et seulement à partir de celle-ci.

Bovendien menen de maatschappelijk werkers dat het tarief uitgebreid zou moeten worden tot de personen die onder het OMNIO-statuut vallen. Het is echter een huza-renstuk om dat te verkrijgen voor de mensen die aan de voorwaarden voldoen, althans voor de steuntrekkers.

De meeste OCMW's slagen er niet in om de attesten die ze opsturen te doen aanvaarden, terwijl er geen vast model bestaat ! De vereiste van een « conform » en persoonlijk model (welke normen ?) vormt een ernstig administratief probleem, ook al zijn de maatschappelijk werkers zich ervan bewust dat de individualisering van dat recht vertrouwelijkheid vereist. De maatschappelijk werkers wensen dat er één model ingevoerd wordt dat voor alle leveranciers geldt.

De maatschappelijk werkers zijn verbaasd dat het specifieke sociale tarief dat van toepassing is op een gewone gebruiker die aan de voorwaarden voldoet hoger is dan het tarief dat van toepassing is op de beschermde afnemers.

#### 4. Statuut van beschermde afnemer

De maatschappelijk werkers menen dat het statuut op de eerste plaats beschouwd moet worden als een instrument en niet als een doel, ook al zijn sommigen niet voldoende overtuigd van de efficiëntie tot op heden, vooral voor de mensen die geen « reserve » hebben.

In de OCMW's stelt men vast dat het aantal aanvragen voor een statuut van beschermde afnemer geleidelijk stijgt, als gevolg van het feit dat de maatschappelijk werkers de regeling beter begrijpen en de consumenten beter informeren. De maatschappelijk werkers staan echter sceptisch ten aanzien van het systematische gebruik ervan.

De maatschappelijk werkers wijzen er echter op dat het niet gemakkelijk te verkrijgen is :

- naast het feit dat er geen ontvangstbewijs is, worden de maatschappelijk werkers geconfronteerd met weigeringen onder het voorwendsel dat er geen ingebrekestelling is, terwijl de afnemer al in de fase van de aanmaning zit;
- de termijnen om dat statuut te verkrijgen zijn te lang;
- bij het onderzoek van de aanvragen, geven de maatschappelijk werkers er zich rekenschap van dat velen, die nochtans sociaal achtergesteld zijn, niet voldoen aan de voorwaarden om het statuut te krijgen. Ze stellen zich vragen over de toegangsvoorwaarden en stellen voor om te kunnen spreken van « staat van indigentie ». Als de gebruiker zijn schulddelgingsplan blijft volgen, moet hij er bijna toe verplicht worden om niet te betalen opdat de leverancier het plan opzegt, maar de leverancier ver-

Outre le fait que les travailleurs sociaux pensent que ce tarif devrait être étendu aux personnes bénéficiant du statut OMNIO, force est de constater que c'est le parcours du combattant pour l'obtenir en faveur des usagers qui entrent dans les conditions, à tout le moins pour les bénéficiaires de l'aide sociale.

La plupart des CPAS ne parviennent pas à faire accepter les attestations qu'ils envoient alors qu'il n'existe aucun modèle précis ! L'exigence d'attestations « conformes » et individualisées (mais sous quelles normes ?) pose un grave problème administratif, même si les travailleurs sociaux sont conscients que l'individualisation de ce droit répond à des exigences de confidentialité. Les travailleurs sociaux souhaitent qu'un modèle soit créé et appliqué à tous les fournisseurs.

Par ailleurs, les travailleurs sociaux s'étonnent que le tarif social spécifique appliqué pour un usager habituel entrant dans les conditions, soit plus élevé que le tarif appliqué aux clients protégés.

#### 4. Le statut de client protégé

Les travailleurs sociaux estiment que ce statut doit être considéré d'abord comme un outil et non comme une finalité, même si d'aucuns ne sont pas suffisamment convaincus de son efficacité à ce jour, surtout pour les personnes qui n'ont pas de « disponible ».

On constate dans les CPAS que le nombre de demandes de statut de client protégé tend à augmenter progressivement. Cela tient à une meilleure compréhension du système par les travailleurs sociaux et à une meilleure information aux usagers. Les travailleurs sociaux sont cependant sceptiques quant à son utilisation systématique.

Cependant, les travailleurs sociaux relèvent qu'il n'est pas facile de l'obtenir :

- outre le fait qu'il n'y a pas d'accusé de réception, les travailleurs sociaux sont confrontés à des refus sous prétexte qu'il n'y a pas de mise en demeure alors que le client est au stade de la sommation;
- les délais pour l'obtention de ce statut sont trop longs;
- à l'examen des demandes, les travailleurs sociaux se rendent compte que beaucoup de personnes, pourtant en situation de précarité sociale, ne sont pas dans les conditions pour l'obtenir et s'interrogent sur les conditions d'accès, proposant que l'on puisse évoquer « l'état de nécessité sociale ». Si par ailleurs, l'usager n'est pas en situation de rupture de paiement de son plan de paiement, il faut presque l'enjoindre de ne pas payer pour que le fournisseur dénonce le plan, mais le fournisseur

wacht dan dat het OCMW financieel optreedt. Dat is een absurde situatie;

- het is niet duidelijk wanneer de beschermingsperiode begint, aangezien de termijn tussen de aanvraag en de toekenning vrij lang is en de MW's stellen vast dat de procedure ter recuperatie blijft lopen;
- de meeneembaarheid van het statuut is evenmin duidelijk. Wat gebeurt er in geval van verhuizing ?

De maatschappelijk werkers vinden dat de procedure moet worden stilgelegd van bij de aanvraag die geformaliseerd wordt met een ontvangstbewijs, dat de termijn tussen de aanvraag en de toekenning moet worden ingekort en de datum waarop de bescherming ingaat moet worden vastgesteld. Bovendien wijzen de maatschappelijk werkers erop dat hun werk niet klaar is wanneer de afnemer dat statuut krijgt. Integendeel, dat is pas het begin en die periode kan benut worden om de begeleiding beter aan te passen.

##### **5. De betrekkingen met de leveranciers – onderhandelings- over de betalingsplannen**

Volgens de maatschappelijk werkers verlopen de betrekkingen met de leveranciers meestal moeizaam en zijn er spanningen opgedoken. De partijen hebben een ander idee van het begrip « redelijk plan » en het vertrouwen is zoek. De maatschappelijk werkers hebben de indruk dat ze de kaart van de leverancier moeten spelen om de belangen van de afnemer zo goed mogelijk te verdedigen.

De OCMW's sturen brieven, maar krijgen niet altijd schriftelijke antwoorden en de mondelinge antwoorden veranderen volgens de gesprekspartner. Twee leveranciers hebben aparte telefoonlijnen voor de OCMW's, maar ze hebben een onderscheid gemaakt tussen dienst « *dunning* », facturatie, juridische dienst, specifiek sociaal tarief terwijl één factuur betrekking kan hebben op al die diensten ! Er wordt dan veel tijd aan de telefoon doorgebracht ! Wanneer de lijn voor de OCMW's niet wordt beantwoord, wordt doorgeschakeld naar het callcenter, waar de gesprekspartners niet op de hoogte zijn, niet weten wat te antwoorden, geen beslissing nemen en strikte instructies hebben gekregen die geen onderhandelingsruimte mogelijk maken.

De maatschappelijk werkers betreuren dat het niet makkelijk is om informatie over een factuur te krijgen of die te doen wijzigen. Dat komt de kwaliteit van het maatschappelijk werk niet ten goede en de OCMW's hebben de indruk dat ze het slachtoffer zijn van de organisatieproblemen van de leveranciers.

Er zijn evenwel OCMW's die erin geslaagd zijn een geprivilegieerd contact met leveranciers tot stand te brengen. Dat heeft de betrekkingen aanzienlijk verbeterd, zodat een partnerschap mogelijk wordt. Alle OCMW's zouden zo'n partnerschap moeten kunnen aangaan en de maatschappe-

quant à lui attend du CPAS que celui-ci intervienne financièrement – situation absurde;

- le commencement de la période de protection n'est pas clair; étant donné que le délai est assez long entre la demande et l'obtention, les travailleurs sociaux s'aperçoivent que la procédure en récupération continue;
- la portabilité du statut n'est pas claire non plus – que se passe-t-il en cas de déménagement ?

Les travailleurs sociaux pensent qu'il faut « geler » la procédure dès la demande, formalisée par un accusé de réception, raccourcir le délai entre la demande et l'obtention, définir la date de protection. En outre, ils rappellent que leur travail n'est pas terminé lorsque ce statut est conféré au client, que du contraire, ce n'est qu'un début et cette période peut être mise à profit pour effectuer un accompagnement plus rapproché.

##### **5. Les relations avec les fournisseurs – négociations des plans de paiement**

A l'écoute des travailleurs sociaux, les relations sont majoritairement difficiles et des tensions se sont créées. La notion de plan raisonnable n'est pas perçue de la même manière et la défiance est de mise. Les travailleurs sociaux ont le sentiment de devoir se calquer sur l'attitude du fournisseur pour tenter d'obtenir gain de cause dans la défense des intérêts de l'utilisateur.

Les CPAS envoient des courriers mais n'obtiennent pas toujours de réponses écrites et les réponses verbales sont variables selon l'interlocuteur. Deux fournisseurs ont dédié des lignes téléphoniques pour les CPAS mais ont fait la distinction entre service « *dunning* », facturation, service juridique, tarif social spécifique, or une seule facture peut concerner tous ces services ! Imaginez le temps passé au téléphone ! Et quand la ligne CPAS ne répond pas, il y a transfert vers le call center, avec des interlocuteurs peu au courant, ne sachant pas répondre, ne prenant aucune décision et qui ont reçu des instructions strictes ne permettant aucune négociation.

Les travailleurs sociaux déplorent le fait qu'il n'est pas aisé d'obtenir des informations ou des modifications quant à cela concerne une facture. Cela altère la qualité du travail social et les CPAS ont l'impression d'être tributaires des aléas des fournisseurs quand ceux-ci ont des problèmes d'organisation.

Il y a cependant l'un ou l'autre CPAS qui a réussi à instaurer un contact privilégié avec des fournisseurs, ce qui a considérablement amélioré les relations et permis un travail de partenariat. Il serait adéquat d'étendre cela à tous les CPAS et de permettre aux travailleurs sociaux de contacter

lijk werkers zouden terecht moeten kunnen bij contactpersonen die snel alle vragen kunnen beantwoorden.

De OCMW's wensen betere ondersteuning van de gewestelijke reguleringsinstantie in de betrekkingen met de leveranciers.

### **6. Het trimestriële en jaarlijkse verslag van de OCMW's**

De meningen zijn zeer negatief over de relevantie van dit verslag. De OCMW's vragen dat het herzien wordt en dat meer belang wordt gehecht aan kwalitatief maatschappelijk werk.

Voorts hebben de OCMW's problemen om statistische gegevens mee te delen wanneer de personen zich enkel tot de sociale dienst van de eerste lijn wenden. Er moet een manier worden gevonden om dat overzicht op te stellen zonder de maatschappelijk werkers onnodig te belasten, want ze hebben geen tijd om die administratieve taak uit te voeren.

Sommige OCMW's hebben nagedacht over een database of software om een overzicht van kwantitatieve gegevens op te stellen, maar het blijft bij lokale initiatieven, die niet iedereen ten goede komen.

### **Enkele aanbevelingen om de evaluatie van de OCMW's af te sluiten**

In december 2007 heeft de dienst Armoedebestrijding aanbevelingen geformuleerd in zijn jaarverslag, onder meer over de problematiek van de toegang tot energie.

Die aanbevelingen zijn nog altijd actueel. Sommige ervan worden volledig onderschreven door de OCMW's in de huidige context en voor de toepassing van de ordonnantie die – er zij aan herinnerd – een nuttig en performant instrument in de strijd tegen armoede is :

- de informatie over de in de ordonnantie vervatte sociale maatregelen en de openbaredienststopdrachten van de sociale actoren en de leveranciers moet verder verstrekt worden. De internetsite wordt niet genoeg geraadpleegd, want die is niet voor iedereen toegankelijk, het taalgebruik is niet altijd duidelijk en er moeten andere communicatiemiddelen worden ingeschakeld zoals brochures of andere schriftelijke informatiedragers. Er moeten ook ontmoetingen met de burgers worden georganiseerd;
- de opleiding van de maatschappelijk werkers of andere veldwerkers moet worden verbeterd om hen in staat te stellen een antwoord te geven op de vragen van de sociaal achtergestelde cliënten. De knowhow moet worden uitgebreid en een proactieve benadering van de rechten van de personen is noodzakelijk. Dat geldt zowel voor

des référents qui peuvent répondre dans un délai rapide à toutes les questions.

Les CPAS souhaitent un renforcement de l'action et du soutien du régulateur régional dans leurs rapports avec les fournisseurs.

### **6. Le rapport trimestriel et annuel exigé pour les CPAS**

Les avis sont assez négatifs sur la pertinence de ce rapport. Les CPAS demandent qu'il soit revu et qu'il puisse réserver une place plus importante au travail social qualitatif.

Par ailleurs, les CPAS ont des difficultés à communiquer des données statistiques lorsque les personnes ne s'adressent qu'au service social de première ligne. Il faut trouver un moyen de faire ce relevé sans surcharger inutilement ces travailleurs sociaux qui n'ont pas le temps d'effectuer cette tâche administrative.

Certains CPAS ont réfléchi à une base de données ou à un logiciel permettant le relevé de données quantitatives mais ces initiatives restent locales et ne profitent pas à tous.

### **Quelques recommandations pour clore cette évaluation des CPAS**

En décembre 2007, le Service de Lutte contre la Pauvreté avait émis des recommandations dans le cadre de son rapport annuel et notamment sur la problématique de l'accès à l'énergie.

Ces recommandations sont toujours d'actualité et sont, pour certaines, totalement partagées par les CPAS dans le contexte actuel et pour l'application de cette ordonnance, dont il faut rappeler, si ne n'est déjà fait, qu'il s'agit d'un outil fort utile et porteur dans la lutte contre la pauvreté :

- il faut poursuivre l'information sur les mesures sociales de cette ordonnance et sur les missions de service public qui incombent aux acteurs sociaux et aux fournisseurs. Le recours au site internet est insuffisant, ce dernier n'est pas accessible à tous, le langage n'est pas toujours accessible et il est important de recourir à d'autres moyens de communication comme des brochures ou autres supports écrits, voire à des rencontres de citoyens;
- il faut renforcer la formation des travailleurs sociaux ou autres techniciens sur le terrain afin qu'ils soient à même de répondre aux interpellations des clients en situation de précarité sociale, améliorer le savoir-faire et viser une approche proactive des droits des personnes. Cela concerne autant le contenu de l'ordonnance que les me-

- de inhoud van de ordonnantie als voor de erin vervatte maatregelen, maar ook voor alle energiebesparingsprogramma's. Zou men om financiële middelen voor die opleidingen durven te vragen ?
- de aanmaak van technische fiches waarop de maatschappelijk werkers kunnen terugvallen;
  - leveranciers verzoeken om de gebruikers een (kwaliteitsvolle) klantendienst aan te bieden en de cliënten opnieuw in de kantoren te ontvangen;
  - proberen een debat over de herziening van het btw-tarief op gang te brengen;
  - alle OCMW's aanmoedigen en financieel steunen om al dan niet binnen de schuldbemiddelingsdienst een energiedienst op te richten, opdat die problematiek mettertijd kan worden aangepakt na de nodige specialisatie en met de vereiste middelen.

### Conclusies

De conclusies zijn beknopt : de OCMW's, de voorzitters, de secretarissen, de maatschappelijk werkers en de administratieve personeelsleden zijn er zich van bewust dat ze moeten optreden in overleg met andere partners om de problematiek in kwestie aan te pakken of althans te proberen om de personen te beschermen die de energiekosten bij gebrek aan financiële middelen niet kunnen betalen.

Ondanks de omslachtigheid van bepaalde procedures, de moeilijkheid om betalingsplannen op te stellen en de kritiek op hun sociaal werk, doen de werknemers van de OCMW's hun uiterste best binnen de grenzen van hun maatschappelijke opdracht.

De OCMW's zijn gemotiveerd om hun opdrachten ten dienste van de bevolking in de best mogelijke omstandigheden uit te voeren, maar ze willen niet als een louter instrument worden beschouwd. Ze willen acties kunnen voeren die verandering teweegbrengen. ».

### II.3.b. Gedachtewisseling

De heer André du Bus de Warnaffe dankt de spreekster voor haar uiteenzetting, die de gevoeligheden op het terrein goed weergeeft. De volksvertegenwoordiger heeft toch een bedenking. Een groot aantal van de problemen waarmee de maatschappelijk werkers geconfronteerd worden lijkt te maken te hebben met « kwaliteit ». Er is sprake van onvolledige lijsten, vergissingen, gebrek aan vergelijking van de gegevens met andere lijsten ... Die problemen hebben niets te maken met de ordonnantie. Aangezien de ISO 9000-normen betrekking hebben op de procedures inzake mededeling en bezorging van informatie, moet die piste misschien verkend worden.

sures qui y sont insérées mais aussi tous les programmes visant les économies d'énergie. Oserait-on demander un financement pour permettre ces formations ?

- des fiches techniques comme support aux travailleurs sociaux devraient être créées;
- il s'agit d'inviter concrètement les fournisseurs à offrir aux usagers un service (de qualité) à la clientèle et de réinstaurer ainsi des bureaux ouverts aux clients;
- il faudrait tenter d'impulser un débat sur la révision du taux de TVA;
- il faudrait enfin encourager et soutenir financièrement tous les CPAS à créer un service « énergie », intégré ou non dans le service de médiation de dettes, afin de permettre la prise en charge de cette problématique avec le temps, la spécialisation et les moyens requis.

### Conclusions

Elles seront brèves et tiennent en peu de mots : les CPAS, présidents, secrétaires, travailleurs sociaux, agents administratifs sont bien conscients qu'il leur faut agir en concertation avec d'autres partenaires pour tenter de remédier à cette problématique ou à tout le moins, tenter de protéger les personnes qui sont dans l'incapacité de faire face au coût de l'énergie faute de moyens financiers.

Malgré la lourdeur de certaines procédures, malgré la difficulté de négocier des plans de paiement, malgré les critiques sur leur travail social, les travailleurs des CPAS font leur maximum dans les limites de leur intervention sociale.

Les CPAS sont motivés à poursuivre leurs missions dans les meilleures conditions possibles et dans une réelle logique de service au public, mais ils ne veulent pas être « instrumentalisés ». Ils veulent pouvoir mener des actions porteuses de changement.

### II.3.b. Echange de vues

M. André du Bus de Warnaffe remercie l'oratrice pour son exposé, qui traduit la sensibilité du terrain. Le député souhaiterait émettre une réflexion. Une partie importante des difficultés rencontrées par les travailleurs sociaux semble relever d'une « démarche de qualité ». Il est question de listes incomplètes, d'erreurs, d'obligation de croiser les données avec d'autres listes ... Ces difficultés du terrain ne sont pas inhérentes au contenu de l'ordonnance. Etant donné que les normes ISO 9000 portent sur l'ensemble des procédures de communication et de transmission de l'information, c'est une piste qu'il conviendrait d'explorer.



#### II.4. Uiteenzetting met de heer Claude Adriaenssens van de Coördinatie Gas Elektriciteit Water Brussel

De heer Claude Adriaenssens heeft voor de commissieleden volgende uiteenzetting gehouden :

« I. Wie zijn wij ?

Sinds meer dan 20 jaar groepeerde Coördinatie Gas-Elektriciteit-Water Brussel de vertegenwoordigers van de sociale en culturele organisaties en van politieke partijen zoals de MOC-Brussel, de « Equipes Populaires » van Brussel, de « Equipes d'Entraide », de « Espace Téléservice », het Brussels Forum Armoedebestrijding, « Convivence », het Centrum voor Gezinsplanning Infor-Femmes, het Collectief Solidariteit tegen uitsluiting ... alsook personen die in eigen naam spreken (onder andere juristen, maatschappelijk werkers, vakbondsleden, gemeenteraadsleden en OCMW-raadsleden).

Die pluralistische groep is een pressiegroep met als doel de rechten op verlichting, verwarming en watergebruik concreet gestalte te geven ongeacht de inkomen van de gebruikers.

Een bijzonder geslaagd initiatief van de coördinatie is het overleg tussen de maatschappelijk werkers van de overheidsdiensten (OCMW's) en de private diensten, met als resultaat het opzetten van een monitoringnetwerk dat informatie op het terrein inzamelt en ervoor zorgt dat de gewestelijke wetgeving uitgevoerd wordt. Dat alles is ook van nut voor de politieke besluitvorming.

De Coördinatie heeft ook een zetel in de Algemene Raad van de CREG als vertegenwoordiger van de kleine consumenten en in de Adviesraad van de Gebruikers inzake Gas en Elektriciteit van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Zij heeft bijgedragen tot de oprichting, in 2008, van de Dienst Infor Gas Elek door het Collectief Solidariteit tegen Uitsluiting, dat door het Gewest gesubsidieerd wordt en dat als belangrijkste opdracht heeft de achtergestelde gezinnen in het Brussels Gewest te helpen bij hun keuze voor de beste leverancier en het beste contract voor gas en elektriciteit, rekening houdend met hun situatie. De Coördinatie steunt actief de dienst met de ACV en de ABVV van Brussel en speelt een rol in het begeleidend comité, wat haar in staat stelt heel wat nuttige informatie te velde in te zamelen vanuit de ervaringen van de gebruikers en de werknemers van de dienst.

Deze evaluatie is opgesteld op basis van de getuigenissen van de medewerkers van het Monitoringnetwerk van Infor Gas Elek (3).

(3) Deze tekst verbindt echter het Monitoringnetwerk of Infor Gas Elek niet. De tekst is op 22 september 2008 opgesteld.

#### II.4. Audition de M. Claude Adriaenssens, de la Coördination Gaz-Electricité-Eau Bruxelles (CGEE)

M. Claude Adriaenssens a tenu, devant les commissaires, l'exposé suivant :

« I. Qui sommes-nous ?

Depuis plus de vingt ans, la Coördination Gaz-Electricité-Eau Bruxelles regroupe des représentants des organisations sociales, culturelles et des partis politiques tels que le MOC de Bruxelles, les Equipes Populaires de Bruxelles, les Equipes d'Entraide, Espace Téléservice, le Forum Bruxellois de Lutte contre la Pauvreté, Convivence, le Centre de planning familial infor-femmes, le Collectif Solidarité contre l'Exclusion, ... ainsi que des personnes agissant à titre individuel (parmi elles des juristes, des travailleurs sociaux, des syndicalistes, des conseillers communaux et de CPAS).

Ce groupe pluraliste est un groupe de pression dont l'action a pour but de rendre effectifs les droits à l'éclairage, au chauffage et à l'utilisation de l'eau quelle que soit l'importance du revenu des utilisateurs.

Enfin, une démarche particulièrement réussie de la Coördination est la concertation entre les travailleurs sociaux des services publics (CPAS) et privés, qui a permis la mise en place d'un réseau de vigilance permettant une récolte d'informations sur la réalité du terrain et l'application des législations régionales, utiles aussi aux décideurs politiques.

La Coördination siège également au Conseil général de la CREG en tant que représentante des petits consommateurs et au Conseil consultatif des Usagers en matière de gaz et d'électricité de la Région de Bruxelles-Capitale.

Elle a contribué à la création en 2008 du Service Infor Gaz Elec par le Collectif Solidarité contre l'Exclusion, subsidié par la Région avec comme mission principale d'aider les ménages prioritairement des milieux précarisés de la Région de Bruxelles à choisir le meilleur fournisseur ainsi que le meilleur contrat en gaz et en électricité tenant compte de leur situation. Elle soutient activement le Service avec la CSC et la FGTB de Bruxelles et participe au comité de support, ce qui lui permet de recueillir nombre d'informations utiles sur les réalités de terrain à partir des expériences des usagers et des travailleurs du Service.

C'est à partir des témoignages des travailleurs du Réseau de vigilance et d'Infor Gaz Elec que la présente évaluation est construite (3).

(3) Ce texte n'engage toutefois pas le Réseau de vigilance ou Infor Gaz Elec. Il a été rédigé le 22 septembre 2008.

## II. Wat was de bedoeling van de ordonnantie ?

De ordonnantie betreffende de vrijmaking van de gas- en elektriciteitsmarkt voor de gezinnen in 2007 is in het Parlement goedgekeurd in december 2006 en is op 1 januari 2007 in werking getreden.

De Coördinatie Gas-Electriciteit-Water van Brussel heeft de opstelling van die tekst van zeer dichtbij gevolgd en heeft meermaals haar advies bezorgd aan de opstellers ervan.

De ordonnantie wordt gunstig beoordeeld, aangezien de sociale maatregelen die na een harde strijd verworven werden, behouden zijn en zelfs versterkt zijn in de context van de liberalisering. Dat is niet niks!

We hebben zeker ertoe bijgedragen dat de budgetmeter niet als oplossing gekozen is om het recht op een minimumlevering van elektriciteit en gas te garanderen, in tegenstelling tot wat in Vlaanderen en Wallonië beslist is.

Wij hebben aldus het ultieme beroep op de vrederechter voor iedere elektriciteitsafsluiting kunnen behouden en ook verkregen dat zulks ook het geval is voor het gas (de bevoegdheid van de vrederechter is uitgebreid tot alle geschillen ongeacht het bedrag van de schuld).

De winterperiode is uitgebreid tot zes maanden voor het niet-afsluiten van gas en geldt ook voor elektriciteit; de beslissing wordt per geval genomen door de rechter of het OCMW, wat een achteruitgang betekent voor de gaslevering waar het verbod op afsluiting vroeger gold voor iedereen maar beperkt was tot drie maanden en de beslissing tot afsluiting geen bevoegdheid van de rechter was. De winterperiode kan door de Regering verlengd worden na 31 maart indien het weer dat vereist. De oorspronkelijke tekst is zelfs verbeterd in die zin dat het OCMW de netwerkbeheerder kan verplichten om te blijven leveren aan de afnemer gedurende die periode indien de menselijke waardigheid zulks vereist, ook al waren de meters afgesloten, wat niet het geval was.

De ordonnantie bepaalt dat alle leveranciers een prijsopferte moeten bezorgen aan alle afnemers die daarom vragen en dat enkel kunnen weigeren aan afnemers die nog schulden aan de leveranciers hebben. De offertes mogen niet discrimineren en moeten vergelijkbaar zijn. De contracten moeten voor ten minste drie jaar gelden wat betreft de leveranciers en de afnemers moeten hun contract zonder kosten kunnen opzeggen na een opzegperiode van twee maanden.

De ordonnantie bevat beschermingsmaatregelen voor alle afnemers en verplichtingen voor alle leveranciers ten aanzien van de afnemers.

Ingeval van niet-betaling van een factuur, moet de leverancier een volledige procedure doorlopen (herinnering, ingebrekestelling, plaatsing van een vermogensbegrenzer

## II. Que voulait l'ordonnance ?

L'ordonnance relative à la libéralisation du secteur du gaz et de l'électricité pour les ménages en 2007 a été votée au Parlement en décembre 2006 et est entrée en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007.

La Coordination Gaz-Electricité-Eau de Bruxelles a suivi très attentivement l'élaboration de ce texte et a donné à plusieurs reprises son avis aux rédacteurs du texte.

On peut juger l'ordonnance favorablement, puisque les mesures sociales acquises de haute lutte ont été maintenues voire renforcées dans le contexte de la libéralisation et ce n'est pas rien !

Nous avons certainement contribué à ce que le compteur à budget ne soit pas retenu comme solution pour garantir un droit minimal en fourniture d'électricité et de gaz, contrairement à ce qui se passe en Flandre et en Wallonie.

Nous avons pu aussi maintenir le recours final au juge de paix avant toute coupure d'électricité et obtenir que cela soit aussi le cas en gaz (la compétence du juge de paix est étendue à l'ensemble des contentieux quel que soit le montant de la dette).

La période hivernale est portée à six mois pour la non-coupure du compteur de gaz et introduite en électricité; la décision se prend au cas par cas et dépend du juge ou du CPAS, ce qui constitue un recul en gaz, où précédemment l'interdiction de coupure était valable pour tous, mais limitée à trois mois et où la décision de coupure ne relevait pas du juge. Cette période hivernale peut être prolongée par le Gouvernement au-delà du 31 mars si le climat le demande. Le texte initial a été même amélioré en ce sens que le CPAS peut forcer le gestionnaire de réseau à fournir le client pendant cette période si la dignité humaine le commande même si les compteurs étaient fermés, ce qui n'était pas le cas.

L'ordonnance prévoit que tous les fournisseurs doivent faire offre de prix à tous les clients qui en font la demande et ne peuvent le refuser qu'à des clients qui ont encore des dettes impayées vis-à-vis de lui et que ces offres doivent être non discriminatoires et comparables. Les contrats doivent avoir une durée minimale de trois ans en ce qui concerne les fournisseurs et les clients doivent pouvoir résilier leur contrat sans frais après un préavis de deux mois.

L'ordonnance comporte des mesures de protection pour l'ensemble des clients et des obligations de l'ensemble des fournisseurs vis-à-vis de ceux-ci.

En cas de non-paiement d'une facture, le fournisseur doit respecter toute une procédure (rappel, mise en demeure, placement d'un limiteur de puissance de 1.380 W en

van 1.380 W voor elektriciteit, onderhandeling over een betalingsplan, kennisgeving aan het OCMW van de afnemer met diens toestemming in verschillende fasen van de procedure, verplichting tot levering (minimumlevering voor elektriciteit en ook voor gas) zolang het betalingsplan gerespecteerd wordt en de levering betaald wordt; de minimumduur moet gerespecteerd worden alvorens naar de vrederechter te stappen om het contract op te zeggen en een einde te maken aan de levering, met een laatste mogelijkheid voor het OCMW om de afnemer een « beschermde afnemer » te noemen.

De ordonnantie omvat bijzondere beschermingsmaatregelen voor de beschermde afnemers. De CEGW had liever een bescherming van dat type verkregen voor iedereen, maar zij heeft een uitbreiding van de categorie verkregen, alsook betere maatregelen voor de niet-beschermde afnemers, zoals de verplichting om te blijven leveren zolang het betalingsplan nageleefd wordt en een mogelijk optreden van het OCMW voor die mensen vergelijkbaar met dat voor de verschillende afnemers wat betreft de onderhandeling over het betalingsplan en het herstel van de oorspronkelijke levering van elektriciteit.

Vanaf de ingebrekestelling, kan men zich laten erkennen als beschermde afnemer als men SIBELGA kan bewijzen dat men recht heeft op het specifieke sociale tarief of dat men begeleid wordt in een procedure van schuldbemiddeling in een erkend centrum. Ingeval van niet-naleving van het aanzuiveringsplan, kan men dat statuut ook verkrijgen via het OCMW op basis van de noodduft of via Brugel op basis van het inkomen en de samenstelling van het gezin. Het inkomen, dat bepaald wordt in de uitvoeringsbesluiten, komt in de buurt van het inkomen dat in aanmerking genomen wordt voor de toewijzing van een sociale woning.

Zodra men als beschermde afnemer erkend is, wordt het contract met de leverancier geschorst en krijgt de afnemer zijn levering door SIBELGA als sociaal leverancier tegen de prijs van het sociale tarief tot het moment dat de schuld (vastgesteld op de dag voorafgaand aan de erkenning van dat statuut) aangezuiverd wordt ten aanzien van de commerciële leverancier.

Als dat nog niet het geval is, onderhandelt de beschermde afnemer, met de steun van het OCMW of een sociale dienst, met zijn leverancier over een redelijk aanzuiveringsplan voor zijn schuld die vastgesteld wordt op de dag voorafgaand aan de erkenning als beschermde afnemer.

Indien het OCMW meent dat de situatie het vereist, kan het SIBELGA vragen om het oorspronkelijk vermogen te herstellen, beperkt tot 4.600 W en voor een onbepaalde periode.

Zodra de beschermde afnemer ten minste de helft van zijn schuld aan de leverancier betaald heeft, kan hij SIBELGA vragen dat de vermogensbegrenzer verwijderd wordt. Indien hij zijn verplichtingen ten aanzien van de leverancier

électricité, négociation d'un plan de paiement, information vis-à-vis du CPAS du client avec son accord à plusieurs stades de la procédure, obligation de fourniture (minimale en électricité) et en gaz, tant que le plan de paiement est honoré et la fourniture payée, durée minimale à respecter avant de pouvoir faire appel au juge de paix pour résilier le contrat et mettre fin à la fourniture avec une dernière possibilité pour le CPAS de le déclarer « client protégé »).

L'ordonnance prévoit des mesures spéciales de protection pour les clients protégés. La CGEE aurait souhaité une protection de ce type pour tous mais elle a obtenu un élargissement de cette catégorie et des mesures renforcées pour les clients non protégés, comme l'obligation de fournir ceux-ci tant que le plan de paiement est respecté et une intervention possible du CPAS pour ceux-ci comparable à celle vis-à-vis des clients protégés en ce qui concerne la négociation du plan de paiement et le rétablissement de la fourniture initiale en électricité.

Dès la mise en demeure, on peut se faire reconnaître comme client protégé si l'on prouve à Sibelga qu'on jouit du tarif social spécifique ou qu'on est inscrit dans un processus de médiation de dette dans un centre agréé. En cas de non-respect du plan d'apurement, on peut obtenir ce statut également par le CPAS sur la base de l'état de nécessité ou par Brugel sur la base de ses revenus et de la composition de son ménage. Les revenus pris en compte par les arrêtés d'application sont proches de ceux pris en compte pour l'attribution d'un logement social.

Dès le moment de la reconnaissance comme client protégé, le contrat avec le fournisseur est suspendu et le client est livré par Sibelga en tant que fournisseur de dernier recours au prix du tarif social jusqu'au moment où la dette (arrêtée au jour précédant la reconnaissance de ce statut) est apurée vis-à-vis du fournisseur commercial.

Si ce n'est déjà fait, le client protégé, avec l'aide du CPAS ou d'un service social, négocie avec son fournisseur un plan d'apurement raisonnable de sa dette arrêtée le jour précédant sa reconnaissance comme client protégé.

S'il juge que sa situation le justifie, le CPAS peut faire rétablir par Sibelga sa puissance initiale limitée à 4.600 W pour une période indéterminée.

Dès que le client protégé a payé au moins la moitié de sa dette à son fournisseur, il peut demander à Sibelga le retrait du limiteur de puissance. S'il ne respecte pas ses obligations vis-à-vis du fournisseur, Sibelga peut faire ré-

cier niet nakomt, kan SIBELGA de vermogensbegrenzer opnieuw plaatsen zoals bij de niet-beschermde afnemers.

Wanneer de afnemer al zijn schuld aan de leverancier betaald heeft, stopt SIBELGA met de levering en het contract met zijn leverancier wordt tot het einde van de termijn hervat zoals voor de niet-beschermde afnemers.

Indien de afnemer zijn volledige schuld aan de leverancier betaald heeft, maar nog schulden heeft bij SIBELGA, stopt SIBELGA met de levering en het contract met zijn leverancier wordt hervat tot het einde van het contract, maar SIBELGA kan een rechtsvordering instellen om zijn geld terug te vorderen.

Indien hij zijn levering aan SIBELGA als beschermde afnemer betaald heeft, maar zijn schulden aan zijn leverancier gedurende meer dan 6 maanden niet betaalt, plaatst SIBELGA de vermogensbegrenzer van 1.380 W opnieuw. Die minimumlevering wordt behouden zolang hij aan SIBELGA betaalt.

Indien hij zijn minimumlevering aan SIBELGA niet betaalt, deelt SIBELGA, na de afnemer aangemaand te hebben, het OCMW mee dat hij van plan is om de opzegging van het contract als sociaal leverancier te vragen bij de Vrederechter. Indien het OCMW niet binnen 60 dagen meedeelt dat de afnemer maatschappelijke steun van het OCMW krijgt of dat het OCMW met de afnemer een aanzuiveringsplan opgesteld heeft voor die schuld, kan SIBELGA de vordering bij de vrederechter instellen. Het opzeggen van dat contract door de rechter leidt tot de opzegging van het contract met de leverancier tenzij hij tijdens de procedure zijn volledige schuld betaald heeft.

De tekst is sterk verbeterd voor de levering van gas, met name dankzij de CGEW aangezien de maatregelen afgestemd geweest zijn op de elektriciteit en de gaslevering gewaarborgd wordt voor de afnemers die door SIBELGA beschermd worden zolang zij betalen, ongeacht de naleving van het aanzuiveringsplan met de commerciële leverancier, terwijl vroeger die periode van gratie slechts voor tweemaal zes maanden bestond.

De rol van het OCMW blijft centraal maar de rechten van de gebruikers zouden gepreciseerd moeten worden en men zouden moeten nagaan hoe hun recht op verdediging kan worden gegarandeerd voordat de hen betreffende beslissingen worden genomen. Tegen die beslissingen kan beroep worden ingesteld bij de arbeidsrechtbank. Het valt te betreuren dat de oplossing van de lokale en regionale commissie niet in de tekst is opgenomen en dat de beslissingen enkel een zaak zijn van het OCMW en er evenmin rekening wordt gehouden met nuttige actoren die op zoek zijn naar de oplossing. De gelijke behandeling van de gebruikers binnen het OCMW en tussen de verschillende OCMW's van het Gewest blijft dus nog steeds een probleem. Er moet op

tablir le limiteur de puissance comme pour les clients non protégés.

Quand il a payé l'ensemble de sa dette à son fournisseur, Sibelga cesse de le fournir et son contrat avec son fournisseur reprend jusqu'à son terme comme pour les clients non protégés.

S'il a payé l'ensemble de sa dette à son fournisseur mais qu'il a des dettes vis-à-vis de Sibelga, Sibelga cesse de le fournir et son contrat avec son fournisseur reprend jusqu'à son terme mais Sibelga peut l'attaquer en justice pour récupérer son argent.

S'il paye sa fourniture à Sibelga comme client protégé mais qu'il ne paye pas ses dettes à son fournisseur pendant plus de six mois, Sibelga fait remettre le limiteur de puissance à 1.380 W. Il garde cette fourniture minimale tant qu'il la paye à Sibelga.

S'il ne paye pas sa fourniture minimale à Sibelga, après l'avoir mis en demeure, Sibelga signale son intention au CPAS de demander la résiliation de son contrat de fourniture de dernier ressort au juge de paix. Si le CPAS ne lui signale pas dans les soixante jours que le client jouit d'une aide sociale du CPAS ou qu'il a établi avec lui un plan d'apurement de cette dette, Sibelga peut entamer l'action devant le juge de paix. La résiliation de ce contrat par le juge entraîne la résiliation de son contrat avec son fournisseur, sauf s'il a payé l'ensemble de sa dette à celui-ci pendant la procédure.

Le texte a été fortement amélioré pour la fourniture en gaz, notamment grâce à la CGEE, puisque les mesures ont été alignées sur l'électricité et que la fourniture en gaz est garantie pour les clients protégés par Sibelga tant qu'ils payent celle-ci, indépendamment du respect du plan d'apurement vis-à-vis du fournisseur commercial, alors qu'avant cette période de grâce n'était prévue que pour deux fois six mois.

Le rôle du CPAS reste central mais il faudrait préciser les droits des usagers et voir comment assurer leurs droits de défense avant les prises de décision les concernant. Ces décisions sont susceptibles d'appel devant le tribunal du travail. On regrette que la solution de la commission locale et régionale n'ait pas été retenue dans les textes et que des décisions reposent uniquement sur les épaules du CPAS et que celles-ci n'aient pas dépendu également d'acteurs utiles à la recherche de la solution. L'égalité de traitement entre les usagers au sein du CPAS et entre les divers CPAS de la Région reste donc toujours problématique. Il faut au moins rechercher une harmonisation des pratiques des CPAS au sein de la Conférence des Présidents et Secrétaires

zijn minst gestreefd worden naar een harmonisatie van de praktijken van de OCMW's in de Conferentie van de Voorzitters en Secretarissen van de OCMW's van het Brussels Gewest en van de Vereniging van de Steden en Gemeenten, afdeling OCMW's.

We keuren het goed dat Brugel ook zeggenschap heeft bij de aanwijzing van de beschermde afnemers, maar we wensen dat de regels voor de vertegenwoordiging en de verdediging van de gebruikers beter gepreciseerd worden. Zouden geen andere interveniënten betrokken kunnen worden bij een besluitvorming van Brugel? Moet diens rol niet worden uitgebreid? Er valt evenwel te betreuren dat, in tegenstelling tot de initiële tekst, het statuut van de beschermde afnemer niet kan worden toegewezen door het OCMW of Brugel van bij het begin van het proces.

Wij benadrukken het belang van de sociale begeleiding op alle niveaus en de vooropgestelde processen veronderstellen de invoering van een onontbeerlijke sociale begeleiding door de OCMW's en/of instellingen die het sociaal beheer waarnemen in het partnerschap met de OCMW's en/of het Gewest en die onderling verbonden zijn door een overeenkomst (de geplande financiering moet worden uitgebreid tot de erkende sociale diensten van de privésector).

De ordonnantie is een minimumbasis waaraan niet mag worden geraakt.

### III. Wat te denken en wat kunnen we verbeteren?

De ordonnantie van 2006 bevat maatregelen ter bescherming van de huishoudelijke afnemers, in het bijzonder de kansarmen. Ze strekt tot energiebesparing, wil een bevoorrechte plaats voor de distributienetwerkbeheerder en heeft een Brusselse regulator (Brugel) opgericht.

De federale en gewestelijke bevoegdheden terzake vullen elkaar niet altijd aan, waardoor schemerzones bestaan waarvan de leveranciers en vooral Electrabel profiteren. Het Brussels Gewest verplicht de leveranciers overeenkomsten met een looptijd van een minimum drie jaar te sluiten (krachtens zijn sociale bevoegdheden), maar heeft geen bevoegdheid over de prijzen en de overeenkomst in Electrabel biedt vaste prijzen aan die evenwel jaarlijks herzienbaar zijn of nadat de leverancier zijn afnemer de mogelijkheid heeft gegeven om zijn overeenkomst kosteloos op te zeggen. Die clausules worden evenwel niet duidelijk vermeld in de reclame en het Gewest kan zich daartegen niet verzetten, aangezien het gaat om een federale bevoegdheid en er terzake geen wetgeving bestaat, tenzij de gedragscode.

Men beschikt over wettelijke en financiële middelen: OCMW-fonds en leveranciers, energiebesparing, openbare verlichting (de Brusselse professionals dragen bij tot de financiering ervan alsook tot de financiering van Brugel). De sociale akkoorden moeten zowel met de wetgeving als

res de CPAS de la Région de Bruxelles et de l'Union des Villes et Communes section CPAS.

Nous approuvons que Brugel puisse aussi intervenir dans la désignation des clients protégés, mais on voudrait que les modalités de représentation et de défense des usagers soient précisées davantage, et ne pourrait-on pas associer d'autres intervenants utiles à la prise de décision de Brugel en la matière? Son rôle ne pourrait-il pas être étendu? On regrettera toutefois que contrairement au texte initial, le statut de client protégé ne puisse pas être attribué par le CPAS ou Brugel dès le début du processus.

Nous tenons à souligner combien sont importants les accompagnements sociaux à tous les niveaux. Les processus prévus supposent la mise en place d'une guidance sociale indispensable par les CPAS et/ou des organismes assurant la gestion sociale en partenariat avec les CPAS et/ou la Région et liés par une convention avec eux (il faudra élargir le financement prévu aux services sociaux privés reconnus).

L'ordonnance constitue un socle minimal en dessous duquel on ne peut pas descendre.

### III. Qu'en penser et que pouvons-nous améliorer?

L'ordonnance de 2006 voulait des mesures de protection pour les consommateurs domestiques, spécialement les plus précarisés, des économies d'énergie, une place privilégiée pour le gestionnaire de réseau de distribution et a créé un régulateur bruxellois (Brugel).

Les compétences fédérales et régionales en la matière ne se complètent pas toujours, laissant des zones d'ombre dont profitent les fournisseurs et principalement Electrabel. La Région bruxelloise impose des contrats d'une durée minimale de trois ans dans le chef des fournisseurs (en vertu de ses compétences sociales) mais n'a pas de compétence en matière de prix et de contrat. Electrabel offre des prix fixes mais révisables tous les ans ou après que le fournisseur a donné une possibilité à son client de renoncer à son contrat sans frais, mais sans que ces clauses n'apparaissent clairement dans la publicité, et la Région ne peut pas s'y opposer puisqu'il s'agit d'une compétence fédérale. Aucune législation n'existe en la matière, à part le code de bonne conduite.

