

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

8 mei 2008

WETSVOORSTEL

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

(ingediend door mevrouw Katrien Partyka c.s.)

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

8 mai 2008

PROPOSITION DE LOI

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

(déposée par Mme Katrien Partyka et consorts)

SAMENVATTING

Sedert de liberalisering van de energiemarkten hebben de consumenten heel wat klachten en vragen over hun energiefactuur. De reden hiervoor ligt vaak in de onoverzichtelijke facturen. Ook is het voor eindafnemers niet altijd duidelijk welk tariefplan voor hen het gunstigste is. Door het invoeren van een standaardfactuur zouden de facturen duidelijker en de markt concurrentiëler moeten worden. Het is ook de bedoeling de toegang tot de Ombudsdienst voor Energie te vergemakkelijken.

RÉSUMÉ

Depuis la libéralisation des marchés de l'énergie, les questions et réclamations des consommateurs concernant leurs factures énergétiques se multiplient. C'est souvent le manque de lisibilité des factures qui est en cause. Par ailleurs, les utilisateurs finals ne savent pas toujours quel plan tarifaire est le plus intéressant pour eux. L'instauration d'un modèle permettrait de clarifier les factures et de rendre le marché plus compétitif. L'objectif est également de faciliter l'accès au Service de médiation pour l'énergie.

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

<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties :</i>		<i>Abréviations dans la numérotation des publications :</i>	
DOC 52 0000/000 :	Parlementair document van de 52 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 52 0000/000 :	Document parlementaire de la 52 ^{ème} législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA :	Schriftelijke Vragen en Antwoorden	QRVA :	Questions et Réponses écrites
CRIV :	Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)	CRIV :	Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)
CRABV :	Beknopt Verslag (blauwe kaft)	CRABV :	Compte Rendu Analytique (couverture bleue)
CRIV :	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)	CRIV :	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)
PLEN :	Plenum	PLEN :	Séance plénière
COM :	Commissievergadering	COM :	Réunion de commission
MOT :	moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)	MOT :	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

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

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

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

Sedert de liberalisering van de energiemarkten hebben de consumenten heel wat klachten en vragen over hun energiefactuur. Dit blijkt uit de talrijke vragen die bijvoorbeeld het informatiecentrum Hermes van de Federale Overheidsdienst Economie ontvangt en de meer dan 6 000 klachten die bij de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD werden ingediend in 2007. Het grootste deel van de klachten gaat over:

- onduidelijke facturen: heel wat facturen blijken vergissingen of gegevens te bevatten die niet overeenkomen met het werkelijk verbruik;
- te late facturatie, waardoor consumenten geen duidelijk beeld hebben hoeveel ze uiteindelijk moeten betalen.

Door de verschillende tariefplannen bij de leveranciers van gas en elektriciteit weten de eindafnemers niet altijd welk tarief voor hen het gunstigste is, waardoor de marktwerking niet optimaal is. Hier wordt een eind aan gesteld door de invoering van een jaarlijkse verplichting om mede te delen welk tariefplan het gunstigst is volgens het verbruik van de afnemer. Dit kan vergeleken worden met de gelijkaardige regelgeving die telefoonoperatoren verplicht om aan hun klanten het gunstigste tarief mee te delen (art. 110 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie).

Binnenkort zal voor de klachtenbehandeling eindelijk de Ombudsdienst voor Energie van start gaan. Door het invoeren van een standaardfactuur zal de werking van de Ombudsdienst vergemakkelijkt worden zodat deze dienst ook echt zijn bemiddelende functie kan uitoefenen in plaats van informatie over onduidelijke facturen te moeten geven. Door het verplicht vermelden van de klachtenprocedure inzake de Ombudsdienst zal de

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

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

Depuis la libéralisation des marchés de l'énergie, les questions et réclamations des consommateurs concernant leurs factures énergétiques se multiplient, ainsi que l'attestent par exemple les nombreuses questions que reçoit le centre d'informations Hermès du Service public fédéral Économie, et les plus de 6 000 plaintes déposées auprès de la Direction générale Contrôle et Médiation du SPF en 2007. La plupart des plaintes concernent:

- le manque de clarté des factures: on relève sur de nombreuses factures des erreurs ou des données qui ne correspondent pas à la consommation réelle;
- des retards de facturation, qui empêchent les consommateurs de se faire une idée précise de ce qu'ils devront payer en définitive.

De par la multitude de plans tarifaires proposés par les fournisseurs de gaz et d'électricité, les consommateurs finaux ne savent pas toujours quel est le tarif le plus avantageux pour eux, ce qui empêche un fonctionnement optimal du marché. L'on remédie à ce problème en introduisant l'obligation annuelle de communiquer le plan tarifaire le plus avantageux en fonction de la consommation du client, une mesure qui peut être comparée à la réglementation analogue qui oblige les opérateurs de téléphonie à communiquer à leurs clients le tarif le plus avantageux (art. 110 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques).

Bientôt, le service de médiation pour l'énergie commencera enfin à traiter les plaintes. L'introduction d'un modèle type de facture facilitera le fonctionnement du service de médiation et permettra ainsi à ce service d'exercer réellement sa fonction de médiation au lieu de devoir fournir des informations sur des factures peu claires. L'obligation de faire mention de la procédure de plainte devant le service de médiation facilitera

dienst ook makkelijker toegankelijk zijn voor de eindafnemers, wat vooral in het belang van minder mondige of sociaal zwakke consumenten is.

Katrien PARTYKA (CD&V – N-VA)
Jenne DE POTTER (CD&V – N-VA)
Liesbeth VAN DER AUWERA (CD&V – N-VA)
Ilse UYTTERSROT (CD&V – N-VA)
Gerald KINDERMANS (CD&V – N-VA)

également l'accès des consommateurs finaux au service, ce qui est surtout dans l'intérêt des consommateurs moins assertifs ou socialement défavorisés.

WETSVOORSTEL**Artikel 1**

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

Art. 2

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

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

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

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

§ 3. Ten minste één keer per jaar deelt de leveringsonderneming op de factuur aan de eindafnemer mee welk voor hem het gunstigste tariefplan is, rekening houdend met zijn verbruik.».

Art. 3

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

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

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

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

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

Art. 2

Un article 15/10/1, libellé comme suit, est inséré dans la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations:

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

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

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

§ 3. Au moins une fois l'an, l'entreprise de fourniture indique, sur la facture destinée au client final, le plan tarifaire le plus avantageux pour lui en fonction de sa consommation.».

Art. 3

Un article 20/1, libellé comme suit, est inséré dans la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité:

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

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

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

§ 3. Ten minste één keer per jaar deelt de leverancier op de factuur aan de eindafnemer mee welk voor hem het gunstigste tariefplan is, rekening houdend met zijn elektriciteitsverbruik.».

22 april 2008

Katrien PARTYKA (CD&V – N-VA)
Jenne DE POTTER (CD&V – N-VA)
Liesbeth VAN DER AUWERA (CD&V – N-VA)
Ilse UYTTERSROT (CD&V – N-VA)
Gerald KINDERMANS (CD&V – N-VA)

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

§ 3. Au moins une fois l'an, le fournisseur indique, sur la facture destinée au client final, le plan tarifaire le plus avantageux pour lui en fonction de sa consommation d'électricité.».

22 avril 2008