On dispose d'outils légaux et financiers: fonds CPAS et fournisseurs, économies d'énergie, éclairage public (les professionnels bruxellois contribuent à son financement de même qu'au financement de Brugel). Les intervenants sociaux doivent tenir compte à la fois de la législation et du

met de markt rekening houden. De liberalisering heeft de transparantie van prijszetting ongedaan gemaakt, aangezien men overgaat van een systeem met prijzen waarover onderhandeld wordt binnen het comité voor de regulering van de elektriciteit- en gasmarkt naar een prijs die vrij bepaald wordt door de leveranciers volgens de marktwetten. Dat leidt tot onvoldoende investering van de producenten en van de leveranciers in de uitbouw en het onderhoud van de infrastructuur, gelet op de risico's die men loopt wegens de onzekerheid op de markt.

De OCMW's blijven een centrale rol spelen, maar de meerderheid van de Brusselse politieke actoren heeft geweigerd dat ze onderling afspraken maken, waardoor ze een algemeen gemeenschappelijk standpunt zouden kunnen innemen ten opzichte van de liberalisering en de verschillende leveranciers. Dat zou zeer nuttig geweest zijn.

In Brussel zijn vier commerciële leveranciers actief: Electrabel ECS (die ook de standaardleverancier is voor degenen die met dit bedrijf of met een andere commerciële leverancier geen overeenkomst hebben gesloten), Lampiris (via onder meer Power4You), Nuon en Belpower (uitsluitend voor elektriciteit). Desondanks stelt men vast dat er veel verwarring is en geen echte transparantie in verband met de prijzen en de commerciële strategieën van de leveranciers.

De aangewende personele en financiële middelen moeten geëvalueerd worden om de verschillende actoren te helpen bij het uitvoeren van hun taken, alsook de wijze waarop ze dat hebben gedaan of dat zullen doen: OCMW's, vrederegerecht, ombudsdiensten, sociale diensten van de privésector, verenigingen, leverancier ...

Men moet die middelen ook ter beschikking blijven stellen en ze mogen niet verminderd worden bij de vaststelling van de begrotingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wanneer er altijd moeilijke begrotingsbeslissingen moeten worden genomen.

Met tevredenheid kan worden vastgesteld dat het specifieke sociaal tarief hetzelfde is gebleven voor het hele land en echt een van de laagste van de markt is geworden. Waakzaamheid blijft echter geboden om ervoor te zorgen dat het in de toekomst ook zo blijft.

De tekst kan zeker verbeterd worden. De centrale rol van het OCMW doet nog steeds vragen rijzen in verband met de gelijkheid van behandeling in het hele Gewest en de reële capaciteit, bereidheid van de OCMW's om de gebruikers met moeilijkheden bij te staan, ook al zijn die niet hun gebruikelijke afnemers en voldoen ze niet aan de voorwaarden om het leefloon te krijgen.

Als de onaantvaardbare *lock-out* door de leveranciers zou blijven bestaan en als het aantal leveranciers zou afnemen ondanks de bepalingen van de ordonnantie, dient men na te gaan welke maatregelen op gewestelijk en federaal vlak

marché. La libéralisation a supprimé la visibilité de l'établissement des prix puisqu'on passe d'un système de prix négocié au sein du Comité de contrôle de l'Electricité et du Gaz à un prix librement fixé par les fournisseurs selon les lois du marché. Cela entraîne un sous-investissement tant des producteurs que des fournisseurs dans le développement et l'entretien des infrastructures devant les risques encourus résultant de l'incertitude du marché.

La place des CPAS reste centrale mais la majorité des acteurs politiques bruxellois a refusé une coordination entre ceux-ci qui aurait permis la mise en place d'une culture générale commune des CPAS en matière de libéralisation vis-à-vis des différents fournisseurs, ce qui aurait été bien utile.

Quatre fournisseurs commerciaux sont actifs à Bruxelles: Electrabel ECS (qui est aussi fournisseur par défaut pour ceux qui n'ont pas conclu de contrat avec lui ou un autre fournisseur commercial), Lampiris (via notamment Power4you), Nuon et Belpower (uniquement pour l'électricité), et malgré tout on constate beaucoup de confusion et l'absence de visibilité réelle tant sur les prix que sur les stratégies commerciales des fournisseurs.

Il faut évaluer les moyens humains et financiers qui ont été mis en œuvre pour aider les différents acteurs à réaliser les tâches qui sont les leurs et la façon dont ils s'en sont acquittés ou vont le faire: CPAS, justice de paix, services de médiation, services sociaux privés, associations, distributeur, ...

Il faudra aussi que ces moyens continuent à être mis en œuvre et ne soient pas rabotés en Région de Bruxelles-Capitale au moment des arbitrages budgétaires toujours difficiles.

On peut acter avec satisfaction que le tarif social spécifique soit resté le même pour l'ensemble du pays et soit réellement devenu un des plus bas du marché. Il faudra rester vigilant pour que cela reste vrai à l'avenir.

Le texte est certainement améliorable. Le rôle central du CPAS continue à poser question quant à l'égalité de traitement sur l'ensemble de la Région et la capacité/volonté réelle des CPAS d'aider les usagers en difficulté même si ceux-ci ne sont pas leurs clients habituels et dans les conditions pour obtenir le RIS.

Si le *lock-out* inacceptable des fournisseurs se maintenait voire si le nombre de fournisseurs diminuait malgré les dispositions de l'ordonnance, il faudra envisager les mesures à prendre au niveau régional et fédéral pour que les droits

moeten worden genomen opdat de rechten van de afnemers gewaarborgd worden, de sociale verworvenheden behouden blijven en correct kunnen functioneren.

In geen enkel geval kan er sprake van zijn om zich af te stemmen op de overige Gewesten onder het voorwendsel dat de sociale maatregelen de concurrentie belemmeren en betere prijzen garanderen. De tarieven van de leveranciers zijn dezelfde als in de overige Gewesten en de beste aanbiedingen in Wallonië en Vlaanderen gelden ook in Brussel, althans wat betreft de hoeveelheden voor de doelgroep waarmee we ons bezighouden (dat blijkt uit de studies van Infor Gas Elek).

De ordonnantie is dus een goed middel dat behouden en zelfs verbeterd moet worden, want de volgende problemen worden al vastgesteld en dat brengt ons ertoe voorstellen te doen aan het gewestelijk en/of federaal niveau :

- De kwaliteit van de dienstverlening door de leveranciers op het vlak van klantenwerving, reclame, betrekking met de cliëntèle, beheer van de geschillen, betwisting van de facturen, sluiten van overeenkomsten, wat onder meer de kosten van de verschillende stappen betreft.
- De effectieve meeneembaarheid van de overeenkomsten in geval van verhuizing, hoewel de door de leveranciers ondertekende gedragscode dat zonder enige clause oplegt.
- De kwestie van de bijzondere voorwaarden en waarborgen die geëist worden wanneer men een nieuwe overeenkomst sluit, terwijl men nog schulden heeft met dezelfde leverancier, onder andere Electrabel. Dat hangt af van het profiel van de afnemer en het bedrag van de tussentijdse factuur kan zelfs verviervoudigd worden. Brugel zou bevoegd kunnen worden om te oordelen of de geëiste waarborg al dan niet overdreven is.
- De facturen zijn onbegrijpelijk wat de bedragen betreft en het duurt maanden om correcte informatie van de leveranciers te krijgen.
- De simulatoren van Brugel werken vrij goed, maar het is niet gemakkelijk om zijn weg te vinden in de vele aanbiedingen, ook al moeten die transparant zijn. Men heeft niet de middelen om de rectificatiefacturen uit te leggen. Zoals voor de hypothecaire interestvoeten, zou men moeten komen tot een duidelijk kenbare prijs waarin alle elementen zoals promoties en verschillende kortingen verrekend zijn en vergelijkbaar is vanaf de offerte tot de regularisatiefactuur.
- De lijsten die de OCMW's van de leveranciers krijgen, zijn onvolledig, onduidelijk en bevatten namen van overleden of verhuisde personen. Dat onderzoekwerk in de burgerlijke stand compliceert natuurlijk het werk als men de stroombevoorrading van personen die in moeilijkheden

des consommateurs soient garantis, que les acquis sociaux soient maintenus et puissent correctement fonctionner.

Il ne peut être question en tout cas de s'aligner sur les autres Régions sous prétexte que les mesures sociales empêchent la concurrence et de garantir de meilleurs prix. Les tarifs pratiqués par les fournisseurs sont les mêmes que ceux pratiqués dans les autres Régions et les meilleures offres de Wallonie et de Flandre sont présentes à Bruxelles au moins pour les quantités de fourniture intéressant le public dont nous nous occupons (les études d'Infor Gaz Elec le montrent).

L'ordonnance est donc un bon outil qu'il faut préserver et même améliorer car on constate déjà les problèmes suivants et cela nous amène à faire des propositions à prendre au niveau régional et/ou fédéral :

- L'amélioration de la qualité du service par les fournisseurs en matière de démarchage, de publicité, de relations avec la cliëntèle, de gestion du contentieux, de contestation des factures, de conclusion de contrats notamment en matière des coûts engendrés par les différentes démarches.
- La transportabilité effective des contrats en cas de déménagement alors que le code signé par les fournisseurs l'impose sans aucune clause particulière.
- La question des conditions particulières et des garanties exigées quand on signe un nouveau contrat alors qu'on avait des dettes précédemment avec le même fournisseur, spécialement Electrabel. Cela dépend du profil du client et on peut monter jusqu'à quatre fois le montant de la facture intermédiaire. Brugel pourrait devenir compétent pour estimer le caractère excessif ou non de la garantie exigée.
- Les factures sont incompréhensibles au niveau des montants et on peine des mois pour trouver l'information correcte auprès des fournisseurs.
- Les simulateurs de Brugel fonctionnent relativement bien mais il n'est pas facile de s'y retrouver dans les offres multiples même si elles doivent être transparentes. On n'a pas les moyens d'expliquer les factures de rectification. Il faudrait arriver comme pour les taux hypothécaires à un prix affiché qui intègre tous les éléments comme les promotions, les réductions diverses ... et qui soit comparable de l'offre à la facture de régularisation.
- Dans les CPAS, les listes envoyées par les fournisseurs sont incomplètes, imprécises, contiennent des noms de personnes décédées ou qui ont déménagé. Ces recherches d'état-civil compliquent évidemment le travail à réaliser si l'on veut maintenir la fourniture des personnes

- zitten wil behouden. De meeste namen hebben geen betrekking op bekende OCMW-cliënten en weinigen reageren op brieven van het OCMW. Daarvoor moet een oplossing worden gevonden en het OCMW moet tijd, personele en financiële middelen krijgen om de mensen daadwerkelijk te helpen of er moeten dan adequatere procedures worden gevonden om de doelstellingen te halen.
- SIBELGA moet de leverancier informeren over de installatie van de vermogensbegrenzer, opdat deze het OCMW ervan op de hoogte kan brengen in de lijsten die bij de ordonnantie zijn opgelegd, tenzij de afnemer zich daartegen verzet.
  - De termijnen zijn vaak zeer kort om de ordonnantie toe te passen, zoals de termijn van twee weken die de afnemer van de leveranciers krijgt voordat er een vordering bij het vrederecht wordt ingesteld om hem zijn schuld te doen betalen of zich door het OCMW of Brugel te laten erkennen als beschermde afnemer ingeval het afbetalingsplan voor het gas niet wordt nageleefd. De cijfers waarmee Brugel rekening houdt om dat statuut toe te kennen, moeten rekening houden met de referentie-inkomens voor de sociale huisvesting en moeten alle uitkeringsgerechtigde werklozen in staat stellen om de maatregelen te genieten. De procedures van Brugel zouden vereenvoudigd moeten worden. De beslissing van Brugel mag niet afhangen van het soort gebruik of van het gedrag van de afnemer of van andere soortgelijke elementen, tenzij de ordonnantie wordt gewijzigd.
  - In de eerste plaats moet het formulier om de aanvraag in te dienen volkomen operationeel zijn en het ontbreken ervan mag het proces niet tegen houden. De contacten tussen klant, commercieel leverancier en SIBELGA moeten worden geoptimaliseerd opdat de procedure duidelijk is inzake bedrag van de schuld, aanzuiveringsplan, begin van de levering door SIBELGA en de facturatie aan de klant.
  - De leveranciers staan geen betalingsplan toe of nemen de procedures inzake ingebrekestelling niet in acht en maken de bescherming voorgeschreven door de ordonnantie onmogelijk. Men moet ze daartoe verplichten en de ordonnantie zou moeten worden gewijzigd om een redelijk aanzuiveringsplan verplicht te maken, zo niet zou geen verzoekschrift bij de vrederechter kunnen worden ingediend.
  - De rechters moeten de mogelijkheid hebben om na te gaan of de ordonnantie naar behoren wordt toegepast alvorens eventueel het contract met de leverancier te ontbinden.
  - De OCMW's moeten de middelen en de plicht hebben om de mensen te helpen in het kader van de gerechtelijke procedure zodra ze op de hoogte zijn van het voornemen van de leverancier om een beroep in te stellen bij
- réellement en difficulté. La plupart des noms ne concernent pas des clients connus du CPAS et peu réagissent au courrier du CPAS. Il faut y remédier et donner au CPAS le temps, les moyens humains et financiers pour qu'il puisse aider les gens effectivement, ou alors élaborer des procédures plus adaptées pour rencontrer les objectifs poursuivis.
- Il faut que Sibelga informe le fournisseur du placement effectif du limiteur de puissance pour que celui-ci puisse en informer le CPAS dans les listes imposées par l'ordonnance à moins que l'utilisateur ne s'y oppose.
  - Les délais sont souvent très courts pour appliquer l'ordonnance, comme le délai de quinze jours accordé au client par les fournisseurs avant d'intenter une action devant le juge de paix afin qu'il paye sa dette ou se fasse reconnaître par le CPAS ou Brugel comme client protégé en cas de non-respect du plan de paiement en gaz. Les chiffres pris en compte pour l'obtention de ce statut par Brugel doivent tenir compte des revenus de référence pour le logement social et permettre à tous les chômeurs indemnisés de profiter de la mesure. Les procédures de Brugel devraient être simplifiées. La décision de Brugel ne peut pas dépendre du type de consommation ou du comportement de l'utilisateur ou d'autres éléments de ce genre, sauf à changer l'ordonnance.
  - Il faut tout d'abord que le formulaire requis pour introduire la demande devienne pleinement opérationnel et que son absence ne bloque pas l'ensemble du processus. Les contacts entre client, fournisseur commercial et Sibelga doivent être organisés de façon optimale afin que la procédure soit claire concernant le montant de la dette, le plan d'apurement, le début de la fourniture par Sibelga et la facturation par rapport au client.
  - Les fournisseurs ne concluent pas de plan de paiement ou ne respectent pas les procédures en matière de mise en demeure et rendent impossible la protection prévue par l'ordonnance. Il faut les y contraindre et l'ordonnance devrait être modifiée pour rendre obligatoire la conclusion d'un plan d'apurement raisonnable sous peine de ne pouvoir déposer une requête auprès du juge de paix.
  - Les juges doivent avoir l'opportunité de vérifier l'application correcte de l'ordonnance avant de résilier éventuellement le contrat avec le fournisseur.
  - Les CPAS doivent avoir les moyens et l'obligation d'aider les gens dans la procédure judiciaire dès qu'ils sont avertis de l'intention du fournisseur d'un recours devant le juge de paix par les listes transmises par les



de vrederechter door middel van de door de leveranciers bezorgde lijst. Aan de OCMW's zou een kopie van de dagvaarding bij de rechter moeten worden bezorgd, zoals voor de uitzettingsprocedures.

- Het moet werkelijk mogelijk zijn om tegen de beslissingen van de vrederechter beroep in te stellen en de mensen moeten echt hun rechten kunnen uitoefenen.
- Men moet het bonus-malussysteem van de leveranciers vermijden.
- Men moet openbaardienstverplichtingen opleggen aan de leveranciers om de facturen doorzichtig te maken en ze te verplichten om het volledige dossier van de afnemer op eenvoudig verzoek te bezorgen.
- Men moet de regels vaststellen voor het opmaken van de tussentijdse facturen. Men moet de bedragen van de nalatigheidsvergoedingen vaststellen.
- Men moet gelijke indexeringsregels vaststellen voor de leveranciers met betrekking tot de variabele prijzen of er ten minste voor zorgen dat ze duidelijk en begrijpelijk worden uitgelegd in de contracten. Ze moeten verifieerbaar zijn en kunnen worden gecontroleerd door de reguletoeren. De federale autoriteit, die bevoegd is, zou een programmacontract moeten sluiten met de leveranciers, zoals voor de stookolie.
- De OCMW's moeten onderling overleg plegen en met de andere actoren opdat de verbruikers optimaal en gelijk worden behandeld, ongeacht hun gemeente.
- Het sociaal tarief moet hetzelfde blijven voor het hele land en een van de laagste van de markt zijn. Het moet gemakkelijk verkregen worden, door iedereen, bij alle leveranciers, volgens doeltreffende eenvoudige en gestandaardiseerde procedures.
- Het vraagstuk van de sociale leverancier zal zich uiteindelijk niet meer stellen wanneer de mensen geen commerciële leverancier meer zullen vinden omdat ze schulden hebben bij elk van hen, vooral daar hun aantal niet toeneemt in Brussel en zelfs vermindert. Men zal moeten aanvaarden dat hij niet altijd de goedkoopste is op de markt. Hij zou moeten kunnen leveren aan alle gebruikers die het wensen indien men erin slaagt om de federale en Europese wetgeving te wijzigen om dat mogelijk te maken.
- Men moet de afnemer de kans geven om zelf een hertelling te vragen aan Metrix zonder via een leverancier te gaan wanneer hij het bedrag van het verbruik betwist, onder meer in geval van verandering van leverancier.
- Men moet SIBELGA precieze regels opleggen opdat deze niet zomaar de energielevering kan afsluiten in ge-

fournisseurs. Il faudrait qu'une copie de la citation devant le juge leur soit transmise comme pour les procédures d'expulsion.

- Il faut que l'appel contre les décisions prises par le juge de paix soit réellement possible et que les gens puissent réellement exercer leurs droits.
- Il faut éviter le système des bonus/malus des fournisseurs.
- Il faut imposer des obligations de service public aux fournisseurs pour rendre les factures lisibles, transparentes et obliger ceux-ci à fournir le dossier complet du client sur simple demande.
- Il faut fixer les règles d'établissement des factures intermédiaires ainsi que les montants des indemnités de retard.
- Il faut fixer des règles d'indexation identiques pour les fournisseurs en ce qui concerne les prix variables ou du moins qu'elles soient clairement expliquées et compréhensibles dans les contrats. Elles doivent être vérifiables et contrôlées par les régulateurs. Les autorités fédérales dont c'est la compétence devraient conclure un contrat programme avec les fournisseurs comme pour le mazout.
- Il faut que les CPAS se concertent entre eux et avec les autres intervenants pour que les usagers soient traités de façon optimale et avec égalité quelle que soit leur commune.
- Le tarif social doit rester le même pour l'ensemble du pays et être un des plus bas du marché. Il doit être facilement obtenu par tous auprès de l'ensemble des fournisseurs selon des procédures efficaces, simplifiées et standardisées.
- La question du fournisseur social finira par se poser quand les gens ne trouveront plus de fournisseur commercial, ayant des dettes chez chacun d'entre eux, surtout si le nombre de ceux-ci n'augmente pas à Bruxelles voire diminue. Mais il faudra accepter qu'il ne soit pas toujours le moins cher sur le marché. Celui-ci devrait pouvoir fournir tous les consommateurs qui le souhaitent si on parvient à modifier les législations fédérales et européennes pour rendre cela possible.
- Il faut permettre au client de demander lui-même un recomptage à Metrix sans passer par un fournisseur quand il conteste le montant de la consommation notamment en cas de changement de fournisseur.
- Il faut imposer des règles précises à Sibelga pour qu'il n'interrompe pas de façon intempestive la fourniture

val van twijfel over de commerciële leverancier die het gezin in kwestie moet bevoorraden.

- Men moet het tarief van de prestaties van SIBELGA controleren onder meer wat de opening en de sluiting van de meters betreft en erop toezien dat de facturatie van die kosten door de leveranciers niet voor extra kosten zorgt voor de klant. De misbruiken van de ene en van de andere moeten financieel worden bestraft.
- Men moet adequate maatregelen nemen in geval van faillissement van een commercieel leverancier om de afnemers te garanderen dat energie wordt geleverd in goede voorwaarden en om een billijke behandeling te garanderen bij de terugvordering van de schulden die de gefailleerde leverancier zou hebben ten aanzien van hen.
- Men moet de reglementering vereenvoudigen maar er tegelijk voor zorgen dat zulks de bescherming van de gebruikers niet verzwakt, onder meer de kansarmen, omdat de ordonnantie een grens stelt waaronder men niet kan gaan.
- De OCMW's en Brugel moeten het statuut van beschermde afnemer kunnen toekennen van zodra er een ingebrekestelling is. Men moet zien of het mogelijk is te beslissen dat de sociale diensten, die als ernstig worden bevonden, het statuut kunnen toekennen.
- Als de plaatsing van een vermogensbegrenzer problemen oplevert omdat de lokalen niet toegankelijk zijn, moet men de leverancier na een aantal herinneringsbrieven met aangetekend schrijven aan het betrokken gezin in staat stellen om een beroep te doen op de vrederechter zonder de begrenzer te hebben geplaatst maar altijd eisen dat de vrederechter wordt ingeschakeld vooraleer het contract wordt opgezegd of de levering wordt onderbroken, tenzij om veiligheidsredenen, met boetes voorgeschreven door de leverancier en de netwerkbeheerder in geval van misbruik.

#### IV. Conclusies

De CGEW herhaalt die fundamentele standpunten met betrekking tot de sociale cohesie en de solidariteit via de exclusieve openbare leverancier en de solidaire en progressieve tarifiering (de federale regering zou de tarifiering in schijven kunnen invoeren voor de gezinnen rekening houdend met de grote ervan en de staat van de installaties). Men moet zoveel mogelijk streven naar onderlinge risicoverdeling tussen de gebruikers. De aankoopgroeperingen kunnen daar ten dele toe bijdragen. De kwestie van de prijs en de inkomens staat centraal. Men moet de prijzen controleren en de solvabiliteit van de vraag verhogen omdat de inkomens niet kunnen worden verhoogd. Men moet de regulatoren reële middelen geven om gekruiste subsidies te beletten tussen de gezinnen en de professionals zowel voor

d'énergie en cas de doute sur le fournisseur commercial qui doit fournir le ménage en question.

- Il faut contrôler le tarif des prestations de Sibelga en matière notamment d'ouverture et de fermeture des compteurs et veiller à ce que la facturation de ces coûts par les fournisseurs n'engendre pas de frais supplémentaires pour le client. Les abus des uns et des autres doivent être sanctionnés financièrement.
- Il faut prévoir les mesures adéquates en cas de faillite d'un fournisseur commercial afin de garantir à ses clients l'accès à la fourniture d'énergie dans de bonnes conditions et un traitement équitable dans la récupération des dettes que le fournisseur failli aurait par rapport à ceux-ci.
- Il faut simplifier la réglementation mais pour autant que ça n'affaiblisse pas la protection des consommateurs, notamment des plus précarisés, car l'ordonnance constitue un socle minimal de protection.
- Il faut que les CPAS et Brugel puissent attribuer le statut de client protégé dès la mise en demeure; il faut voir s'il est possible de décider que des services sociaux dont on aurait reconnu le sérieux puissent attribuer ce statut.
- Si le placement du limiteur de puissance pose problème suite au nonaccès des locaux, il faut permettre au fournisseur, après plusieurs rappels par recommandé au ménage concerné sous sa responsabilité, de recourir au juge de paix sans avoir procédé au placement du limiteur mais toujours exiger le recours au juge de paix avant toute résiliation de contrat ou interruption de fourniture, hormis pour des raisons de sécurité, avec des amendes prévues pour le fournisseur et le gestionnaire de réseau en cas d'abus.

#### IV. Conclusions

La CGEE rappelle ses positions de fond quant à la cohésion sociale et la solidarité organisée passant par le fournisseur public exclusif et la tarification solidaire et progressive (le gouvernement fédéral pourrait introduire la tarification par tranche pour les ménages, tenant compte de la taille de celui-ci et de l'état des installations). Il faut rechercher au maximum la mutualisation entre les usagers. Les groupements d'achat peuvent répondre en partie à cet objectif. La question du prix et des revenus est centrale. Il faut contrôler les prix et augmenter la solvabilité de la demande faute de pouvoir augmenter les revenus. Il faut donner aux régulateurs les moyens réels d'empêcher les subsides croisés entre les ménages et les professionnels tant pour le gaz que pour l'électricité. Une réflexion s'impose sur la diminution

gas als voor elektriciteit. Er moet worden nagedacht over de verlaging van de btw van 21 % naar 6 % voor de levering aan de gezinnen, ten minste voor die welke het specifiek sociaal tarief genieten. Het opnemen van de meters moet een bevoegdheid blijven van de distributienetbeheerder.

Daar de liberalisering van de gas- en elektriciteitslevering bestaat en de cijfers van Infor Gas Elec erop wijzen dat het financieel belangrijk is voor de gezinnen om de goede keuze van de leverancier en van het contract te maken maar dat het moeilijk is om die keuze te maken, moeten de overheden niet alleen voorlichtingscampagnes houden bij de verschillende doelgroepen maar ook de sociale diensten en bewegingen voor permanente opvoeding helpen om het publiek te begeleiden, voornamelijk de kansarmen.

Men moet de overgang naar rijk gas in Brussel voorbereiden en begeleiden. Dat zal voor alle gezinnen nodig zijn na het niet verlengen van de contracten met de leverancier van arm Hollands gas dat op middellange termijn zal gebeuren en dat aanzienlijke werken inzake aanpassing van de installatie bij de particulieren zal vergen (conformiteit van de installaties) en die moeten worden gefinancierd opdat de kosten niet in de eerste plaats voor rekening komen van de gezinnen en van SIBELGA.

De rol van het OCMW blijft belangrijk, maar de rechten van de gebruikers moeten worden gepreciseerd en er moet worden nagegaan hoe hun recht van verdediging wordt verzekerd alvorens er beslissingen jegens hen worden genomen. Tegen die beslissingen kan beroep worden ingesteld bij de arbeidsrechtbank. Men betreurt dat de oplossing van de lokale en gewestelijke commissie niet te vinden is in de teksten, dat de beslissingen uitsluitend rusten op de schouders van de OCMW's en dat daarbij geen actoren zijn ingeschakeld die nuttig zijn bij het zoeken naar oplossingen. De gelijke behandeling tussen gebruikers binnen de OCMW's en tussen diverse OCMW's van het Gewest blijft dus een probleem. Het zoeken naar een harmonisering van de praktijken van de OCMW's binnen de Conferentie van de Voorzitters en de Secretarissen van OCMW's van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de Vereniging van Steden en Gemeenten afdeling OCMW's zou een eerste stap in de goede richting zijn.

We vinden het goed dat Brugel kan ingrijpen bij het aanstellen van beschermd afnemers. De termijnen van de procedure moeten worden verlengd voor gas. De procedure moet worden vereenvoudigd en openstaan voor alle gebruikers. De beslissing van Brugel mag niet afhangen van het soort verbruik, van het gedrag van de verbruiker of andere elementen van die aard, behalve indien de ordonnantie wordt gewijzigd. Brugel en de OCMW's moeten het statuut van beschermd afnemer toekennen, zodra er een ingebrekestelling is.

We wensen te onderstrepen hoe belangrijk de sociale begeleiding is op alle niveaus en de voorziene procedures veronderstellen de invoering van een sociale begeleiding

de la TVA de 21 % à 6 % pour la fourniture des ménages, au moins pour ceux qui jouissent du tarif social spécifique. Le relevé des compteurs doit rester une compétence du gestionnaire de réseau de distribution.

Puisque la libéralisation de la fourniture de gaz et d'électricité existe et que les chiffres d'Infor Gaz Elec prouvent l'intérêt financier pour les ménages à faire le bon choix du fournisseur et du contrat mais aussi la difficulté d'opérer ce choix, il faut que les pouvoirs publics mènent des campagnes d'information auprès des différents publics mais aussi aident les services sociaux et mouvements d'éducation permanente à accompagner le public, spécialement des milieux précarisés.

Il faut préparer et accompagner le passage au gaz riche à Bruxelles qui s'imposera pour tous les ménages, suite au non-prolongement prévu des contrats avec le fournisseur en gaz pauvre hollandais qui s'annonce à moyen terme, qui nécessitera des travaux importants d'adaptation des installations chez les particuliers (conformité des installations) et qu'il faudra financer pour que le coût ne retombe pas d'abord sur les ménages et Sibelga.

Le rôle du CPAS reste central mais il faudrait préciser les droits des usagers et voir comment assurer leurs droits de défense avant les prises de décision les concernant. Ces décisions sont susceptibles d'appel devant le tribunal du travail. On regrette que la solution de la commission locale et régionale n'ait pas été retenue dans les textes, que des décisions reposent uniquement sur les épaules du CPAS et que celles-ci n'aient pas dépendu également d'acteurs utiles à la recherche de solution. L'égalité de traitement entre les usagers au sein du CPAS et entre les divers CPAS de la Région reste donc toujours problématique. La recherche d'une harmonisation des pratiques des CPAS au sein de la Conférence des Présidents et Secrétaires de CPAS de la Région de Bruxelles et de l'Union des Villes et Communes section CPAS serait un premier pas dans la bonne direction.

Nous approuvons que Brugel puisse aussi intervenir dans la désignation des clients protégés. Les délais de la procédure doivent être augmentés pour le gaz. La procédure doit être simplifiée et à la portée de tous les usagers. La décision de Brugel ne peut pas dépendre du type de consommation ou du comportement de l'utilisateur ou d'autres éléments de ce genre sauf à changer l'ordonnance. Brugel et le CPAS doivent pouvoir accorder le statut de client protégé dès la mise en demeure.

Nous tenons à souligner combien sont importants les accompagnements sociaux à tous les niveaux. Les processus prévus supposent la mise en place d'une guidance sociale

die noodzakelijk is door de OCMW's en/of door instellingen die voor sociale beheer zorgen in partnerschap met de OCMW's en/of het Gewest en waarmee een overeenkomst is gesloten (de voorziene financiering moet worden uitgebreid tot de erkende private sociale diensten). De opening van Infor Gas Elek gaat in de goede zin. De opleiding van de maatschappelijk werkers zowel van de overheid of privésector moet doorgaan.

De kwestie van de sociale leverancier moet aan de orde worden gesteld wanneer de afnemers geen commerciële leverancier meer vinden omdat ze schulden hebben bij elk van hen, vooral indien het aantal leveranciers in Brussel niet toeneemt maar vermindert. Hij zal het laagst mogelijke tarief moeten aanbieden. Er zou ook moeten kunnen worden geleverd aan de verbruikers die het wensen indien men erin slaagt om de Europese en federale wetgeving te wijzigen om dat mogelijk te maken.

We zullen de gevolgen van de ordonnantie van 7 juni van 2007 betreffende de energieprestaties van de gebouwen moeten evalueren alsook de positieve en/of negatieve gevolgen voor de kansarmen en de eventuele perverse gevolgen bijsturen. Men moet tevens de effectieve uitvoering van de federale en gewestelijke plannen inzake energie in de gebouwen bevorderen en de bundeling van de lokale entiteiten bevorderen opdat ze faciliteiten kunnen krijgen om ervoor te zorgen dat zowel de eigenaars als de huurders, onder meer de kansarmen, in aanmerking komen voor gunstige financiële voorwaarden om hun verbruik te verminderen door middel van de aanpassing van hun woningen.

We dringen erop aan dat de reglementering volledig en precies is en geen ruimte biedt voor interpretatie die alleen de belangen zou dienen van de leverancier of van de distributienetwerkbeheerder.

Wanneer men er zich op beroept, moet het begrip « kenmerkende kwade trouw » strikt worden afgebakend en mogen de financiële problemen, ook recurrenente, er geen bestanddeel van uitmaken.

De goedgekeurde ordonnantie is de minimumgrens waaronder men niet mag gaan en die wij zo snel mogelijk bijgestuurd willen zien.

We wensen opnieuw te bevestigen dat de sociale kwestie van de energie niet beperkt blijft tot het rationeel energiegebruik door de zogeheten kansarme doelgroepen. ».

#### **II.5.a. Hoorzitting met de heer Jan Herremans, directeur-generaal van de Federatie van de Belgische Elektriciteits- en Gasbedrijven (FEBEG)**

De heer Jan Herremans preciseert dat de FEBEG een vrij jonge organisatie is, die begin 2004 opgericht is na de vrijmaking van de gas- en elektriciteitsmarkt. De leden ver-

indispensable par les CPAS et/ou des organismes assurant la gestion sociale en partenariat avec les CPAS et/ou la Région et liés par une convention avec eux (il faudra élargir le financement prévu aux services sociaux privés reconnus). L'ouverture d'Infor Gaz et Electricité va dans le bon sens. La formation des intervenants sociaux tant publics et privés doit se poursuivre.

La question du fournisseur social devra être posée quand les clients ne trouveront plus de fournisseur commercial, ayant des dettes chez chacun d'eux, surtout si le nombre de fournisseurs à Bruxelles n'augmente pas voire diminue. Il devra offrir le tarif le plus bas possible. Celui-ci devrait également pouvoir fournir les consommateurs qui le souhaitent si on parvient à modifier les législations européennes et fédérales pour rendre cela possible.

Nous devons évaluer l'impact de l'ordonnance du 7 juin 2007 sur les performances énergétiques des bâtiments et ses effets positifs et/ou négatifs sur la population précarisée afin d'en corriger les effets éventuellement pervers. Il faut également favoriser la mise en œuvre effective des plans fédéraux et régionaux d'amélioration énergétique des bâtiments et favoriser le regroupement des entités locales pour qu'elles puissent bénéficier des facilités prévues, pour permettre tant aux propriétaires qu'aux locataires notamment précarisés de bénéficier de conditions financières favorables pour réduire leur consommation par des aménagements de leurs logements.

Nous insistons pour que la réglementation soit complète et précise et ne laisse aucune place à l'interprétation qui servirait uniquement les intérêts du fournisseur ou du gestionnaire de réseau de distribution.

Quand elle est utilisée, la notion de mauvaise foi manifeste doit être strictement définie et les problèmes financiers, fussent-ils récurrents, ne doivent pas en être l'élément constitutif.

L'ordonnance votée constitue un socle minimal de protection et dans ce cadre, nous avons suggéré des améliorations à mettre en œuvre le plus rapidement possible.

Nous tenons à réaffirmer que la question sociale de l'énergie ne se réduit pas à l'utilisation rationnelle de l'énergie par les publics dits précarisés. ».

#### **II.5.a. Audition de M. Jan Herremans, directeur général de la Fédération belge des Entreprises électriques et gazières (FEBEG)**

M. Jan Herremans précise que la FEBEG est une fédération assez jeune, fondée au début de l'année 2004 après la libéralisation des marchés de l'électricité et du gaz. Ses

tegenwoordigen ongeveer 98 % van de Belgische markt, waaronder Electrabel (nu GDF Suez Electrabel), SPE-Luminus, Nuon, Essent, Lampiris, alsook een tiental andere bedrijven (zie bijlage 2).

De volledige opening van de gas- en elektriciteitsmarkt dateert in Vlaanderen van 1 juli 2003 en in Wallonië en Brussel van 1 januari 2007. Bijlage 3.1 toont de situatie van de residentiële afnemers een jaar na de vrijmaking van de elektriciteitsmarkt (11 maanden voor Wallonië). De statistieken zijn afkomstig van de federale regulator (de CREG) en van de drie gewestelijke regulatoren. In Brussel heeft één leverancier thans 98 % van de markt in handen (Electrabel Customer Solutions). Ongeveer 2 % van de klanten hebben Lampiris als leverancier gekozen, terwijl enkele honderden een beroep doen op Nuon.

De situatie is vergelijkbaar voor de gasmarkt, waar één leverancier 97 % van de markt in handen heeft (zie bijlage 3.2).

Is Brussel de slechte leerling op de Belgische markt? Er bestaan drie grote problemen:

- een verstoord evenwicht in de contractuele relatie tussen de leverancier en de klant en tussen de leverancier en de netbeheerder;
- te ingewikkelde en weinig efficiënte procedures voor de bescherming van de consumenten;
- een weinig transparante en te dwingende procedure voor de consumenten met betalingsmoeilijkheden.

*1) De relatie tussen de leverancier en de klant en tussen de leverancier en de netbeheerder*

### **1.1. Relatie tussen de leverancier en de klant**

Het evenwicht is ernstig verstoord, omdat de leveranciers verplicht zijn om een contract van minstens drie jaar aan te bieden, terwijl de klant het contract op om het even welk moment kan opzeggen na een opzegtermijn van twee maanden. De leverancier moet echter ramingen kunnen maken bij de aankoop van energie die aan de klant geleverd moet worden. Deze wetgeving betekent dus voor de leveranciers veel hogere financiële risico's op de Brusselse markt dan op de Vlaamse en de Waalse markt, waar dergelijke verplichting niet bestaat. Om rendabel te zijn, zouden de verschillende maatschappijen dus hogere prijzen moeten vragen in het Brussels Gewest. Dat is echter niet het geval.

De FEBEG stelt voor om de minimumduur van een contract te beperken tot één jaar.

membres représentent à peu près 98 % du marché belge. Parmi ceux-ci, Electrabel (maintenant GDF Suez Electrabel), SPE-Luminus, Nuon, Essent, Lampiris ainsi qu'une dizaine d'autres sociétés (voir annexe 2).

L'ouverture totale des marchés du gaz et de l'électricité s'est opérée le 1<sup>er</sup> juillet 2003 en Flandre et le 1<sup>er</sup> janvier 2007 en Wallonie ainsi qu'à Bruxelles. L'annexe 3.1 montre la situation pour les clients résidentiels un an après la libéralisation du marché de l'électricité (11 mois pour la Wallonie). Il s'agit des statistiques fournies par le régulateur fédéral (la CREG) ainsi que par les trois régulateurs régionaux. A Bruxelles, un fournisseur occupe à l'heure actuelle 98 % du marché (Electrabel Customer Solutions). Environ 2 % des clients ont choisi le fournisseur Lampiris, alors que quelques centaines de points de fourniture relèvent du fournisseur Nuon.

La situation est similaire pour le marché du gaz, où un fournisseur occupe 97 % du marché (voir annexe 3.2).

Bruxelles est-il le mauvais élève du marché belge? Il existe trois grands problèmes:

- un déséquilibre dans la relation contractuelle entre le fournisseur et le client ainsi qu'entre le fournisseur et le gestionnaire du réseau;
- des procédures de protection des consommateurs trop complexes et peu efficaces;
- une procédure peu transparente et trop contraignante pour les consommateurs en difficulté de paiement.

*1) La relation entre le fournisseur et le client ainsi qu'entre le fournisseur et le gestionnaire du réseau*

### **1.1. Relation entre le fournisseur et le client**

Il existe un grand déséquilibre, puisque les fournisseurs ont l'obligation de proposer un contrat d'une durée minimale de trois ans alors que le client peut résilier le contrat à tout moment moyennant un préavis de deux mois. Or, le fournisseur doit faire des prévisions lors de l'achat d'énergie à livrer au client. Cette législation entraîne donc, pour les fournisseurs, des risques financiers beaucoup plus élevés sur le marché bruxellois que sur les marchés flamand et wallon où une telle obligation n'existe pas. Pour être rentables, les différentes sociétés commerciales devraient logiquement proposer des prix plus élevés en Région bruxelloise. Pourtant, ce n'est pas le cas.

La FEBEG suggère dès lors de limiter la durée minimale du contrat à un an.

### 1.2. Relatie tussen de leverancier en de netbeheerder

De procedures beschreven in de ordonnantie van 14 december 2006 kunnen bepaalde problemen niet oplossen, bijvoorbeeld de problemen die rijzen bij de plaatsing van een vermogensbegrenzer.

Als de distributienetbeheerder (hierna de DNB) er niet in slaagt de begrenzer te plaatsen, blijft de leverancier de verbruiker bevoorraden. Na twee pogingen, stopt de DNB de procedure en moet de leverancier de procedure weer opstarten. De voortzetting van de procedure wordt bepaald door het welslagen van de plaatsing van de begrenzer. Als de DNB faalt, is het financiële risico voor de leverancier groot en stijgt de schuld van de klant zienderogen.

De FEBEG wenst dat de ordonnantie de DNB een resultaatverbintenis oplegt voor al zijn opdrachten (plaatsing van een begrenzer, verhuizingen, afsluitingen). In geval van mislukking, zou de DNB, binnen een in de ordonnantie te bepalen termijn, voor de niet beschermde afnemer als noodleverancier moeten fungeren. Zo wordt een opeenstapeling van schulden bij de consument voorkomen.

#### 2) De beschermde afnemers

De ordonnantie voorziet in drie mogelijkheden om in Brussel het beschermde statuut te verkrijgen :

- de in gebreke gestelde klant doet een aanvraag bij de DNB als hij het specifieke federale sociale tarief geniet of als hij in een schuldbemiddelingsprocedure gestapt is;
- het OCMW kent de klant het statuut toe;
- de klant doet een aanvraag bij regulator Brugel.

Dat systeem heeft zwakke punten. Ten eerste, is de procedure ingewikkeld. Vervolgens moet de klant het initiatief nemen om beschermd te worden en de DNB als leverancier te krijgen. De OCMW's hebben ten slotte geen gemeenschappelijke aanpak terzake.

De FEBEG suggereert om het bestaande systeem op verschillende punten te wijzigen :

- de leverancier zou het initiatief moeten kunnen nemen om de klant naar de sociale leverancier te leiden. De commerciële leverancier kent immers de situatie van de klant het best en weet of hij het specifieke sociale tarief geniet of in een schuldbemiddelingsprocedure gestapt is;

### 1.2. Relation entre le fournisseur et le gestionnaire du réseau

Les procédures prévues dans l'ordonnance du 14 décembre 2006 ne permettent pas de résoudre certains problèmes tels que ceux liés au placement d'un limiteur de puissance.

Si le gestionnaire du réseau de distribution (ci-après GRD) n'arrive pas à placer le limiteur, le fournisseur continue à approvisionner le consommateur. Après deux tentatives, le GRD stoppe la procédure et celle-ci doit être relancée par le fournisseur. La poursuite de la procédure dépend de la réussite du placement du limiteur. Si le GRD échoue, le risque financier est important pour le fournisseur et le client voit sa dette augmenter très vite.

La FEBEG souhaite que l'ordonnance impose une obligation de résultat dans le chef du GRD pour l'ensemble de ses tâches (placement d'un limiteur, déménagements, coupures notamment). En cas d'échec, dans un délai à définir dans l'ordonnance, il faudrait permettre le basculement du consommateur non protégé auprès du GRD en tant que fournisseur de dernier ressort. On éviterait ainsi une accumulation de dettes dans le chef du consommateur.

#### 2) Les clients protégés

L'ordonnance prévoit trois manières d'obtenir le statut protégé à Bruxelles :

- soit le client mis en demeure en fait la demande auprès du GRD, s'il bénéficie du tarif social spécifique fédéral ou s'il est engagé dans un processus de médiation de dettes;
- soit le CPAS attribue ce statut au client;
- soit le client en fait la demande auprès du régulateur Brugel.

Ce système a des points faibles. Tout d'abord, la procédure est complexe. Ensuite, c'est au client de prendre l'initiative pour se faire protéger et se faire fournir par le GRD. Enfin, les CPAS n'ont pas une approche uniforme en la matière.

La FEBEG suggère de modifier le système existant dans plusieurs de ses aspects :

- il faudrait laisser l'initiative au fournisseur de transférer le client vers le fournisseur social. En effet, le fournisseur commercial connaît la situation du client et sait s'il bénéficie du tarif social spécifique ou s'il est engagé dans un processus de médiation de dettes;

- gelet op de omslachtigheid van de procedure, zou men de mogelijkheid om het statuut van beschermde afnemer toegekend door Brugel moeten schrappen;
- de termijn voor de toekenning van het statuut van beschermde afnemer zou ingekort moeten worden om een opeenstapeling van schulden te voorkomen. De leveranciers en de OCMW's zouden de aanvraag voor het statuut van beschermde afnemer onmiddellijk moeten kunnen indienen zodra de klant in gebreke is gesteld;
- de stappen van de OCMW's terzake zouden geharmoniseerd moeten worden.

Slide nr. 4 geeft een illustratie van de complexiteit van de procedure. Tussen de eerste facturering en de voorlegging van het dossier aan de vrederechter, verloopt een termijn van ten minste 110 dagen. Die periode zal nog langer worden als de DNB verschillende pogingen moet ondernemen om een vermogensbegrenzer te plaatsen als gevolg van de niet-naleving van het aanzuiveringsplan door de klant. Ondertussen kunnen de OCMW's optreden en kan het normale vermogen terug hersteld worden. Een vermogen beperkt tot 1.380 watt kan opnieuw opgelegd worden binnen een termijn van zes maanden. De procedure is niet transparant, valt moeilijk te beheren door alle betrokken partijen en is onbegrijpelijk voor de consument.

Twee mogelijkheden dienen zich aan om de procedure te vereenvoudigen :

- de vermogensbegrenzer wordt behouden maar met een resultaatverbintenis voor de DNB en een doorverwijzing naar de noodleverancier als de termijnen niet nageleefd worden;
- de plaatsing van een budgetmeter zoals in de andere twee Gewesten Een vermogensbegrenzer zou voorts een opeenstapeling van schulden en de afsluiting van de energietoevoer kunnen voorkomen.

De heer Jan Herremans onderstreept tot slot dat de leveranciers die opmerkingen al drie jaar geleden gemaakt hebben, vóór de goedkeuring van de ordonnantie houdende de vrijmaking van de gas- en elektriciteitsmarkt. Hun vrees wordt bevestigd na de inwerkingtreding van de ordonnantie, in die zin dat er geen echte concurrentie bestaat op de Brusselse markt.

De FEBEG onderstreept drie essentiële punten :

- evenwicht in de contractuele relatie tussen de leverancier en de klant;
- een resultaatverbintenis voor de DNB;
- een vereenvoudiging van de procedures betreffende de openbardienstverplichtingen.

- étant donné la lourdeur de la procédure, il conviendrait de supprimer la possibilité d'octroi du statut de client protégé par Brugel;
- il y a lieu de raccourcir le délai pour l'octroi du statut protégé en vue d'éviter une aggravation de l'endettement. Les fournisseurs et les CPAS devraient pourvoir faire cette demande de statut protégé dès que le client est mis en demeure;
- il faudrait enfin harmoniser les interventions des CPAS en la matière.

La procédure est très complexe. Entre la première facturation et l'introduction du dossier auprès du juge de paix, il s'écoule un délai de minimum 110 jours. Cette période sera encore plus longue si le GRD doit faire plusieurs tentatives avant de pouvoir placer un limiteur de puissance, suite au non-respect du plan d'apurement par le client. Dans l'intervalle, les CPAS peuvent intervenir et la puissance normale peut être restaurée. Une puissance limitée à 1.380 Watts peut être à nouveau imposée dans un délai de six mois. La procédure n'est pas transparente, elle est difficile à gérer pour toutes les parties intervenantes et incompréhensible pour le consommateur.

Deux options sont envisageables pour simplifier la procédure :

- soit le maintien du limiteur de puissance mais avec une obligation de résultat dans le chef du GRD et un transfert vers le fournisseur de dernier ressort si les délais ne sont pas respectés;
- soit l'introduction du compteur à budget comme dans les deux autres Régions. Intégrant un limiteur de puissance, il éviterait une accumulation des dettes et la coupure de l'approvisionnement énergétique.

En conclusion, M. Jan Herremans souligne que les fournisseurs ont déjà émis de telles remarques il y a trois ans, avant le vote de l'ordonnance organisant la libéralisation des marchés de l'électricité et du gaz. Leurs craintes se sont confirmées après l'entrée en vigueur de l'ordonnance, dans le sens où il n'y a pas de réelle concurrence sur le marché bruxellois.

La FEBEG insiste sur trois points essentiels :

- un équilibre dans les contrats entre le fournisseur et son client;
- une obligation de résultat dans le chef du GRD;
- une simplification des procédures relatives aux obligations de service public.

### II.5.b. Gedachtewisseling

De heer Willem Draps onderstreept dat de heer Herremans een federatie van energieleveranciers op nationaal niveau vertegenwoordigt, voor het hele Belgische grondgebied. Indien hij een Brusselse federatie zou vertegenwoordigen, zou hij zich in een « schizofrene » toestand bevinden : hij wordt geacht alle leveranciers die actief zijn op de markt te vertegenwoordigen, maar in Brussel zijn er eigenlijk maar twee actieve bedrijven, als men geen rekening houdt met een derde bedrijf dat maar enkele honderden contracten heeft in bepaalde wijken.

Electrabel (GDF Suez) kan zich als historische leverancier alleen maar verheugen over dat feitelijke monopolie, dat het bedrijf ontslaat van iedere vorm van commerciële aanpak van zijn klanten. De onbetaalde facturen zullen zich geleidelijk opstapelen bij klanten die nog altijd in verschillende mate bevoorraden zullen worden. Die situatie zal tot een tariefstijging leiden, enerzijds via de DNB die zijn kosten zal afwentelen op de klanten die wél kunnen betalen en, anderzijds, bij de leverancier die zo goed als een monopolie heeft en niet verplicht is om in het Brussels Gewest met verlies te leveren. De Brusselse consumenten zullen hun energie duurder betalen dan in Vlaanderen en Wallonië.

Zijn er thans prijsverschillen tussen de leveranciers volgens de Gewesten ? Zijn de voorstellen in Vlaanderen en Wallonië anders dan het voorstel van de enige grote leverancier in Brussel ?

De heer Yaron Pesztat wijst erop dat 98 % van de Brusselse consumenten bij dezelfde leverancier gebleven zijn. De meesten zijn ongetwijfeld bij de standaardleverancier gebleven. Anderzijds bevestigt de heer Herremans dat het sociale vangnet van de ordonnantie te dwingend is. Wat is het oorzakelijk verband tussen die twee verschijnselen ? Waarom verhinderen de verplichtingen die verband houden met het sociale vangnet de consumenten om van leverancier te veranderen ? Die verplichtingen zouden de leverancier ervan kunnen weerhouden actief te zijn op de Brusselse markt, maar ze zijn wel degelijk aanwezig.

Hoe legt men dat uit ? Ofwel weten de klanten niet dat zij er belang bij hebben om over te stappen naar een andere leverancier met een interessanter aanbod, gelet op hun verbruiksprofiel. De overheid heeft hier een taak als informatiever spreider. En zouden de leveranciers op de markt die geen klanten kunnen werven, ook niet beter wat meer informatie geven ? Ofwel is de kleine Brusselse markt, met potentieel veel sociale klanten, de reden van hun gebrek aan interesse.

Mevrouw Anne Sylvie Mouzon ziet niet in waarom de socialebeschermingsprocedure in Brussel zo ingewikkeld is voor de leveranciers. Het feit dat een verbruiker die niet betaalt in gebreke wordt gesteld is een klassiek commercieel

### II.5.b. Echange de vues

M. Willem Draps souligne que M. Herremans représente une fédération des fournisseurs d'énergie au niveau national, pour l'ensemble du territoire belge. S'il devait représenter une fédération bruxelloise, il se retrouverait dans une position « schizophrénique » : il est censé représenter l'ensemble des fournisseurs qui opèrent sur le marché, mais à Bruxelles il n'y a que deux sociétés réellement actives, si l'on exclut une troisième société qui ne détient que quelques centaines de contrats dans certains quartiers.

Electrabel (GDF Suez), en qualité de fournisseur historique, ne peut que se réjouir de ce monopole de fait qui la dispense de toute approche commerciale de la clientèle. Les impayés vont s'accumuler progressivement auprès de clients qui continueront à être fournis à des degrés divers. Cette situation entraînera une hausse des tarifs, d'une part via le GRD qui répercutera ses frais sur la clientèle solvable, et d'autre part chez le fournisseur quasi-monopolistique qui n'est pas obligé de livrer la Région bruxelloise à perte. Les consommateurs bruxellois paieront leur énergie plus cher que ce n'est le cas en Flandre et en Wallonie.

Existe-t-il déjà aujourd'hui des différences dans l'offre tarifaire des divers fournisseurs selon les Régions ? Les propositions émises en Flandre et en Wallonie sont-elles différentes de la proposition émanant du seul grand fournisseur bruxellois ?

M. Yaron Pesztat relève que 98 % des consommateurs bruxellois sont restés chez le même fournisseur. La plupart y ont sans doute été transférés par défaut. D'autre part, M. Herremans affirme que le filet social mis en place par l'ordonnance est trop contraignant. Quel est le rapport de cause à effet entre ces deux phénomènes ? En quoi les contraintes liées au filet social empêchent-elles les consommateurs de changer de fournisseur ? Elles pourraient dissuader les fournisseurs d'être présents sur le marché bruxellois, mais ils sont bel et bien présents.

Quelle est alors l'explication ? Soit les clients ne savent pas qu'ils ont intérêt à aller chez un autre fournisseur, dont l'offre pourrait s'avérer plus intéressante en fonction de leur profil de consommation. Les pouvoirs publics doivent dans ce cas remplir une mission d'information. Les fournisseurs présents sur le marché qui n'arrivent pas à attirer des clients ne devraient-ils pas eux aussi donner plus d'informations ? Soit l'exiguïté du marché bruxellois, où il y a potentiellement un grand nombre de clients sociaux, est de nature à expliquer leur désintérêt.

Mme Anne Sylvie Mouzon ne voit pas en quoi la procédure de protection sociale à Bruxelles est si complexe pour les fournisseurs. Le fait de mettre en demeure un consommateur qui ne paie pas est un procédé commercial classique.



procedé. Het feit dat de naam aan het OCMW wordt meegedeeld is geen onoverkomelijk probleem. De toekenning van het specifiek sociaal tarief bestaat in de drie Gewesten. De OCMW's en de maatschappelijk werkers moeten ingewikkelde taken vervullen. Welke problemen hebben de leveranciers, die in principe de nodige knowhow hebben, ondervonden ?

De sociale bescherming legt de nadruk op het risico van minder winst voor de commerciële leveranciers. Dat is een hinderpaal voor de concurrentie maar heeft geen merkbaar gevolg voor het prijspeil. Als men beslist om die bescherming weg te nemen met het oog op een betere vrijmaking om de concurrentie en de winsten te verbeteren, wat moet men dan aanvangen met de verbruikers die het gevaar lopen dat ze hun facturen niet kunnen betalen ?

De heer Jan Herremans poneert dat een beroepsfederatie zich niet bemoeit met de tarifiering van de leden. Op dit moment is er geen groot verschil tussen de tarieven in Brussel en in de andere Gewesten. De risico's inzake rendabiliteit zijn duidelijk groter op de Brusselse markt.

Mevrouw Anne Sylvie Mouzon onderstreept dat de rol van de overheidsmandatarissen erin bestaat ervoor te zorgen dat de verbruikers zich in correcte omstandigheden kunnen bevoorraden. Het is niet de bedoeling om de leveranciers een rendabiliteit te garanderen. In een systeem van concurrentie domineert de meest efficiënte leverancier de markt.

De heer Jan Herremans herinnert eraan dat een leverancier die geen rendabele voorwaarden heeft, zal verdwijnen.

Mevrouw Anne Sylvie Mouzon stelt vast dat sommige leveranciers in staat zijn om met voor hen toch rendabele aanbiedingen op de proppen te komen. Electrabel maakt winst in Brussel en het personeel is er niet minder betaald dan in de andere twee Gewesten. De Brusselse tarieven zijn niet erg verschillend en de verbruikers met een gering inkomen worden beschermd. De ordonnantie is dus efficiënt.

De heer Jan Herremans herhaalt dat de zeldzame leveranciers op de Brusselse markt ernstige twijfels uiten. Zij worden geconfronteerd met grote financiële risico's. Afgezien van de factor van de evolutie van de energieprijzen in de wereld, bestaat het doel van de vrijmaking van de Europese gas- en elektriciteitsmarkten erin om de afnemers te leveren tegen de beste voorwaarden. Een betere concurrentie moet alle afnemers ten goede komen. De spreker wil dat de risico's in verband met de kwetsbare afnemers, die verhoudingsgewijs talrijker zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, worden gesocialiseerd. Het bestaan van het sociaal vangnet mag niet in vraag worden gesteld; de financiering wel.

Le fait de communiquer son nom au CPAS n'est pas insurmontable. L'octroi du tarif social spécifique existe pour les trois Régions. Ce sont les CPAS et les travailleurs sociaux qui doivent mener à bien des tâches complexes. Quelles sont donc les difficultés rencontrées par les fournisseurs, qui disposent en principe de l'expertise nécessaire ?

La protection sociale accentue le risque d'une diminution des bénéfices pour les fournisseurs commerciaux. Elle constitue une entrave à la concurrence mais n'a néanmoins pas d'effet sensible sur le niveau des prix. Si l'on décidait de lever cette protection sociale dans l'optique d'une meilleure libéralisation, pour améliorer la concurrence et les bénéfices, que faire des consommateurs qui risquent de ne pas payer leurs factures ?

M. Jan Herremans précise qu'une fédération professionnelle n'intervient pas dans la tarification appliquée par ses membres. A l'heure actuelle, il n'y a pas une grande différence de tarifs entre Bruxelles et les autres Régions. Or, les risques en termes de rentabilité sont nettement supérieurs sur le marché bruxellois.

Mme Anne Sylvie Mouzon souligne que le rôle des mandataires publics est de veiller à ce que les consommateurs puissent s'approvisionner dans des conditions correctes. Il ne consiste pas à garantir une rentabilité aux fournisseurs. Dans un système concurrentiel, c'est le fournisseur le plus efficace qui domine le marché.

M. Jan Herremans rappelle qu'un fournisseur ne pouvant offrir à des conditions rentables est voué à la disparition.

Mme Anne Sylvie Mouzon constate que certains fournisseurs sont en mesure de faire des offres à des conditions rentables. Electrabel génère des bénéfices à Bruxelles, où son personnel n'est pas moins bien payé que dans les deux autres Régions. Les tarifs bruxellois ne sont pas très différents et les consommateurs qui ont un faible revenu sont protégés. L'ordonnance est donc efficace.

M. Jan Herremans répète que les rares fournisseurs présents sur le marché bruxellois émettent de sérieux doutes. Ils sont confrontés à de gros risques financiers. Mis à part le facteur de l'évolution des prix de l'énergie au niveau mondial, l'objectif de la libéralisation des marchés européens de l'électricité et du gaz était de fournir aux meilleures conditions les meilleurs services à la clientèle. Une meilleure concurrence exerce une pression sur les prix, conformément aux lois du marché. La concurrence doit profiter à l'ensemble de la clientèle. L'orateur préconise de socialiser les risques liés aux clients fragilisés, proportionnellement plus nombreux en Région de Bruxelles-Capitale. Il n'y a pas lieu de remettre en question l'existence du filet social, mais bien son financement.

Mevrouw Anne Sylvie Mouzon poneert dat het er niet om gaat concurrentie na te streven. Dat doet de prijzen niet dalen.

De voorzitter herinnert aan de vraag van de heer Pesztat over de voorlichting van de verbruikers.

De heer Jan Herremans meent dat de Brusselse regulator, te weten Brugel, al veel inspanningen heeft geleverd terzake. Die actor is het best geplaatst om voorlichtingscampagnes op touw te zetten. De minister heeft ook initiatieven terzake genomen. Niettemin blijft het aanbod beperkt en veranderen weinig afnemers van leverancier.

Mevrouw Olivia P'Tito vraagt of een vergelijking kan worden gemaakt tussen de situatie van de verbruikers in de andere grote Belgische steden ? Bestaan er statistieken ?

De heer André du Bus de Warnaffe vraagt of Electrabel beter in staat is om de risico's verbonden aan de specifieke Brusselse markt, onder andere de sociale risico's, op te vangen ?

De heer Willem Draps zou willen weten of de afnemers van de FEBEG een debat voeren over de mogelijkheid voor de leveranciers om een aanbod te doen in Brussel.

De heer Yaron Pesztat merkt op dat er twee leveranciers zijn waarvan het aanbod meer dan de 2 % van de afnemers die hun vroegere leverancier willen verlaten kan interesseren. Hoe verklaart men dat ?

De FEBEG stelt voor om het risico verbonden aan de sociale afnemers te socialiseren en ze naar de DNB door te verwijzen. De Europese richtlijn streeft naar vrijmaking van de leveringsmarkten voor alle afnemers, ook de sociale afnemers. Het is niet de bedoeling om een gemonopoliseerde markt open te stellen voor de privésector om er de risicovolle afnemers uit te halen. Elke markt heeft afnemers die niet kunnen betalen.

De heer Jacques Decoster herhaalt dat sommige mensen via het OCMW vragen om een specifiek sociaal tarief te krijgen. De OCMW's krijgen evenwel niet gemakkelijk duidelijke antwoorden van de vrijwel monopolistische leverancier in Brussel. Vaak krijgen ze als antwoord dat het gebruikte formulier niet het goede is en dat de aanvraag niet naar behoren is ingediend. Heeft die leverancier er geen zin in om de bepalingen van de ordonnantie toe te passen met ontwijkende middelen of voorwendsels van administratieve aard, terwijl de mensen die het specifieke sociaal tarief vragen wel aan de voorwaarden voldoen ?

De heer Stéphane de Lobkowicz vraagt of het voor de verbruiker interessanter is om van leverancier te veranderen in Vlaanderen en Wallonië. In Brussel zijn de verschillende voorgestelde tarieven zeer gelijkend.

Mme Anne Sylvie Mouzon objecte qu'il ne s'agit pas de rechercher la concurrence en elle-même. Celle-ci ne fait pas baisser les prix.

La présidente rappelle la question de M. Pesztat relative à l'information des consommateurs.

M. Jan Herremans estime que le régulateur bruxellois, Brugel, a déjà déployé d'importants efforts dans ce domaine. C'est l'acteur le mieux placé pour mener des campagnes d'information. La ministre a également pris des initiatives en ce sens. Néanmoins, l'offre reste limitée et peu de clients changent de fournisseur.

Mme Olivia P'Tito demande si une comparaison peut être établie avec la situation des consommateurs dans les autres grandes villes belges. Existe-t-il des statistiques ?

M. André du Bus de Warnaffe demande si Electrabel est davantage en mesure d'essayer les risques liés au marché spécifique bruxellois, notamment les risques sociaux.

M. Willem Draps voudrait savoir si les affiliés de la FEBEG mènent un débat quant à l'opportunité pour les fournisseurs de faire offre à Bruxelles.

M. Yaron Pesztat relève qu'il y a deux fournisseurs, dont l'offre est susceptible d'intéresser plus que les 2 % de clients qui ont choisi de quitter leur ancien fournisseur. Comment expliquer cette situation ?

La FEBEG propose de socialiser le risque lié aux « clients sociaux » et de les renvoyer chez le GRD. Or, la directive européenne vise la libéralisation des marchés de fourniture pour l'ensemble des clients, y compris les clients sociaux. Il ne s'agit pas d'ouvrir un marché monopolisé au secteur privé pour en retirer les clients à risques ! Chaque marché a son lot de clients insolubles.

M. Jacques De Coster rappelle que certaines personnes demandent, via le CPAS, de se voir accorder le tarif social spécifique. Or, les CPAS ont du mal à obtenir des réponses claires de la part du fournisseur quasi-monopolistique à Bruxelles. Il leur est souvent répondu que le formulaire utilisé n'est pas adéquat ou que la demande n'a pas été introduite en bonne et due forme. Ce fournisseur rechigne-t-il à appliquer les dispositions de l'ordonnance en utilisant des moyens dilatoires ou des prétextes d'ordre administratif, alors que les personnes qui demandent le tarif social spécifique remplissent bien les conditions ?

M. Stéphane de Lobkowicz demande s'il est plus intéressant pour le consommateur de changer de fournisseur en Flandre et en Wallonie. A Bruxelles, les différents tarifs proposés sont très semblables.

De volksvertegenwoordiger komt terug op de woorden van de heer Pesztat. Hij bevestigt dat er voor de leveranciers in alle economische sectoren van de markt een sociaal risico is. Wie zijn brood niet kan betalen, krijgt er geen van de bakker. Hij krijgt een toelage van het OCMW om brood te kopen. Dat is ook zo in de warenhuizen.

Mevrouw Anne Sylvie Mouzon herhaalt dat er vele consumentenkredietformules zijn.

De heer Jan Herremans poneert dat Electrabel een aanbod moet doen op de Brusselse markt, zonder de financiële risico's te kunnen ontlopen. Bij gelijke prijs, zal de rendabiliteit in Brussel lager liggen dan in de andere Gewesten. Dat verklaart waarom de meeste leveranciers Brussel links laten liggen.

De voorstellen van de FEBEG die zopas uiteengezet zijn, werden uitgewerkt met het akkoord van alle leden die al dan niet aanwezig zijn op de Brusselse markt. Die verschillende leveranciers wensen dat de ordonnantie wordt gewijzigd om hun aanbod in Brussel uit te breiden.

De FEBEG stelt de openbaredienstverplichtingen niet in vraag. De Europese richtlijn heeft openbaredienstverplichtingen gesteld, maar men moet zien hoe ze worden gefinancierd. Sommige Europese landen hebben andere oplossingen uitgedokterd.

De toekenning van het specifiek sociaal tarief is onderworpen aan een aantal voorwaarden. De federale minister van Energie, de heer Paul Magnete, heeft voorgesteld om die toekenning automatisch te maken. Er worden thans inspanningen in die zin geleverd, in samenwerking met de FOD Economie en de Kruispuntbank. Die automatische toekenning zou volgend jaar een feit moeten zijn. De heer Jan Herremans poneert dat die vereenvoudiging van de procedure een goede zaak is, ook voor de leveranciers.

#### **II.6.a. Hoorzitting met de heer Marc Helpens, voorzitter van de algemene vergadering van de vrederechters van het rechtsgebied van het Hof van Beroep van Brussel**

De heer Marc Helpens poneert dat de magistraten een beetje het vierde wiel aan de wagen zijn. Zij komen aan het eind van een ingewikkelde procedure die door de gewestordonnanties is ingevoerd inzake gas en elektriciteit.

In juli 2008 is er met regulator Brugel een studiedag georganiseerd. Het was een goed initiatief want de vrederechters wisten niets af van het bestaan van de nieuwe bepalingen en wisten niet dat ze bevoegd waren voor die kwestie.

Le député revient sur les propos de M. Pesztat. Il affirme que le fait, pour le fournisseur, de ne pas assumer le risque social existe dans tous les secteurs économiques du marché. La personne qui ne peut pas se payer un pain ne reçoit pas de pain du boulanger. Elle reçoit une allocation du CPAS pour s'acheter un pain. Il en va de même dans la grande distribution.

Mme Anne Sylvie Mouzon rappelle qu'il existe de nombreuses formules de crédit à la consommation.

M. Jan Herremans souligne qu'Electrabel est obligé de faire offre sur le marché bruxellois, sans pouvoir essayer les risques financiers. A prix égal, sa rentabilité sera moindre en Région de Bruxelles-Capitale que dans les autres Régions. Cela explique que la plupart des fournisseurs ne font pas d'offre à Bruxelles.

Les propositions de la FEBEG qui viennent d'être exposées ont été élaborées avec l'accord de l'ensemble de ses membres, qu'ils soient présents ou non sur le marché résidentiel bruxellois. Ces différents fournisseurs souhaitent bénéficier d'une modification de l'ordonnance pour étendre leur offre à Bruxelles.

La FEBEG ne remet pas en cause les obligations de service public. La directive européenne a prévu des obligations de service public, mais il faut voir comment les financer. Certains pays européens ont développé d'autres solutions.

L'octroi du tarif social spécifique est soumis à un certain nombre de conditions. Le ministre fédéral de l'Energie, Paul Magnette, a proposé d'automatiser cet octroi et des efforts sont actuellement déployés en ce sens, en collaboration avec le SPF Economie et la Banque Carrefour. L'automatisation devrait être acquise l'année prochaine. M. Jan Herremans souligne que cette simplification de la procédure est une bonne chose, également pour les fournisseurs.

#### **II.6.a. Audition de M. Marc Helpens, président de l'assemblée générale des juges de paix du ressort de la Cour d'Appel de Bruxelles**

M. Marc Helpens explique que les magistrats sont un peu la « quatrième roue du char ». Ils interviennent en fin de parcours dans la procédure complexe instaurée par les ordonnances régionales en matière de gaz et d'électricité.

Au mois de juillet 2008, une journée d'étude a été organisée avec le régulateur Brugel. Ce fut une heureuse initiative, car les juges de paix ne connaissaient pas l'existence des nouvelles dispositions et ignoraient que cette matière leur avait été dévolue.

Vóór de vakantie van 2008, hadden de eerste magistraten van de kantons niet beslist overeenkomstig de vigerende bepalingen. Daar ze niet wisten dat ze de levering van gas en elektriciteit konden doen stopzetten, hadden ze die zaken *sine die* uitgesteld, wat noch de verbruiker noch de eiser goed uitkwam.

De heer Marc Helpens poneert dat hij achtentwintig jaar als vrederechter voor Brussel-Stad werkt. Hij kent dus de verschillende zaken die aan de kantonmagistraten worden voorgelegd, maar had nog nooit een beslissing genomen inzake gas- en elektriciteitsverbruik. Alleen de BIWM (heden de BIWD) vroeg regelmatig om de veroordeling tot betaling en de stopzetting van de levering van water.

Als er bij de kantonale magistraten een dossier wordt ingediend, kunnen er zich verschillende gevallen voordoen.

Een eerste mogelijkheid is dat de partij die wordt gedagvaard niet opdaagt. De eisende partij kan dan een veroordeling krijgen die onmiddellijk of op termijn uitvoerbaar is.

In een tweede geval verschijnt de gedagvaarde. Twee mogelijkheden kunnen zich dan voordoen : ofwel betaalt de persoon onmiddellijk ofwel vraagt hij uitstel van betaling. Hebben de magistraten in het tweede geval de mogelijkheid om een nieuw betalingsplan toe te kennen ? Er worden doorgaans zeer lange termijnen gevraagd. De mensen die verschijnen hebben al betalingsfaciliteiten gekregen en komen in laatste instantie voor de vrederechter. Er is geen duidelijk antwoord op die vraag en de magistraten van de negentien gemeenten van Brussel zouden zich op een verschillende manier kunnen uitspreken naar gelang van hun gevoeligheid.

Het is mogelijk dat de persoon die een betalingsplan vraagt na onderzoek van zijn situatie ter zitting over meer inkomsten beschikt dat die welke in aanmerking zijn genomen bij het onderzoek van de vorige aanvragen. Tijdens de studiedag heeft Brugel gepreciseerd dat er buiten het beroeps- en vervangingsinkomen geen rekening werd gehouden met onroerende inkomsten of inkomsten uit sociale voordelen bijvoorbeeld.

De heer Marc Helpens geeft het geval van iemand die eigenaar is van zijn gebouw en die maar één aansluiting had op gas en elektriciteit. Hij had dat gebouw in vier appartementen verdeeld waarin elk van zijn kinderen woonde. Op elke verdieping woonde er iemand die volledig uitkeersgerechtigd was. Voor dat gebouw waren er dus vier inkomsten samen. Mochten er dus betalingsplannen worden toegekend zoals tevoren, terwijl de situatie wellicht niet zo was uitgelegd toen de persoon de vorige keren voor de rechtbank verscheen ?

Avant les vacances de 2008, les premiers magistrats cantonaux n'avaient pas statué conformément aux dispositions en vigueur. Ignorant qu'ils avaient le pouvoir de prononcer l'interruption de l'approvisionnement en gaz et en électricité, ils avaient renvoyé ces affaires *sine die*, ce qui n'arrangeait ni le consommateur ni la partie demanderesse.

M. Marc Helpens précise qu'il a vingt-huit ans de carrière en qualité de juge de paix de Bruxelles-Ville. Il connaît donc les différentes matières soumises aux magistrats cantonaux mais n'avait jamais statué en matière de consommation de gaz et d'électricité. Seule la CIBE (aujourd'hui IBDE) requérait régulièrement condamnation au paiement et interruption de la fourniture d'eau.

Lors de l'introduction d'un dossier devant les magistrats cantonaux, plusieurs hypothèses peuvent se présenter.

Dans une première hypothèse, la partie qui est appelée sur citation fait défaut. La partie requérante peut alors obtenir un jugement de condamnation qui sera exécutoire soit immédiatement, soit à terme.

Dans une deuxième hypothèse, la personne assignée comparait. Deux possibilités peuvent se présenter : soit elle paie immédiatement, soit elle demande un délai de paiement. Dans le second cas, les magistrats ont-ils le pouvoir d'accorder un nouveau plan de paiement ? Des délais très longs sont généralement sollicités. Or, les personnes qui comparaissent ont déjà bénéficié de facilités de paiement et arrivent en dernier ressort devant un juge de paix. Il n'y a pas de réponse claire à cette question et les magistrats des dix-neuf communes de Bruxelles risquent de se prononcer de façon divergente à ce sujet, en fonction de leur sensibilité.

Il se peut que la personne qui demande le plan de paiement, après examen de sa situation à l'audience, dispose de revenus nettement plus importants que ceux pris en considération lors de l'examen des demandes précédentes. Lors de la journée d'études, Brugel a précisé qu'en dehors du revenu professionnel ou de substitution, ni les revenus immobiliers, ni les revenus découlant d'avantages sociaux par exemple, n'étaient pris en considération.

M. Marc Helpens cite le cas d'une personne propriétaire de son immeuble qui n'y disposait que d'un seul raccordement au gaz et à l'électricité. Elle avait divisé cet immeuble en quatre appartements dans lesquels séjournait chacun de ses enfants. A chaque étage vivait une personne bénéficiant d'allocations de chômage au taux complet. Quatre revenus cumulés existaient donc pour cet immeuble. Etait-il dès lors toujours permis d'accorder des plans de paiement tels qu'ils avaient été accordés précédemment, alors que la situation n'avait sans doute pas été exposée comme telle par la personne lorsqu'elle avait comparu à la barre les fois précédentes ?

Het feit dat die bevoegdheid inzake gas en elektriciteit werd verleend aan de kantonale rechters is een goed initiatief. In het algemeen hebben zij een goede kennis van de bevolking. Aangezien het over een exclusieve bevoegdheid gaat, is het mogelijk om van de bovengrens van het bedrag waarover de vrederechters mogen beslissen af te wijken. De kantonale magistraten zouden bijgevolg bevoegd zijn voor alle probleem in verband met de energielevering. De toekenning van exclusieve bevoegdheid kan echter de deur openzetten voor procedureproblemen voor de vrederechters die met beperkte middelen moeten beslissen.

Ten slotte bevestigt de heer Marc Helpens dat de meest kwetsbare bevolking de moed zal verliezen en niet de nodige stappen zal doen om naar de maatschappelijk assistenten of naar een OCMW te gaan. Het zijn wellicht die personen die bij verstek veroordeeld worden en geen gas en elektriciteit meer krijgen. Voor de menselijke waardigheid, zou moeten worden overwogen om maatregelen te nemen die deze bevolking ten goede komen, zonder te wachten tot die mensen zelf de nodige stappen doen.

#### II.6.b. Gedachtewisseling

Mevrouw Anne Sylvie Mouzon komt terug op het vraagstuk van de toegang van het kansarme publiek tot de door de ordonnantie ingevoerde bescherming. Het is een schrijnend probleem voor de OCMW's, maar men stelt vast dat de mensen die zonder gas en elektriciteit kunnen komen te zitten in groten getale naar het OCMW gaan, dat ten minste begeleiding kan geven, of financiële middelen. In een bepaald stadium van de procedure, verplicht de ordonnantie de leveranciers (commerciële leveranciers of noodleverancier) om aan het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn de naam van de persoon met achterstallige betalingen te melden. Het stapt dan naar de verbruiker, ook al zet de verbruiker zelf geen stap naar het OCMW toe.

De heer Marc Helpens geeft het voorbeeld gegeven van de verhuurder met huurders die werkloosheidsuitkeringen ontvangen. Het klopt dat de ordonnantie de verbruiker met een meter op zijn naam beschermt. De huurder die zijn gas- en elektriciteitsverbruik als huurlasten moet betalen, wordt niet beschermd. Er is nog geen oplossing gevonden voor die gevallen.

In een eerste hypothese, zou een vrederechter ertoe kunnen gebracht worden om het geval te onderzoeken van iemand van wie de commerciële leverancier de afsluiting vraagt, terwijl die persoon de bescherming door het OCMW of door Brugel heeft geweigerd. Het is dan aan de rechter om te beslissen of die persoon nog aanspraak kan maken op een betalingsplan dan wel of de afsluiting onmiddellijk moet gebeuren, rekening houdend met heel zijn vermogen,

Le fait d'avoir accordé aux magistrats cantonaux cette compétence en matière de gaz et d'électricité est une heureuse initiative, car ils ont généralement une bonne connaissance de leur population. Comme il s'agit d'une compétence exclusive, il est possible d'excéder le taux du ressort, c'est-à-dire la limite supérieure du montant pour lequel les juges de paix sont autorisés à statuer. Les magistrats cantonaux seraient dès lors compétents pour toute difficulté liée à la fourniture d'énergie. L'attribution d'une compétence exclusive risque cependant d'ouvrir la porte à des difficultés de procédure pour les juges de paix, obligés de statuer avec des moyens limités.

Enfin, M. Marc Helpens affirme que la population la plus fragilisée laissera tomber les bras et n'entamera pas les démarches nécessaires pour rencontrer des assistants sociaux ou se rendre auprès d'un CPAS. Ce sont probablement ces personnes-là qui se retrouveront condamnées par défaut et privées de fourniture de gaz et d'électricité. Dans un souci de dignité humaine, il faudrait envisager des mesures pour aller vers cette population sans attendre que celle-ci fasse elle-même les démarches nécessaires.

#### II.6.b. Echange de vues

Mme Anne Sylvie Mouzon revient sur la question de l'accès du public particulièrement défavorisé aux protections prévues par l'ordonnance. Il s'agit d'un problème lancinant pour les CPAS, mais on constate néanmoins que les personnes menacées de coupure de leur approvisionnement en gaz et en électricité viennent en grand nombre au CPAS, qui peut offrir au moins une guidance si ce n'est des moyens financiers. A un certain stade de la procédure, l'ordonnance oblige les fournisseurs (fournisseurs commerciaux ou fournisseur de dernier ressort) à communiquer au centre public d'action sociale le nom de la personne en arriéré de paiement. Le CPAS fait alors la démarche de rencontrer le consommateur, même si ce dernier n'a pas de son côté fait la démarche de se rendre au CPAS.

M. Helpens a cité l'exemple du bailleur qui a des locataires bénéficiaires d'allocations de chômage. Il est vrai que l'ordonnance protège le consommateur qui a un compteur à son nom. Elle ne protège pas le locataire qui doit payer sous forme de charges locatives sa consommation de gaz et d'électricité. Aucune solution n'a encore été trouvée pour de tels cas.

Dans une première hypothèse, un juge de paix pourrait être amené à examiner le cas d'une personne dont le fournisseur commercial demande une coupure de l'approvisionnement alors qu'elle a refusé la protection du CPAS ou de Brugel. Il revient alors au juge de décider si cette personne peut encore bénéficier d'un plan de paiement ou si la coupure doit intervenir immédiatement, en prenant en compte tout son patrimoine, y compris immobilier. Le jugement

met inbegrip van het onroerend goed. Het vonnis kan al dan niet uitvoerbaar worden verklaard, wat de uitvoering, zelfs in geval van hoger beroep, mogelijk maakt of niet.

Een tweede geval heeft betrekking op iemand die al voor alle beschermingsregelingen in aanmerking is gekomen en die een betalingsachterstand heeft ten aanzien van de noodleverancier. Die persoon heeft zijn schuld bij de commerciële leverancier niet betaald en heeft evenmin zijn schuld bij Sibelga betaald. De vrederechter kan dan ook de afsluiting bevelen of toestaan dat er nog een betalingsplan wordt opgelegd, rekening houdend met alle inkomsten. Wie een specifiek sociaal tarief heeft gekregen, moet aan bepaalde voorwaarden inzake inkomsten voldoen. Hetzelfde geldt voor degenen aan wie Brugel het statuut van beschermde afnemer heeft toegekend, zij het dat de inkomstengrens hoger ligt. Het OCMW beschikt over een ruime beoordelingsbevoegdheid om het statuut van beschermde afnemer te vragen. Hoe dan ook, ongeacht of een commerciële leverancier of de noodleverancier de afsluiting vraagt, de persoon voor de vrederechter betaalt niet meer, ondanks de bescherming of omdat hij die geweigerd heeft. In dat stadium verbiedt niets de vrederechter om rekening te houden met het hele vermogen van de persoon. Er dient echter rekening te worden gehouden met het feit dat het OCMW of Brugel in de meeste gevallen geen statuut van beschermde afnemer zullen toekennen aan iemand met een voldoende vermogen.

De vrederechter zal dus in principe geconfronteerd worden met personen die alle beschermingsmaatregelen hebben afgewezen of er geen beroep op gedaan hebben, of met slechte betalende die te kwader trouw zijn.

De heer Willem Draps herhaalt dat de verplichting om naar de kantonale rechter te stappen om een afsluiting van de gas- of elektriciteitsmeter te verkrijgen specifiek voor het Brussels Gewest geldt.

Heeft men er al enig idee van hoeveel dossiers die nieuwe procedure zal opleveren? Zullen de vrederechters, die een grote rechterlijke achterstand hebben, in staat zijn om die nieuwe exclusieve bevoegdheid aan te kunnen?

Hoelang zal de behandeling van de dossiers gemiddeld duren, wetende dat er verstekvonnissen zullen worden uitgesproken of vonnissen op tegenspraak wegens de vele procedure-incidenten?

De heer Marc Helpens poneert dat het probleem erin bestaat te weten of de beslissing van de vrederechter in strijd zou kunnen zijn met de maatregelen die tevoren zijn genomen voor de verbruiker die niet betaalt. Indien het onderzoek van het dossier aan het licht brengt dat de betrokkenen ruim de middelen hebben om hun verbruik te betalen, moet dat dan in de beslissing worden vermeld? Hoe kan worden vastgesteld dat er tevoren sociale maatregelen zijn toegekend terwijl dat niet hoefde? Dat is het geval met de persoon die maar één gas- en elektriciteitsmeter had in

rendu pourra être, ou non, exécutoire, ce qui rend possible ou non sa mise à l'exécution même en cas d'appel.

Une deuxième hypothèse vise la personne qui a déjà bénéficié de tous les systèmes de protection et qui se retrouve en arriéré de paiement devant le fournisseur de dernier ressort. Cette personne n'a pas payé sa dette auprès du fournisseur commercial et n'a pas non plus réglé sa dette auprès de Sibelga. Le juge de paix a alors toutes les facultés de prononcer la coupure ou d'autoriser encore un plan de paiement, en prenant en considération l'ensemble des revenus. Le bénéficiaire du tarif social spécifique doit obéir à certaines conditions de revenus. Il en va de même pour le bénéficiaire du statut de client protégé par Brugel, avec toutefois des conditions de revenus supérieures. Quant au CPAS, il dispose d'un large pouvoir d'appréciation pour solliciter le statut de client protégé. En tout état de cause, qu'il s'agisse d'un fournisseur commercial ou du fournisseur de dernier ressort sollicitant la coupure, la personne qui se retrouve devant le juge de paix ne paie plus, malgré les protections ou parce qu'elle a refusé celles-ci. Et à ce stade, rien n'interdit à un juge de paix de prendre en considération l'ensemble du patrimoine de la personne. Il convient toutefois de souligner que, dans la majorité des cas, ni les CPAS ni Brugel ne vont accorder le statut de client protégé à quelqu'un qui possède un patrimoine suffisant.

Le juge de paix sera donc en principe confronté soit à des personnes qui ont refusé toutes les protections ou ne les ont pas fait valoir, soit à des mauvais payeurs de mauvaise foi.

M. Willem Draps rappelle que l'obligation de passer devant le magistrat cantonal pour obtenir une coupure du compteur de gaz ou d'électricité est une spécificité de la Région bruxelloise.

A-t-on déjà une idée du nombre de dossiers qui seront générés par cette nouvelle procédure? Les justices de paix, qui connaissent un arriéré judiciaire important, seront-elles en mesure de gérer cette nouvelle compétence exclusive?

Quelle sera la durée moyenne du traitement des dossiers, sachant qu'il y aura soit des jugements par défaut, soit des jugements contradictoires ponctués le cas échéant par de nombreux incidents de procédure?

M. Marc Helpens souligne que le problème est de savoir si la décision du juge de paix pourrait être en contradiction avec des mesures accordées antérieurement au consommateur en défaut de paiement. Si l'examen du dossier révèle que les personnes concernées ont largement les moyens de payer leur consommation, faut-il le mentionner dans la décision? Dans quels termes pourrait-on constater que des mesures sociales ont été accordées antérieurement alors qu'il n'y avait pas lieu de le faire? C'est le cas évoqué précédemment de la personne qui ne possédait qu'un seul

zijn gebouw, dat in verdiepingen verdeeld was, opdat elk van zijn kinderen een werkloosheidsuitkering kon genieten tegen het percentage van alleenstaanden. Aan het OCMW was om steun gevraagd op grond van het enige inkomen.

Op dit ogenblik bestaan er twee soorten geschillen. Eerst trachten de oud-leveranciers hun schuldvorderingen te innen via een normale geschilprocedure, maar ze onderbreken de levering niet. Het kan over 50 tot 100 zaken per zitting gaan. Vervolgens kan de geschilprocedure zoals bepaald in de ordonnantie worden gevolgd. Op dit ogenblik zijn de cijfers aanvaardbaar en kunnen de magistraten het aantal zaken aan. De heer Marc Helpens wijst erop dat zijn vredegerecht ongeveer 250 zaken per inleidende zitting behandelt. Als er 50 of 100 nieuwe zaken per zitting bijkomen, dan moet die situatie op administratief vlak zo goed mogelijk worden opgevangen. De termijn tussen de inleiding van de zaak en de uitspraak is korter dan een maand als het vonnis bij verstek wordt gewezen (doorgaans wordt het vonnis nog op de zittingsdag zelf gewezen) of als er betalingstermijnen worden toegestaan. Die termijn kan iets langer zijn als er juridische problemen rijzen, maar overschrijdt niet de wettelijke termijn waarin het Gerechtelijk Wetboek voorziet.

Volgens Brugel zijn er in het Brussels Gewest een groot aantal facturen nog niet betaald (ettelijke honderden miljoenen oude franken sinds 1 januari 2007). Bijgevolg zullen de leveranciers op een bepaald moment alles in het werk stellen om te trachten hun schuldvorderingen te innen. Het aantal geschillen zou drastisch kunnen toenemen. Veel afnemers die voor het vredegerecht verschijnen, betwisten hun factuur en voeren de tarifiering te hunner verdediging aan. Aangezien het over een exclusieve bevoegdheid van de vrederechter gaat, is diens taak ruimer dan de verweerder te veroordelen tot betaling of hem betalingstermijnen toe te staan. De magistraten zijn evenwel niet voorbereid om in die aangelegenheden beslissingen te nemen.

Mevrouw Olivia P'Tito wil weten over hoeveel dossiers het thans in het Brussels Gewest gaat.

De heer Marc Helpens antwoordt dat het nog te vroeg is om statistieken te verstrekken, want de eerste ingeleide zaken dateren pas van juni 2008.

De heer Yaron Pesztat vraagt of de vrederechter voldoende tijd heeft om na te gaan in hoeverre de voor hem verschijnende afnemer wel degelijk alle voorafgaande fasen van de bij de ordonnantie bepaalde procedure heeft doorlopen.

De heer Marc Helpens legt uit dat de advocaat bij de magistratuur komt met de dagvaarding. Hij heeft doorgaans geen dossier. Om na te gaan of de procedure tot dan toe correct verlopen is, zouden alle advocaten een volledig dossier moeten indienen, met inbegrip van het OCMW-dossier. Zou

compteur de gaz et d'électricité dans son immeuble, dont elle avait artificiellement divisé les étages pour que chacun de ses enfants puisse disposer d'une allocation de chômage au taux isolé. Une intervention du CPAS avait été demandée sur la base de son seul revenu à elle.

Il existe actuellement deux types de contentieux. En premier lieu, les anciens fournisseurs commencent à récupérer leurs créances au stade d'un contentieux normal, sans interruption de fourniture. Cela peut représenter entre 50 et 100 affaires par audience. Ensuite, il y a le contentieux prévu par l'ordonnance. Pour l'instant, les chiffres sont acceptables et les magistrats peuvent y faire face. M. Marc Helpens signale que sa justice de paix traite environ 250 affaires par audience d'introduction. Si 50 ou 100 nouvelles affaires par audience sont ajoutées, il faudra gérer au mieux cette situation sur le plan administratif. Le délai entre l'introduction de la cause et le prononcé de la décision est inférieur à un mois s'il s'agit d'un jugement par défaut (en général, le jugement est même prononcé le jour même de l'audience) ou d'une décision qui octroie des délais de paiement. Ce délai peut être légèrement plus long si des problèmes de droit sont posés mais il n'excède pas le délai légal prévu par le Code judiciaire.

Il faut toutefois souligner que, d'après Brugel, le montant actuel de l'impayé est considérable en Région bruxelloise (plusieurs centaines de millions d'anciens francs depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007). Les fournisseurs vont donc à un moment donné tout mettre en oeuvre pour tenter de récupérer leurs créances et le contentieux pourrait devenir beaucoup plus important. Beaucoup de consommateurs qui comparaissent devant la justice de paix contestent leur facture et citent comme argument de défense la tarification. En effet, comme il s'agit d'une compétence exclusive du juge de paix, celui-ci n'a pas uniquement pour tâche de condamner au paiement ou d'accorder des délais de paiement. Or, les magistrats ne sont pas préparés pour statuer dans ces matières.

Mme Olivia P'Tito voudrait savoir combien de dossiers existent actuellement en Région bruxelloise.

M. Marc Helpens répond qu'il est trop tôt pour donner des statistiques car les premières affaires introduites ne datent que de juin 2008.

M. Yaron Pesztat demande si le juge de paix a le temps de vérifier dans quelle mesure le consommateur qui arrive chez lui a bien franchi toutes les étapes préalables de la procédure prévues par l'ordonnance.

M. Marc Helpens explique que l'avocat arrive chez le magistrat muni de la citation. En général, il n'a pas de dossier. Pour vérifier si la procédure s'est bien déroulée en amont, il faudrait exiger que tous les avocats déposent un dossier complet, qui devrait inclure le dossier du CPAS.

het OMCW de advocaat van de leverancier een volledige kopie van het dossier, dat duidelijk vertrouwelijke stukken bevat, kunnen bezorgen? Misschien zou de magistraat een kort onderzoek kunnen uitvoeren en vragen of de procedure werd gevolgd, en beslissen om de advocaat te vertrouwen. In zeer specifieke gevallen, kan de rechter op grond van het Gerechtelijk Wetboek eisen dat hem bepaalde stukken overgelegd worden. De vrederechter zou dan het OCMW in kwestie kunnen vragen om hem het originele dossier of een eensluidend verklaard exemplaar ervan te bezorgen. Dat is evenwel niet mogelijk, gelet op het aantal zaken die moeten worden behandeld.

De heer Ahmed El Ktibi vraagt in hoeverre de rechters geconfronteerd worden met problemen wegens het gebruik van één enkele gas- en elektriciteitsmeter. Wat zijn anderszijds de oplossingen voor afnemers die hun factuur betwisten?

De heer Marc Helpens legt uit dat het nu nog te vroeg is om die tweede vraag te beantwoorden. Eerst moeten de beslissingen terzake worden geïnventariseerd. Dat zou begin 2009 kunnen gebeuren. Voorts vraagt Brugel om permanent in contact te blijven met de vrederechters. De spreker vindt dat het niet aan de magistraten staat om zich uit te spreken over de berekening van de prijs per eenheid. Deskundige onderzoeken zouden de rechtszekerheid niet kunnen waarborgen. De toekenning van een exclusieve bevoegdheid doet een aantal vragen rijzen waarop de magistraten geen duidelijk antwoord zullen kunnen geven.

Wat de situatie van de achtergestelde personen betreft, verduidelijkt de spreker dat hij regelmatig woningen in het centrum van Brussel verzegelt, wanneer de bewoner overleden is zonder dat iemand zich diens lot heeft aantrokken. Men zou verbaasd zijn als men weet in welke sociale en vooral psychologische nood veel mensen verkeren. Velen onder hen leven allang zonder gas en elektriciteit. Voor de verlichting zijn ze aangewezen op kaarsen en ze gebruiken een butaanfles om te koken. Ze hebben niet de moed of komen zelfs niet op het idee de noodzakelijke stappen te doen om bijstand aan te vragen. In de grote steden is die bevolkingsgroep groter dan men zou denken.

Grote verschillen tussen het officiële inkomen en de reële levensstandaard komen vrij vaak voor. Aangezien de vrederechters zich hoofdzakelijk bezighouden met familiale geschillen, kunnen de verschillen tussen de geclaimde reële uitgaven en de officieel aangegeven inkomsten geïnventariseerd worden. De magistraat voert dan een gesprek met de persoon om de situatie te objectiveren. Dat probleem dreigt vaak te rijzen bij geschillen in verband met gas- en elektriciteitsfacturen. Er zouden verschillen kunnen zijn tussen het dossier van de vrederechter en het dossier dat tevoren behandeld werd door personen die zelfs geen onderzoeksbevoegdheid hadden, ook al regelt de magistraat de zaak in der minne na een gesprek met de rechtsonderhorige.

Est-il concevable pour le CPAS de remettre à l'avocat du fournisseur une copie intégrale de son dossier, qui comprend manifestement des pièces confidentielles? Le magistrat pourrait peut-être se livrer à un examen sommaire en demandant si la procédure a été suivie, et choisir de faire confiance à l'avocat. Dans des cas tout à fait spécifiques, le Code judiciaire autorise le juge à exiger la production de certains documents. Le juge de paix pourrait alors demander au CPAS concerné de lui fournir le dossier original ou une copie conforme de celui-ci, mais ce n'est guère concevable compte tenu du nombre d'affaires qui doivent actuellement être traitées.

M. Ahmed El Ktibi voudrait savoir dans quelle mesure les juges sont confrontés aux cas problématiques d'utilisation d'un seul compteur de gaz et d'électricité. D'autre part, quelles solutions adopter face aux clients qui contestent la facturation?

M. Marc Helpens explique qu'il est trop tôt à l'heure actuelle pour répondre à cette deuxième question. Il faudra d'abord recenser les décisions prises en la matière, ce qui pourrait se faire au début de l'année 2009. Brugel demande par ailleurs à entretenir des contacts permanents avec les juges de paix. L'orateur estime qu'il ne revient pas aux magistrats de se prononcer sur le calcul du prix à l'unité. Des mesures d'instruction par expertise, notamment, ne seraient pas de nature à assurer la sécurité juridique. La dévolution d'une compétence exclusive ouvre un certain nombre de questions auxquelles les magistrats ne pourront apporter des réponses claires.

Concernant la situation des personnes précarisées, l'orateur précise qu'il se rend régulièrement dans des logements du centre de Bruxelles pour y mettre les scellés, lorsque l'occupant est décédé sans que personne ne se soit occupé de lui. On serait étonné de voir le dénuement social, et surtout psychologique, dans lequel se trouvent nombre de personnes. Beaucoup d'entre elles vivent depuis longtemps sans gaz ni électricité. Elles s'éclairent à la bougie et se servent d'un butagaz pour la cuisine, sans avoir la force ni l'idée de faire les démarches nécessaires pour être aidées. Dans les grandes villes, cette population est plus importante que ce qu'on pourrait imaginer.

Les cas de disparité entre le revenu officiel et le niveau de vie réel sont assez courants. Etant donné que les juges de paix s'occupent en grande partie du contentieux familial, il est simple de recenser les disparités entre les dépenses réelles affirmées et les revenus officiellement déclarés. Le magistrat entame alors une discussion avec la personne pour arriver à une situation plus objective. Ce problème risque de se poser fréquemment pour les contentieux liés aux factures de gaz et d'électricité. Il pourrait y avoir des discordances entre le dossier du juge de paix et le dossier traité en amont par des personnes qui ne disposaient pas du même pouvoir d'investigation, même si le magistrat exerce un pouvoir amiable résultant d'une discussion avec le justiciable lui-même.



## II.7.a. Hoorzitting met de heer Jean Spinette, vertegenwoordiger van de Conferentie van OCMW-Voorzitters en -Secretarissen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

De heer Jean Spinette heeft voor de commissieleden de volgende uiteenzetting gehouden :

### « INLEIDING

De liberalisering van de energiemarkt was een echte uitdaging voor alle OCMW's. De OCMW's werden ertoe verplicht hun sociaal energiebeleid aan te passen. Ze moesten rekening houden met de nieuwe bepalingen en zich navenant organiseren. Dat proces is nog niet achter de rug, aangezien sommige bepalingen die daaruit voortvloeien laattijdig zijn toegepast. Zo komt het dat geen enkel Brussels OCMW vandaag op dezelfde wijze te werk gaat als in 2006.

Bij het vervullen van hun taak stellen de OCMW's tegelijk vast dat steeds meer Brusselaars problemen hebben om de eindjes aan elkaar te knopen en hun energiefacturen te betalen. De door het probleem getroffen bevolkingsgroep wordt groter, en niet uitsluitend de « gebruikelijke » groep, maar ook een deel van de leefloontrekkers en de laagbetaalde werknemers worden volop geraakt door de energiekosten.

Het spreekt voor zich dat een energieschuld slechts het topje van de ijsberg is : armoede, bovenmatige schuldenlast, woning in slechte staat en onaangepaste energie-installaties liggen al te vaak aan de oorsprong van die onbetaalde facturen. Om het probleem van de energiearmoede op te lossen, is een geïntegreerde en geïndividualiseerde aanpak nodig teneinde voor de betrokkenen in kwestie een langetermijnoplossing te vinden en hen aldus in staat te stellen de toekomstige energiefacturen te betalen en energieschuld terug te betalen. Tegelijkertijd moet men zoeken naar een oplossing voor alle andere financiële en sociale problemen die vaak rijzen in dat soort situaties.

### DE ORDONNANTIE VAN 14 DECEMBER 2006

De OCMW's zijn thans tevreden over die ordonnantie, die nog niet lang uitgevoerd wordt en waarvan de toepassing en interpretatie nog zullen moeten evolueren. In tegenstelling tot de overige Gewesten, heeft het Brussels Hoofdstedelijk Gewest de moed om te voorzien in een sociale bescherming in een vrijgemaakte energiemarkt.

Er zij evenwel op gewezen dat de tekst van de ordonnantie ingewikkeld is. Dat bemoeilijkt een goed begrip en een correcte toepassing ervan.

De ordonnantie zorgt immers voor een betere bescherming van de kansarme afnemers, zoals blijkt uit de volgende aspecten :

## II.7.a. Audition de M. Jean Spinette, représentant de la Conférence des Présidents et Secrétaires des CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale

M. Jean Spinette a tenu, devant les commissaires, l'exposé suivant :

### « INTRODUCTION

La libéralisation du marché de l'énergie a été un vrai défi pour l'ensemble des CPAS. Les CPAS ont été obligés de réajuster leur politique sociale en matière d'énergie; ils ont dû intégrer les nouvelles dispositions et s'organiser en conséquence. Ce processus non encore abouti vu la mise en œuvre tardive de certaines dispositions qui en découlent, fait qu'aucun CPAS bruxellois ne fonctionne à ce jour de la même façon qu'en 2006.

Les CPAS, de par leur mission, constatent en même temps que de plus en plus de Bruxellois ont des difficultés à s'en sortir financièrement et à payer leurs factures d'énergie. La frange de population touchée par la problématique s'élargit et ce n'est plus exclusivement le public « habituel », mais aussi une part d'allocataires sociaux et d'infrasalariés qui sont touchés de plein fouet par le coût de l'énergie.

Il est évident qu'une dette énergétique n'est que le sommet de l'iceberg : la pauvreté, le surendettement, des logements en mauvais état et des installations énergétiques inadaptées sont trop souvent à l'origine de ces factures impayées. Traiter le problème de la pauvreté énergétique demande une approche intégrée et individualisée afin de trouver, pour la personne, une solution à long terme au paiement des factures d'énergie et à l'apurement de la dette énergie tout en recherchant en même temps une solution pour l'ensemble des autres problèmes financiers et sociaux souvent présents dans ces situations de précarité.

### L'ORDONNANCE DU 14 DECEMBRE 2006

A ce jour, les CPAS sont satisfaits de l'existence de cette ordonnance qui fait ses premiers pas et qui devra encore évoluer dans son application et son interprétation. Contrairement aux autres Régions, la Région de Bruxelles Capitale a eu le courage de se doter d'une protection sociale dans un contexte de marché libéralisé.

A signaler pourtant que son texte est compliqué, ce qui ne facilite pas une bonne compréhension et une application correcte.

L'ordonnance permet, en effet, une meilleure protection des consommateurs en situation précaire, comme le démontrent les aspects suivants :

- de meters worden uitsluitend afgesloten op grond van een rechterlijke beslissing;
- de leveranciers moeten contracten met een minimumlooptijd van 3 jaar aanbieden;
- het is mogelijk om meters in de winter te openen;
- de OCMW's kunnen vragen om de vermogensbegrenzer van 1.380 watt te verwijderen;
- de afnemer kan het statuut van beschermde afnemer krijgen;
- ...

## *EVALUATIE VAN DE HUIDIGE SITUATIE*

### *1. De correcte toepassing van de ordonnantie*

We zullen niet herhalen wat de andere sprekers al hebben gezegd en verwijzen naar het betoog van mevrouw Christine Deconinck voor de afdeling OCMW van de Vereniging van de Stad en Gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest van 30 september 2008. Ze heeft een volledig overzicht gegeven van de problemen waarmee onze maatschappelijk werkers dagelijks worden geconfronteerd: onbegrijpelijke eindfacturen, onvolledige informatie vanwege de commerciële leveranciers, problemen bij het onderhandelen over een « redelijk betalingsplan », de omslachtigheid van bepaalde procedures ... Ze heeft verschillende voorstellen tot verbetering gedaan, die we alleen maar kunnen toejuichen.

We willen daaraan evenwel toevoegen dat het proces nog maar pas van start is gegaan en dat alle actoren zich nog niet correct hebben kunnen positioneren. In dat verband is er voor Brugel, de regulerende instantie, een essentiële rol weggelegd.

We stellen dan ook voor dat de taak van Brugel correct wordt uitgevoerd en zelfs wordt uitgebreid als gewestelijke regulator die garant staat voor een correcte toepassing van de ordonnantie door alle actoren.

### *2. Evolutie in de toepassing van de ordonnantie*

De toepassing van de energie-ordonnantie is traag op gang gekomen en het is dan ook te vroeg om de gevolgen ervan volledig te evalueren :

- de OCMW's hebben pas in mei 2007 de eerste lijsten van een commerciële leverancier gekregen, in maart 2008 van een andere leverancier en in augustus 2008 van de sociale leverancier;

- une fermeture des compteurs exclusivement sur la base d'une décision judiciaire;
- la durée minimale des contrats proposés par les fournisseurs de trois ans;
- la possibilité d'ouvrir les compteurs en hiver;
- la possibilité pour les CPAS de demander l'enlèvement du limiteur de puissance de 1.380 watts;
- la possibilité d'obtenir le statut de client protégé;
- ...

## *EVALUATION A CE JOUR*

### *1. L'application correcte de l'ordonnance*

Nous n'allons pas répéter ce qui a déjà été dit par d'autres intervenants et nous nous référons à l'intervention de Mme Christine Deconinck pour la section CPAS de l'Association de la Ville et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale. Elle a fait l'inventaire complet des problèmes auxquels nos travailleurs sociaux sont confrontés au quotidien : des factures de décompte incompréhensibles, des informations incomplètes de la part des fournisseurs commerciaux, les difficultés dans la négociation d'un « plan de paiement raisonnable », la lenteur de certaines procédures, ... De multiples suggestions d'amélioration y ont été mentionnées et nous ne pouvons que les soutenir.

Permettons-nous toutefois d'ajouter que le démarrage du processus n'a pas encore permis un positionnement correct de tous les acteurs, et dans ce contexte le rôle du régulateur, Brugel, est essentiel.

Dans ce cadre, nous proposons que le rôle de Brugel soit dûment exercé, voire renforcé en tant que régulateur régional, garant d'une application correcte de l'ordonnance par tous les acteurs.

### *2. L'application de l'ordonnance en évolution*

L'application de l'ordonnance énergie s'est lentement mise en route et il est donc trop tôt pour évaluer complètement les effets de celle-ci :

- les CPAS n'ont reçu qu'en mai 2007 les premières listes d'un fournisseur commercial, en mars 2008 d'un autre fournisseur, en août 2008 du fournisseur social;

- het (in het ministerieel besluit van oktober 2007 vermelde) formulier om het statuut van door een Brugel beschermde afnemer aan te vragen was pas beschikbaar in juni 2008; nu pas wordt de laatste hand gelegd aan de concrete procedure;
- de eerste vonnissen tot opzegging van de overeenkomst zijn vrij recent. De gevolgen van die beslissingen moeten de komende winter van nabij worden gevolgd.

### **3. Een van de sleutelementen van de ordonnantie : het statuut van beschermde afnemer**

De ordonnantie voorziet in verschillende manieren om het statuut van beschermde afnemer te krijgen :

- de personen die in zeer slechte financiële papieren zitten (de begunstigen van het specifieke sociale tarief, de personen voor wie aan schuldbemiddeling wordt gedaan of die een beroep doen op collectieve schuldenregeling) kunnen zelf de aanvraag doen nadat ze een aanmaning hebben gekregen;
- de personen die niet voldoen aan de voormelde voorwaarden kunnen pas een aanvraag bij Brugel indienen of via het OCMW het statuut van beschermde afnemer verkrijgen als ze hun betalingsplan niet hebben kunnen volgen.

We stellen ons vragen over de opportuniteit van de hervormingsplannen die ertoe strekken die dubbele toekenningsprocedure af te schaffen om de afnemer die zijn facturen te laat betaalt sneller te kunnen onderbrengen bij de sociale leverancier of om het statuut van beschermde afnemer sneller te kunnen aanvragen voor bepaalde categorieën van personen.

Zoals hierboven gepreciseerd, is het volgens ons te vroeg om te kunnen besluiten dat die veranderingen gegrond zijn.

### **4. Een probleem dat er geen zou mogen zijn : het specifieke sociale tarief**

Het specifieke sociale tarief, waarvan de toepassing onder de federale overheid ressorteert, heet voortaan de « sociale maximumprijzen ». In de praktijk blijft men evenwel spreken van het specifieke sociale tarief.

Voor de toepassing van het specifiek sociaal tarief door de leveranciers (artikel 24, § 1, 2° voor elektriciteit en artikel 18, 2° voor gas), verwijst de Brusselse ordonnantie naar de federale wetgever, die daarvoor bevoegd is.

Ervoor zorgen dat alle commerciële leveranciers dat sociaal tarief correct toepassen voor de Brusselse bevolking die aan de voorwaarden voldoet, is meer dan een zware op-

- le formulaire (mentionné dans l'arrêté ministériel d'octobre 2007) de demande de statut de client protégé par Brugel n'est disponible que depuis juin 2008; la procédure concrète se finalise seulement maintenant;
- les premiers jugements de résiliation de contrat sont relativement récents : il faudra suivre de près les conséquences de ces décisions cet hiver.

### **3. Un des éléments clefs de l'ordonnance : le statut de client protégé**

L'ordonnance prévoit différentes manières d'obtenir le statut de client protégé :

- les personnes dans une situation financière très précaire (les bénéficiaires du tarif social spécifique, les personnes en médiation de dettes ou en règlement collectif de dettes) peuvent elles-mêmes faire la demande après avoir reçu une mise en demeure;
- les personnes qui ne répondent pas aux conditions précitées devront d'abord avoir eu un plan de paiement non respecté pour pouvoir introduire la demande auprès de Brugel ou obtenir le statut de client protégé via le CPAS.

Nous nous interrogeons quant à l'opportunité des projets de réforme visant à supprimer cette double procédure d'octroi, afin notamment de faire basculer plus rapidement chez le fournisseur social le consommateur qui aurait des retards de paiement ou encore afin de pouvoir demander plus tôt le statut de client protégé pour certaines catégories de personnes.

Comme précisé supra, il est à notre sens trop tôt pour pouvoir conclure au bien-fondé de ces changements.

### **4. Un problème qui ne devrait pas en être un : le tarif social spécifique**

Le tarif social spécifique, dont la mise en œuvre est de compétence fédérale, s'appelle dorénavant les « prix maximaux sociaux ». Dans la pratique, on continue pourtant de parler du tarif social spécifique.

L'ordonnance bruxelloise vise l'application du tarif social spécifique par les fournisseurs (article 24, § 1<sup>er</sup>, 2° pour l'électricité et article 18, 2° pour le gaz) par référence au législateur fédéral, compétent en la matière.

Obtenir l'application correcte de ce tarif social par l'ensemble des fournisseurs commerciaux pour la population bruxelloise répondant aux conditions représente plus qu'une

dracht voor de OCMW's. Dat probleem zou kunnen opgelost worden door een betere onderlinge afstemming van de ordonnantie en de federale wetgeving (waarbij de verworvenheden op dat vlak worden behouden en inleveringen worden vermeden).

### **5. De financiering van de OCMW's**

De toepassing van de ordonnantie brengt veel werk mee en de financiering ervan is een van de grootste problemen waarmee alle OCMW's kampen.

Het Sociaal Fonds voor Energiebegeleiding, dat bij de ordonnantie wordt opgericht, komt slechts gedeeltelijk tegemoet in de extra kosten die veroorzaakt worden door de correcte en volledige toepassing van de ordonnantie door de OCMW's.

Het begeleidingswerk stopt niet wanneer een betalingsplan is opgesteld of wanneer een persoon het statuut van beschermde afnemer heeft gekregen.

We herinneren eraan dat er destijds een samenwerkingsovereenkomst is gesloten tussen het Gewest en de GGC, dat voorzag in een financiering door de GGC (ten gevolge van de opmerkingen van de Raad van State op het ontwerp).

### **6. Aan Brugel te bezorgen statistisch verslag**

Elk kwartaal moeten de OCMW's Brugel een statistisch verslag bezorgen met een hele reeks gegevens over de ontvangen inlichtingen en de stappen die werden gedaan op de verschillende momenten van de terugvorderingsprocedure.

Het is niet alleen niet evident om die gegevens te verzamelen, maar dat geeft geen idee van het werk dat geleverd wordt in het kader van de begeleiding van de persoon die problemen heeft om zijn energiefacturen te betalen noch van de correcte en efficiënte toepassing van de ordonnantie.

Er zou een aanpassing moeten worden overwogen om beter rekening te houden met het reële werk dat de OCMW's leveren (het gaat vandaag enkel om kwantitatieve gegevens). Trimestrieel overleg is overigens veel te zwaar: ten slotte zou het opportuun zijn dat de OCMW's subsidies krijgen om software te ontwikkelen met het oog op een vlottere verzameling van de gegevens (onder meer via interface met de sociale software van de OCMW's).

### **7. Eerbiediging van het beroepsgeheim**

In fine dringen we aan op de strikte naleving van het beroepsgeheim terzake (zoals de basiswetsbepalingen trouwens voorschrijven).

lourde charge de travail pour les CPAS. Une meilleure articulation entre l'ordonnance et la législation fédérale devrait pouvoir résoudre ce problème (tout en veillant au maintien des acquis en la matière et en évitant toute régression).

### **5. Le financement des CPAS**

La charge de travail générée par l'application de l'ordonnance est lourde et son financement est un des soucis majeurs pour l'ensemble des CPAS.

Le Fonds social de guidance énergétique, instauré par cette ordonnance, n'intervient que partiellement dans les coûts supplémentaires engendrés par l'application correcte et complète de l'ordonnance par les CPAS.

Le travail d'accompagnement ne s'arrête pas lorsqu'un plan de paiement a été négocié ou lorsqu'une personne a obtenu le statut de client protégé.

Nous rappelons qu'un accord de coopération est intervenu en son temps entre la Région et la COCOM, dans lequel un financement par la COCOM avait été prévu (suite aux remarques formulées par le Conseil d'Etat sur le projet).

### **6. Rapport statistique à transmettre à Brugel**

Chaque trimestre, les CPAS doivent transmettre à Brugel un rapport statistique reprenant toute une série de données relatives aux informations reçues et actions entamées à divers moments de la procédure de recouvrement.

Non seulement la récolte de ces données n'est pas évidente, mais elle ne reflète ni le travail effectué dans le cadre de l'accompagnement d'une personne qui rencontre des problèmes de paiement des factures d'énergie, ni l'application correcte et efficace de l'ordonnance.

Une adaptation devrait être envisagée afin de mieux « coller » à la réalité du travail effectué par les CPAS (les données prévues aujourd'hui ne visent que le volet purement quantitatif). Une concertation trimestrielle est par ailleurs bien trop lourde. Enfin, des subsides permettant le développement d'un logiciel informatique pour une récolte d'information plus aisée (notamment par interface avec les logiciels sociaux des CPAS) seraient opportuns.

### **7. Respect du secret professionnel**

Nous nous permettons in fine d'insister sur le strict respect du secret professionnel en la matière (comme les dispositions légales de base le prévoient d'ailleurs).

Er circuleert een hele reeks gegevens tussen de diverse actoren en het risico op ontsporingen is reëel.

#### EN NU ?

De OCMW's nemen al vele jaren actief deel aan overlegvergaderingen, opleidingen en informatievergaderingen die over energie worden georganiseerd. De aldus verworven deskundigheid wordt naar waarde geschat door de andere actoren op de energiemarkt (Brugel, Sibelga, de energieleveranciers, de Coördinatie Gas-Elektriciteit-Water, het « Réseau de Vigilance, de afdeling OCMW-Vereniging van de Stad en de Gemeenten, de schuldenbemiddelingsdiensten ...) die er gebruik van gemaakt hebben in hun energiebeleid. De samenwerking met die actoren zal in de toekomst versterkt worden.

Het is tevens evident dat het overleg tussen de OCMW's over het energievraagstuk moet worden versterkt.

In dat kader heeft de Conferentie van de 19 Voorzitters en Secretarissen van de OCMW's van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest onlangs een formeel overleg over energie tussen de OCMW's opgestart.

Wij herhalen dat problemen in verband met onbetaalde energiefacturen oplossen voor een gezin vaak neerkomt op een lang begeleidingsproces door een professional, die natuurlijk een oplossing zal zoeken voor de energieschuld, maar die ook zal zoeken naar een structurele langetermijnoplossing :

- de andere frequente sociale en financiële problemen analyseren;
- aandacht hebben voor de problemen in verband met bovenmatige schuldenlast en budgetbeheer en naar oplossingen zoeken;
- acties op het vlak van rationeel energiegebruik.

Die aanpak stoot op bepaalde problemen waarvoor de ordonnantie geen antwoord biedt :

- de personen die energie verbruiken maar die geen tellers op hun naam hebben (bijvoorbeeld personen in een gemeubileerde woning) zijn niet « beschermd » (sociaal tarief, statuut van beschermde afnemer ...) door de ordonnantie maar maken een groot deel uit van de doelgroepen van de OCMW's;
- de slechte staat van het woningenpark in het Gewest (defecte installaties ...),
- op het vlak van sociale begeleiding inzake energie, moet er nog heel veel werk worden geleverd waarbij ook de

Toute une série d'informations circulent entre les divers acteurs et le risque qu'il y ait des dérives existe.

#### ET MAINTENANT ?

Depuis de nombreuses années, les CPAS participent activement aux concertations, formations et séances d'information organisées en matière d'énergie. L'expertise ainsi obtenue a été mise en valeur par les autres acteurs du marché de l'énergie (Brugel, Sibelga, les fournisseurs d'énergie, la Coordination gaz-électricité-eau, le Réseau de Vigilance, la section CPAS de l'Association de la Ville et des Communes, les services de médiation de dettes, ...) qui s'en sont servis dans le développement de leur manière d'intervenir en matière d'énergie. La collaboration avec ces acteurs sera approfondie davantage à l'avenir.

De même, il est évident que la concertation entre les CPAS quant à la problématique de l'énergie doit se renforcer.

Dans ce cadre, la Conférence des dix-neuf Présidents et Secrétaires des CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale vient de mettre sur pied une concertation formelle entre CPAS en matière d'énergie.

Nous répétons que résoudre des problèmes d'impayés en matière d'énergie pour un ménage représente souvent un long processus d'accompagnement par un professionnel, qui va évidemment chercher une solution pour la dette énergétique mais qui sera aussi attentif à la recherche d'une solution structurelle sur le long terme :

- analyser les autres problèmes sociaux et financiers souvent présents;
- être attentif aux problèmes de surendettement et de gestion budgétaire et envisager des solutions;
- mener des actions en matière d'utilisation rationnelle d'énergie.

Cette démarche se heurte à certaines difficultés pour lesquelles l'ordonnance n'apporte pas de réponse :

- les personnes qui consomment de l'énergie mais qui n'ont pas de compteurs à leur nom (par exemple, les personnes en logement meublé) ne sont pas « protégées » (tarif social, statut de client protégé, ...) par l'ordonnance, elles représentent pourtant une partie importante du public des CPAS;
- le mauvais état du parc immobilier dans la Région (installations défectueuses, ...).
- un énorme travail de guidance sociale énergétique doit être mis sur pied, pour lequel il faudra aussi atteindre les

eigenaars moeten worden benaderd opdat er investeringen worden gedaan zonder dat de huurder zijn woning dreigt te verliezen of een hogere huur moet betalen (die al vaak zeer hoog is).

De ordonnantie betreffende de regularisering van de energiemarkt in het Brussels Gewest biedt inderdaad mogelijkheden voor sociale aanpak, maar er blijven veel uitdagingen voor alle OCMW's om als openbare dienst de opdrachten van het OCMW inzake begeleiding van de kansarmen die problemen met hun energie voorzien hebben te verzekeren en uit te breiden.

### II.7.b. Gedachtewisseling

De heer Jacques De Coster legt uit dat de Brusselse OCMW's het energiefonds en de subsidies die hun ter beschikking worden gesteld, verschillend aanwenden: preventief of nadat er een schuld is aangegaan. Hij vraagt of het OCMW van Sint-Gillis, waarvan de heer Spinette voorzitter is, een preventieve actie op het vlak van rationeel energiegebruik voert.

De heer Jean Spinette preciseert dat hij door de commissie wordt gehoord als vertegenwoordiger van de Conferentie van de negentien voorzitters en secretarissen van de OCMW's van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. In het algemeen hebben de Brusselse OCMW's veel aandacht voor preventieprojecten. De wetgeving voorziet trouwens in dat soort initiatieven, hoewel ze niet aangemoedigd en onvoldoende gefinancierd worden.

In Sint-Gillis heeft de vzw CVBV (Het Centrum voor Volwassenenbegeleiding en -vorming) een systematisch opleidingsprogramma, te weten « De consumentenschool », opgezet. Afnemers met torenhoge energiefacturen worden verzocht om hun energieverbruik te wijzigen. Daartoe ontmoeten ze een energieadviseur, die een energie-audit van hun woning uitvoert en een aantal aanbevelingen doet. Er worden ook opleidingen georganiseerd waarin technisch advies wordt verstrekt en de geboekte vooruitgang wordt geëvalueerd. Het OCMW neemt de schuld over, rekening houdend met de investeringen en de inspanningen van de personen die de energie uitdaging aannemen. Het gaat dus om een doelgericht en geïndividualiseerd werk waarbij advies wordt verstrekt over de keuze van de huishoudtoestellen of het onderhoud van de verwarmingstoestellen (te hoog verbruik en risico's).

De heer Jean Spinette verduidelijkt dat alle OCMW's vergelijkbare initiatieven opzetten.

De heer André du Bus de Warnaffe vraagt of men met meer verfijnde gegevens een beeld kan krijgen van de evolutie van het aantal personen met een laag loon (buiten de leefloners) die problemen hebben om hun energiefactuur te betalen. In zijn inleidende uiteenzetting heeft de heer Spi-

propriétaires afin que des investissements se fassent sans que le locataire risque de perdre son logement ou d'être confronté à une augmentation des loyers (déjà souvent très élevés).

Les opportunités d'une approche sociale offertes par l'ordonnance sur la libéralisation du marché de l'énergie en Région bruxelloise sont effectives, mais les défis resteront multiples pour l'ensemble des CPAS afin d'assurer et de renforcer, en tant que service public, leurs missions d'accompagnement des personnes en situation précaire qui rencontrent des problèmes en matière d'énergie. ».

### II.7.b. Echange de vues

M. Jacques De Coster explique que les CPAS bruxellois utilisent différemment le fonds énergétique et les subsides mis à leur disposition, soit de manière préventive soit après qu'une dette ait été contractée. Il aimerait savoir si le CPAS de Saint-Gilles, dont M. Spinette est le président, mène une action préventive en matière d'utilisation rationnelle d'énergie.

M. Jean Spinette précise qu'il est entendu par la commission en qualité de représentant de la Conférence des dix-neuf Présidents et Secrétaires des CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale. De manière générale, les CPAS bruxellois portent une attention particulière aux projets de prévention. Ce genre d'initiatives est d'ailleurs prévu dans la législation, même s'il n'est pas encouragé et s'il est insuffisamment financé.

A Saint-Gilles, le CAFA asbl (Centre d'Accompagnement et de Formation pour adultes) a lancé un programme systématique de formation appelé « l'école des consommateurs ». Les personnes qui se présentent avec des factures d'énergie catastrophiques sont invitées à changer leur pratique de consommation. Pour ce faire, elles rencontrent un conseiller en énergie qui établit un diagnostic énergétique de leur logement et qui définit un certain nombre de bonnes pratiques à suivre. Des formations sont également organisées, au cours desquelles des conseils techniques sont fournis et les progrès effectués sont évalués. La prise en charge de la dette par le CPAS est appréciée en fonction de l'investissement et de l'effort accompli par les personnes qui se lancent dans ce défi énergie. Il s'agit donc d'un travail ciblé et individualisé auquel s'ajoutent des interventions sur le choix du matériel électroménager ou l'entretien du bulex (source de surconsommation et de dangers).

M. Jean Spinette précise que l'ensemble des CPAS bruxellois développent des initiatives comparables.

M. André du Bus de Warnaffe demande si des données plus précises permettent d'apprécier l'évolution du nombre de personnes infrasalariées (hors allocataires sociaux) qui ont des difficultés de paiement de leur facture énergétique. M. Spinette a indiqué dans son exposé introductif que la

nette vermeld dat het aandeel van die personen in het aantal personen die bij het OCMW aankloppen, groter is.

De heer Jan Willems, coördinator van de dienst Schuld-bemiddeling en van de Energiecel van het OCMW van Brussel, preciseert dat in Brussel-Stad slechts 10 % van de 8.000 personen die hun leverancier in 2008 niet hebben betaald, geregistreerd was bij de OCMW's. Dat wijst er dus op dat het OCMW voor een goede follow-up zorgt van de betaling van de energiefacturen van de personen die er een beroep op doen.

De heer Jean Spinette meent dat de cijfers vergelijkbaar zijn in Sint-Gillis. Hij benadrukt het belang om de drempel naar het OCMW voor personen te verlagen. In Sint-Gillis werkt hij met een preventielijn, de vzw CVBV.

Mevrouw Olivia P'tito stelt vast dat, als de personen die hun energiefacturen niet betalen en niet bekend zijn bij de OCMW's, worden toegevoegd aan de personen die gas noch elektriciteit hebben, men op een vrij groot aantal uitkomt. Bestaan er vergelijkingen met andere grote steden ?

Volgens de heer Jean Spinette bestaan er daarover geen gegevens. Het zou interessant zijn om daarover gegevens te verzamelen.

De heer Jacques De Coster wijst erop dat 12.000 Brusselse gezinnen een vermogensbegrenzer hebben. Dat gegeven kan gebruikt worden voor een vergelijking met andere grote steden.

Mevrouw Olivia P'tito vindt dat er meer gegevens moeten worden verzameld over de personen die problemen hebben met hun energiefactuur en die niet opgenomen zijn in de huidige statistieken.

### **II.8.a. Hoorzitting met de heer Vincent Labarre, energiedeskundige bij Test Aankoop**

Ter inleiding van zijn uiteenzetting wenst de heer Vincent Labarre terug te komen op hetgeen de heer Jan Herremans, directeur-generaal van de Federatie van de Belgische Elektriciteits- en Gasbedrijven (FEBEG), heeft gezegd. De voorgestelde gegevens tonen aan dat in Vlaanderen en Wallonië 20 % van de markt in handen is van SPE Luminus, waaruit blijkt dat de concurrentie aldaar veel groter is dan in Brussel. Dat valt echter te verklaren door de aanwezigheid van gemengde en zuivere intercommunales in die twee Gewesten bij de vrijmaking. De eerste hebben Electrabel als enige leverancier gekregen en de tweede SPE Luminus. Bij de openstelling van de markt waren 80 % van de afnemers dus bij Electrabel en 20 % bij SPE Luminus.

De inwoners van de twee andere Gewesten lijken vrij passief, want slechts 10 % van de Vlaamse klanten is van leverancier veranderd in vijf jaar en 12 % van de Walen op

part de ces personnes dans le nombre de personnes recourant au CPAS est plus importante.

M. Jan Willems, coordinateur du Service Médiation de Dettes et de la Cellule Energie du CPAS de Bruxelles, précise qu'à Bruxelles-Ville, sur 8.000 personnes en défaut de paiement de leur fournisseur en 2008, seules 10 % étaient connues des CPAS. Cela indique donc que le CPAS assure un bon suivi du paiement des factures énergétiques pour les personnes qui dépendent de lui.

M. Jean Spinette pense que les chiffres sont comparables à Saint-Gilles. Il insiste sur l'importance d'aider et d'amener les personnes à franchir la porte de leur CPAS. A Saint-Gilles, il travaille avec une ligne de prévention, l'asbl CAFA.

Mme Olivia P'Tito constate que si l'on ajoute aux personnes qui n'ont ni gaz ni électricité, celles en défaut de paiement non connues des CPAS, on atteint un nombre relativement important. Existe-t-il des comparaisons avec d'autres grandes villes ?

M. Jean Spinette pense qu'il n'existe pas de données en la matière et qu'il serait intéressant d'en obtenir.

M. Jacques De Coster indique que 12.000 foyers bruxellois possèdent un limiteur de puissance. Cette donnée peut être utilisée pour effectuer une comparaison avec les autres grandes villes.

Mme Olivia P'Tito estime qu'il faudrait collecter davantage d'informations sur les personnes en difficulté d'approvisionnement énergétique qui échappent aux statistiques actuelles.

### **II.8.a. Audition de M. Vincent Labarre, expert énergie chez Test-Achats**

En préambule à son exposé, M. Vincent Labarre souhaite revenir sur l'intervention de M. Jan Herremans, directeur général de la Fédération belge des Entreprises électriques et gazières (FEBEG). Les données présentées montrent que 20 % du marché est détenu par SPE Luminus en Wallonie et en Flandre, ce qui laisse à penser que la concurrence y est beaucoup plus importante qu'à Bruxelles. Cela s'explique néanmoins par la présence d'intercommunales mixtes et d'intercommunales pures dans ces deux Régions lors de la libéralisation. Les premières ont reçu Electrabel comme fournisseur par défaut et les secondes SPE Luminus. Lors de l'ouverture du marché, 80 % des clients étaient donc chez Electrabel et 20 % chez SPE Luminus.

Les habitants des deux autres Régions semblent relativement inertes car seuls 10 % des clients flamands ont changé de fournisseur en cinq ans et 12 % des Wallons en

een jaar. Dat percentage ligt wat hoger in Wallonië dan in Vlaanderen want Wallonië heeft bij de vrijmaking geopteerd voor een *big bang*-aanpak door de bevolking te melden dat zij een leverancier diende te kiezen voor het einde van de maand november 2006. Velen hebben die informatie niet goed begrepen en meenden dat zij een leverancier moesten kiezen en hebben er dus een contract mee gesloten. Het ging echter om een mogelijkheid en niet om een verplichting, want er was een « *freeze* »-periode.

In Brussel is slechts 3 % van de verbruikers van leverancier veranderd, maar bij de vrijmaking had één leverancier 100 % van de klanten. Blijkens de grafieken die zijn getoond en de beschikbare gegevens, is het dus alleen mogelijk om te concluderen dat er een gebrek aan concurrentie is in België in de drie Gewesten.

De heer Jacques De Coster zou willen weten hoeveel Brusselse afnemers van Electrabel verhoudingsgewijs een nieuw contract gesloten hebben.

De heer Vincent Labarre veronderstelt dat Brugel over die informatie beschikt. De mensen zijn nogal honkvast en tekenen opnieuw een contract bij Electrabel dat een marketingbeleid heeft gevoerd (contract van een jaar met 2 % korting). Alleen goed ingelichte mensen hebben met een nieuwe leverancier een contract gesloten.

Test-Aankoop heeft geen negatieve opmerkingen te formuleren over de eigenlijke ordonnantie. Het is duidelijk dat de procedure voor de opzegging van het contract lang en ingewikkeld is. Dat blijft echter een positief gegeven voor de verbruiker want het gaat om een bescherming tegen de afschuiming van de markt door de leveranciers. Ter herinnering : in 2006 zijn er in Vlaanderen 53.645 klanten « gedumpt ». Het betreft klanten die ofwel niet betalen ofwel niet rendabel zijn en van wie de leveranciers de contracten verbreken en die klanten worden van de noodleverancier (DNB). De cijfers van de VREG voor augustus 2008 in Vlaanderen tonen aan dat de klanten van de noodleverancier ongeveer 2,56 % van de residentiële klanten uitmaken. Rekening houdend met de sociaaleconomische kenmerken van de Brusselse bevolking zou men, met een zelfde reglementering, een hoger percentage opgezegde klanten kunnen verwachten.

Het plaatsen van een vermogensbegrenzer is een problematisch gebeuren als de DNB geen toegang krijgt tot de installatie, dus als de klant weigert dat er een begrenzer wordt geplaatst. Er zijn een aantal voorstellen gedaan, onder meer door Brugel, om te trachten dat probleem op te lossen. Op dat punt lijkt een wijziging van de ordonnantie noodzakelijk.

De Brusselse leveranciers eisen een verplichte levering gedurende een jaar. Zij vergeten echter te melden dat zij langere contracten voorstellen (twee of drie jaar) in de andere Gewesten. Er is dus geen reden om die duur in te krim-

me een jaar. Ce taux est relativement plus élevé en Wallonie qu'en Flandre car la Wallonie a adopté la politique du « *big bang* » lors de la libéralisation, en annonçant à la population qu'elle devait faire le choix d'un fournisseur pour la fin du mois de novembre 2006. Beaucoup de personnes ont mal compris cette information, elles ont cru qu'elles étaient obligées de choisir un fournisseur et elles ont donc signé un contrat avec celui-ci. Cependant, il s'agissait d'une possibilité et non d'une obligation car il existait une période de « *freeze* » de trois mois.

A Bruxelles, seuls 3 % des consommateurs ont changé de fournisseur, mais lors de la libéralisation, un seul fournisseur avait 100 % des clients. Au regard des graphiques présentés et des données disponibles, il est donc uniquement possible de conclure à un manque de concurrence en Belgique dans les trois Régions.

M. Jacques De Coster voudrait connaître la proportion de clients bruxellois d'Electrabel qui ont signé un nouveau contrat.

M. Vincent Labarre suppose que Brugel dispose de ces informations. Les personnes sont relativement inertes et elles résignent souvent un contrat avec Electrabel qui a mené une politique de marketing intense (contrat d'un an avec 2 % de réduction). Seules les personnes informées ont signé un contrat avec un nouveau fournisseur.

Test-Achats n'a pas de remarques négatives à formuler en ce qui concerne l'ordonnance proprement dite. Il est clair que la procédure de résiliation du contrat est longue et complexe. Cela reste néanmoins un élément positif pour le consommateur car il s'agit d'une protection contre l'écrémage du marché réalisé par les fournisseurs. Pour rappel, en 2006, 53.645 clients ont été « droppés » en Flandre. Il s'agit de clients soit en défaut de paiement, soit non rentables dont les fournisseurs cassent les contrats et qui deviennent des clients du fournisseur de dernier ressort (GRD). Les chiffres de la VREG pour le mois d'août 2008 en Flandre montrent que les clients fournis par le GRD représentent 2,56 % des clients résidentiels. Compte tenu des caractéristiques socio-économiques de la population bruxelloise, à réglementation identique, il faudrait s'attendre à un pourcentage plus élevé de clients droppés.

La pose du limiteur de puissance est une situation problématique quand le GRD ne peut avoir accès à l'installation, c'est-à-dire lorsque le client refuse la pose de celui-ci. Plusieurs propositions ont été faites, notamment par Brugel, pour essayer de résoudre ce problème. Sur ce point, une modification de l'ordonnance semble nécessaire.

Les fournisseurs bruxellois exigent une obligation de fourniture pendant un an. Ils oublient néanmoins de signaler qu'ils proposent des contrats plus longs (deux ou trois ans) dans les autres Régions. Il n'y a donc aucune raison



pen. Het probleem ligt niet in de duur van het contract maar in de procedure voor de terugvordering van de schulden die de leveranciers te lang vinden. Ter herinnering : een derde energiepakket wordt besproken op Europees niveau en voorziet in de mogelijkheid voor de klant om zijn contract alle maanden op te zeggen. In de Gewesten moet er dus geen beleid worden gevoerd dat ingaat tegen wat Europa tracht te doen.

De Brusselse markt is weinig dynamisch. Men moet dus informatiecampagnes opzetten naar de verschillende verbruikers toe. Er bestaan rekenprogramma's, maar ze worden waarschijnlijk weinig geraadpleegd. De mensen doen niets om te veranderen. Dat is niet alleen het geval voor energie maar ook voor andere sectoren zoals verzekeringen. Het is dus van groot belang dat de zaken duidelijk zijn voor de verbruikers en met name bij verhuizingen en nieuwe aansluitingen.

Test-Aankoop stelt ook vast dat het voor sommige klanten moeilijk is om het sociaal tarief te krijgen. Verschillende klachten tonen aan dat sommige leveranciers talmen of moeilijk doen met de toekenning van het sociaal tarief, zelfs na verschillende brieven met het document waaruit blijkt dat de betrokkene in aanmerking komt. Test-Aankoop beschikt over specifieke aanspreekpunten voor de leden bij elke leverancier en merkt op dat er soms meermaals bij een operator moet worden aangedrongen opdat de mensen het sociaal tarief kunnen genieten. Dat bewijst dat de leveranciers geen sociale rol vervullen op de markt. Ze hebben een commerciële rol, want ze willen winst maken.

De berekening van de tussentijdse facturen levert ook een probleem op wanneer er te hoge bedragen worden aangerekend. De verbruiker kan dan problemen ondervinden om zijn facturen tijdig te betalen en kan verzeild raken in een procedure tot verbreking van de overeenkomst terwijl de leverancier duidelijk in de fout is gegaan. In de toekomst is het van belang dat de facturen beter worden berekend en dat de herziening, indien nodig, gemakkelijker wordt gemaakt.

Inzake elektriciteit zijn de budgetmeters ook een positief gegeven voor het beheer van het gezinsbudget. Dat is niet het geval met gas, want het verbruik schommelt meer over het jaar (80 % van het jaarverbruik op vier maanden). Aangezien de budgetmeters met een voorbetaalde kaart werken, kunnen de mensen in nood die kaart onvoldoende laden in de wintermaanden wanneer het verbruik het grootst is.

Sommigen hebben vragen over de rendabiliteit van de Brusselse afnemers bij Electrabel in vergelijking met die van de Walen en de Vlamingen. Electrabel is een Europese leverancier en bekijkt (nu en volgens de informatie waarover de spreker beschikt) de rendabiliteit van de klanten niet in een regio maar in het hele land. De kosten van de

de réduire cette durée. Le problème n'est pas la durée du contrat mais la procédure de récupération de dettes que les fournisseurs estiment trop longue. Pour rappel, un troisième paquet énergie est en discussion au niveau européen et il prévoit la possibilité pour le client de résilier son contrat tous les mois. Il ne faudrait donc pas développer au niveau des Régions des politiques qui vont à l'encontre de ce que l'Europe essaie d'établir.

Le marché bruxellois est très peu dynamique. Il faut donc faire des campagnes d'information vers les différents consommateurs. Des calculateurs existent mais ils sont vraisemblablement peu consultés. Les gens sont inertes et n'entament pas les démarches pour un changement. Cette inertie n'est pas propre au domaine de l'énergie, elle se retrouve dans d'autres secteurs comme l'assurance. Il est donc très important de bien clarifier les choses pour les consommateurs et particulièrement en matière de déménagement et d'emménagement.

Test-Achats constate également la difficulté pour certains clients d'obtenir le tarif social. Différents cas de plaintes démontrent que certains fournisseurs traînent ou entravent l'octroi du tarif social, même après de multiples envois du document attestant le statut de bénéficiaire. Test-Achats dispose de points spécifiques de contact pour ses membres auprès de chaque fournisseur et il remarque qu'il faut parfois intervenir à plusieurs reprises auprès d'un opérateur pour que les personnes puissent bénéficier du tarif social. Cela démontre que les fournisseurs n'ont pas un rôle social sur le marché. Ils ont un rôle commercial car ils visent à faire des bénéfices.

Le calcul des factures intermédiaires pose également un problème lorsqu'il y a des montants fortement surestimés. Le consommateur peut alors avoir des difficultés pour honorer ses factures à temps et il peut être entraîné dans une procédure de rupture de contrat alors que la faute émane clairement du fournisseur. A l'avenir, il est important de mieux calculer ces factures et d'en faciliter la révision si nécessaire.

En matière d'électricité, les compteurs à budget sont un élément positif pour la gestion du budget des ménages. Il n'en va pas de même pour le gaz car sa consommation est moins stable sur l'année (80 % de la consommation annuelle est répartie sur quatre mois de l'année). Comme les compteurs à budget fonctionnent de manière prépayée, les personnes en difficulté ne pourront charger cette carte suffisamment lors des mois d'hiver où la consommation est plus élevée.

Certaines personnes s'interrogent sur la rentabilité des clients bruxellois chez Electrabel par rapport à celle des Wallons et des Flamands. Electrabel est un fournisseur européen et il analyse (actuellement et selon les informations dont l'orateur dispose) la rentabilité de sa clientèle non pas sur une région mais sur l'ensemble du territoire

sociale afnemers en van degene die betalingsproblemen hebben worden samengevoegd met alle klanten want Electrabel past een nationaal tarief toe waardoor een nationale facturatie kan worden gedaan. Indien Electrabel een verschillend tarief zou hanteren per Gewest, zou er een verschillende facturatie worden ingevoerd in het computersysteem, wat bijzonder ingewikkeld is.

### II.8.b. Gedachtewisseling

De heer Yaron Pesztat komt terug op de analyse van de heer Labarre van het marktaandeel van elk van de leveranciers en op de vergelijking tussen de drie Gewesten. Het saldo is nadelig voor het Brussels Gewest met slechts 2 % klanten die hun leverancier de rug toegekeerd hebben. Hoe kan dat verklaard worden ?

De volksvertegenwoordiger vraagt ook of het aanbod in het Brussels Gewest onderzocht is. Is het concurrerend en, zo ja, voor welk soort klant ?

Ten slotte blijkt dat de sociale klanten niet doorwegen op het budget van Electrabel zoals zou kunnen worden gedacht want dat bedrijf heeft een globale Europese kijk. De heer Pesztat wenst te weten of dezelfde redenering opgaat voor een operator die neerstrijkt op de Brusselse, nationale of Europese markt.

De heer André du Bus de Warnaffe vraagt of de CREG voldoende elementen heeft om de prijzenstructuur van de leveranciers degelijk te onderzoeken.

De heer Vincent Labarre herinnert eraan dat de markt in Vlaanderen in 2003 is vrijgemaakt en dat slechts 10 % van de mensen in 2008 de standaardleverancier de rug hebben toegekeerd. In Brussel en in Wallonië gaat het om respectievelijk 2 % en 12 % een jaar na de openstelling van de markten. Wallonië heeft echter een *big bang* beleid gevoerd op het vlak van de communicatie en de Waalse en Brusselse percentages zouden vergelijkbaar zijn, mochten de twee Gewesten eenzelfde beleid hebben gevoerd. Die gegevens bevestigen dat de meeste klanten vrij passief zijn.

Het aanbod in Brussel blijft concurrerend ten opzichte van de andere Gewesten. Er is in Brussel dus genoeg concurrentie opdat de markt even goed – of eerder even slecht – werkt als in de andere Gewesten.

De rendabiliteit van de andere leveranciers dan Electrabel is veel moeilijker te halen omdat ze niet kunnen bogen op een klantenbestand van 80 tot 100 %. Die rendabiliteit is uiteraard moeilijk te becijferen en hangt ook af van het wervingsbeleid van de leveranciers. Als men van deur tot deur gaat, verhoogt de kans dat slechte betalingsproblemen worden binnengehaald.

belge. Les coûts des clients sociaux et de ceux en difficulté de paiement sont donc globalisés sur l'ensemble de la clientèle car Electrabel applique une tarification nationale qui permet d'avoir une facturation nationale. Si Electrabel appliquait une politique tarifaire différente selon les Régions, elle devrait avoir des politiques de facturation différentes dans son système informatique, et cela est particulièrement compliqué.

### II.8.b. Echange de vues

M. Yaron Pesztat revient sur l'analyse faite par M. Labarre de la part de marché de chacun des fournisseurs et sur la comparaison qui peut être faite entre les trois Régions. Malgré la remise en contexte des données, le solde reste en défaveur de la Région bruxelloise avec seulement 2 % de clients qui ont quitté leur fournisseur par défaut. Comment peut-on expliquer cela ?

Le député demande également si l'offre en Région bruxelloise a été analysée. Est-elle concurrente et si oui, pour quel type de client ?

Enfin, il semble que les clients sociaux ne pèsent pas sur le budget d'Electrabel comme on peut le croire car cette entreprise a une vision globale européenne. M. Pesztat souhaite savoir si le même raisonnement peut être appliqué pour un opérateur qui débarque sur le marché bruxellois, national et même européen.

M. André du Bus de Warnaffe demande si la CREG a suffisamment d'éléments pour analyser de façon pertinente la structure des prix des fournisseurs.

M. Vincent Labarre rappelle qu'en Flandre, la libéralisation a eu lieu en 2003 et qu'en 2008, seuls 10 % des gens avaient quitté leur fournisseur par défaut. A Bruxelles et en Wallonie, ce chiffre est de respectivement 2 % et 12 % un an après l'ouverture des marchés. La Wallonie a cependant mené une politique du « *big bang* » au niveau de la communication et les pourcentages wallons et bruxellois seraient relativement similaires si les deux Régions avaient appliqué une politique identique. Ces données confirment que la grosse majorité des clients reste inerte.

L'offre sur Bruxelles reste compétitive par rapport aux autres Régions. Il y a donc à Bruxelles suffisamment de concurrence pour que le marché fonctionne aussi bien – ou plutôt aussi mal – que dans les autres Régions.

La rentabilité des autres fournisseurs qu'Electrabel est plus difficile à atteindre dans la mesure où ils ne partent pas d'une base de clientèle de 80 ou 100 %. Cette rentabilité reste évidemment difficile à chiffrer et dépend également de la politique de recrutement des fournisseurs. Le recours au porte à porte augmente les risques d'être confronté à des mauvais payeurs.

De CREG heeft zopas de mogelijkheid gekregen om be- dienden in te schakelen die worden beschouwd als politieof- ficiëren die bij de leveranciers huiszoekingen kunnen doen. Van die nieuwe bevoegdheden is vooralsnog geen gebruik gemaakt. Tot voor kort behoorde het niet tot de kerntaken van de CREG om de tarieven van de leveranciers onder de loep te nemen, want dat is het gedeelte van de markt waar de concurrentie speelt en waar de CREG geen vat op heeft.

De heer André du Bus de Warnaffe geeft te kennen dat de CREG in haar jaarverslagen schreef dat er niet genoeg gegevens waren om de deugdelijkheid van de toepassing van een reeks tarieven te kunnen onderzoeken en bijvoor- beeld te begrijpen welke elementen in de investeringen en de afschrijvingen de voorgestelde tarieven verantwoorden.

De heer Vincent Labarre poneert dat de CREG tot nu toe niet de opdracht had om na te gaan of de tarieven van de leveranciers de productiekosten weerspiegelden. Niet- temin heeft de CREG onderzoek gedaan naar de maatstaf die gehanteerd wordt door de leveranciers om de evolutie van de prijzen te berekenen. Daaruit blijkt dat de indexen de reële kosten van de leveranciers niet weerspiegelen. Als men weet dat 2 % van de stijging van de inflatie te wijten is aan energieprijsstijgingen die in België groter zijn dan in de buurlanden, is het logisch dat er vragen worden gesteld over de tarieven voor energie in België.

De voorzitter herinnert de volksvertegenwoordigers er- aan dat Brugel precieze gegevens heeft doorgestuurd over de verschillende leveranciers in Brussel en over de bewe- gingen van klanten in Brussel.

### **II.9.a. Hoorzitting met mevrouw Anne Panneels, advi- seur bij de studiedienst van het Algemeen Bel- gisch Vakverbond (ABVV)**

Mevrouw Anne Panneels heeft, ten behoeve van de com- missieleden, de volgende uiteenzetting gehouden namens het ABVV en het ACV :

« Het is niet de bedoeling om een analyse van de ge- detailleerde toepassing van de ordonnantie op het terrein te maken. Andere instanties zijn daar beter voor geplaatst, zoals de Coördinatie en het netwerk voor het toezicht, Infor Gas Elek of Brugel.

De menselijke waardigheid en de menselijke ontwikke- ling berusten op de bevrediging van basisbehoeften, waar- onder die waarvoor energie vereist is : verwarming, ver- lichting, keuken, verplaatsing naar het werk ...

De markt kan niet garanderen dat die basisbehoeften bevredigd worden, met name om kinderen te kunnen op- voeden, om te gaan met ziekte of, eenvoudigweg, op een menswaardige manier ouder te worden. Men moet daar steeds aan herinneren, in het bijzonder de mensen die al te

La CREG vient d'être renforcée récemment avec la possibilité d'avoir des employés considérés comme des officiers de police qui peuvent effectuer des perquisitions chez les fournisseurs. Elle n'a pas encore utilisé ses nou- velles compétences à l'heure actuelle. Jusque récemment, l'analyse des tarifs des fournisseurs ne rentrait pas dans les compétences principales de la CREG car c'est la partie du marché qui est en concurrence et qui donc lui échappe.

M. André du Bus de Warnaffe indique que la CREG si- gnalait dans ses rapports annuels qu'il lui manquait des élé- ments pour pouvoir analyser la pertinence de l'application d'une série de tarifs et, par exemple, comprendre les élé- ments qui, dans les investissements et les amortissements, justifient les tarifs proposés.

M. Vincent Labarre explique que jusqu'à présent, la CREG n'a pas eu pour mission d'analyser si le tarif des fournisseurs était représentatif des coûts de production de ces derniers. Néanmoins, la CREG a réalisé des études sur l'index utilisé par les fournisseurs pour calculer l'évolution des prix. Elles montrent que les index ne reflètent pas les coûts réels des fournisseurs. Quand on sait que 2 % de la hausse de l'inflation est due à des hausses de prix de l'éner- gie supérieures en Belgique par rapport aux pays voisins, il est logique de se poser des questions sur la tarification de l'énergie en Belgique.

La présidente rappelle aux députés que Brugel a trans- mis des données précises sur les différents fournisseurs présents à Bruxelles et sur les mouvements des clients en Région bruxelloise.

### **II.9.a. Audition de Mme Anne Panneels, conseillère au service d'études de la Fédération Générale du Travail de Belgique (FGTB)**

Mme Anne Panneels a tenu, devant les commissaires, l'exposé suivant au nom de la FGTB et de la CSC :

« Le texte qui suit n'a pas la prétention de refléter une analyse du fonctionnement détaillé de l'ordonnance sur le terrain, d'autres sont plus à même de le faire comme la Coordination et le Réseau Vigilance, Infor gaz et électricité ou Brugel.

La dignité humaine et le développement humain reposent sur la satisfaction de besoins fondamentaux, dont des be- soins nécessitant le recours à l'énergie : se chauffer, s'éclair- rer, cuisiner, se déplacer pour se rendre au travail, ...

Les forces du marché ne peuvent garantir la satisfaction de ces besoins qui sont fondamentaux notamment pour pouvoir éduquer des enfants, supporter la maladie ou sim- plement vieillir sereinement. Il faut toujours rappeler ceci et spécialement à ceux qui ont trop vite oublié les rigueurs

snel vergeten zijn in welke moeilijke omstandigheden hun ouders geleefd hebben en waarmee vele mensen thans in Brussel te maken hebben.

De sociale verworvenheden zijn niet zonder slag of stoot bereikt. Ze zijn niet simpelweg toegekend.

Vandaag stelt men vast dat de deregulering in de vastgoedsector iedere maand duizenden Amerikanen op straat zet. En in Groot-Brittannië is de toestand van de kleine eigenaar, die zijn goed in waarde ziet verminderen, niet bijzondervwaardig.

In België stelt men vast dat de stijging van de energieprijzen, samen met de slechte staat van de huurwoningen, die te veel energie verbruiken, de overgang van het statuut van geabonneerde naar het statuut van klant van elektriciteit en gas, het gebrek van een ononderbroken toevoer van gas... een oorzaak kan worden van sociale uitsluiting en armoede.

Ter herinnering : inzake elektriciteit en gas beweerde men twee jaar geleden dat de marktmechanismen de prijzen gingen doen dalen en de kwaliteit van de dienstverlening verbeteren.

Het ABVV en het ACV hebben daar nooit in geloofd en krijgen nu gelijk.

Vandaag stelt men vast dat er een beweging in de andere richting op gang komt. Dat is interessant. De decreten en de federale wetten worden inderdaad wat meer regulerend.

De wet van 1991 op de handelspraktijken is in 2007 gewijzigd om die praktijken te regelen in het voordeel van de consumenten. De wet legaliseert de gedragscodes, zoals het akkoord dat de leveranciers ondertekend hebben. Dat akkoord kan dus voor de rechtbank ingeroepen worden, wat voorheen niet het geval was. In dat akkoord staan bepalingen over de vorm en de inhoud van de facturen. Dat is een opmerkelijk nieuwe vorm van regulering via – natuurlijk – een akkoord tussen de leveranciers, maar wel onder druk van de politici en de vertegenwoordigers van de consumenten, waaronder de vakbonden.

Inzake telecommunicatie, heeft de federale ombudsman in 2006 22.465 klachten gekregen (laatste verslag 2007).

Inzake gas en elektriciteit, moet de ombudsman binnenkort aangewezen worden. Ik twijfel er niet aan dat hij evenveel klachten tegen de leveranciers zal krijgen.

In de bank- en financiële sector, zet de huidige catastrofe aan tot een noodzakelijke regulering ...

Toen de energiemarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vrijgemaakt werd, waren de gewestelijke overheden zich ervan bewust dat de vrijmaking van die markt

que leurs parents ont connues et que beaucoup connaissent actuellement à Bruxelles.

Les acquis sociaux ont été conquis et pas simplement accordés.

Aujourd'hui, on constate que la dérégulation dans le secteur immobilier met chaque mois des milliers d'Américains à la rue. Et la situation anglaise n'est pas enviable pour le petit propriétaire qui voit son bien toujours perdre de sa valeur.

En Belgique, on constate que la hausse du prix des énergies combinée au mauvais état du parc locatif de logements trop souvent énergivores, le passage du statut d'abonné au statut de client en électricité et en gaz, l'absence d'accès ininterrompu au gaz, ... peuvent constituer des causes d'exclusion sociale et de pauvreté.

En électricité et en gaz, pour rappel, il y a seulement deux ans, on prétendait encore que les forces du marché allaient diminuer les prix et augmenter la qualité des services.

La FGTB et la CSC n'y ont jamais cru et la réalité leur a donné raison.

Mais aujourd'hui, on constate de manière intéressante l'amorce d'un mouvement inverse. Les décrets et lois fédérales deviennent en effet un peu plus régulateurs.

La loi de 1991 sur les pratiques commerciales a été modifiée en 2007 pour réguler ces pratiques au profit des consommateurs. Elle légalise les codes de conduite comme l'accord que les fournisseurs ont signé. Cet accord devient donc opposable en justice, ce qui n'était pas le cas précédemment. Dans cet accord figurent des dispositions sur les formes et le contenu des factures. Voilà une re-régulation notoire, via bien sûr un accord entre fournisseurs, mais sous la pression du monde politique et des représentants des consommateurs, dont les organisations syndicales.

En télécommunication, le médiateur fédéral a reçu 22.465 plaintes en 2006 (dernier rapport 2007).

En gaz et en électricité, le médiateur doit être bientôt installé. On ne doute pas qu'il reçoive un nombre aussi important de plaintes vis-à-vis des fournisseurs.

Dans le secteur bancaire et financier, les catastrophes actuelles poussent à ré-envisager une nécessaire régulation ...

Lorsque la libéralisation du marché de l'énergie est intervenue en Région de Bruxelles-Capitale, les autorités régionales étaient conscientes de l'impact de la libéralisation

een impact zou hebben op de maatschappij in het Vlaamse Gewest op het vlak van de toegang tot energie. Zij hebben geprobeerd om er de lessen uit te trekken en een compromis te zoeken tussen de vrijmaking van de elektriciteit- en gasmarkt en de bescherming van de consument.

Zolang de vaststelling van de uiteindelijke prijzen overgelaten wordt aan de markt, zal geen enkele beschermingsmaatregel voor de consumenten voldoende efficiënt zijn.

Ik zou graag de verschillende actoren in het Brussels Gewest overlopen en enkele vaststellingen doen, alsook enkele pistes voorstellen.

#### *Wat de leveranciers betreft, drie vaststellingen*

- 1) Er is concurrentie in Brussel : 4 leveranciers zijn actief in Brussel (Nuon, Electrabel, Lampiris en Raibel).
- 2) De prijzen in Brussel zijn niet slechter dan elders in België : de Brusselse consument wordt niet « gerold » wegens de wetgeving. Dat wil niet zeggen dat de prijzen in België laag zijn, maar alleen dat ze in Brussel niet hoger zijn dan elders.
- 3) Luminus en Essent verklaren hun *lock-out* in Brussel door de verplichtingen opgelegd in de ordonnantie : volgens ons, is de echte reden eerder dat zij onvoldoende gas of elektriciteit hebben om te leveren in Brussel en hun actiegebied dus beperken. Men moet de redenen van die beperking hogerop zoeken : de elektriciteitsproductie en de aankoop van aardgas zijn vooral in handen van een actor die opereert op een markt die onvoldoende gecontroleerd en gereguleerd wordt. Maar dat is een federale bevoegdheid.

#### *Vervolgens : de verdeler*

- 1) De Brusselse verdeler is de enige in België die echt autonoom is ten aanzien van leveranciers : hij geeft de uitvoering van zijn taken niet in onderaanneming aan Electrabel en heeft eigen personeel.
- 2) Hij is de enige verdeler in België die al lange tijd zijn netwerk correct geëvalueerd heeft en dus ook de onderhoudswerken die nodig zijn. Hij heeft zijn tarieven niet moeten verhogen, in tegenstelling tot wat Vlaanderen op 1 januari heeft gedaan en waaruit dus gebleken is dat de prijzen in Vlaanderen van 2003 tot 2007 fictief gedaald waren !
- 3) In het noorden van het land zijn er pogingen ondernomen om het Brusselse model te ondergraven door de macht aan de leveranciers te geven via de goedkeuring van een marktmodel van het Engelse type. De regels voor de werking van de markt zouden aan de overheid

de ces marchés sur la réalité sociale en Région flamande en matière d'accès à l'énergie. Et elles ont essayé d'en tirer les leçons et de trouver un compromis entre la libéralisation des marchés de l'électricité et du gaz et la protection des consommateurs.

Mais, tant que la fixation des prix finaux sera laissée à l'appréciation du marché, aucune mesure de protection des consommateurs ne sera suffisamment efficace.

Permettez-nous de passer en revue les différents acteurs en Région de Bruxelles-Capitale, de poser quelques constats et de donner quelques pistes.

#### *Tout d'abord, trois constats pour les fournisseurs*

- 1) Il y a de la concurrence à Bruxelles : quatre fournisseurs y sont présents (Nuon, Electrabel, Lampiris et Raibel).
- 2) Les prix disponibles à Bruxelles ne sont pas pires qu'ailleurs en Belgique : le consommateur bruxellois n'est pas « floué » à cause de sa législation. Cela ne veut pas dire que les prix en Belgique sont bas, mais à Bruxelles ils ne sont pas plus hauts qu'ailleurs ;
- 3) Luminus et Essent justifient leur *lock-out* à Bruxelles par les contraintes imposées par l'ordonnance ; la vraie raison nous semble plutôt être qu'ils n'ont pas assez de gaz ou d'électricité pour livrer à Bruxelles, et limitent donc leur zone de chalandage. C'est en amont qu'il faut chercher les causes de cette limitation : la production d'électricité et l'achat de gaz naturel sont aux mains majoritairement d'un acteur qui opère dans un marché insuffisamment contrôlé et régulé. Mais il s'agit là d'une compétence fédérale.

#### *Ensuite, le distributeur*

- 1) Le distributeur bruxellois est le seul en Belgique à être véritablement autonome vis-à-vis des fournisseurs : il ne sous-traite pas l'exécution de ses tâches à Electrabel, il a son personnel propre.
- 2) Il est le seul distributeur en Belgique à avoir depuis longtemps évalué correctement son réseau et donc en conséquence les travaux d'entretien à faire. Il n'a pas dû augmenter ses tarifs contrairement à la Flandre au 1<sup>er</sup> janvier dernier qui avait ainsi fait apparaître de 2003 à 2007 une baisse fictive des prix !
- 3) Des tentatives existent, dans le nord du pays, pour mettre à mal le modèle bruxellois, en donnant le pouvoir aux fournisseurs, par l'adoption d'un modèle de marché de type anglais. Les règles de fonctionnement du marché échapperaient au pouvoir public et au distributeur. Ce

en de distributeur ontsnappen. Op die manier wordt de deur opengezet naar een nog grotere dualisering van de consumenten.

- 4) Ondanks alle taken die hem nu opgelegd worden, moet de distributeur zijn initiatieven blijven verbeteren en uitbreiden : snellere overschakeling naar verrijkt gas en performantere en frequentere energiemeting : dat zijn twee domeinen waar zijn optreden kan worden bijgestuurd.

#### *De regulator en de regulatoren in het algemeen*

- 1) De aanstelling van een regulator in Brussel biedt het Brussels Hoofdstedelijk Gewest de mogelijkheid om een gesprekspartner te worden met de regulatoren van de twee andere Gewesten en met de federale regulator. Het is het middel om te beschikken over een minimale expertise. Men moet hem dus de nodige bestaansmiddelen geven, en dus meer armslag.
- 2) Een regulator luistert per definitie naar de meest gestructureerde, onderbouwde en juridisch beste voorstellen. *De facto* luistert hij dus naar de leveranciers. Die beschikken over « *regulatory affairs* » teams die alleen maar aan lobbying doen. Daartegenover twijfel ik eraan dat de regulatoren – en ik heb het hier niet over Brugel – over de middelen beschikken of dezelfde bereidheid aan de dag leggen om te luisteren naar de vele problemen van de consumenten. Zij beschikken niet over de middelen om het verband te leggen tussen de praktische problemen van de consumenten en de tekortkomingen van de wetten en de praktijken van de leveranciers. De weigering van de federale regulator om de rol van bemiddelaar te spelen, zoals bepaald in de wet van 2003, bewijst dat !
- 3) De Brusselse regulator zou dus systematisch beoordeeld moeten worden in het licht van het standpunt van de consumenten. Of het nu gaat over specifieke adviezen, beslissingen of het jaarverslag, het standpunt van de regulator zou verantwoord moeten worden in het licht van het standpunt van de consument. Men moet dat aspect dus in de ordonnantie meer aan bod laten komen.

#### *De Adviesraad van de Gebruikers*

- 1) De Brusselse wetgever wenst voorrang te geven aan de vertegenwoordigers van de consumenten in de Adviesraad van de Gebruikers. Die voorrang moet uitgebreid worden opdat de Adviesraad voor de Gebruikers echt een plaats wordt waar debatten op gelijke voet gevoerd kunnen worden met de andere actoren op de markt. De ongelijkheid van de middelen tussen de beroepssector en de verdedigers van de consumentenbelangen is van die aard dat de Brusselse overheid de consumenten nog

serait l'ouverture à une dualisation des consommateurs encore plus forte.

- 4) Malgré la charge de travail qui lui incombe actuellement, le distributeur devra continuer à améliorer et compléter son action : mise en place rapide d'une politique en matière de passage au gaz riche et comptage d'énergie plus performant et plus fréquent sont deux domaines où son action peut être améliorée.

#### *Le régulateur et les régulateurs en général*

- 1) La création d'un régulateur à Bruxelles permet à la Région de Bruxelles-Capitale d'être un interlocuteur vis-à-vis des régulateurs des deux autres régions et du régulateur fédéral. C'est le moyen d'avoir un noyau d'expertise minimal. Il faut donc lui donner les moyens d'exister et donc le renforcer.
- 2) Mais, par essence un régulateur écoute les paroles les plus structurées, argumentées, juridiquement les plus élaborées. Dans les faits il écoute donc les fournisseurs. Ceux-ci ont des équipes « *regulatory affairs* » qui ne font que du lobbying. A l'opposé, on doute que les régulateurs, et on ne parle pas de Brugel ici, aient les moyens ou même la volonté d'entendre la multitude des problèmes des consommateurs. Ils n'ont pas les moyens de faire le lien entre ces problèmes pratiques de consommateurs et les déficiences des lois et des pratiques des fournisseurs. La preuve en est du refus du régulateur fédéral de jouer le rôle de médiateur dévolu par la loi en 2003 !
- 3) L'action du régulateur bruxellois devrait donc être systématiquement jugée au regard de la position des consommateurs. Que ce soit dans ses avis spécifiques, ses décisions ou son rapport annuel, une justification de sa position devrait être donnée en regard de la position du consommateur. Il faudrait renforcer cet aspect dans l'ordonnance.

#### *Le Conseil des usagers*

- 1) La volonté du législateur bruxellois est de donner la prééminence aux représentants des consommateurs dans le Conseil des usagers. Cette prééminence doit être renforcée pour que le Conseil des usagers devienne un lieu où de véritables débats sur pied d'égalité avec les autres acteurs du marché puissent se tenir. L'inégalité des moyens entre les professionnels et des défenseurs des consommateurs est tellement grande que les pouvoirs publics bruxellois doivent, par le renforcement de

meer spreekrecht moet geven door te zorgen voor een nog grotere vertegenwoordiging.

- 2) De Adviesraad van de Gebruikers is onlangs in Brussel geïnstalleerd. Op die manier wordt het woord gegeven aan het maatschappelijk middenveld. De Brusselse regering zou het de bestaansmiddelen en de plaats moeten geven waar het recht op heeft in het debat over de bevrediging van de energiebehoeften.

#### *De vrederechter*

- 1) De Brusselse wetgever wou de consumenten een juridisch middel ter beschikking stellen, dat dicht bij de burger staat en dat echte verdedigingsmogelijkheden biedt : de beslissing van afsluiting van de levering door de vrederechter is het antwoord op de zelf-afsluiting via een budgetmeter. De budgetmeter laat de consument met zijn problemen zitten en vormt dus een echte bedreiging voor het recht op energie. De Vrederechter daarentegen herstelt een sociale band.
- 2) Fundamenteel betekent het verschijnen voor de vrederechter twee zaken : de toestand wordt objectief en in zijn context benaderd. Een deel van de kritiek die thans geleverd wordt op de aanzuiveringsplannen die worden voorgesteld door de leverancier heeft betrekking op het feit dat daarin geen rekening gehouden wordt met de bijdragecapaciteit van iedere consument maar wel met de financiële gezondheid van de leverancier die onmogelijke regels oplegt. De rechter moet wijzen op de tekortkomingen van de leveranciers terzake en zou ook onredelijke aanzuiveringsplannen moeten sanctioneren.
- 3) Om het werk van de Vrederechter te vergemakkelijken, zou het aanzuiveringsplan verplicht en redelijk moeten zijn. De OCMW's zouden een voorstel moeten doen en de leveranciers zouden hun weigering om dat voorstel uit te voeren moeten verantwoorden.

#### *De sociale actoren (OCMW's, schuldbemiddelaars, maatschappelijk werkers)*

- 1) De liberalisering heeft de sociale banden tussen de consumenten, de intercommunale en de sociale instellingen vernietigd. Met uitzondering van de kwestie van de beschermde afnemers, is de taak van de intercommunale nu beperkt tot technische opdrachten.
- 2) Gelet op die vernietiging van de sociale banden, moeten de lokale, gewestelijke en federale overheden opnieuw een coördinatieplatform zoeken voor de activiteit inzake gas en elektriciteit. Die plaats voor uitwisseling van ervaring, opleiding van veldwerkers en zelfs coördinatie ten aanzien van de leveranciers is een absolute

la prééminence des consommateurs, en garantir l'expression.

- 2) Le Conseil des usagers a été installé récemment à Bruxelles. La parole est ainsi donnée à la société civile. Le gouvernement bruxellois devra lui donner et les moyens d'exister et la place qui lui revient dans le débat sur la satisfaction des besoins en énergie.

#### *Le juge de paix*

- 1) La volonté du législateur bruxellois était de mettre à disposition des consommateurs un moyen légal, proche du citoyen et dans lequel les possibilités de se défendre sont réellement présentes : le choix concernant la rupture d'une fourniture devant le juge de paix est la réponse à l'auto-coupure par compteur à budget. Ce compteur à budget laisse le consommateur dans ses problèmes, et met donc à mal fondamentalement le droit à l'énergie. A l'opposé, le juge de paix recrée une relation sociale.
- 2) Fondamentalement, le passage devant le juge de paix impose deux choses : l'objectivation de la situation et sa contextualisation. Actuellement, une partie des critiques qui sont faites à propos des plans d'apurement proposés par les fournisseurs visent le fait qu'ils ne tiennent pas compte de la capacité contributive de chaque consommateur mais bien de la santé financière du fournisseur qui impose des règles intenable. Le juge est là pour pallier les carences des fournisseurs en la matière et devrait également sanctionner les plans d'apurement usuriers...
- 3) Pour faciliter et renforcer le travail du juge de paix, il faudrait rendre le plan d'apurement obligatoire et raisonnable. Les CPAS devraient faire une proposition et les fournisseurs devraient justifier leur refus d'application de cette proposition.

#### *Les acteurs sociaux (CPAS, médiateurs de dettes, travailleurs sociaux)*

- 1) La libéralisation a détruit des liens sociaux entre les consommateurs, l'intercommunale et les institutions sociales. A l'exception des clients protégés, l'intercommunale est maintenant confinée dans des tâches techniques.
- 2) Face à cette destruction du lien social, les pouvoirs publics locaux, régionaux et fédéraux doivent reconstituer un lieu de coordination de l'activité en matière de gaz et d'électricité. Ce lieu d'échange d'expériences, de formation des travailleurs de terrain et même de coordination vis-à-vis des fournisseurs est une absolue nécessité.

noodzaak. Men moet iets doen aan het feit dat de gemeenten zich terugtrekken en denken aan het welzijn van de Brusselse burgers.

### *Conclusies*

- De ordonnantie is een instrument dat aantoont dat een einde gesteld is aan de steeds verder uitdeinende uitsluitingen. De ordonnantie moet nog meer impact worden gegeven en zeker niet uitgehold worden.
- De economie werkt niet zonder regulering en het gebrek aan regulering maakt de zwaksten steeds kwetsbaarder.
- De consument wordt systematisch belaagd en men moet zijn rol dus versterken.
- Het maatschappelijk middenveld (non-profit natuurlijk), waaronder de vakbonden, moet een belangrijke rol spelen als schakel, maar ook als instantie die de problemen van de consumenten samenvat. ».

Op basis van die vaststellingen en conclusies hebben het ABVV en het ACV verschillende initiatieven genomen en hebben ze getracht acties op touw te zetten overeenkomstig hun analyse van de werking en de problemen van de gas- en elektriciteitsmarkt.

Mevr. Anne Panneels geeft als voorbeeld dat het ABVV een informatiedienst over energie op poten heeft gezet in samenwerking met Infor gas. Zij werkt ook mee aan het opzetten van een ambitieus plan voor renovatie van de woningen inzake energie die voorrang geeft aan de kansarme gezinnen. Tenslotte komt zij op voor een vermindering van de stroomprijs en de gasprijs opdat iedereen zijn behoeften zou kunnen voldoen.

### **II.9.b. Gedachtewisseling**

De heer André du Bus de Warnaffe denkt dat de onlangs geïnstalleerde Raad van Gebruikers heel snel een onvermijdelijke actor inzake energie zal worden. Men zal die Raad volgend jaar moeten horen.

### **II.10.a. Hoorzitting met de heer Henk Van Hootegem, van het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting**

De heer Henk Van Hootegem heeft voor de commissieleden volgende uiteenzetting gehouden :

sité, qui impose de dépasser les replis communaux en songeant au bien-être des citoyens bruxellois.

### *En conclusion*

- L'ordonnance est un outil qui montre que la dérive d'exclusion a pu être limitée. Il s'agit de la renforcer et surtout pas de la détricoter.
- L'économie ne fonctionne pas sans régulation et l'absence de régulation conduit à fragiliser encore davantage les plus faibles.
- La place du consommateur est systématiquement battue en brèche et donc il faut toujours la renforcer.
- La société civile (non marchande bien sûr), dont les organisations syndicales, doit jouer un rôle important comme relais mais aussi synthétiseur des problèmes des consommateurs.

Sur la base de ces constats et conclusions, la FGTB et la CSC ont pris différentes initiatives et ont essayé de développer des actions en conformité avec leur analyse du fonctionnement et des dysfonctionnements du marché de l'électricité et du gaz.

A titre d'exemple, Mme Anne Panneels signale que la FGTB Bruxelles a mis en place un service « information énergie » en complément et en synergie avec Infor gaz. Elle contribue également à la mise sur pied d'un plan ambitieux de rénovation énergétique des logements qui donne la priorité aux ménages défavorisés. Enfin elle se bat pour une diminution du prix de l'électricité et du gaz afin de permettre à chacun de rencontrer ses besoins. ».

### **II.9.b. Echange de vues**

M. André du Bus de Warnaffe pense que le Conseil des usagers, récemment installé, deviendra très vite un acteur incontournable en matière d'énergie. Il faudra l'auditionner l'année prochaine.

### **II.10.a. Exposé de M. Henk Van Hootegem, du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale**

M. Henk Van Hootegem a tenu, devant les commissaires, l'exposé suivant :



« 1. Voorstelling van het Steunpunt en zijn werkzaamheden rond energie

Het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting werd opgericht in opvolging van het Algemeen Verslag over de Armoede. Dit document was het resultaat van een intens dialoogproces met vertegenwoordigers van armenverenigingen en verschillende sociale organisaties en diensten, en bevat – naast vele andere voorstellen – ook de vraag naar een instrument om deze dialoog structureel verder te zetten.

Het « Samenwerkingsakkoord tussen de federale Staat en de gewesten en gemeenschappen betreffende de besteding van het armoedebeleid » van 5 mei 1998 ging op deze vraag in, en voorzag (onder andere) in de oprichting van het Steunpunt. Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft dus dit Samenwerkingsakkoord mede goedgekeurd (ordonnantie van 20 mei 1999, *Belgisch Staatsblad* van 10 juli 1999), en is betrokken in zowel het beheerscomité als de begeleidingscommissie van het Steunpunt.

Het Steunpunt heeft als opdracht aanbevelingen inzake armoedebeleid te formuleren naar de verschillende regeringen van het land, en dit op basis van overleg met de verschillende actoren die actief zijn in de strijd tegen armoede : verenigingen waar armen het woord nemen, hulpverleningsorganisaties, vakbonden, overheidsinstellingen, enzovoort. De resultaten van de thematische overleggroepen komen terecht in de tweejaarlijkse Verslagen van het Steunpunt. Het vierde Verslag – met als titel « Strijd tegen armoede. Evoluties en perspectieven » – werd eind 2007 voorgesteld, en is ondertussen naar de verschillende regeringen en hun adviesraden doorgestuurd. Een bespreking van het Verslag door het Brusselse parlement is voorzien.

Het verslag 2007 bevat ook een hoofdstuk over de effectieve toegang tot energie. Deze tekst is het resultaat van acht overlegbijeenkomsten met een aantal organisaties die op het terrein werken, zowel vanuit de invalshoek armoede als ecologie. Het was een bijzonder boeiend overleg, over de gewestgrenzen heen, zowel gewestelijke als federale bevoegdheden doorkruisend.

In wat volgt willen we u graag een aantal van de resultaten van dit overleg voorstellen, binnen het kader van de evaluatie van de ordonnantie betreffende de organisatie van de gas- en elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Maar allereerst willen we ook onze waardering uitspreken voor het initiatief van deze evaluatie van de ordonnantie. Zowel het samenwerkingsakkoord als verschillende van onze tweejaarlijkse Verslagen benadrukken zowel de noodzaak om het beleid te evalueren als het belang om alle

« 1. Présentation du Service et ses travaux en matière d'énergie

Le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale a été créé dans la foulée du Rapport général sur la pauvreté. Ce document était le résultat d'un processus de dialogue intense avec les représentants des associations de lutte contre la pauvreté et différentes organisations et services sociaux. Outre les nombreuses autres propositions qu'il contient, il prône la mise en place d'un instrument permettant de poursuivre ce dialogue de manière structurelle.

L'Accord de coopération entre l'État fédéral, les Communautés et les Régions relatif à la continuité de la politique en matière de pauvreté du 5 mai 1998 répondait à cette demande et prévoyait (notamment) la mise en place du Service. La Région de Bruxelles-Capitale a approuvé cet Accord de coopération (ordonnance du 20 mai 1999, *Moniteur belge* du 10 juillet 1999) et participe tant au Comité de Gestion qu'à la Commission d'Accompagnement du Service.

Le Service a pour mission de formuler des recommandations en matière de politique de lutte contre la pauvreté aux différents gouvernements du pays sur la base d'une concertation avec les différents acteurs actifs dans la lutte contre la pauvreté : associations au sein desquelles les personnes frappées par la pauvreté prennent la parole, organisations qui viennent en aide aux personnes frappées par la pauvreté, syndicats, organismes publics, etc.. Les résultats de ces groupes de concertation thématiques sont publiés dans le Rapport biennal du Service. Le quatrième Rapport, intitulé « Lutter contre la pauvreté. Évolutions et perspectives. », a été présenté fin 2007 et a depuis été envoyé aux différents gouvernements et à leurs conseils consultatifs. Le parlement bruxellois a prévu un débat sur le Rapport.

Le Rapport 2007 inclut un chapitre sur l'accès effectif à l'énergie. Ce texte est le résultat de huit réunions de concertation avec une série d'organisations de terrain, tant dans le domaine de la lutte contre la pauvreté que dans le domaine de l'écologie. La concertation a été particulièrement passionnante, transcendant les limites des Régions, recouvrant aussi bien les compétences régionales que fédérales.

Ci-après, nous allons vous présenter une partie des résultats de cette concertation, dans le cadre de l'évaluation de l'ordonnance relative à l'organisation des marchés du gaz et de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

Mais tout d'abord, nous nous réjouissons de cette initiative d'évaluer l'ordonnance. Tant l'accord de coopération que plusieurs de nos Rapports biennaux soulignent la nécessité d'évaluer la politique et l'importance d'inclure tous les acteurs concernés dans cette évaluation. À cet égard,

betrokken actoren in deze evaluatie te laten participeren. Op het belang daarbij van een goede gegevensverzameling kom ik straks terug.

## 2. Liberalisering van de gas- en elektriciteitsmarkten

De liberalisering van de gas- en elektriciteitsmarkten, die sinds januari 2007 een feit is in de drie gewesten, was van in het begin een centraal gespreksonderwerp in onze overleggroep « energie ». Deze overleggroep is er trouwens ook gekomen onder andere op aandringen van de praktijkwerkers in het Vlaamse Gewest waar de markten reeds 5 jaar geliberaliseerd zijn, maar waar klachten blijven bestaan, ook al zijn de kinderziekten voorbij.

Sinds de liberalisering zijn er een heel aantal nieuwe spelers op de markten. Eén van de vaststellingen van de deelnemers aan het overleg is dat het er zeker niet eenvoudiger is op geworden voor de klanten. Dit is een gegeven waar we niet licht mogen over gaan, zeker niet in een gewest waar deze verandering recent is. De liberalisering gaat ook gepaard met een radicale verandering van denken. Ze voert een contractuele logica in, waarbij uitgegaan wordt van twee partijen die zich op voet van gelijkheid bevinden.

Dit is echter niet altijd het geval, en informatie is daar een bijzonder belangrijk element bij. Veel gezinnen, en dan vooral gezinnen die in bestaansonzekerheid verkeren, beseffen nog niet goed dat deze markten veranderd zijn en wat daarvan de gevolgen zijn. We kunnen ook spreken van verschillende problemen – onduidelijke contracten, wisselvallige facturen, ... – waarvan de gevolgen des te ernstiger zijn als de betrokken klanten zich in een bestaansonzeker situatie bevinden. De deelnemers aan ons overleg signaleren ons ook het probleem van bijzonder hoge voorschotten die ten aanzien van bepaalde klanten worden gevraagd.

Onderzoek heeft uitgewezen dat men bij een goede keuze van leverancier, en van een aanbod dat aansluit bij het eigen gebruikersprofiel, een niet onbelangrijk bedrag kan besparen. Maar ook dit veronderstelt degelijke, eenduidige en verstaanbare informatie (zowel over de werking van de markt, als over de verschillende aanbiedingen) en het kennen van de instrumenten om dergelijke vergelijkingen tussen leveranciers en hun aanbod te kunnen doen.

Daarom moet men doorgaan met het verstrekken van informatie in een begrijpelijke taal en via kanalen die toegankelijk zijn voor de verschillende bevolkingsgroepen. De leveranciers zouden bijvoorbeeld bij de herinneringsbrieven een didactische brochure kunnen bijvoegen.

In deze kwestie betreffende goede en toegankelijke informatie spelen de maatschappelijk werkers die op het domein van energie concrete vragen krijgen van cliënten, die vaak met een complexe problematiek geconfronteerd worden, een bijzonder belangrijke rol. Opleidingen van

je reviendrai dans un instant sur l'importance d'une bonne collecte des données.

## 2. Libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité

La libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité, qui est effective depuis janvier 2007 dans les trois Régions, a été dès le départ un sujet central de discussion dans notre groupe de concertation « énergie ». Ce groupe de concertation a d'ailleurs notamment été créé suite à l'insistance des travailleurs de terrain en Région flamande où le marché est déjà libéralisé depuis cinq ans et où des plaintes subsistent bien que les maladies de jeunesse soient terminées.

La libéralisation a vu l'apparition d'une série de nouveaux acteurs sur les marchés. Un des constats établis par les participants à la concertation est que la situation ne s'est certainement pas simplifiée pour les clients. Cette donnée n'est pas à prendre à la légère, en particulier dans une Région où ce changement est récent. La libéralisation s'accompagne aussi d'un changement radical des mentalités. Elle introduit une logique contractuelle où on part du principe que les deux parties sont sur un pied d'égalité.

Toutefois, ce n'est pas toujours le cas et, à cet égard, l'information est un élément particulièrement important. De nombreuses familles, en particulier celles qui vivent en situation de précarité, ne réalisent pas encore bien que ces marchés ont changé et les conséquences que cela entraîne. Il y a aussi de nombreux problèmes — contrats peu clairs, factures variables, ... — avec des conséquences d'autant plus graves pour les clients concernés s'ils se trouvent en situation de précarité. Les participants à la concertation nous ont également signalé le problème des provisions particulièrement élevées demandées à certains clients.

L'enquête a montré que bien choisir son fournisseur et opter pour une offre correspondant à son profil de consommation permet des économies substantielles. Mais cela ne peut se faire sans disposer d'informations correctes, univoques et compréhensibles (tant sur le fonctionnement du marché que sur les différentes offres) ni sans connaître les instruments nécessaires à l'établissement d'une telle comparaison entre les fournisseurs et leurs offres.

C'est pourquoi il faut continuer d'informer des différents groupes de la population dans une langue compréhensible et via des canaux qui leur sont accessibles. Les fournisseurs pourraient par exemple joindre une brochure didactique aux courriers de rappel.

Cette question des informations de qualité et accessibles souligne toute l'importance du rôle des travailleurs sociaux qui reçoivent les questions concrètes des clients dans le domaine de l'énergie et qui sont souvent confrontés à une problématique complexe. Il faut donc poursuivre et intensi-

maatschappelijk werkers moeten dan ook verdergezet en geïntensifieerd worden, en er moeten in de gewesten gespecialiseerde diensten bestaan waarop sociale werkers beroep zouden kunnen doen.

Daarom worden in het Verslag 2007 van het Steunpunt voorgesteld om de leveranciers via een openbardienstverplichting te verplichten om voor een kwaliteitsvolle klantendienst te zorgen, met bijvoorbeeld een toegankelijk klantenkantoor en een 0800-nummer voor alle vragen en aangelegenheden. Een deelnemer aan ons overleg merkte het nog op tijdens de vorige bijeenkomst : soms mag je als potentiële klant naar een 0800-nummer bellen, eens je klant bent is het een ander – een betalend – nummer.

Voldoende informatie is belangrijk, goede klachtenkanalen eveneens. Ik maak van de gelegenheid gebruik om ook het groeiende ongeduld van de terreinwerkers te melden met betrekking tot de specifieke federale ombudsdienst, waarin al acht jaar is voorzien, maar die nog altijd niet effectief is opgericht. In elk geval blijft het bijzonder belangrijk dat deze ombudsdienst de verschillende problemen moet behandelen, ongeacht het bevoegdheidsniveau waar die betrekking op hebben. Want het is de duidelijk dat de mensen zich bij een probleem niet zullen gaan afvragen welk overheidsniveau – of overheidsniveaus – nu precies bevoegd is.

### 3. De sociale maatregelen

Met betrekking tot de sociale maatregelen heeft de overleggroep zich over enkele punten gebogen.

De toekenning van het specifieke sociaal tarief – vastgelegd door de federale wetgever – beperkt zich tot bepaalde groepen die een sociale uitkering genieten. Zij genieten dus een speciaal tarief voor gas en elektriciteit.

De gewestelijke overheden bieden diezelfde personen een bijzondere bescherming, net als zij die in een procedure van schuldbemiddeling of collectieve schuldenregeling verwickeld zijn. In het Verslag 2007 werd aangegeven dat deze uiterst noodzakelijke maatregelen echter als onrechtvaardig worden aanzien omdat bij een gelijk inkomen sommige mensen deze maatregelen genieten en anderen niet (arme werknemers, werklozen ...). Dat is het probleem van aan een statuut gekoppelde steun. Gezinnen met eenzelfde inkomen genieten dus niet van dezelfde sociale maatregelen.

De uitbreiding die men in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest via de ordonnantie heeft voorzien werd door de deelnemers aan het overleg binnen het Steunpunt dan ook bijzonder gewaardeerd. De mogelijkheid voor toekenning van het statuut van beschermde klant door het OCMW of door de reguleringscommissie is bijzonder belangrijk. De lage cijfers van toepassing – 42 gezinnen voor elektriciteit

fier la formation des travailleurs sociaux et mettre en place dans les Régions des services spécialisés auxquels les travailleurs sociaux peuvent faire appel.

C'est pourquoi, le Rapport 2007 du Service de lutte contre la pauvreté propose d'obliger les fournisseurs, via une obligation de service public, à mettre en place un service clientèle de qualité, qu'il s'agisse d'un bureau accessible aux clients ou d'un numéro gratuit (0800) pour répondre aux questions et résoudre les problèmes. Un des participants à notre concertation l'a encore fait remarquer lors de la dernière réunion : il arrive qu'un client potentiel puisse appeler un numéro gratuit (0800), une fois client il devra appeler un autre numéro qui sera payant.

Une information suffisante est importante tout comme de bons canaux pour adresser ses plaintes. Je profite de l'occasion pour me faire l'écho de l'impatience croissante des travailleurs de terrain au sujet du service de médiation fédéral dont on attend encore la création bien qu'il soit annoncé depuis huit ans. Il n'en demeure pas moins qu'il est particulièrement important que ce service de médiation traite les différents problèmes, indépendamment du niveau de compétences concerné. Car il est clair que les personnes confrontées à un problème ne vont pas se demander quel est (ou quels sont) le(s) niveau(x) de pouvoir précisément concerné(s).

### 3. Mesures sociales

En ce qui concerne les mesures sociales, le groupe de concertation s'est penché sur quelques points.

L'octroi d'un tarif social spécifique – fixé par le législateur fédéral – est limité à certains groupes qui bénéficient d'allocations sociales. Ils bénéficient donc d'un tarif spécial pour le gaz et l'électricité.

Les autorités régionales offrent à ces mêmes personnes une protection particulière, similaire à celle qui existe pour les personnes qui se trouvent dans une procédure de médiation de dettes ou de règlement collectif de dettes. Le Rapport 2007 indique que ces mesures extrêmement nécessaires sont toutefois perçues comme injustes car à revenu égal, certaines personnes bénéficient de ces mesures et d'autres pas (travailleurs pauvres, chômeurs, ...). C'est le problème d'une aide liée à un statut. Des familles ayant les mêmes revenus ne bénéficient pas des mêmes mesures sociales.

Les participants à la concertation au sein du Service saluent particulièrement l'extension de ces mesures prévue par le législateur bruxellois dans son ordonnance. La possibilité pour les CPAS ou la commission de régulation d'octroyer le statut de client protégé est particulièrement important. Le faible taux d'application – 42 ménages pour l'électricité (18 via les CPAS) et 35 ménages pour le gaz (6

(18 via OCMW) en 35 gezinnen voor gas (6 via OCMW) op 31 december 2007 – laten vermoeden dat deze mogelijkheden nog niet ten volle benut worden. In het kader van een eerste evaluatie is het dan ook interessant te bekijken of de mogelijkheden reeds genoeg gekend zijn bij de werkers op het terrein, en of de toekenningsprocedures voldoende eenvoudig en helder zijn. In dit licht wil ik ook het belang aanstippen van het expliciteren van de rechten van de betrokken personen op het vlak van verdediging en vertegenwoordiging tijdens deze toekenningsprocedures. Elementen die hierbij moeten bekeken worden zijn onder andere : de mogelijkheden inzake beroep, de mogelijkheden om zich te laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of organisatie, inzage in het dossier, ...

Vorige sprekers hebben ook al aangegeven dat de bepaling dat het statuut van beschermde afnemer pas kan toegekend worden indien een zuiveringsplan niet werd nageleefd eerder negatieve gevolgen heeft, bijvoorbeeld de toename van de schuldenlast. Indien dit recht toegekend wordt in een vroegere fase, bijvoorbeeld vanaf de ingebrekestelling, zou dit de schuldenlast kunnen verminderen.

Tijdens de gesprekken van de overleggroep in het Steunpunt werd de centrale rol van de OCMW's sterk benadrukt. In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hebben de OCMW's – anders dan in de twee andere gewesten – nog een aantal interessante instrumenten in de hand gekregen :

- Zoals reeds vermeld, de mogelijkheid van toekenning van het statuut van beschermde klant;
- Het OCMW kan vragen dat het oorspronkelijk vermogen wordt hersteld met een bovengrens van 4.600 watt.
- Het OCMW kan de distributienetbeheerder opdragen om gedurende de 6 maanden van de winterperiode energie te leveren aan gezinnen die voordien geen stroom of gas ontvingen.

De aanbeveling uit het Verslag 2007 – oprichten van energiediensten in de OCMW's en harmoniseren van hun praktijken – is van toepassing op de verschillende gewesten. De federale en gewestelijke overheden zouden de oprichting van gespecialiseerde energiediensten moeten stimuleren en financieel ondersteunen, opdat alle interventiemogelijkheden benut kunnen worden. En om een grote verscheidenheid in de behandeling van huishoudens door OCMW's te vermijden, evenals het gevoel van een arbitraire behandeling die daarmee gepaard gaat, zouden de publieke overheden de OCMW's moeten stimuleren om samen na te denken over de harmonisatie van hun praktijken.

Ook de vrederechter heeft in de Brusselse ordonnantie een belangrijke rol toebedeeld gekregen. Deze piste – de vrederechter die beslist over een eventuele afsluiting, daar waar in de andere twee gewesten is geopteerd voor een lokale adviescommissie – werd in de overleggroep van het

via les CPAS) – laisse supposer que ces possibilités ne sont pas encore exploitées à fond. Dans le cadre d'une première évaluation, il est dès lors intéressant de vérifier si les possibilités sont déjà suffisamment connues des travailleurs de terrain et si les procédures d'octroi sont suffisamment simples et claires. À cet égard, je tiens aussi à souligner combien il est important d'expliquer aux personnes quels sont leurs droits, en matière de défense et de représentation lors de ces procédures d'octroi. Il faut ici examiner, entre autres, les éléments suivants : les possibilités de recours, les possibilités de se faire assister par une personne de confiance ou une organisation, l'accès dossier, ...

Comme les précédents orateurs l'ont déjà indiqué, il n'est prévu d'octroyer le statut de client protégé qu'en cas de non-respect du plan d'apurement, ce qui a un effet plutôt négatif, ne serait-ce que par l'augmentation de l'endettement. Si ce droit était accordé dans une phase plus précoce, par exemple lors de la mise en demeure, cela pourrait réduire l'endettement.

Lors des discussions du groupe de concertation au sein du Service, l'accent a particulièrement été mis sur le rôle central des CPAS. À la différence des deux autres Régions, les CPAS bruxellois disposent encore d'une série d'instruments intéressants :

- comme susmentionné, le CPAS a la possibilité d'octroyer le statut de client protégé;
- le CPAS peut demander que la puissance d'origine soit restaurée, avec un plafond de 4.600 watts;
- le CPAS peut imposer au gestionnaire du réseau de distribution de fournir en énergie, durant les six mois de la période hivernale, les ménages qui auparavant ne recevaient ni électricité ni gaz.

La recommandation du Rapport 2007 – créer des cellules « énergie » dans les CPAS et harmoniser leurs pratiques – s'applique aux différentes Régions. Les autorités fédérales et régionales devraient encourager la création de cellules « énergie » spécialisées et les soutenir financièrement, afin de mettre à profit toutes les possibilités d'intervention. Et, afin d'éviter une grande disparité dans le traitement des ménages par les CPAS, ainsi que le sentiment d'arbitraire qui l'accompagne, les pouvoirs publics devraient encourager les CPAS à réfléchir ensemble à l'harmonisation de leurs pratiques.

L'ordonnance bruxelloise accorde aussi un rôle important au juge de paix. Le groupe de concertation du Service a considéré cette piste comme la plus indiquée : c'est le juge de paix qui décide d'une éventuelle coupure alors que les deux autres Régions ont confié cette tâche à une commis-

Steunpunt als het meest aangewezen ervaren. Het gaat immers om een juridisch kader, waar de rechten van de verschillende partijen bij wet geregeld zijn. Bovendien worden de vrederechters heel vaak geapprecieerd door de mensen in een bestaansonzekere situatie, omwille van hun toegankelijkheid en lokale verankering. Al moeten we natuurlijk steeds aandachtig blijven voor bestaande ongelijkheden op het vlak van rechtsbijstand.

#### 4. *Besparen op energie*

We hebben het hier vooral over mensen die het moeilijk hebben om hun energiefacturen te betalen, en over de verschillende mogelijkheden van wetgeving om hen – via sociale maatregelen – te ondersteunen. In dit licht lijkt het me gepermitteerd – hoewel het niet het object is van de voorliggende ordonnantie – er nog eens aan te herinneren dat de goedkoopste energie dié energie is die je niet verbruikt.

De beste manier om de energiefactuur te drukken is ongetwijfeld het verbruik terug te dringen. Steeds meer informatiecampagnes pleiten voor rationeel energiegebruik. Maar de effecten van een dergelijk initiatief op de factuur blijven marginaal als de staat van de woning of de installaties te wensen overlaat. Zoals de zaken er nu voor staan, bereiken de maatregelen ter verbetering van de energieprestatie de gezinnen met lage inkomens niet of bijna niet. En laat het nu net die gezinnen zijn die wonen in vochtige, slecht geïsoleerde woningen.

In het Verslag 2007 wordt aandacht gevraagd :

- blijvende inspanningen om duidelijke en toegankelijke informatie wijd te verspreiden;
- het bedrag verhogen van de premies voor mensen die in een bestaansonzekere situatie verkeren;
- mogelijkheden tot prefinanciering van energiebesparende investeringen;
- instrumenten die de eigenaars aansporen tot energiebesparende maatregelen, waarbij erop gelet wordt dat de toename van de huurprijs na uitvoering van de werkzaamheden niet hoger mag zijn dan het bedrag dat de huurder dankzij de investering van de eigenaar uitspaart;
- aanzetten van de sociale huisvestingsmaatschappijen om te investeren in de verbetering van de energieprestatie.

#### 5. *Voldoende aandacht voor gegevensverzameling*

In het begin van mijn uiteenzetting verwees ik reeds naar het belang van een goede gegevensverzameling in het licht van de evaluatie van een beleid. Laat het ons eerst over

sion locale d'avis. Cette solution offre un cadre juridique dans lequel les droits des différentes parties sont réglés par la loi. En outre, les personnes en situation précaire apprécient généralement les juges de paix en raison de leur accessibilité et de leur ancrage local. Nous devons naturellement toujours rester vigilants vis-à-vis des inégalités existantes en matière d'assistance judiciaire.

#### 4. *Économies d'énergie*

Nous avons ici principalement abordé le problème des personnes qui ont du mal à payer leur facture énergétique et des différents instruments mis en place par les législateurs pour leur venir en aide, via des mesures sociales. À cet égard, et bien que cela ne soit pas l'objet de la présente ordonnance, je me permets de rappeler une fois encore que l'énergie la moins chère est celle qu'on ne consomme pas.

La meilleure manière de réduire la facture énergétique est sans nul doute de diminuer la consommation. De plus en plus de campagnes d'information plaident en faveur d'une utilisation rationnelle de l'énergie. Mais les effets sur la facture d'une telle initiative restent marginaux si l'état du logement ou les installations laissent à désirer. Actuellement, les ménages à faibles revenus ne bénéficient pas, ou pratiquement pas, des mesures qui visent à améliorer la prestation énergétique. Et ce sont justement ces ménages qui vivent dans des logements humides et mal isolés.

Le Rapport 2007 demande qu'on fasse attention aux points suivants :

- poursuivre les efforts afin de diffuser largement des informations claires et accessibles;
- augmenter le montant des primes pour les publics précaires;
- permettre le préfinancement des investissements économeurs d'énergie;
- inciter les propriétaires à réaliser des travaux économiseurs d'énergie en veillant à ce que l'augmentation du loyer après ceux-ci ne dépasse pas le montant économisé par le locataire grâce aux travaux du propriétaire;
- encourager les sociétés de logement social à investir dans l'amélioration des prestations énergétiques.

#### 5. *Attention suffisante à la collecte des données*

Au début de mon exposé, je mettais déjà l'accent sur l'importance d'une bonne collecte des données en vue d'évaluer une politique. Occupons-nous d'abord de la ques-

de statistieken hebben. De ordonnantie heeft de verdienste dat in de tekst concreet aangegeven wordt welke gegevens door wie moeten worden verstrekt. De correcte inzameling, goede interpretatie en transparante communicatie van deze gegevens moeten het debat over het huidig en toekomstig beleid voeden.

Ook in het gehele onderzoek naar armoede en sociale uitsluiting krijgen cijfers met betrekking tot energieschulden een plaats. Het Nationaal Actieplan Sociale Insluiting 2008-2011 dat heel recent werd opgemaakt bevat voor het eerst een aantal indicatoren met betrekking tot energieschulden.

Ik maak van de gelegenheid gebruik om nog eens te signaleren dat de armoedecijfers die voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest verkregen worden op basis van de EU-SILC-enquête (en het zijn die cijfers die vaak in de media komen) heel moeilijk te gebruiken zijn, omdat ze gebaseerd zijn op een te kleine steekproef. Dit is een argument te meer om de statistische mogelijkheden inzake energie-armoede zo goed mogelijk te optimaliseren.

Maar ook de gegevens – zowel kwantitatief als kwalitatief – van de organisaties die op het terrein werken zijn van bijzonder groot belang. Het zijn immers deze gegevens die ons kunnen leren of wetgeving en uitvoering wel in dezelfde lijn liggen. Ook op dit vlak moet het werk van deze organisaties ondersteund en gehonoreerd worden.

## 6. Tot besluit

De Brusselse ordonnantie heeft duidelijk verschillende waardevolle elementen in zich. Bij het behoud en de versterking van de instrumenten zal men er echter tegelijk moeten over waken dat de middelen – zowel qua menskracht als qua financiële input – deze instrumenten tot hun recht laten komen. Dit is dus een pleidooi voor voldoende slagkracht voor de verschillende instanties en organisaties die rond deze problematiek werken, en voor een sterke afstemming en samenwerking tussen deze verschillende actoren. ».

### II.10.b. Gedachtewisseling

Mevrouw Olivia P'Tito vraagt of de spreker deel uitmaakt van de Raad van Gebruikers. Hoe is die raad samengesteld.

De heer Henk Van Hootegem zegt dat hij er geen deel van uitmaakt.

De heer Christophe Barbieux, adviseur van minister Evelyne Huytebroeck, zegt dat de Raad bestaat uit verte-

tion des statistiques. Le texte de l'ordonnance a pour mérite d'indiquer concrètement qui doit fournir quelles données. Ces données collectées correctement, bien interprétées et communiquées de manière transparente doivent alimenter le débat sur les politiques actuelles et à venir.

Les chiffres sur les dettes en matière énergétique trouvent aussi leur place dans l'étude générale sur la pauvreté et l'exclusion sociale. Le plan d'action national d'inclusion sociale 2008-2011 récemment établi inclut pour la première fois une série d'indicateurs relatifs aux dettes énergétiques.

Je profite de l'occasion pour signaler une nouvelle fois que les chiffres sur la pauvreté obtenus pour la Région de Bruxelles-Capitale sur la base de l'enquête EU-SILC (ceux-là même qui sont souvent cités dans les médias) sont très difficiles à utiliser car il reposent sur un échantillon trop restreint. C'est donc un argument supplémentaire en faveur de la meilleure optimisation possible des possibilités statistiques en matière de pauvreté dans le domaine de l'énergie.

Mais les données – tant quantitatives que qualitatives – des organisations de terrain sont particulièrement importantes. Ce sont en effet ces données qui peuvent nous apprendre si les législations et leur mise en oeuvre sont en phase. À cet égard aussi, le travail de ces organisations doit être soutenu et reconnu.

## 6. Conclusion

L'ordonnance bruxelloise comporte clairement différents éléments de valeur. Toutefois, le maintien et le renforcement des instruments doit se faire en veillant à ce que les moyens – humains et financiers – accordés à ces instruments suivent. Il s'agit donc ici de plaider afin que les différentes instances et organisations qui travaillent dans ce domaine soient suffisamment armées et que ces différents acteurs collaborent et harmonisent fortement leurs efforts. ».

### II.10.b. Echange de vues

Mme Olivia P'Tito demande si l'orateur fait partie du Conseil des usagers. Quelle est la composition de ce Conseil ?

M. Henk Van Hootegem répond qu'il n'en fait pas partie.

M. Christophe Barbieux, conseiller de la ministre Evelyne Huytebroeck, précise que le Conseil des usagers

genwoordigers van de vakbonden, van de consumenten, van de leveranciers <sup>(4)</sup>.

### **II.11.a. Hoorzitting met mevrouw Inês Mendes, adviseur van Onderzoeks- en informatiecentrum van de verbruikersorganisaties (OIVO)**

Mevrouw Inês Mendes heeft voor de commissieleden volgende uiteenzetting gehouden :

*« 1. De gas- en elektriciteitsmarkt : wat is er veranderd voor de consument*

#### **1.1. Beknopt historisch overzicht op Belgisch niveau**

Uiterlijk op 1 juli 2007 dienden de lidstaten van de Europese Unie hun gas- en elektriciteitsmarkt te liberaliseren.

De energiemarkt omvat vier hoofdactiviteiten waaronder de productie of invoer van gas en elektriciteit, het vervoer (door de vennootschap Elia voor de elektriciteit en de vennootschap Fluxys voor gas), de distributie (door de distributienetwerkbeheerders – DNB's) en de levering aan de afnemers (onderworpen aan concurrentie). De liberalisering van de markt heeft enkel betrekking op de productie en – wat belangrijk is voor de gebruiker – op de levering aan de eindafnemer. Het Gewest is bevoegd voor die aanpak.

Het Vlaams Gewest heeft zijn markten als eerste geliberaliseerd, op 1 januari 2003. Het Waals Gewest en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hebben dat gedaan op 1 januari 2007.

Wat is er veranderd ? Vóór de liberalisering, waren de gezinnen abonnees bij eenzelfde maatschappij en hadden ze dus te maken met slechts één gesprekspartner; tegelijk hadden ze de waarborg dat ze energie zouden krijgen (behalve in geval van niet-betaling). Na de liberalisering, wordt het begrip « abonnee » vervangen door « afnemer ». De gezinnen kunnen voortaan hun leverancier kiezen of dat niet doen. De gebruiker gaat evenwel een contractuele relatie aan met zijn leverancier. Het contract is van bepaalde duur als hij voor een leverancier heeft gekozen en met deze laatste een contract heeft gesloten, of van onbepaalde duur als hij bij de standaardleverancier is gebleven en niets ondertekend heeft.

(4) Zie het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke regering van 24 april 2008 tot aanstelling van de leden en de voorzitter van de raad van de gas- en elektriciteitsverbruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (*Staatsblad* van 28 mei 2008).

comprend notamment des représentants des syndicats, des consommateurs, des fournisseurs <sup>(4)</sup>.

### **II.11.a. Exposé de Mme Inês Mendes, conseillère au Centre de Recherche et d'Information des Organisations de Consommateurs (CRIOC)**

Mme Inês Mendes a tenu, devant les commissaires, l'exposé suivant :

*« 1. Le marché du gaz et de l'électricité : ce qui a changé pour le consommateur*

#### **1.1. Petit rappel historique au niveau belge**

Pour le 1<sup>er</sup> juillet 2007 au plus tard, les pays de l'Union européenne auront dû se mettre au diapason de la libéralisation de leurs marchés du gaz et de l'électricité.

Le marché de l'énergie comporte quatre activités principales dont la production ou l'importation du gaz et de l'électricité, le transport (assuré par la société Elia pour l'électricité et la société Fluxys pour le gaz), la distribution (opérée par les Gestionnaires de Réseaux de Distribution – GRD) et la fourniture aux consommateurs (soumise à concurrence). La libéralisation du marché ne concerne que la production et – ce qui est important pour le consommateur – la fourniture au « client » final. Une matière relevant du pouvoir régional.

La Région flamande, en date du 1<sup>er</sup> janvier 2003, a été la première à libéraliser ses marchés; les Régions wallonne et de Bruxelles-Capitale ont suivi au 1<sup>er</sup> janvier 2007.

Ce qui a changé ? Avant la libéralisation, les ménages étaient des abonnés auprès d'une même compagnie et n'avaient donc affaire qu'à un seul interlocuteur tout en ayant la garantie d'être fournis en énergie (sauf en cas de non-paiement). Après celle-ci, la notion de « client » remplace celle d'« abonné ». Les ménages peuvent désormais choisir leur fournisseur ou ne pas le faire. Cependant, on entre dans une logique contractuelle qui lie le consommateur par contrat à son fournisseur. Le contrat sera à durée déterminée s'il a opté pour un fournisseur et signé un contrat avec ce dernier ou à durée indéterminée s'il est resté chez le fournisseur désigné par défaut en n'ayant rien signé.

(4) Voir l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 24 avril 2008 désignant les membres et le président du Conseil des usagers de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale (*Moniteur belge* du 28 mai 2008).

### **1.2. De toename van het aantal actoren op de energiemarkt**

Om voor concurrentie te zorgen, moesten de activiteiten van de energie-intercommunales in twee afzonderlijke activiteiten gesplitst worden : de directe verkoop van elektriciteit en gas aan de gebruiker en voortaan onderworpen aan concurrentie, en het beheer van de elektriciteitsleidingen, de gasleidingen en de tellers die een monopolie blijven.

De overheden hebben thans een dubbele taak : de tarieven van de DNB's controleren en regels voor alle leveranciers vaststellen, zowel om de afnemers te beschermen tegen oneerlijke handelspraktijken als om de gezinnen toegang tot de energiediensten te garanderen.

Daarom dienden er in de nieuwe markten regulerende instanties te worden opgericht. Dat zijn onafhankelijke instellingen die opgericht zijn door de verschillende gewestelijke overheden en de federale overheid. Zij hebben als opdracht te controleren of de actoren op de gas- en elektriciteitsmarkt de wettelijke normen en kwaliteitsvereisten naleven.

De regulator van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (Brugel) is onder meer bevoegd om vergunningen toe te kennen aan de in Brussel actieve elektriciteits- en gasleveranciers, de Brusselse DNB voor elektriciteit en gas (Sibelga) te controleren, de beheerder van het gewestelijk net voor het transport van de elektriciteit (Elia) te controleren, toe te zien op de naleving van de gewestelijke wetgeving, toe te zien op het vervullen van de openbare dienstverplichtingen en het gewestbeleid inzake groene certificaten te voeren.

De federale regulator (CREG) is bevoegd voor de tarifiering, voor het federaal net voor het transport van elektriciteit onder hoogspanning en van gas onder hoge druk en voor de productie en opslag van energie.

### **2. De verschillende aspecten van de ordonnantie van 14 december 2006 betreffende de organisatie van de elektriciteits- en gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest**

Algemeen beschouwd zorgt de ordonnantie van 14 december 2006 voor een betere bescherming van de Brusselse afnemer dan de Waalse of de Vlaamse tegenhanger. Men moet dat aspect voor ogen houden zodra de evaluatie van de ordonnantie is uitgevoerd om de positieve gevolgen ervan voor onder meer een achtergestelde bevolkingsgroep niet af te zwakken.

Die vaststelling wordt verklaard door de aandacht die de Brusselse wetgever heeft voor de sociaal-economische en stedenbouwkundige kenmerken die eigen zijn aan het

### **1.2. La multiplication des acteurs du marché de l'énergie**

Pour introduire de la concurrence, il a fallu diviser les activités des intercommunales d'énergie en deux métiers distincts : la vente directe de l'électricité et du gaz au consommateur, soumise maintenant à concurrence, et la gestion des fils électriques, des tuyaux de gaz et des compteurs, qui restent des monopoles.

A l'heure actuelle, l'action des pouvoirs publics est double : contrôler les tarifs des GRD et définir des règles applicables à tous les fournisseurs, tant pour protéger les consommateurs de pratiques de commerce malhonnêtes que pour garantir aux ménages un accès aux services de l'énergie.

C'est pourquoi il fallu instaurer dans les nouveaux marchés des régulateurs de contrôle. Ce sont des organismes indépendants créés par les différentes autorités régionales et fédérale. Leur mission est de contrôler le respect des normes légales et des exigences de qualité par les acteurs des marchés de l'électricité et du gaz.

Le régulateur de la Région de Bruxelles-Capitale (Brugel) est notamment compétent pour octroyer les licences des fournisseurs d'électricité et de gaz actifs à Bruxelles; contrôler le GRD bruxellois pour l'électricité et le gaz (Sibelga); contrôler le gestionnaire du réseau de transport régional d'électricité (Elia); assurer le respect de la législation régionale; assurer le respect des missions de service public et gérer la politique régionale des certificats verts.

Le régulateur fédéral (la CREG) est quant à lui compétent en matière de tarification ainsi que pour le réseau de transport fédéral d'électricité sous haute tension et de gaz sous haute pression et pour la production et le stockage d'énergie.

### **2. Les différents aspects de l'ordonnance du 14 décembre 2006 relative à l'organisation du marché de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale**

Prise dans sa globalité, l'ordonnance du 14 décembre 2006 assure une meilleure protection du consommateur bruxellois que son homologue wallon ou flamand. Cet aspect général sera important à retenir, une fois l'évaluation de l'ordonnance réalisée, afin de ne pas amoindrir ses effets positifs vis-à-vis entre autres d'un public plus fragile.

Ce constat s'explique en raison de l'attention placée par le législateur bruxellois sur les spécificités socio-économiques et urbanistiques régionales propres à la Région de



Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De nadruk wordt gelegd op het hoofdzakelijk stedelijk karakter van het Gewest en op het feit dat een deel van de inwoners in grote armoede leeft.

De regeling die in Brussel is gevoerd tracht bijgevolg een zo goed mogelijke bescherming te verlenen aan een economisch zwakkere bevolkingsgroep die relatief gezien minder verbruikt dan een bevolkingsgroep die in een landelijke omgeving woont. Daarom voorziet de ordonnantie in het volgende :

- een minimale looptijd van de contracten van 3 jaar om de afnemers continuïteit van bevoorrading te garanderen;
- een statuut van beschermde afnemer : het wordt toegepast op de begunstigden van het sociaal tarief en kan worden verkregen door gezinnen die bij een erkende instelling een beroep doen op schuldbemiddeling of collectieve schuldenregeling. In het Brussels Gewest, kan de afnemer, die beter beschermd is dan in de overige Gewesten, een beroep doen op Brugel om het statuut van beschermde afnemer aan te vragen op basis van zijn behoeften en minder op grond van zijn sociale categorie;
- de plaatsing van een vermogensbegrenzer (tot 1.380 watt) ingeval een procedure wegens niet-betaling van elektriciteitsfacturen wordt opgestart;
- een procedure in geval van niet betaling van de gasfactuur waarbij, na het opsturen van ingebrekestelling, de gegevens van de schuldenaar worden meegedeeld aan het OCMW en het betalingsplan;
- geen afsluiting van de elektriciteit- en/of gasbevoorrading zonder toestemming van de vrederechter,
- een minimumlevering tijdens de winterperiode tijdens welke een verbod op elektriciteit- en gasafsluiting geldt : in die periode kan de vrederechter die beslist heeft dat een gezin tussen 1 oktober en 31 maart geen gas en elektriciteit meer mag krijgen (maar hij is daartoe niet verplicht) de noodleverancier (Sibelga) verplichten om te leveren tijdens de winterperiode. De OCMW's kunnen dat enkel opleggen « in gevallen waarin de menselijke waardigheid wordt geschonden ».

Bovendien is er in Brussel, in tegenstelling tot de overige Gewesten, slechts één distributienetbeheerder : Sibelga. Dat betekent dat elke inwoner van Brussel dezelfde prijs voor de distributie betaalt. Voorts fungeert Sibelga als de noodleverancier waarin de ordonnantie voorziet.

Bruxelles Capitale. L'accent étant porté sur son caractère essentiellement urbain et sur l'observation d'une grande précarité d'une partie de ses habitants.

Les dispositifs bruxellois mis en place tentent par conséquent de protéger au mieux une population économiquement plus sensible et qui présente un profil de consommation relativement moins important qu'une population évoluant en milieu rural. Dès lors, l'ordonnance prévoit :

- une durée minimale des contrats de trois ans afin d'assurer la sécurité de service aux clients;
- un statut de client protégé propre : appliqué aux bénéficiaires du tarif social, il s'élargit aux ménages en médiation ou règlement collectif de dette auprès d'un organisme reconnu. En Région bruxelloise, le consommateur mieux protégé que dans les autres Régions peut faire appel à BRUGEL pour une demande d'octroi plutôt sur la base de son état de besoin et moins en fonction de sa catégorie sociale;
- le limiteur de puissance (de 1.380 watts) dans le cas de la mise en place de la procédure de non-paiement en électricité;
- la procédure de non-paiement en gaz exigeant, après l'envoi de la mise en demeure, de communiquer les coordonnées du débiteur au CPAS et le plan de paiement;
- l'absence de coupure (électricité et/ou gaz) sans autorisation du juge de paix;
- la fourniture minimale pendant la période hivernale d'interdiction de coupure, durant laquelle le juge de paix qui a décidé la coupure de gaz ou d'électricité d'un ménage entre le 1<sup>er</sup> octobre et le 31 mars peut (mais n'est pas obligé de le faire) imposer au fournisseur de dernier ressort (Sibelga) de fournir la période hivernale. Seuls, les CPAS peuvent l'imposer « dans les cas où la dignité humaine est atteinte ».

En outre, Bruxelles, contrairement aux autres Régions, n'a qu'un seul gestionnaire de réseau de distribution : Sibelga. Ce qui revient à dire que chaque habitant bruxellois bénéficie d'un prix identique de distribution. Sibelga joue par ailleurs le rôle de fournisseur de dernier ressort défini par l'ordonnance.

### 3. Het standpunt van de afnemer

De liberalisering van de energiemarkt had *de facto* tot nieuwe gedragingen moeten leiden, zoals het zoeken naar het voordeligste contract. Dat is evenwel niet het geval.

Wegens de veelvoud van actoren, de onleesbaarheid van de nieuwe factuur en de complexiteit van de desbetreffende reglementering, heeft de afnemer het moeilijk om de overeenkomst te begrijpen.

Hij kiest vaak een leverancier halsoverkop (bij een verhuizing) zonder het hele marktmechanisme en de regels ervan te begrijpen.

#### 3.1. Wat loopt er in het algemeen fout sinds de liberalisering van de energiemarkt ?

- Gebrek aan informatie (zowel vastgesteld door de maatschappelijk werkers als door de verbruikersorganisaties) zorgt ervoor dat de consument al meer dan anderhalf jaar problemen heeft om een leverancier te kiezen of van leverancier te veranderen, zich tot een DNB te wenden voor een probleem met de teller of sociale begeleidingsmaatregelen te genieten wanneer hij daar recht op heeft. Er bestaat nog steeds verwarring tussen de verschillende taken.

Meestal staat de afnemer er alleen voor wanneer hij de prijsindicaties van de leveranciers – in kleine lettertjes van de contracten – en de facturen moet begrijpen die verschillen volgens de leverancier van wie men afhangt. Het blijft moeilijk om de prijzen te vergelijken en de toegang tot die gegevens is niet evident voor personen die geen internetaansluiting hebben.

In die context, zijn de initiatieven voor gegroepede aankopen om meer dan een reden interessant. De coöperatieve vennootschap Power4You <sup>(5)</sup> (opgericht in september 2007 door verbruikersverenigingen die zich bewust zijn van de vage situatie na de liberalisering) werd precies opgericht om de prijzen te doen dalen, de afnemers te begeleiden en hen in staat stellen een doordachte keuze te maken. Als stichting van openbaar nut tot verdediging van de rechten van de verbruikers, heeft het OIVO dat initiatief gesteund : het OIVO heeft een partnerschapsovereenkomst gesloten met Power4You en biedt die coöperatieve vennootschap een gratis ombudsdienst aan waarop elke ingeschreven verbruiker een beroep kan doen via de coöperatieve.

(5) Informatie in de lijst van de verenigingen die Power4You steunen kunt u vinden op [www.power4you.be](http://www.power4you.be).  
Mail : [info@power4you.be](mailto:info@power4you.be) tel. 0800/999 87.

### 3. Le point de vue du consommateur

L'instauration de la libéralisation du marché de l'énergie aurait dû entraîner *de facto* de nouveaux comportements tels que celui de rechercher le contrat le plus avantageux. Pourtant ce n'est pas le cas.

La multiplicité des acteurs, l'illisibilité de la nouvelle facture et la complexité de la réglementation en la matière a rendu difficile la compréhension de la logique contractuelle par le consommateur.

Souvent, il choisit un fournisseur dans l'urgence (en cas de déménagement par exemple) sans bien connaître le mécanisme du marché et ses règles dans sa globalité.

#### 3.1. Généralement, qu'est-ce qui ne fonctionne pas depuis la libéralisation du marché de l'énergie ?

- Un manque d'information (reconnu aussi bien par les acteurs sociaux de terrain que par les organisations de consommateurs), brouille depuis plus d'un an et demi les cartes du consommateur quant à la façon de choisir un fournisseur ou d'en changer, de s'adresser à un GRD pour un problème de compteur ou de bénéficier de mesures sociales d'accompagnement lorsqu'il y a droit. La confusion des rôles reste encore d'actualité.

Le plus souvent, le consommateur est livré à lui-même lorsqu'il s'agit de comprendre les indications de prix des fournisseurs, les clauses écrites en tout petit des contrats et d'interpréter les factures, libellées différemment en fonction du fournisseur duquel on dépend. Le système de comparaison des prix reste flou et compliqué, quand il n'est pas difficile d'accès pour les personnes qui ne bénéficient pas d'un raccordement à Internet.

Dans ce contexte, les initiatives de groupements d'achat sont intéressantes à plus d'un titre. Par exemple, la coöperative Power4You <sup>(5)</sup> (créée en septembre 2007 par des associations de consommateurs conscientes du flou créé par la libéralisation), se mettent en place justement pour faire baisser les prix, accompagner les consommateurs dans leur démarche et leur permettre de faire un choix judicieux. En tant que fondation d'utilité publique de défense des droits des consommateurs, le CRIOC a soutenu l'initiative : en liant une convention de partenariat avec Power4You, le CRIOC lui fournit un service de médiation gratuit, ouvert à tout consommateur inscrit via la coöperative.

(5) Vous trouverez des informations et la liste des associations qui soutiennent Power4You sur [www.power4you.be](http://www.power4you.be).  
Mail : [info@power4you.be](mailto:info@power4you.be) Tel : 0800/999 87.

- Vandaag stelt men nog steeds vast dat het in 2005 opgestelde en in 2006 herziene akkoord voor de bescherming van de verbruiker, bedoeld om begeleiding te verstrekken op het vlak van de transparantie van de tarieven, verkoopstechnieken, overgang van de ene leverancier naar de andere en klachten te behandelen, in de praktijk zeer weinig wordt nageleefd <sup>(6)</sup>.

Dat komt omdat het probleem vooral zit in de slechte kwaliteit van de klantendienst van de verschillende concurrerende leveranciers, die in eerste instantie getracht hebben om de kosten van hun dienstverlening te beperken ten nadele van de kwaliteit.

Doordat de leveranciers meer belang hechten aan de contacten via internet dan via het loket of via de gratis telefoonlijn, blijft een hele bevolkingsgroep verstoken van een noodzakelijke informatiedienst van de eerste lijn.

Het meest verontrustend blijft evenwel dat, 18 maanden na de liberalisering, de personeelsleden van de callcenters de specifieke reglementering voor het Brussels Gewest niet goed kennen en de gebruiker vaak verkeerd inlichten over zijn rechten.

- Zowat 80 % van de klachten die ingediend zijn bij de ombudsdienst van de FOD-Economie ( $\pm$  5.600 in 2007) hebben betrekking op de facturering. Het gaat merendeels over onregelmatige facturen, slechte berekende facturen, administratieve fouten, facturatiefouten of ronduit geen dienst « na verkoop ».

Er zij op gewezen dat het merendeel van de bij de FOD-Economie ingediende klachten komen van Waalse afnemers (meer dan 2/3 van de klachten) en vervolgens van Vlaamse afnemers (minder dan 1/3), die reeds in 2003 vertrouwd waren met de gevolgen van de liberalisering. Het aantal klachten van inwoners van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest blijft zeer klein.

De tekortkomingen hebben als rechtstreeks gevolg dat er problemen rijzen bij de gezinnen en, *a fortiori*, in de gezinnen die met financiële problemen kampen.

Dat is des te schrijnender daar het vandaag nog steeds moeilijk is om te weten welke procedures moeten worden gevolgd om klacht in te dienen. Tot wie moet men zich wenden wanneer men geen gehoor krijgt bij de leverancier? De bemiddelingsprocedure is inefficiënt, onaanpast en zelfs onbestaande. De afwezigheid van een enig bemiddelingsloket voor het beheer en de *follow-*

(6) De overeenkomst « De verbruiker in de geliberaliseerde gas- en elektriciteitsmarkt » is gesloten tussen de gas- en elektriciteitsleveranciers in de geliberaliseerde markt, de vertegenwoordigers van de verbruikersorganisatie, de vertegenwoordigers van de regulerende overheden en de toenmalige minister voor Consumentenzaken, Freya Van Den Bossche.

- On constate toujours à l'heure actuelle que l'accord élaboré en 2005 et revu en 2006 pour la protection du consommateur destiné à encadrer la transparence des tarifs, les techniques de vente, le passage d'un fournisseur à un autre, et le traitement des plaintes est très peu suivi dans les faits <sup>(6)</sup>.

C'est que le problème réside surtout au niveau de la mauvaise qualité du service clientèle des différents fournisseurs concurrents qui ont d'abord cherché à réduire leurs frais de service au détriment de la qualité.

Par exemple, le fait pour les fournisseurs de privilégier les contacts Internet plutôt que le guichet ou le téléphone gratuit exclut toute une marge de la population d'un service nécessaire d'information de première ligne.

Mais le plus inquiétant reste encore après dix-huit mois de libéralisation la méconnaissance de la réglementation spécifique à la Région bruxelloise des agents de call-center qui induisent souvent le consommateur en erreur sur ses droits propres.

- Les plaintes déposées au service de médiation du SPF Economie (plus ou moins 5.600 en 2007) touchent pour 80 % d'entre elles la facturation. Elles visent en particulier des factures irrégulières, mal évaluées, des erreurs administratives ou de facturation ou carrément le défaut de service « après vente ».

Il est à noter que la plupart des plaintes déposées au SPF Economie émanent surtout des consommateurs wallons pour plus de deux tiers des plaintes et ensuite flamands pour moins d'un tiers (mais qui ont connu les effets de la libéralisation déjà en 2003). Les plaintes issues des habitants de la Région de Bruxelles-Capitale restent quant à elles marginales.

La conséquence directe liée à ces manquements produit des situations délicates dans le chef des ménages et *a fortiori* en difficulté financière.

D'autant plus qu'il est encore difficile de savoir aujourd'hui quelles sont les procédures à suivre pour porter plainte. Vers où se tourner, lorsqu'on a épuisé toutes les tentatives de contacts auprès du fournisseur? La procédure de médiation reste encore inefficace, inadaptée voire inexistante. Et l'absence d'un véritable guichet unique de médiation de gestion et de suivi des plaintes

(6) L'accord « Le consommateur dans le marché libéralisé du gaz et de l'électricité » a été conclu entre les fournisseurs d'électricité et de gaz dans le marché libéralisé, les représentants des organisations de consommateurs, les représentants des autorités régulatrices et la Ministre de la Protection de la Consommation de l'époque, Freya Van den Bossche.

up van de klachten blijft een problemen voor de gezinnen die met betalingsproblemen af te rekenen hebben.

- De kosten van de energie zelf. De vrijmaking heeft niet geleid tot de verhoopte daling van de prijs door de invoering van concurrentie. De prijs heeft in september 2008 daarentegen het hoogste historische peil bereikt sedert de vrijmaking.

In het Brussels Gewest, heeft de helft van de bevolking problemen om de facturen te betalen. De post voor energie is op een jaar tijd verhoudingsgewijs opgeschoven van de 5de plaats naar de 3de plaats voor een gezin, na de huur en voeding.

- Inzake de specifieke sociale maatregelen van de federale overheid, zoals de toekenning van het sociaal tarief, zij erop gewezen dat 40 % van de rechthebbenden wordt uitgesloten omdat ze de toekenningsprocedure niet kennen (moeilijk te krijgen omdat jaarlijks het bewijs moet worden geleverd dat men recht heeft op het specifieke statuut).

### 3.2. Wat kan men verbeteren in de reglementering in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ?

- De beruchte waarborgclausules van de leveranciers en de bestaande zwarte lijsten (wettelijk nochtans verboden) zorgen ervoor dat slechte betalende worden opgenomen in onderzoeksschema's en dat ze worden uitgesloten wegens financiële risico's die ze zouden kunnen opleveren. Gezinnen die van de ene leverancier naar een andere overgaan, worden ambtshalve uitgesloten van de toegang tot energie.
- De procedure voor de toekenning van het statuut van beschermde afnemer (dat recht geeft op het sociaal tarief) voor personen die in een schuldbemiddelingsprocedure zitten, is in theorie ingewikkeld en wordt niet altijd correct gevolgd. Ofwel weigeren de betrokken gezinnen de toekenning van dat statuut uit vrees dat ze een vermogensbegrenzer opgelegd krijgen, ofwel worden de stappen van de procedure niet gerespecteerd door de leverancier en wordt bedreigd met verbreking door de vrederechter.
- De ordonnantie preciseert niet wat bedoeld wordt met « redelijk » in verband met het betalingsplan om de gebruikers met betalingsproblemen te helpen. Daardoor kunnen de verschillende schuldbemiddelingsdiensten of de OCMW's er een eigen interpretatie aan geven en werken ze allemaal verschillende oplossingen uit voor soortgelijke problemen.
- De procedure voor het openen van de meters voor een nieuwe huurder is duur (125 euro per meter zowel voor gas als voor elektriciteit).

reste problématique pour les ménages en défaut de paiement.

- Le coût de l'énergie lui-même. La libéralisation n'a pas amené la diminution du prix escomptée par l'introduction de la concurrence. Que du contraire, le prix en septembre 2008 est à son niveau historique le plus élevé depuis la libéralisation.

Or, en Région bruxelloise, la moitié de la population éprouve des difficultés à payer les factures. Le poste de l'énergie est passé proportionnellement en un an du cinquième poste au troisième poste du ménage après le loyer et l'alimentation.

- Concernant les mesures sociales spécifiques fédérales tel l'octroi du tarif social, la méconnaissance de la procédure d'octroi (difficile et contraignante à obtenir en raison de la preuve annuelle à démontrer du statut spécifique bénéficiaire auquel on appartient) exclut 40 % des ayants droit de ce bénéfice.

### 3.2. Que peut-on améliorer dans la réglementation en Région de Bruxelles-Capitale ?

- Les fameuses clauses de garantie des fournisseurs et l'existence des listes noires (pourtant interdites légalement) fichent les clients « mauvais payeurs » dans des grilles d'analyse et les mettent à l'index en raison des risques financiers qu'ils pourraient représenter. Ainsi, des ménages ballottés d'un fournisseur à l'autre se voient exclus d'office du droit d'accès à l'énergie.
- La procédure d'octroi du statut de client protégé (donnant droit au bénéfice du tarif social) pour les personnes en médiation de dettes, compliquée en théorie, n'est pas toujours suivie correctement dans les faits. Soit les ménages concernés refusent l'octroi de ce statut par crainte de se voir imposer un limiteur de puissance, soit les étapes de la procédure n'ont pas été respectées par le fournisseur et conduisent à la menace de résiliation en justice auprès du juge de paix.
- L'ordonnance ne précisant pas le caractère « raisonnable » du plan de paiement mis en œuvre pour aider le consommateur en défaut de paiement, la liberté d'interprétation est par défaut donnée aux différents services de médiation de dettes ou des CPAS qui vont chacun développer des solutions différentes à des problèmes similaires.
- La procédure d'ouverture des compteurs pour un nouveau locataire coûte cher (125 euros par compteur tant pour le gaz que pour l'électricité).

- Meer dan anderhalf jaar na de vrijmaking van de markt, stellen sommige leveranciers nog contracten van een jaar voor, terwijl de contracten in Brussel voor 3 jaar moeten worden gesloten. Er zou bij de leverancier een performante klantendienst moeten worden opgericht om correct te antwoorden op de vragen om inlichtingen van de gebruiker.

#### 4. Specifieke aanbevelingen

De eerste aanbeveling is duidelijk : de verworvenheden van de Brusselse ordonnantie mogen niet afgebouwd worden maar de regeling moet verbeterd worden omdat er problemen zijn met de toepassing van sommige van die maatregelen en omdat de regels kunnen worden geïnterpreteerd.

Praktisch gezien :

- Er moet een inspanning worden geleverd om de voorlichtingscampagnes frequenter, regelmatig, duidelijker en toegankelijker te maken voor alle categorieën van de bevolking door bijvoorbeeld de veldwerkers op te leiden in verband met de verschillende aspecten van de reglementering of door iedereen toegang te geven tot de prijzenvergelijkingen.
- Een nuttige dienstverlening en een maximale bescherming van de gebruiker zou erin bestaan om het akkoord ter bescherming van de gebruiker (de gebruiker op de vrijgemaakte gas- en elektriciteitsmarkt) en de gedragscodes met betrekking tot de verkoopstechnieken op te nemen in een juridisch kader en in de ordonnantie.
- Om de gebruiker te helpen om met kennis van zaken te kiezen, zouden er ook minimale regels moeten worden opgelegd met betrekking tot een duidelijk contract met verplichte nuttige vermelding inzake contractuele duur, gekozen formule (vaste prijs of variabele prijs) en mogelijkheden van opzegging (termijnen ...).
- De oprichting van één enkele en lang verwachte bemiddelingsdienst, bekend bij iedereen, om de *follow-up* van de niet of slecht door de leverancier behandelde klachten te beheren, wat vele schuld- en nodeloze problemen zal oplossen die ontstaan zijn omdat de toestand van in het begin slecht aangepakt werd.

Sociaal gezien :

- Een betere communicatie bij de doelgroep met betrekking tot de sociale begeleidingsmaatregelen en een veralgemeende opleiding van de maatschappelijk werkers kunnen voorkomen dat delicate sociale situaties totaal ontsporen.

- Plus d'un an et demi après la libéralisation, certains fournisseurs proposent encore des contrats d'un an sur papier alors que la spécificité bruxelloise est de trois ans. Il y aurait lieu de rendre obligatoire un service clientèle de qualité auprès du fournisseur pour répondre correctement aux demandes de renseignements du consommateur.

#### 4. Recommandations spécifiques

La toute première des recommandations est évidente : il ne faut pas « détricoter » les acquis de l'ordonnance bruxelloise mais il y a lieu de la rendre perfectible au vu des difficultés d'application de certaines de ces mesures et d'interprétation de ces modalités.

Pratiquement :

- Un effort doit être fourni pour rendre les campagnes d'information plus fréquentes, régulières, claires et accessibles à toutes les catégories de la population en formant, par exemple, les travailleurs de terrain aux différents aspects de la réglementation ou en permettant à tout chacun d'avoir accès aux comparateurs des prix.
- Rendre un service utile et assurer une protection maximale du consommateur serait de transposer dans un cadre juridiquement contraignant comme dans l'ordonnance l'accord de protection du consommateur « le consommateur dans le marché libéralisé du gaz et de l'électricité » et les codes de bonne conduite relatifs aux techniques de vente.
- Pour aider le consommateur à effectuer un choix en toute connaissance de cause, là aussi, il y aurait lieu d'imposer les règles minimales de clarté du contrat en rendant obligatoires les mentions utiles de la durée contractuelle, de la formule du contrat choisie au départ (prix fixe ou prix variable ...) et des possibilités de préavis (délais ...).
- L'instauration du « guichet unique » de médiation tant attendu et visible pour tout le monde pour gérer le suivi des plaintes mal ou non traitées par les fournisseurs agréés résoudrait nombre de problèmes de dettes et de complications inutiles d'une situation mal agencée au départ.

Socialement :

- Une meilleure communication auprès du public cible des mesures sociales d'accompagnement en généralisant la formation des travailleurs sociaux permettrait d'éviter le pourrissement de situations sociales délicates.

- Een prijsdaling voor iedereen en op korte termijn – afgezien van het besef dat minder moet worden verbruikt – kan worden bewerkstelligd door de btw op energie (eerste noodzaak) te verlagen van 21 % tot 6 %, zoals voor het water.
- Bij de invoering van een solidair en progressief tarief in de prijzen (de eerste kilowatt gratis of tegen lage prijs voor alle gezinnen en voor een gemiddeld verbruik, met dien verstande dat de volgende kilowattuur worden gefactureerd tegen een hogere en ontradende prijs) zou rekening kunnen worden gehouden met de samenstelling van de gezinnen en de staat van de installaties in een sociale en ecologische energiecontext.
- Betere sociale regelingen voor de toekenning van statuten van rechthebbenden op het sociaal tarief en van de beschermde afnemers, door die automatisch en verplicht te maken. Dat zou ontsporingen wegens omzeiling van de reglementering vermijden en ertoe leiden dat de hele doelgroep zijn rechten kan uitoefenen.

Op het vlak van het milieu :

- Met coherente beleidsmaatregelen de gezinnen aanzetten tot ecogebruik inzake energie en vervoer : niets is minder duur en niets vervuult minder dan niet gebruiken. Via spots in de media, gidsen en brochures op openbare plaatsen (OCMW's ...) om het gedrag van de burgers te veranderen, kan worden gereageerd en kunnen nieuwe minder energieverblindende gewoonten worden aangenomen, die gezonder zijn en minder kosten. Op dat vlak, heeft de politieke overheid er alle belang bij om mee te werken.
- Ten slotte zij erop gewezen dat de fossiele brandstoffen vandaag meer dan vroeger schaarser en duurder worden, dat de strijd tegen broeikasgassen meer dan ooit noodzakelijk is, en dat alles in het werk moet worden gesteld om de aankoop van groene energie tegen een concurrerende prijs voor alle inkomens te steunen. De reglementering inzake hernieuwbare energie aantrekkelijk maken (zoals de gemakkelijke toegang tot de individuele en collectieve plaatsing van zonnecellen), is kiezen voor een sociaal economisch beleid en een actief milieubeleid. ».

## II.11.b. Gedachtewisseling

De heer Jacques De Coster zou meer informatie willen over de initiatieven voor gecentraliseerde aankopen. Power4you is een coöperatieve gesteund door het OIVO. Hoe staat het daarmee in het Brussels Gewest ? Bestaan er soortgelijke initiatieven ?

Mevrouw Inês Mendes legt uit dat de coöperatieve Power4you sinds september 2007 bestaat. Via de vennoot-

- Pour faire baisser les prix pour tout le monde et à court terme – en dehors de peser sur les consciences à l'effort pour une moindre consommation – la solution est de baisser la TVA sur l'énergie (bien de première nécessité) de 21 % à 6 %, comme pour l'eau.
- Instaurer une tarification solidaire et progressive dans les prix (les premiers kWh gratuits ou à bas prix pour tous les ménages et pour une consommation moyenne, les kWh suivants étant facturés à un prix plus élevé et dissuasif) tiendrait compte de la composition des ménages et de l'état des installations dans un contexte d'enjeux sociaux et écologiques de l'énergie.
- Améliorer les mécanismes sociaux de l'attribution des statuts des ayants droits au tarif social et des clients protégés, en les rendant automatiques ou contraignants, éviterait les dérives de contournement de la réglementation et amènerait l'ensemble du public visé à rentrer dans son droit.

Et sur le plan environnemental :

- Inciter, par des politiques cohérentes, à l'éco-consommation des ménages en matière d'énergie et de transport : rien ne coûte moins cher et rien ne pollue moins que de ne pas consommer ! Par le biais des spots médiatiques de conscientisation, de la parution de guides et brochures aux endroits publics (CPAS, ...) pour changer les comportements à destination des citoyens, il y a moyen de réagir et d'adopter de nouvelles habitudes moins énergivores, plus saines et plus légères pour le portefeuille. A cet endroit, le pouvoir politique a tout à gagner à apporter sa contribution.
- Enfin, aujourd'hui plus qu'hier, les matières premières fossiles se faisant plus rares et plus chères d'un côté, la lutte contre les gaz à effet de serre devenant légitimement plus contraignante, il faut mettre tout en œuvre pour soutenir l'achat d'énergie verte à un prix compétitif pour tous les types de revenus. Rendre attractive la réglementation en matière d'énergie renouvelable (comme l'accès facilité au placement individuel ou collectif de panneaux solaires photovoltaïques), c'est bien sûr choisir de mener une politique socio-économique et environnementale active. ».

## II.11.b. Echange de vues

M. Jacques De Coster voudrait des précisions concernant les initiatives de groupements d'achat. Power4You est une coopérative soutenue par le CRIOC. Qu'en est-il en Région bruxelloise ? D'autres initiatives similaires existent-elles ?

Mme Inês Mendes explique que la coopérative Power4You existe depuis septembre 2007. Par son intermédiaire,

schap zijn er 20.000 contracten met Lampiris gesloten. Er is een partnership tot stand gebracht met dat bedrijf, die de beste kwaliteit-prijs-verhouding kan voorleggen, ook al is de dienstverlening aan de klant niet optimaal net zoals bij de andere bedrijven.

Power4you heeft een dienst na verkoop voor de consument. Er komt een bemiddelingsdienst die zal bemiddelen tussen de consument en Lampiris. Andere leveranciers zouden bij Lampiris kunnen komen en er worden thans onderhandelingen in die zin gevoerd. Power4you is een goed aanspreekpunt voor de consumenten die hun klachten op dat niveau kunnen laten behandelen. De aankoopcentrales kunnen op korte termijn een oplossing bieden om de consumenten te helpen met informatie of met de facturering.

Er bestaan nog andere initiatieven, met name de gecentraliseerde aankopen via de gemeenten. Een centrale kan bijvoorbeeld een prijssimulatie bezorgen naargelang het consumptiegedrag en de consument leiden naar een andere leverancier naargelang zijn profiel. Gemeenten kunnen de burgers ook naar een precieze leverancier leiden.

De heer Jacques De Coster vraagt of de 20.000 contracten gesloten door Power4you betrekking hebben op het Waals Gewest.

Mevrouw Inês Mendes antwoordt dat Power4you het hele Belgische grondgebied dekt. Zowat 85 % van de contracten gesloten door Power4you zijn echter Waals en Brussels. Er is geen onderscheid gemaakt tussen Brussel en Wallonië, omdat de cijfers rekening houden met de taalrol (Frans, Nederlands en Duits). De spreker kan de statistieken later bezorgen. Men kan nu al stellen dat er veel contracten zijn in Brussel, waar de leveranciers enkel de keuze hadden tussen Electrabel en Lampiris, vóór de komst van Nuon en Belpower. De keuze is gemakkelijker dan in Wallonië, omdat er maar één distributiemaatschappij is.

De heer Ahmed El Ktibi komt terug op het gebrek aan regulering, de onvoldoende bescherming van de consumenten en de noodzaak om redelijke betalingsplannen op te stellen. Bestaan er nog andere onduidelijkheden ?

De heer André du Bus de Warnaffe heeft het over de opleidings- en informatiecampaagnes. De sensibilisering van de bevolking vormt een terugkerend probleem. Welke campagnes werken het best ? Is het geen illusie te denken dat de Brusselse bevolking op een dag de zeer ingewikkelde aspecten van de vrijmaking van de markt onder de knie zal hebben ?

Mevrouw Inês Mendes onderstreept dat die kwesties van fundamenteel belang zijn. Zij organiseert tal van informatievergaderingen in naam van het OIVO en Power4you. De deelnemers zijn zeer geïnteresseerd en stellen altijd dezelf-

vingt mille contrats ont été conclus avec Lampiris. Un partenariat a été développé avec cette société, considérée comme ayant le meilleur rapport qualité-prix, même si, comme pour les autres sociétés, le service à la clientèle n'est pas optimal.

Power4You met un service après vente à la disposition du consommateur. Il est prévu de mettre en place un service de médiation qui servira d'intermédiaire entre le consommateur et Lampiris. D'autres fournisseurs pourraient s'ajouter à Lampiris; des négociations en ce sens sont actuellement en cours. Power4You constitue un bon relais pour les consommateurs, dont les plaintes peuvent être gérées à ce niveau. Les groupements d'achat peuvent offrir à court terme une solution aux problèmes d'orientation des consommateurs, en termes d'information ou de facturation.

Il existe par ailleurs d'autres initiatives, notamment les groupements d'achat par le biais des communes. Un groupement donné peut proposer par exemple une simulation des prix en fonction du profil de consommation et orienter le consommateur vers un fournisseur en fonction de son profil. Des communes peuvent aussi orienter les citoyens vers un fournisseur précis.

M. Jacques De Coster demande si les vingt mille contrats conclus par Power4You concernent la Région wallonne.

Mme Inês Mendes répond que Power4You couvre l'ensemble du territoire belge. Cependant, 85 % des contrats conclus par Power4You sont wallons et bruxellois. Une distinction n'a pas été établie entre Bruxelles et la Wallonie, car les chiffres tiennent compte des régimes linguistiques (français, néerlandais, allemand). L'oratrice pourra fournir ces statistiques ultérieurement. On peut d'ores et déjà affirmer qu'il y a beaucoup de contrats à Bruxelles, où les fournisseurs n'avaient le choix qu'entre Electrabel et Lampiris, avant l'arrivée de Nuon et Belpower. Le choix y est plus facile qu'en Wallonie, étant donné qu'il n'y a qu'un seul distributeur.

M. Ahmed El Ktibi revient sur le manque de régulation, sur le caractère insuffisant de la protection des consommateurs et sur la nécessité d'élaborer des plans de paiement raisonnables. Existe-t-il d'autres points flous ?

M. André du Bus de Warnaffe évoque les campagnes de formation et d'information. La sensibilisation de la population constitue un problème récurrent. Quelles sont les campagnes qui fonctionnent le mieux ? N'est-il pas illusoire de penser que la population bruxelloise pourra un jour maîtriser les aspects très complexes de la libéralisation du marché ?

Mme Inês Mendes souligne que ces questions sont vraiment fondamentales. Elle rappelle qu'elle organise de nombreuses conférences d'information au nom du CRIOC et de Power4You. Les participants y sont très réceptifs et posent

de vraag : hoe een andere leverancier te kiezen ? Wat zijn de termijnen ? Hoe van contract te veranderen zonder een vergoeding voor contractbreuk te betalen ? De leveranciers begaan soms procedurefouten.

Het is dus de bedoeling de informatie te vulgariseren en de consumenten de nodige verduidelijking te geven (bijvoorbeeld : bestaat er een contract ? Is het een contract van onbepaalde duur ? ...). De bewoordingen gebruikt door de leveranciers zijn soms dubbelzinnig en onduidelijk en de facturen zijn moeilijk te begrijpen. De beleidsvoerders zouden dwingende maatregelen in dat verband moeten nemen.

De consumenten vragen zich ook af waarom zij een heffing op de groene energie moeten betalen terwijl zij niet voor die energie gekozen hebben. Men moet hun dus uitleggen dat alle consumenten dezelfde heffing betalen, ongeacht de leverancier.

De spreker wijst erop dat zij, in het kader van de infovergaderingen, de verschillende onderdelen van de elektriciteits- en gasfacturen uitlegt, wat de rol verduidelijkt van de verschillende gesprekspartners op de vrijgemaakte energiemarkt (productie, transport, distributie, levering ...). Dat soort informatie zou veel duidelijker vermeld moeten worden op de facturen of in de brochures. Organisaties te velde doen reeds dat soort werk, zoals Infor Gaselek in het Brussels Gewest.

#### **II.12.a. Uiteenzetting met mevrouw Evelyne Huytebroeck, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering belast met Leefmilieu, Energie en Waterbeleid**

Minister Evelyne Huytebroeck heeft voor de commissieleden volgende uiteenzetting gehouden :

« Sinds 1 januari 2007 is de gas- en elektriciteitsordonnantie tot instelling van de vrijgemaakte gas- en elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest van kracht.

Tijdens de besprekingen in het Parlement is er vaak gedebatteerd over deze ordonnantie en we hebben ons ertoe verbonden om de ordonnantie na een jaar te evalueren.

Wat kan er vandaag over gezegd worden ?

Het lijkt me belangrijk om twee elementen te benadrukken.

Het eerste element betreft de vraag « Welke verbintenissen zijn we aangegaan tijdens de goedkeuring van de ordonnantie ? ».

toujours le même type de questions : comment changer de fournisseur ? Quels sont les délais ? Comment changer de contrat sans payer des indemnités de rupture ? Les fournisseurs commettent parfois des erreurs de procédure.

Il s'agit donc de vulgariser l'information et de dissiper les flous dans l'esprit des consommateurs en donnant une série d'explications (par exemple : existe-t-il un contrat ? S'agit-il d'un contrat à durée indéterminée ? Etc.). Les termes utilisés par les fournisseurs sont parfois ambigus et imprécis, les factures manquent de visibilité. Les autorités politiques devraient prendre certaines mesures contraignantes à ce sujet.

Les consommateurs se demandent aussi pourquoi ils doivent payer une taxe sur l'énergie verte alors qu'ils n'ont pas choisi ce type d'énergie. Il faut donc leur expliquer que tous les consommateurs paient la même taxe, quel que soit leur fournisseur.

L'intervenante signale que, dans le cadre des séances d'information, elle détaille les différentes composantes des factures d'électricité et de gaz, ce qui permet d'expliquer le rôle des différents interlocuteurs de la libéralisation du marché de l'énergie (producteur, transporteur, distributeur, fournisseur ...). Ce type d'information devrait figurer beaucoup plus clairement sur les factures ou dans des brochures explicatives. Des associations de terrain font déjà ce type de travail, comme Infor GazElec en Région de Bruxelles-Capitale.

#### **II.12.a. Exposé de Mme Evelyne Huytebroeck, ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargée de l'Environnement, de l'Energie et de la Politique de l'Eau**

La ministre Evelyne Huytebroeck a tenu, devant les commissaires, l'exposé suivant :

« Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007, l'ordonnance « gaz » et « électricité », implémentant le marché libéralisé du gaz et de l'électricité en Région de Bruxelles Capitale, est d'application.

Cette ordonnance, lors de son passage au Parlement, a fait l'objet de nombreux débats et nous nous étions engagés à en réaliser une évaluation, ici même, après un an.

Que pouvons nous, dès lors, en dire aujourd'hui ?

Il me semble qu'il est important de souligner deux éléments.

Le premier : à quoi nous étions-nous engagés lors du vote de l'ordonnance ?



Het tweede belangrijke element heeft betrekking op de vraag « Wat leren we uit de vergaderingen van 30 september 2008 en vandaag ? »

En bij wijze van besluit komt de vraag « Wat onthouden we van dit alles ? » aan bod.

#### A) *Welke verbintenissen zijn we aangegaan ?*

Ter herinnering : met de instelling van vrijgemaakte gas- en elektriciteitsmarkten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wou de Regering werk maken van :

- het behoud en de versterking van de sociale verworvenheden;
- de instelling van een regulering;
- de instelling van openbardienstverplichtingen;
- de bevordering van groene energie.

#### 1) *Behoud en versterking van sociale verworvenheden*

Door :

De verplichting om een transparant, redelijk en niet-discriminerend aanbod te doen waarmee niemand uitgesloten wordt. Dit is gebeurd.

Het belang van de strikte *follow-up* van de opvolgingsprocedure van niet-betaalde facturen en schulden, waarvan niet afgeweken mag worden.

De verplichte behandeling door een vrederechter van elke beslissing tot stopzetting van een contract die, in voorkomend geval, tot een energieafsluiting zou kunnen leiden.

Het verbod om gas en elektriciteit tijdens de winter af te sluiten. Dit is werkelijkheid geworden.

De versterking van de wet Vande Lanotte. De OCMW's hebben bijkomende middelen gekregen door de financiering die in artikel 26 van de ordonnantie toegekend wordt.

De instelling van openbardienstverplichtingen en openbardienststopdrachten heeft het behoud van de sociale rechten mogelijk gemaakt.

Er moet opgemerkt worden dat er sinds 1 januari 2007, dus sinds 17 maanden, geen enkele gas- of elektriciteitsafsluiting uitgevoerd is in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Et le second : que nous apprennent les auditions du 30 septembre 2008 et d'aujourd'hui, 14 octobre 2008 ?

Enfin, en guise de conclusion : « que retenons-nous de tout cela ? »

#### A) *A quoi nous étions-nous engagés ?*

Pour rappel, le souhait du Gouvernement, pour l'implémentation de la libéralisation des marchés libéralisés du gaz et de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, était :

- de maintenir et renforcer les acquis sociaux;
- d'installer une régulation;
- de créer des obligations de service public;
- et de promouvoir l'énergie verte.

#### 1) *Maintenir et renforcer les acquis sociaux*

Cela se fait par une obligation de faire une offre transparente, raisonnable et non discriminatoire, qui permet de n'exclure personne.

Il y a l'importance du strict respect de la procédure de suivi des impayés et des endettements, à laquelle on ne peut déroger.

Il y a le passage obligatoire par un juge de paix pour toute décision de résiliation de contrat pouvant entraîner, le cas échéant, une coupure.

Il y a l'interdiction des coupures en hiver pour le gaz et pour l'électricité. Ce qui est une réalité.

Par le renforcement de la loi Vande Lanotte, les CPAS ont reçu des moyens supplémentaires grâce aux financements obtenus par l'article 26 de l'ordonnance.

La création d'obligations de service public et des missions de service public a permis de maintenir des droits sociaux.

Il est à noter que depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007, durant dix-sept mois, aucune coupure de gaz ou d'électricité n'a été effectuée en Région de Bruxelles-Capitale.

## 2) Regulering

Om rekening te houden met de economische uitdagingen, zowel voor de netbeheerders als voor de leveranciers, de transporteurs, de distributeurs, de burgers, hun verenigingen en de overheid, was het belangrijk om een regulator in te stellen.

De toekenning van leveringslicenties, het voorstellen van gemeenschappelijke regels en een permanent toezicht zorgen ervoor dat alle leveranciers op gelijke voet staan. Toch blijft het zo dat elke leverancier zijn eigen visie op zijn diensten aan de klant heeft ...

Sociaal toezicht, door middel van informatie, klachtdienst en instelling van beroepen, beschikbaarheid en professionalisme van het personeel, ... het zijn ook sleutels van het beleid dat BRUGEL aan de bevolking aanbiedt.

In een gewest dat deel uitmaakt van een complex en internationaal land, zorgt BRUGEL tot slot voor het noodzakelijke overleg met de andere regulatoren en/of internationale agentschappen. Op die manier stelt het het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in staat om zijn plaats ten opzichte van de andere institutionele actoren te behouden.

De instelling van BRUGEL is nog niet helemaal afgerond. Zoals u in de pers gelezen heeft, is de aanwerving van de laatste opdrachthouders nog aan de gang. Wij hopen dat hun aanstelling door het parlement tegen februari 2009 een feit zal zijn en dat onze regulator dan zijn rol voor de volle honderd procent zal kunnen vervullen, zij het met een kleine groep in vergelijking met de overige gewesten, hoewel het om dezelfde materie gaat.

Er moet onderstreept worden dat er sinds september 2007, dus sinds de instelling van BRUGEL, niet minder dan 19 besluiten aangenomen zijn en dat er een tiental adviezen gegeven zijn.

De mogelijkheid om de markt te controleren en bij te sturen is dus werkelijkheid geworden. Het bewijs daarvan zijn de genomen beslissingen inzake groene certificaten en de behandeling van alle klachten van burgers.

De aanwezigheid van twee regeringscommissarissen en de voorlegging aan de minister van het BRUGEL-rapport over de werking van de markt zorgen ervoor dat de Regering goed geïnformeerd wordt over de evolutie van de energiemarkten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

## 3) Openbaredienstverplichtingen

Energie als product is niet vergelijkbaar met andere consumptiegoederen, wat europa er ook over zegt.

## 2) La régulation

Afin de tenir compte des enjeux économiques, tant pour les gestionnaires de réseaux que pour les fournisseurs, les transporteurs, les distributeurs, les citoyens et leurs associations ainsi que pour les pouvoirs publics, il était important de mettre en place un régulateur.

L'octroi des licences de fourniture, la proposition de règles communes, une vigilance permanente, mettent tous les fournisseurs sur un pied d'égalité. Pourtant, il n'en reste pas moins que chacun des fournisseurs a sa propre vision de son service à la clientèle ...

La vigilance sociale, réalisée par l'information, le service de plaintes et de recours, la disponibilité et le professionnalisme du personnel, sont également les clés du service rendu à la population par Brugel.

Et, enfin, dans une région appartenant à un pays complexe et international, la nécessaire concertation avec d'autres régulateurs et/ou agences internationales permet à la Région bruxelloise de garder toute sa place face aux autres acteurs institutionnels.

La mise en place de Brugel n'est pas complètement achevée. Vous l'avez lu dans la presse, l'engagement des derniers chargés de mission est en cours. Nous espérons bien que pour février 2009, leur désignation par le Parlement sera effective et que notre régulateur, quoiqu'ayant une petite équipe comparativement aux autres Régions alors que la matière est la même, pourra alors pleinement jouer son rôle.

Force est de souligner que depuis septembre 2007, depuis que Brugel est en place, ce n'est pas moins de dix-neuf arrêtés qui ont été pris et pas moins d'une dizaine d'avis remis.

La possibilité de contrôler le marché et d'y intervenir est une réalité. Pour preuve, des sanctions ont déjà été appliquées concernant les certificats verts et toutes les plaintes réceptionnées ont reçu une réponse.

La présence de deux commissaires du gouvernement et la soumission au Ministre du rapport sur le fonctionnement du marché rédigé par « Brugel » permettent au Gouvernement d'être bien informé de l'évolution des marchés de l'énergie en Région de Bruxelles-Capitale.

## 3) Les obligations de service public

L'énergie n'est pas un produit comme les autres biens de consommation. Il ne peut être vu ainsi quoiqu'en dise l'Europe.

De toegang tot energie, het recht op toegang, via de instelling van technische reglementeringen en investeringsplannen en de aanmoediging van gedelocaliseerde productie garanderen lagere prijzen, bevoorradingszekerheid en een vermindering van netverliezen.

Sinds 17 juli 2008 biedt een eerste wijziging – met betrekking tot de zogenaamde « plaatselijke leveranciers » – van de ordonnantie van 14 december 2006 een reële bijkomende aanmoediging voor gedelocaliseerde productie.

Er zijn verplichtingen ingesteld in termen van communicatie, informatie, klachtenbehandeling en rationeel energiegebruik, hetgeen we als « energiedoeltreffendheid » zouden kunnen vertalen.

#### **4) Bescherming van het leefmilieu door de bevordering van groene energiedoeltreffendheid**

Energiedoeltreffendheid wordt aangemoedigd via de verdeling van premies. Het is mogelijk om een « Leveringslicentie Groene energie » te krijgen. Met de overige gewesten wordt er gewerkt aan de het instellen van een systeem voor de uitwisseling van « Labels van garantie van oorsprong ». Het platform zou vanaf november 2008 operationeel moeten zijn.

De aanmoediging van de groene productie via Groene certificaten werkt goed, aangezien er voor de quota 2007 niet minder dan 144.869 aangevraagd zijn.

Kortom, er is al heel wat verwezenlijkt. Toch moeten er nog enkele details uitgewerkt worden.

#### **B) Wat leren we uit de vergaderingen van 30 september 2008 en van vandaag ?**

Voor de procedure betreffende de opvolging van schulden, die op het eerste gezicht ingewikkeld lijkt, was er een zekere aanpassingstijd nodig. Talrijke personen erkennen echter de gegrondheid van het principe en de waarde van het systeem.

De erkenning van klanten als « beschermde klanten » heeft hetzelfde ritme aangenomen, maar het is waar dat die erkenning vroeger zou kunnen gebeuren.

In chronologische volgorde :

Bij monde van zijn voorzitter, mevrouw Fauconnier, heeft BRUGEL ons herinnerd aan het specifieke socio-economische karakter van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De regulator heeft ons een reeks aanbevelingen gedaan, onder meer, om er maar een te noemen, in verband met de problemen als gevolg van het bestaan van « gemengde meters » die zowel residentiële klanten als professionele

Son accessibilité, via l'établissement de règlements techniques, de plans d'investissement, l'encouragement à la production décentralisée garantissent des prix inférieurs, une sécurité d'approvisionnement et une diminution des pertes de réseaux.

Le 17 juillet dernier, une première modification de l'ordonnance du 14 décembre 2006, dite « fournisseurs locaux », a été effectuée et c'est un réel encouragement supplémentaire à la production délocalisée.

Des obligations ont été créées en termes de communication, d'information, de traitement des plaintes, d'utilisation rationnelle de l'énergie que nous pouvons traduire en termes « d'efficacité énergétique ».

#### **4) La protection de l'environnement par la promotion d'énergie verte**

Un encouragement a été créé via la distribution de primes. Il existe la possibilité d'obtenir une « licence de fourniture énergie verte ». L'échange des LGO (Labels de Garantie d'Origine) avec les autres régions est en cours d'implémentation et la plate-forme devrait être opérationnelle à partir de novembre 2008.

L'encouragement de la production verte via les certificats verts fonctionne puisque que se sont pas moins de 144.869 certificats qui ont été demandés pour le quota 2007.

Que de choses ont été faites ! Mais, pourtant, il reste quelques menus détails à régler.

#### **B) Que nous apprennent les auditions du 30 septembre 2008 et du 14 octobre 2008 ?**

La procédure de suivi des endettements, à première vue complexe, a nécessité un temps d'adaptation. Nombreux sont ceux qui reconnaissent le bien-fondé de son principe et de sa valeur.

La reconnaissance du statut de client protégé a adopté le même rythme, mais il est vrai que cette reconnaissance pourrait s'effectuer plus tôt.

Procédons par ordre chronologique.

Brugel en la personne de sa présidente, Madame Fauconnier, nous a rappelé la spécificité socio-économique de la Région de Bruxelles-Capitale et nous a fait une série de recommandations, et s'il fallait en retenir une, nous retiendrons les problèmes posés par l'existence de « compteurs mixtes » qui délivrent à la fois un client résidentiel et un client professionnel. Si le contrat de fourniture est signé

klanten bevoorraden. Wanneer het leveringscontract getekend is op basis van een professioneel contract en de meter ook een of meerdere woningen bevoorraadt, dan genieten de bewoners van die woningen niet dezelfde bescherming als wanneer het contract op basis van een residentieel contract getekend werd.

Sibelga, waarvan het werkdomein gewijzigd is, heeft ons aangetoond dat het totale financiële gewicht van de overheidsheffingen lager ligt dan vroeger. En de heer Hujuel, algemeen directeur van Sibelga, heeft ons uitgelegd hoe moeilijk het is om tegelijkertijd distributienetbeheerder en sociaal leverancier te zijn.

Via een tussenkomst van mevrouw Dekoninck en de heer Spinette hebben de OCMW's ons ingelicht over de moeilijkheden in verband met het beheer van de aanzuiveringsplannen en de schuldopvolgingen als gevolg van het ontbreken van reactie of van contactpersonen bij de leveranciers.

Via de heer Adriaenssens heeft de Coördinatie Gas, Water en Elektriciteit ons voorgesteld om na te denken over de mogelijkheid tot oprichting van een openbare leverancier en over al de voordelen die de bevolking en de Brusselse instellingen daaruit zouden kunnen halen.

De heer Herremans, vertegenwoordiger van de FEBEG, de Federatie van de Belgische Elektriciteits- en Gasbedrijven, herinnert ons aan de problemen als gevolg van de onmogelijkheid om vermogensbegrenzers te installeren, zowel voor de klanten met schulden als voor de leveranciers. De eersten werken zich immers steeds dieper in de schulden en de laatsten slagen er niet in om de verschuldigde bedragen te innen.

Tevreden over het verloop van de onlangs georganiseerde informatiedag, stelt de heer Helpens, voorzitter van de algemene vergadering van de vrederechters, ons voor om de samenwerking voort te zetten om zo het regelgevende kader en de begeleiding van de dossiers die ter griffie neergelegd worden te verfijnen.

Bij monde van de heer Labarre verduidelijkt Test-Aankoop dat, wat de aangehaalde cijfers ook laten denken, de vrijmaking van de gas- en elektriciteitsmarkten niet sneller gaat in de andere gewesten van het land. Aan de basis ligt er inderdaad een concurrentieprobleem, want voor de productie is er sprake van een bijna-monopoliesituatie. De nadruk moet dan ook gelegd worden op informatiecampaagnes die steeds opnieuw en opnieuw gevoerd moeten worden.

Het ABVV in associatie met het ACV, mevrouw Panneels en de heer Devuyst benadrukken ons dat het Brusselse model werkelijk uniek is en dat het moet weerstaan aan een Angelsaksische marktvisie. Ze herinneren ons aan het feit dat een economie zonder regulering niet kan draaien en dat de positie van de consument voortdurend versterkt moet worden.

sur la base d'un contrat professionnel et que le compteur délivre également un ou plusieurs lieux d'habitation, les résidents de ces lieux ne sont pas protégés comme ils pourraient l'être sur la base d'un contrat résidentiel.

Sibelga, dont l'objet de travail a été modifié, nous a démontré que le poids financier total des prélèvements publics est inférieur à ce qu'il était avant. Et Monsieur Hujuel, son directeur général, nous a expliqué la difficulté d'être à la fois gestionnaire du réseau de distribution et fournisseur social.

Les CPAS, au travers de l'intervention de Madame Dekoninck et de Monsieur Spinette, nous ont exposé tout le mal qu'il y avait à gérer des plans d'apurement et des suivis d'endettements en raison du manque de correspondants ou de réponses chez les fournisseurs.

La Coordination Gaz Electricité Eau, par Monsieur Adriaenssens, nous fait la proposition de réfléchir à l'éventualité de la création d'un fournisseur public et de tous les avantages que le public ou les institutions bruxelloises pourraient en tirer.

Monsieur Herremans, représentant de la FEBEG, nous rappelle la difficulté qu'engendre l'impossibilité de poser un limiteur de puissance pour les clients endettés mais également pour les fournisseurs. Les uns continuent de s'endetter et les autres ne peuvent percevoir leur dû.

Satisfait du déroulement de la récente journée d'information, Monsieur Helpens, président de l'assemblée générale des juges de paix, nous invite à poursuivre une collaboration afin d'affiner le cadre réglementaire et les accompagnements des dossiers déposés en leurs greffes.

Test-Achats, en la personne de Monsieur Labarre, précise que, quoi qu'en disent les chiffres présentés, la libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité ne va pas plus vite dans l'une ou l'autre des autres Régions du pays. Il y a en effet un problème de concurrence à la base puisqu'il existe un quasi-monopole dans la production. C'est sur des campagnes d'information à faire, à refaire et encore à poursuivre qu'il faut se concentrer.

La FGTB associée à la CSC, Madame Panneels et Monsieur Devuyst, nous rappellent ô combien le modèle bruxellois est unique et doit résister à une vision anglo-saxonne du modèle de marché. Ils nous rappellent que l'économie ne peut fonctionner sans régulation et qu'il faut renforcer et défendre sans cesse la place du consommateur.

De heer Van Hootegem van het Brussels Forum Armoedebestrijding haalt het verslag van 2007 aan en benadrukt dat de goedkoopste energie de energie is die niet verbruikt wordt en dat dus eerst de woonomgeving bekeken moet worden. Het specifieke sociale tarief zou ook bepaald moeten worden in functie van het inkomensniveau en automatisch toegekend moeten worden in plaats van afhankelijk te zijn van een statuut dat men moet doen gelden. Tot slot stelt hij dat er voor een analyse van de situatie en een evaluatie van het beleid indicatoren en statistieken nodig zijn en dat er in dat domein nog de nodige inspanningen geleverd moeten worden.

Tot slot leert mevrouw Mendes van OIVO, het Onderzoeks- en informatiecentrum van de verbruikersorganisaties, ons, zij het wat later dan gepland, dat de energie-uitgaven van een gezin in het totale budget van de vijfde naar de derde plaats gestegen zijn. Dat de ordonnantie niet uiteengehaald moet worden. Dat communicatie pertinent en coherent moet zijn, vooral op het niveau van de callcenters van de leveranciers, ...

*C) Wat onthouden we van dit alles ?*

De vrijmaking van de gas- en elektriciteitsmarkten is complex. België is een complex land. Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft een specifiek karakter.

Voor sommige inwoners van ons Gewest is het erg moeilijk om de nieuwe vrijgemaakte gas- en elektriciteitsmarkt te begrijpen. Er moet dus een degelijke communicatie-inspanning geleverd worden, opnieuw en opnieuw.

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn de energieleveringscontracten niet duurder en niet minder talrijk dan in de rest van het land.

De vertegenwoordigers van de consumenten en de minstbesteden leren ons dat het echt nodig is om de zwaksten van de maatschappij goed te beschermen.

Bovendien is het belangrijk om de juiste energieleverancier te kiezen. Een juiste keuze levert namelijk al snel een besparing van een tot twee maanden op de totale energiefactuur op.

Voor velen is het nog steeds moeilijk om de elementen die tot de federale wetgeving behoren te scheiden van de elementen die onder de gewestelijke bevoegdheid vallen.

Over de niet-naleving van de goede gedragscode, het ontbreken van een federale bemiddelaar en het falen van de klantendiensten van de leveranciers wordt er al grondig gedebatteerd. Het Federale parlement moet echter overgaan tot handelen !

Dit gezegd zijnde, denken we dat de gewestelijke overheden hun rol goed vervuld hebben.

Monsieur Van Hootegem, du « Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale », citant le rapport de 2007, insiste sur le fait que l'énergie la moins chère est celle qu'on ne consomme pas. Il faut donc d'abord agir sur l'habitat. Le tarif social spécifique devrait aussi être défini en fonction du niveau de revenus et automatisé et non pas être déterminé en fonction d'un statut qu'il faut faire valoir. Enfin, il rappelle que pour pouvoir analyser ce qui se passe et évaluer les politiques, nous avons tous besoin d'indicateurs et de statistiques et qu'il reste là encore un effort à fournir.

Et pour terminer, arrivée avec un peu de retard, Madame Mendes du Crioc nous apprend que le poste énergie du ménage est passé de la cinquième à la troisième place en ordre d'importance. Qu'il ne faut pas détricoter l'ordonnance. Que la communication doit être récurrente et cohérente surtout au niveau des call-center des fournisseurs.

*C) Que retenons-nous de tout cela ?*

La libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité est complexe. La Belgique est un pays complexe. Et la Région de Bruxelles-Capitale a ses spécificités.

Il y a pour certains citoyens de notre Région une grande difficulté à comprendre ce nouveau marché libéralisé du gaz et de l'électricité. Il y a donc un réel effort de communication à faire, à défaire, à refaire.

Les offres de contrats de fourniture d'énergie ne sont pas en Région de Bruxelles-Capitale ni plus chères, ni moins nombreuses qu'ailleurs dans le pays.

Les représentants des consommateurs et des plus faibles nous apprennent qu'il y a un réel intérêt à maintenir une protection forte des plus fragilisés de la société.

Il y a aussi un réel intérêt à bien choisir un fournisseur car cela engendre une économie de un à deux mois de coût mensuel sur la facture globale.

Il y a encore une grande difficulté pour beaucoup à séparer les éléments de la législation fédérale de ceux qui sont du ressort de la législation régionale.

Le non-respect du code de bonne conduite, l'absence du médiateur fédéral et la réelle déficience des services clientèle des fournisseurs font déjà l'objet d'un débat à part entière. Mais c'est au Parlement fédéral à agir !

Ceci dit, nous pensons que les pouvoirs publics régionaux ont pleinement joué leur rôle.

We zijn de economische uitdagingen aangegaan binnen de limieten van het actiedomein van de gewestelijke overheid.

We hebben een sterke regelgeving die het mogelijk maakt om echt werk te maken van het sociale luik.

We hebben het werkkader van sleutelactoren zoals de OCMW's en de vrederechters gerespecteerd en versterkt.

We hebben een regulator die waakt en voorstellen tot verbetering formuleert.

We hebben een raad van gebruikers die adviezen kan geven. Dit is uniek in Europa.

Tot slot hebben we de moed om onze wetgeving in vraag te stellen.

En, rekening houdende met dit alles, denk ik dat we, behalve over de wettelijke bescherming van de energiekanten, ook moeten nadenken over wat energetische kwetsbaarheid is en hoe we er, op gewestelijk niveau, het hoofd aan kunnen bieden.

Dank aan iedereen voor de ontvangen analyses en reflecties. ».

## II.12.b. Gedachtewisseling

Mevrouw Marie-Paule Quix vraagt of de minister van plan is om de ordonnantie vóór het einde van de zittingsperiode te wijzigen, bijvoorbeeld om een openbare leverancier aan te stellen.

Het personeel van Brugel zal volgend jaar eindelijk voltallig zijn, twee jaar na de liberalisering en de aanstelling van de regulator. Welke initiatieven zal de regulator nemen ?

Wat denkt de minister over de invoering van een electriciteitsbudgetmeter, zoals in Vlaanderen en Wallonië ? Naast de vermogensbegrenzer biedt een dergelijk systeem, op voorwaarde dat er elektriciteit aan een sociaal tarief verkocht wordt, de mogelijkheid aan de consumenten met betalingsmoeilijkheden om hun energieverbruik op een meer rationele manier te beheren.

De voorzitter herinnert eraan dat er een rapporteur aangewezen is om de werkzaamheden rond de hoorzittingen op te volgen. Een informele werkgroep kan samengesteld worden om aanbevelingen op te stellen.

De heer Yaron Pesztat voegt eraan toe dat de commissie vandaag de voorlopige antwoorden van de minister hoort. De commissie beslist over een voortzetting van de gedachtewisseling.

Nous avons respecté et encouragé les enjeux économiques dans les limites de l'action des pouvoirs publics.

Nous avons une réglementation forte qui permet de s'occuper réellement des enjeux sociaux.

Nous avons respecté et renforcé le cadre de travail d'acteurs clés que sont les CPAS et les juges de paix.

Nous avons un régulateur qui veille et fait des propositions d'amélioration.

Nous avons, chose unique en Europe, un conseil des usagers, qui peut aussi émettre des avis.

Nous avons aussi le courage de remettre notre législation en question.

Et, compte tenu de tout ceci, je pense toutefois que le débat parallèle à la légitime question de la protection des clients énergétiques est : « qu'est-ce qu'une précarité énergétique et comment, au niveau régional, va-t-on y faire face ? »

Merci à toutes et tous de nous avoir fait partager vos analyses et réflexions. ».

## II.12.b. Echange de vues

Mme Marie-Paule Quix demande si la ministre a l'intention de modifier l'ordonnance avant la fin de la législature, par exemple pour désigner un fournisseur public.

Le personnel de Brugel sera enfin au complet l'année prochaine, deux ans après la libéralisation et la mise en place du régulateur. Quelles initiatives seront prises par le régulateur ?

Que pense la ministre de l'introduction d'un compteur à budget en électricité, comme cela existe en Flandre et en Wallonie ? Outre le limiteur de puissance, un tel système, moyennant la vente d'électricité à un tarif social, permettrait aux consommateurs en difficulté de paiement de gérer de façon plus rationnelle leur consommation d'énergie.

La présidente rappelle qu'un rapporteur a été désigné pour assurer le suivi des travaux relatifs aux auditions. Un groupe de travail informel pourra être constitué pour élaborer des recommandations.

M. Yaron Pesztat ajoute que la commission entend aujourd'hui les réponses provisoires de la ministre. Il lui appartient de poursuivre la réflexion.

De heer André du Bus de Warnaffe wijst erop dat men tamelijk snel voorstellen moet doen, gelet op de termijnen aan het einde van de zittingsperiode.

Ten behoeve van mevrouw Marie-Paule Quix, antwoordt de minister dat er verder nagedacht wordt over de eventuele aanstelling van een openbare leverancier. Brugel komt geleidelijk aan uit de startblokken. Er worden vijftien personen aangeworven en het personeel zal voltallig zijn in januari 2009. De regulator is al operationeel sinds september 2007.

Mevrouw Evelyne Huytebroeck onderstreept dat de budgetmeter niet overwogen wordt in Brussel. Zij is in dat verband niet van gedacht veranderd sinds de goedkeuring van de ordonnantie twee jaar terug. Bovendien komen er geen positieve geluiden uit Vlaanderen.

### III. Bespreking

Mevrouw Olivia P'tito dient, ter goedkeuring door de commissie, een nota in om het debat over de organisatie van de gas- en elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te stofferen. Die nota bevat een reeks aanbevelingen.

De voorzitter leest de nota voor :

« Het Brussels Hoofdstedelijk Parlement verzoekt de regering :

- de regulator te steunen en te versterken in zijn opdracht van informatie en controle, met name door het gebruik van vulgarisatieinstrumenten rekening houdend met de digitale kloof en door het opzetten van frequentere bewustmakingscampagnes, die duidelijk en toegankelijk zijn voor alle bevolkingsgroepen, waaronder de achtergestelde groepen in het bijzonder, met betrekking tot hun rechten en plichten. Bijzondere aandacht moet besteed worden aan de sensibilisering van burgers op het vlak van procedures en administratieve stappen bij verhuizingen;
- er bij de federale regering op aan te dringen dat zij een evaluatie maakt van de verbintenissen die de leveranciers van elektriciteit en gas aangegaan zijn in het kader van het akkoord « De consument op de vrijgemerkte elektriciteit- en gasmarkt », op 15 december 2008, op het vlak van de duidelijkheid en de leesbaarheid van de rekeningen die voor de consument gemakkelijk begrijpbaar moeten zijn, met name inzake de toepassing van de sociale tarieven;
- er op toe te zien dat de leveranciers expliciet uitleg verschaffen aan de niet-residentiële afnemers maar waarvan een deel ten minste een privaat verbruik heeft, over de gevolgen inzake sociale bescherming;

M. André du Bus de Warnaffe signale qu'il faudra émettre des propositions assez rapidement, compte tenu des échéances liées à la fin de la législature.

En réponse aux questions de Mme Marie-Paule Quix, la ministre Evelyne Huytebroeck précise que les réflexions se poursuivent à propos de l'éventuelle mise en place d'un fournisseur public. Brugel se met petit à petit en place. Quinze personnes seront engagées et les effectifs seront complets en janvier 2009. Cependant, le régulateur est déjà opérationnel depuis septembre 2007.

Mme Evelyne Huytebroeck souligne que le compteur à budget n'est pas une option envisagée pour Bruxelles. Elle n'a pas changé d'avis à cet égard depuis le vote de l'ordonnance il y a deux ans. De plus, l'évaluation en Flandre est plutôt négative.

### III. Discussion

Mme Olivia P'Tito dépose et soumet à l'approbation de la commission une note de participation au débat sur l'organisation du marché de l'électricité et du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, reprenant une série de recommandations.

La Présidente en donne lecture en ces termes :

« Le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale demande au Gouvernement :

- de soutenir et renforcer le régulateur dans sa mission d'information et de contrôle, notamment par le lancement d'outils de vulgarisation tenant compte de la fracture numérique et par des campagnes d'information plus fréquentes, régulières, claires et accessibles à toutes les catégories de la population, dont les plus fragilisés en particulier, sur leurs droits et devoirs. Une attention particulière sera portée à la sensibilisation des citoyens en matière de procédures et de marche à suivre lors de déménagements et d'emménagements;
- d'intervenir auprès du Gouvernement fédéral pour qu'il procède à une évaluation des engagements pris par les fournisseurs d'électricité et de gaz au sein de l'accord « Le consommateur dans le marché libéralisé d'électricité et de gaz », ce 15 décembre 2008, en termes de clarté et de lisibilité des factures permettant au consommateur une lecture aisée, notamment de l'application des tarifs sociaux;
- de veiller à ce que les fournisseurs informent, de manière explicite, les clients non résidentiels mais dont une partie au moins de la consommation est à usage privé, des conséquences en matière de protection sociale;

- er op toe te zien dat de leveranciers de bepalingen van de ordonnantie inzake beroepsgeheim dat van toepassing moet zijn in de behandeling van de gegevens van de afnemers na te leven, om de consumenten te beschermen tegen eventuele praktijken zoals « *black listing* » en te voorkomen dat het sluiten van een contract onderworpen wordt aan het inbrengen van een hoge waarborg;
  - er op toe te zien dat in het technisch reglement, dat uitvoering geeft aan artikel 9 van de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt en de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, betreffende de wegenisheffing inzake gas en elektriciteit en tot wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, rekening gehouden wordt met de mogelijkheid die de netbeheerder heeft om over te gaan tot een afsluiting zonder toestemming van de vrederechter, wanneer de veiligheid van de consument en de buurt in het gedrang komt;
  - er op toe te zien dat de netwerkbeheerder tevens kan overgaan tot de afsluiting zonder toestemming van de vrederechter, wanneer hij, als hij verzocht wordt om een aftappingspunt af te sluiten, de aanwezigheid van een consument vaststelt, die, – met al dan niet verbreking van de zegels – geen gevolg geeft na twee opeenvolgende bezoeken aan de aanmaning om zijn contractuele situatie binnen veertig dagen te regulariseren;
  - er op toe te zien dat iedere afnemer de mogelijkheid krijgt om een overzicht van zijn verbruik te krijgen, op basis van een opmeting van de teller, voorafgaand aan de ontvangst van de jaarlijkse regulariseringsfactuur of in geval van betwisting van het bedrag van het verbruik (met name in geval van verandering van leverancier);
  - er op toe te zien dat de vrederechter, wanneer hij een aanvraag krijgt om een leveringscontract op te zeggen en tot het einde van de debatten, op eigen initiatief of op verzoek van een partij kan bevelen dat de netwerkbeheerder de teller opmeet;
  - er op toe te zien dat, wanneer de distributienetwerkbeheerder niet in staat is om over te gaan tot de plaatsing van een begrenzer, ofwel omdat de consument geen toegang heeft tot zijn woonplaats, ofwel omdat hij afwezig is, de begrenzer als geplaatst wordt geacht voor de toepassing van de procedure voor de opzegging van het contract, de eenendertigste dag volgend op de tien dagen die het gezin gekregen heeft om de bekendmaking van zijn naam bij het OCMW te weigeren;
  - er op toe te zien dat na drie volledige dienstjaren, een evaluatie gemaakt wordt met het Bestuur, BRUGEL en de OCMW's van de termijnen voor het verplichte voorleggen van een trimestrieel statistisch verslag door de OCMW's. Deze gedachtewisseling moet ook betrekking
- de veiller à ce que les fournisseurs respectent les dispositions de l'ordonnance garantissant le secret professionnel qui doit prévaloir dans le traitement des données clients, afin de prémunir les consommateurs contre les pratiques éventuelles de « *black listing* » et d'éviter que la conclusion du contrat ne soit subordonnée au dépôt d'une garantie d'un montant élevé;
  - de veiller à intégrer au sein du règlement technique, pris en exécution de l'article 9 de l'ordonnance du 1<sup>er</sup> avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voirie en matière de gaz et d'électricité et modifiant l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, la possibilité pour le gestionnaire de réseau, lorsque la sécurité du consommateur et du voisinage est mise en péril, d'effectuer une coupure sans devoir recevoir l'autorisation du juge de paix;
  - de veiller de même, à ce que le gestionnaire du réseau puisse effectuer la coupure sans autorisation du juge de paix, lorsque, invité à couper un point de prélèvement, il détecte la présence d'un consommateur qui, ayant ou non brisé les scellés, ne donne pas suite, après deux visites successives, à l'avertissement qui lui est fait de régulariser sa situation contractuelle dans les quarante jours;
  - de veiller à ce que soit octroyée, à tout client, la possibilité de pouvoir bénéficier d'un relevé de sa consommation, basé sur un relevé de compteur, préalablement à la réception de toute facture de régularisation annuelle ou en cas de contestation du montant de la consommation (notamment en cas de changement de fournisseur);
  - de veiller à ce que le juge de paix, lorsqu'il est saisi d'une demande de résiliation d'un contrat de fourniture et ce jusqu'à la clôture des débats, puisse, d'initiative ou à la demande d'une partie, ordonner le relevé du compteur par le gestionnaire du réseau;
  - de veiller, lorsque le gestionnaire du réseau de distribution est dans l'incapacité de procéder au placement du limiteur, soit parce que le consommateur ne donne pas accès à son domicile, soit parce qu'il est absent, à ce que le limiteur soit réputé placé pour l'application de la procédure de résiliation du contrat, le trente et unième jour suivant les dix jours laissés au ménage pour refuser la communication de son nom au CPAS;
  - de veiller à ce que soit lancée, après trois années d'exercice complet, une évaluation avec l'Administration, BRUGEL et les CPAS, des délais de remise obligatoire du rapport statistique trimestriel par les CPAS. Cette réflexion portera aussi sur la remise en avant de l'aspect



hebben op het belang van het kwalitatieve aspect van de inhoud van het statistische verslag en op het kwantitatieve aspect;

- er op toe te zien dat gezorgd wordt voor een « kwalitatieve benadering » met betrekking tot de inhoud van de lijsten met de naam en het adres van de afnemer die betalingsmoeilijkheden heeft en die bezorgd worden door de leveranciers aan de OCMW's van de gemeente van het leveringspunt;
- het samenwerkingsakkoord tussen de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest betreffende de maatschappelijke steun aan gezinnen in het kader van de liberalisering van de elektriciteits- en gasmarkt, overeenkomstig het advies van de Raad van State nr. 41.375 van 3 oktober 2006, op die wijze aan te passen dat zowel de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie als het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bijdragen tot de financiering van de opdrachten toevertrouwd aan de OCMW's wat betreft de steun aan de gezinnen die betalingsmoeilijkheden hebben met hun energiefacturen (7);
- de ordonnances zodanig te wijzigen dat zij zich automatisch aanpassen aan de wijzigingen in het federale reglement betreffende het specifieke sociale tarief, met name omdat de toepassing van dit tarief bepalend is voor de toekenning van het statuut van beschermde afnemer. ».

Mevrouw Fatima Moussaoui kondigt aan dat haar fractie het eens is met de nota zoals voorgesteld door de PS-fractie. Zij wenst evenwel enkele preciseringen aan te brengen.

De cdH-fractie is het er mee eens, zoals reeds gezegd meer dan twee jaar geleden ter gelegenheid van de liberalisering van de elektriciteits- en gasmarkt, dat de consument, in het bijzonder de achtergestelde consument beschermd moet worden. Een efficiënte netwerkbeheerder en een echte gewestelijke regulator moeten iedereen in staat stellen duidelijke informatie te krijgen over de offertes van de verschillende leveranciers. De hoorzittingen in het begin van deze parlementaire sessie hebben het mogelijk gemaakt om de verschillende problemen die de veldwerkers ondervinden, in de verf te zetten. Twee jaar na de liberalisering is het normaal dat men enkele maatregelen moet aanpassen. Alhoewel die op theoretisch vlak pertinent leken, zijn die soms te complex, niet streng genoeg of zelfs inefficiënt gebleken.

De volksvertegenwoordiger zegt dat haar fractie de aanbevelingen van de socialistische fractie steunt, in het bijzonder wat betreft de mogelijkheid om de fraudeurs sneller te bestraffen. Zij is het ook eens met de grotere leesbaarheid

(7) Volgens de Raad van State kan het bovenvermelde samenwerkingsakkoord niet bepalen dat enkel het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zal instaan voor de financiering van de opdrachten die artikel 3 aan de OCMW's toevertrouwt.

qualitatief du contenu du rapport statistique et sur l'aspect quantitatif;

- de veiller à la mise en place d'une « démarche qualitative » se rapportant au contenu des listes reprenant le nom et l'adresse du client en difficulté de paiement et transmises par les fournisseurs aux CPAS de la commune du point de fourniture;
- d'adapter l'accord de coopération entre la Commission communautaire commune et la Région de Bruxelles-Capitale relatif à l'aide sociale aux ménages dans le cadre de la libéralisation des marchés de l'électricité et du gaz, conformément à l'avis du Conseil d'État n° 41.375 du 3 octobre 2006, de telle manière que tant la Commission communautaire commune que la Région de Bruxelles-Capitale contribuent au financement des missions confiées aux CPAS en ce qui concerne l'aide fournie aux ménages confrontés à des difficultés de paiement dues à leurs factures d'énergie (7);
- de modifier les ordonnances en sorte qu'elles s'adaptent automatiquement aux modifications apportées à la réglementation fédérale relative au tarif social spécifique, notamment parce que l'application de ce tarif conditionne l'octroi du statut de client protégé. ».

Mme Fatima Moussaoui annonce que son groupe souscrit à la note telle que proposée par le groupe PS. Elle entend néanmoins ajouter quelques précisions.

Le groupe cdH partage le souci, déjà exprimé il y a plus de deux ans à l'occasion de la libéralisation du marché de l'électricité et du gaz, de protéger le consommateur, particulièrement le plus précarisé. Un gestionnaire de réseau efficace et un véritable régulateur régional doivent permettre à chacun d'obtenir une information claire sur les offres des différents fournisseurs. Les auditions qui ont eu lieu au début de la présente session parlementaire ont permis de mettre en avant différents problèmes rencontrés par les acteurs de terrain. Deux ans après la libéralisation, il est normal de devoir réadapter quelque peu certains dispositifs qui, s'ils semblaient pertinents au niveau théorique, se sont avérés parfois trop complexes, pas assez sévères ou même inefficaces.

La députée déclare que son groupe soutient les recommandations formulées par le groupe socialiste, particulièrement en ce qui concerne la possibilité de sanctionner plus rapidement les fraudeurs, la lisibilité des factures de

(7) Selon le Conseil d'Etat, l'accord de coopération susmentionné ne peut pas prévoir que seule la Région de Bruxelles-Capitale assurera le financement des missions que l'article 3 confie aux CPAS.

van de verbruiksfacturen en met een betere financiering van de OCMW's in het kader van hun nieuwe opdrachten.

De cdH-fractie onderstreept echter een ander probleem waarop verschillende actoren tijdens de hoorzittingen gewezen hebben. Twee jaar na de liberalisering van de elektriciteit- en gasmarkt in Brussel, is er onvoldoende concurrentie vergeleken met de vroegere situatie van het historisch monopolie. 98 % van de residentiële afnemers hebben nog altijd Electrabel als leverancier, terwijl in Wallonië de leveranciers meer verscheiden zijn. Met een dergelijke monopolie is het logisch dat Electrabel haar prijzen niet gezakt heeft. Ook al kan men uit principe gekant zijn tegen de vrijmaking van de markt, het is vandaag een feit en er is geen andere keuze dan de concurrentie te laten spelen om de prijzen te doen zakken. Slechts twee leveranciers stellen vandaag een offerte aan de residentiële afnemers voor. De andere leveranciers bevestigen zelf dat zij geen offerte willen aanbieden in Brussel, omdat zij meenden dat de verplichtingen inzake bescherming van de achtergestelde consumenten veel te zwaar zijn. De verplichting om bijvoorbeeld een contract voor een duur van drie jaar voor te stellen is te rigide, gelet op het groot aantal verhuizingen.

De cdH meent dat het nodig is om ook aandacht te besteden aan de beperkingen die de leveranciers ontmoedigen om offertes aan de Brusselaars voor te stellen, om na te gaan of er een beter evenwicht kan worden tussen de sociale bescherming en de strenge verplichtingen voor de leveranciers. De verschillende sociale beschermingen voorgesteld in de ordonnantie lijken, in het licht van de hoorzittingen, misschien iets te complex, hoewel iedereen achter de doelstelling staat. Opdat een groter aantal achtergestelde afnemers in aanmerking zouden kunnen komen voor deze maatregelen is het dus nodig om de procedures te vereenvoudigen en toch eenzelfde graad van bescherming te behouden. De ontwikkeling van de technologie van de budgetmeters zou nieuwe mogelijkheden kunnen bieden. Het zou ook interessant zijn om de evolutie van dit soort technologie op te volgen.

Mevrouw Brigitte De Pauw is het ook eens met de tekst ingediend door de PS-fractie. Zij wil twee elementen toevoegen.

De vermogensbegrenzers die thans gebruikt worden zijn stigmatiserend voor de achtergestelde bevolkingsgroepen. De budgetmeters die met name in Wallonië gebruikt worden, vereisen dat men steeds voldoende geladen kaarten bij zich heeft. De spreekster herinnert er aan dat minister Evelyne Huytebroeck melding gemaakt heeft van een onderzoek van Sibelga over de « *smart metering* ». De piste van de intelligente meters zou verder bewandeld moeten worden en het voorwerp moeten uitmaken van grondige onderzoeken, niet enkel vanwege de leveranciers. De overheid zou ook maatregelen kunnen nemen, ook al heeft een dergelijk initiatief een zekere kost. Het effect is minder stigmatiserend dan het plaatsen van een vermogensbegrenzer. Bovendien is het aantal verhuizingen in Brussel zeer hoog.

consommation et un meilleur financement des CPAS dans le cadre de leurs nouvelles missions.

Le groupe cdH souligne cependant un autre problème soulevé par plusieurs acteurs lors des auditions. Deux ans après la libéralisation des marchés de l'électricité et du gaz à Bruxelles, il n'y a pas assez de concurrence par rapport à la situation antérieure de monopole historique. 98 % des clients résidentiels ont toujours Electrabel comme fournisseur, alors qu'en Wallonie, les fournisseurs sont plus diversifiés. Avec un tel monopole, il est logique qu'Electrabel n'ait pas baissé ses prix. Même si l'on peut être opposé par principe à l'ouverture à la concurrence, elle existe désormais et il n'y a plus d'autre choix que de faire jouer cette concurrence pour induire une diminution des prix. Seuls deux fournisseurs proposent aujourd'hui une offre aux clients résidentiels. Les autres fournisseurs affirment eux-mêmes qu'ils ne souhaitent pas faire offre à Bruxelles, car ils estiment que les contraintes en matière de protection des consommateurs les plus fragilisés sont beaucoup trop lourdes. Par exemple, l'obligation de proposer un contrat pour une durée de trois ans est trop rigide, vu l'importance du taux de déménagements.

Le cdH estime qu'il est nécessaire de se pencher également sur ces freins qui n'incitent pas les fournisseurs à proposer des offres aux Bruxellois, afin de voir si un meilleur équilibre entre la protection sociale et les obligations lourdes imposées aux fournisseurs pourrait être trouvé. Les différentes protections sociales que propose l'ordonnance semblent, au vu des différentes auditions, peut-être un peu trop complexes, bien que l'objectif soit reconnu par tous. Pour qu'un plus grand nombre de clients défavorisés puisse bénéficier de ces mesures, il semble donc nécessaire de simplifier les procédures tout en gardant un même taux de protection. Le développement de la technologie des compteurs à budget pourrait offrir de nouvelles possibilités. Il serait intéressant de suivre attentivement l'évolution de ce type de technologie.

Mme Brigitte De Pauw marque également son accord avec le texte déposé par le groupe PS. Elle souhaiterait ajouter deux éléments.

Les limiteurs de puissance utilisés actuellement sont stigmatisants pour les groupes les plus fragiles. Les compteurs à budget, utilisés notamment en Wallonie, exigent d'avoir toujours à sa disposition des cartes suffisamment chargées. L'oratrice rappelle que la ministre Evelyne Huytebroeck a fait mention d'une étude de Sibelga concernant le « *smart metering* ». Elle estime que la piste des compteurs intelligents devrait être davantage explorée et faire l'objet d'études poussées, pas uniquement de la part des fournisseurs. L'autorité pourrait également prendre des mesures, même si une telle initiative a un coût. L'effet est moins stigmatisant que le placement d'un limiteur de puissance. En outre, le nombre de déménagements est très élevé à Bruxelles. Les recherches pour localiser la personne qui doit recevoir

De zoektocht naar de persoon die een vermogensbegrenzer moet krijgen leidt tot hoge kosten. De methode van de « *smart metering* » zou niet onmiddellijk toegepast kunnen worden, maar moet grondig onderzocht worden.

Ten tweede komt de volksvertegenwoordiger terug op de kwestie van de minimumlevering van 6 Amperes. De elektriciteitsordonnantie staat de overschrijding van deze grens in bepaalde gevallen toe, maar het effect is even stigmatiserend, aangezien de personen in kwestie zich telkens zullen moeten aanbieden en het voorwerp moeten uitmaken van een sociaal onderzoek. De levering van 6 Ampere is een maatregel in strijd met de menselijke waardigheid. De Vlaamse Gemeenschap heeft een decreet goedgekeurd dat de minimumlevering voor gezinnen met kinderen tot 12 Ampere verhoogd. Men moet een aanbeveling in dezelfde zin doen aan de Brusselse Hoofdstedelijke Regering.

Het verheugt mevrouw Anne Swaelens, namens de socialistische fractie, dat de meeste commissieleden het eens zijn met de aanbevelingen voorgesteld in de commissie.

Ze heeft nochtans in het betoog van bepaalde commissieleden gemerkt dat zij bepaalde elementen willen toevoegen die opnieuw het beschermingsniveau van de ordonnantie van 2006 willen verminderen. Haar fractie is het daar niet mee eens.

#### 1) *De budgetmeter*

Afgezien van het stigmatiserende element van dit systeem, dat trouwens veel geld kost aan de maatschappij voor de plaatsing en de verwijdering telkenmale, moet men ook weten dat 80 % van het jaarlijks verbruik verdeeld wordt over vier maanden per jaar. Voor de budgetmeters moet op voorhand betaald worden en de mensen in moeilijkheden zullen deze kaart niet voldoende kunnen laden tijdens de wintermaanden tijdens dewelke het verbruik het hoogst is. Zo komt het recht op energie in gevaar!

De keuze over de onderbreking van een levering voor de vrederechter is het antwoord op de automatische afsluiting door de budgetmeter. Deze budgetmeter brengt de consument in problemen. De vrederechter daarentegen herstelt een sociale relatie.

#### 2) *De vermindering van de minimumduur van het contract van drie jaar tot een jaar*

De minimumduur van de contracten van drie jaar garandeert de zekerheid van de dienst aan de afnemers.

Men weet dat de Brusselse leveranciers, onder het voorwendsel van meer concurrentie, een verplichting van levering gedurende een jaar eisen. Zij vergeten evenwel te zeggen dat de concurrentie niet effectief is voor de professionele markt waar men dit begrip van duur niet terug

un limiteur de puissance occasionnent des frais importants. La méthode du « *smart metering* » ne pourra pas être appliquée immédiatement, mais il convient de l'étudier en profondeur.

En second lieu, la députée revient sur la question de la fourniture minimale de six ampères. L'ordonnance « *électricité* » autorise le dépassement de cette limite dans certains cas, mais l'effet est tout aussi stigmatisant, étant donné que les personnes concernées vont devoir à chaque fois se présenter et se soumettre à une enquête sociale. La fourniture de six ampères est une mesure contraire à la dignité humaine. La Communauté flamande a voté un décret relevant à 12 ampères le seuil de fourniture minimale pour les familles avec enfants. Il convient d'adresser une recommandation allant dans le même sens au Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale.

Mme Anne Swaelens, au nom du groupe socialiste, se réjouit que la majorité des commissaires souscrivent aux recommandations telles que présentées en commission.

Néanmoins, elle a décelé dans les interventions de certains commissaires une volonté d'apporter certains ajouts qui tendent à diminuer le niveau de protection offert par l'ordonnance de 2006 et auxquels son groupe ne peut souscrire.

#### 1) *Le compteur à budget*

Mis à part le côté dégradant de ce système, qui par ailleurs coûte très cher à la collectivité lors des placements et enlèvements à répétition, il faut savoir que 80 % de la consommation annuelle est répartie sur quatre mois de l'année. Dès lors que les compteurs à budget fonctionnent de manière prépayée, les personnes en difficulté ne pourront charger cette carte suffisamment lors des mois d'hiver où la consommation est plus élevée. C'est mettre à mal le droit à l'énergie !

Le choix concernant la rupture d'une fourniture devant le juge de paix est la réponse à l'auto-coupure par compteur à budget. Ce compteur à budget laisse le consommateur dans ses problèmes. A l'opposé, le juge de paix recrée une relation sociale.

#### 2) *L'abaissement de la durée minimale du contrat de trois ans à un an*

La durée minimale des contrats de trois ans permet d'assurer la sécurité du service aux clients.

L'on sait que les fournisseurs bruxellois exigent, sous couvert d'introduire plus de concurrence, une obligation de fourniture pendant un an. Ils oublient néanmoins de signaler que la concurrence n'est pas effective pour le marché professionnel, où l'on ne retrouve pas cette même notion

vindt. Paralel kan men vaststellen dat zij contracten voorstellen langer dan een jaar (twee of drie jaar) in de andere gewesten. Er is dus geen enkele reden om deze duur te verminderen.

De echte reden die achter hun vraag schuil gaat is niet de duur van het contract maar de procedure voor de inning van de schulden die volgens hen te lang duurt.

De heer Yaron Pesztat is het helemaal eens met de opmerkingen van mevrouw Swaelens. Hij stelt vast dat alle leden van de commissie zich achter de hierboven beschreven aanbevelingen scharen. Drie spreeksters hebben bijkomende opmerkingen gemaakt.

#### **IV. Einde van de bespreking**

De nota lokt geen ander commentaar uit.

– Vertrouwen wordt geschonken aan de rapporteur voor het opstellen van het verslag.

*De Rapporteur,*

Jacques DE COSTER

*De Voorzitter,*

Olivia P'TITO

de durée. Parallèlement, on peut constater qu'ils proposent des contrats plus longs qu'un an (deux ou trois ans) dans les autres Régions. Il n'y a donc aucune raison de réduire cette durée.

Il semble que le véritable problème qui sous-tend leur demande ne réside pas dans la durée du contrat mais dans la procédure de récupération de dettes qu'ils estiment trop longue.

M. Yaron Pesztat déclare souscrire entièrement aux remarques formulées par Mme Swaelens. Il constate que l'ensemble des membres de la commission appuient les recommandations énoncées ci-dessus. Des réflexions complémentaires ont été émises par trois intervenantes.

#### **IV. Clôture des débats**

La note n'appelle pas d'autres commentaires.

– Confiance est faite au rapporteur pour la rédaction du rapport.

*Le Rapporteur,*

Jacques DE COSTER

*La Présidente,*

Olivia P'TITO

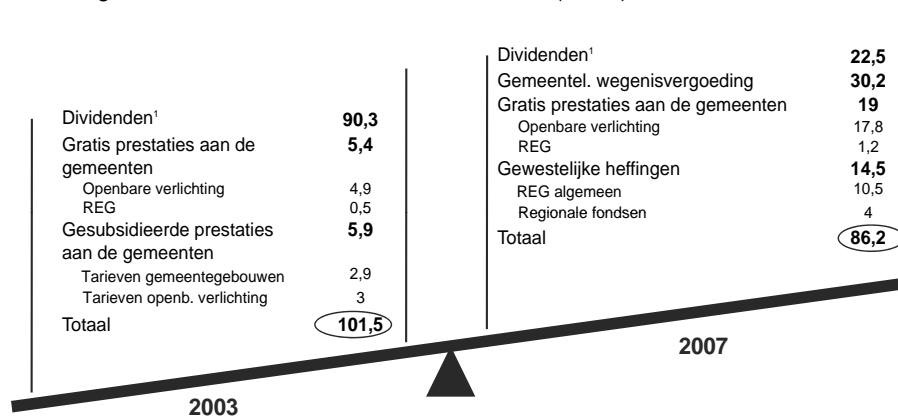
## V. Bijlagen

## V. Annexes

## Bijlage 1

**De heffingen en dividenden die toekomen aan de openbare overheden dalen sinds de liberalisering en dragen niet bij tot de prijsstijging.**

Evolutie van de gemeentelijke en gewestelijke overheidsheffingen & van de gemeentedividenden tussen 2003 en 2007 (in M€)

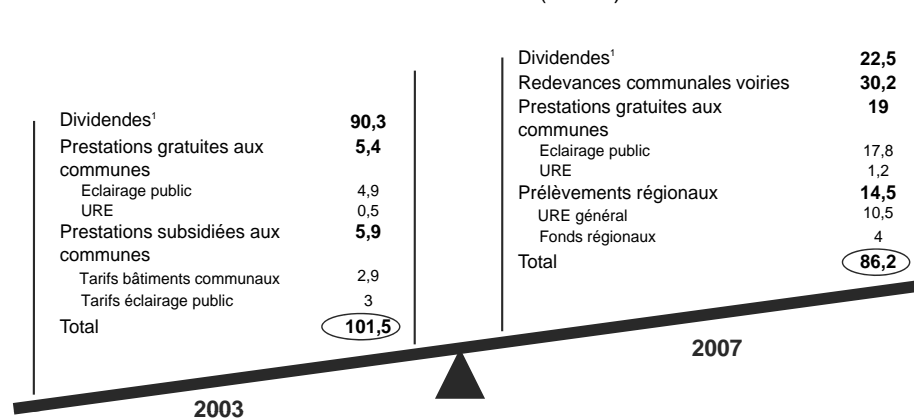


1) Deze post boekt de aan de gemeenten gestorte dividenden, inbegrepen die aan de financieringsintercommunales (IBE, IBG, Interfin). Hij omvat eveneens het deel van de gemeenten in de reserves. De dividenden 2007 stemmen overeen met de dividenden 2007 op de netactiviteit verhoogd met het aan de gemeenten toekomende aandeel in de bonus/malus, toegekend door de CREG voor het boekjaar 2007 en die in de boeken zal worden opgenomen als uitzonderlijke opbrengst in 2008.

## Annexe 1

**Les prélèvements et dividendes revenant aux pouvoirs publics sont en baisse depuis la libéralisation et ne concourent pas à la hausse des prix.**

Evolution des prélèvements publics communaux et régionaux & des dividendes communaux entre 2003 et 2007 (en M€)



1) Ce poste comptabilise les dividendes versés aux communes, en ce compris aux intercommunales de financement (IBE, IBG, Interfin). Il inclut également la part des communes dans les mises en réserve. Les dividendes 2007 correspondent aux dividendes 2007 sur l'activité de réseaux majorés de la quote-part revenant aux communes dans le bonus/malus attribué par la CREG pour l'exercice 2007 et qui sera comptabilisé comme résultat exceptionnel en 2008.

Bijlage 2

Annexe 2

# FEBEG

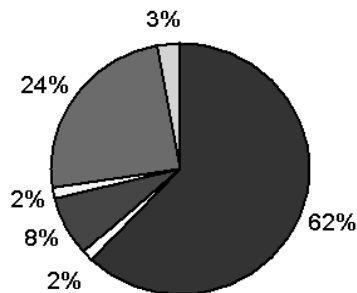


## Bijlage 3.1

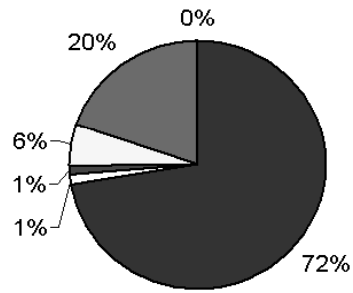
**Liberalisatie (elektriciteit)**

Residentiële klanten. Elektriciteit. Aantal geleverde punten \*

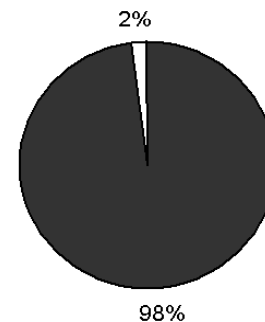
Wallonië (na 11 maanden)



Vlaanderen (na 1 jaar)



Brussel (na 1 jaar)



■ ECS □ Autres ■ Essent □ Nuon ■ SPE/Luminus □ Lampiris

\* Bronnen : CwaPE (Waalse Commissie voor Energie) : Jaarverslag 2007, p.13, situatie op 01/12/07, 11 maanden na totale liberalisatie ; VREG : Marktgegevens aardgas / elektriciteit vanaf 1 januari 2004, gegevens op 1/7/04, namelijk 1 jaar na totale liberalisatie ; BRUGEL : Verslag 20080710-03/jaar 2007, p. 33, gegevens op 31/12/2007, 1 jaar na de totale liberalisatie ; de cijfers op de afbeelding werden afgerond.



14/10/2008

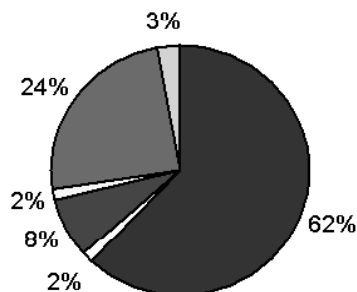
1

## Annexe 3.1

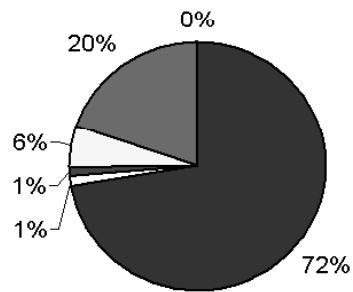
**Libéralisation (électricité)**

Clientèle résidentielle. Électricité. En nombre de points fournis \*

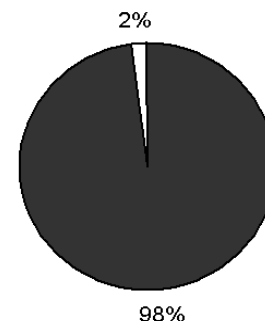
Wallonie (après 11 mois)



Flandre (après un an)



Bruxelles (après 1 an)



■ ECS □ Autres ■ Essent □ Nuon ■ SPE/Luminus □ Lampiris

\* Sources : CwaPE : Rapport annuel 2007, p.13, situation au 01/12/07, 11 mois après libéralisation totale ; VREG : Marktgegevens aardgas / elektriciteit vanaf 1 januari 2004, données au 1/7/04, soit un an après libéralisation totale ; BRUGEL : Rapport 20080710-03 année 2007, p. 33, données au 31/12/2007, un an après la libéralisation totale ; les chiffres sont arrondis sur l'image.



14/10/2008

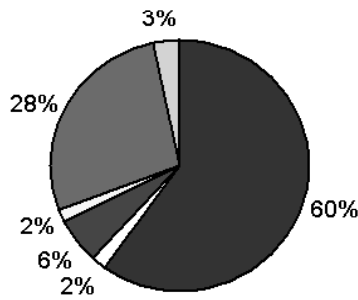
1

Bijlage 3.2

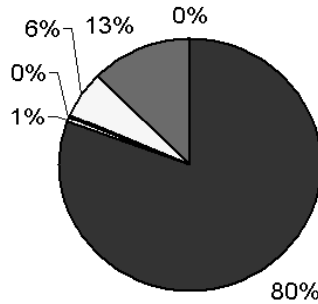
# Liberalisatie (gas)

Residentiële klanten. Gas. Aantal geleverde punten.

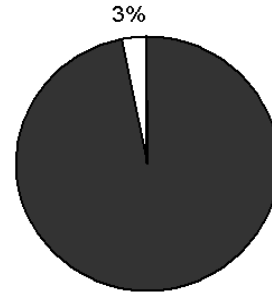
Wallonië (na 11 maanden)



Vlaanderen (na 1 jaar)



Brussel (na 1 jaar)



■ ECS □ Autres ■ Essent □ Nuon ■ SPE/Luminus □ Lampiris

\* Bronnen : CWaPE (Waalse Commissie voor Energie) : Jaarverslag 2007, p.13, situatie op 01/12/07, 11 maanden na totale liberalisatie ; VREG : Marktgegevens aardgas / elektriciteit vanaf 1 januari 2004, gegevens op 1/7/04, namelijk 1 jaar na totale liberalisatie ; BRUGEL : Verslag 20080710-03 jaar 2007, p. 33, gegevens op 31/12/2007, 1 jaar na de totale liberalisatie ; de cijfers op de afbeelding werden afgerond.

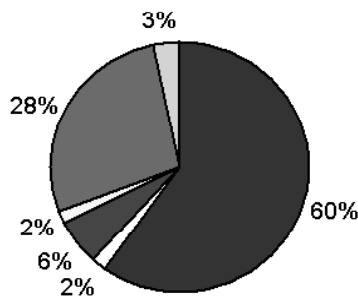


Annexe 3.2

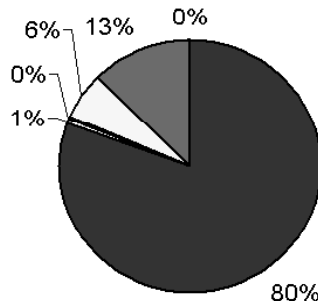
# Libéralisation (gaz)

Clientèle résidentielle. Gaz. En nombre de points fournis.

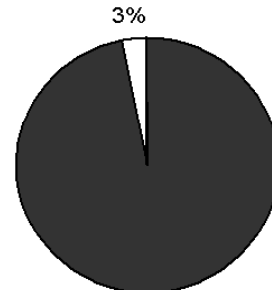
Wallonie (après 11 mois)



Flandre (après un an)



Bruxelles (après 1 an)



■ ECS □ Autres ■ Essent □ Nuon ■ SPE/Luminus □ Lampiris

\* Sources : CWaPE : Rapport annuel 2007, p.13, situation au 01/12/07, 11 mois après libéralisation totale ; VREG : Marktgegevens aardgas / elektriciteit vanaf 1 januari 2004, données au 1/7/04, soit un an après libéralisation totale ; BRUGEL : Rapport 20080710-03 année 2007, p. 33, données au 31/12/2007, un an après la libéralisation totale ; les chiffres sont arrondis sur l'image.

