

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

6 mai 2021

PROPOSITION DE RÉSOLUTION**visant la simplification
de la facture énergétique****RAPPORT**FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DE L'ÉNERGIE, DE L'ENVIRONNEMENT ET
DU CLIMAT
PAR
M. Thierry WARMOES**SOMMAIRE****Pages**

I. Procédure.....	3
II. Exposé introductif.....	3
III. Discussion générale.....	3
IV. Discussion des considérants et des demandes au gouvernement.....	5
V. Votes.....	9
Annexes	12

*Voir:*Doc 55 **1650/ (2020/2021):**001: Proposition de résolution de Mme Dierick.
002 et 003: Amendements.**Voir aussi:**

005: Texte adopté par la commission.

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

6 mei 2021

VOORSTEL VAN RESOLUTIE**betreffende het vereenvoudigen
van de energiefactuur****VERSLAG**NAMENS DE COMMISSIE
VOOR ENERGIE, LEEFMILIEU EN
KLIMAAT
UITGEBRACHT DOOR
DE HEER **Thierry WARMOES****INHOUD****Blz.**

I. Procedure.....	3
II. Inleidende uiteenzetting	3
III. Algemene bespreking.....	3
IV. Bespreking van de consideransen en de verzoeken aan de regering	5
V. Stemmingen	9
Bijlagen.....	12

*Zie:*Doc 55 **1650/ (2020/2021):**001: Voorstel van resolutie van mevrouw Dierick.
002 en 003: Amendementen.**Zie ook:**

005: Tekst aangenomen door de commissie.

04566

**Composition de la commission à la date de dépôt du rapport/
Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag**
Président/Voorzitter: Patrick Dewael

A. — Titulaires / Vaste leden:

N-VA	Yngvild Ingels, Wouter Raskin, Bert Wollants
Ecolo-Groen	Séverine de Laveleye, Kim Buyst, Samuel Cogolati
PS	Malik Ben Achour, Mélissa Hanus, Daniel Senesael
VB	Kurt Ravyts, Reccino Van Lommel
MR	Christophe Bombled, Marie-Christine Marghem
CD&V	Nawal Farih
PVDA-PTB	Thierry Warmoes
Open Vld	Patrick Dewael
Vooruit	Kris Verduyck

B. — Suppléants / Plaatsvervangers:

Sigrid Goethals, Tomas Roggeman, Anneleen Van Bossuyt, Kristien Van Vaerenbergh
Julie Chanson, Barbara Creemers, Wouter De Vriendt, Albert Vicaire
Christophe Lacroix, Patrick Prévot, Eliane Tillieux, Laurence Zanchetta
Ortwin Depoortere, Nathalie Dewulf, Erik Gilissen
Michel De Maegd, Philippe Goffin, Benoît Piedboeuf
Jan Briers, Leen Dierick
Greet Daems, Raoul Hedebouw
Christian Leysen, Kathleen Verhelst
Vicky Reynaert, Joris Vandenbroucke

C. — Membre sans voix délibérative / Niet-stemgerechtigd lid:

cdH	Georges Dallemagne
-----	--------------------

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	: Parti Socialiste
VB	: Vlaams Belang
MR	: Mouvement Réformateur
CD&V	: Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	: Open Vlaamse liberalen en democraten
Vooruit	: Vooruit
cdH	: centre démocrate Humaniste
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	: Indépendant - Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkorting bij de numerering van de publicaties:	
DOC 55 0000/000	Document de la 55 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi	DOC 55 0000/000	Parlementair document van de 55 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a examiné cette proposition de résolution au cours de ses réunions des 12 et 19 janvier, et 27 avril 2021.

I. — PROCÉDURE

Au cours de sa réunion du 12 janvier 2021, la commission a décidé de demander un certain nombre d'avis écrits. La liste des personnes et organisations à consulter a été arrêtée le 19 janvier 2021 comme suit:

- la CREG;
- la FEBEG;
- les ministres fédéraux compétents pour l'Économie, l'Énergie et la secrétaire d'état à la Protection des consommateurs;
- les Régions;
- Test Achat;
- la Plateforme de lutte contre la précarité énergétique – Fondation Roi Baudouin;
- les fédérations de CPAS;
- Infor Gaz Elec.

Les avis reçus sont publiés dans l'annexe au présent rapport.

II. — EXPOSÉ INTRODUCTIF

Mme Leen Dierick (CD&V), auteure de la proposition de résolution, en expose les principales lignes de force et renvoie aux développements repris dans sa proposition de résolution (DOC 55 1650/001).

III. — DISCUSSION GÉNÉRALE

La commission ayant pris connaissance des avis reçus, une série d'amendements sont déposés par Mme Leen Dierick (CD&V), M. Malik Ben Achour (PS), M. Kris Verduyck (Vooruit), Mme Kim Buyst (Ecolo-Groen) et M. Cogolati (Ecolo-Groen).

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft dit voorstel van resolutie besproken tijdens haar vergaderingen van 12 en 19 januari en van 27 april 2021.

I. — PROCEDURE

Tijdens haar vergadering van 12 januari 2021 heeft de commissie beslist een aantal schriftelijke adviezen in te winnen. De lijst van de te raadplegen personen en organisaties werd op 19 januari 2021 bepaald als volgt:

- de CREG;
- FEBEG;
- de federale ministers die respectievelijk bevoegd zijn voor Economie en voor Energie, alsook de voor Consumentenbescherming bevoegde staatssecretaris;
- de gewesten;
- Test-Aankoop;
- het Platform tegen Energiearmoede – Koning Boudewijnstichting;
- de OCMW-federaties;
- Infor Gaz Elec.

De ontvangen adviezen worden als bijlage bij dit verslag opgenomen.

II. — INLEIDENDE UITEENZETTING

Mevrouw Leen Dierick (CD&V), indienst van het voorstel van resolutie, belicht de krachtlijnen ervan en verwijst voor het overige naar de toelichting van haar voorstel van resolutie (DOC 55 1650/001).

III. — ALGEMENE BESPREKING

Nadat de commissie van de ontvangen adviezen heeft kennisgenomen, worden amendementen ingediend door mevrouw Leen Dierick (CD&V), de heer Malik Ben Achour (PS), de heer Kris Verduyck (Vooruit), mevrouw Kim Buyst (Ecolo-Groen) en de heer Samuel Cogolati (Ecolo-Groen).

Mme Kim Buyst (Ecolo-Groen) se dit satisfaite du dépôt de ces amendements. Pour que le marché fonctionne correctement, la confiance des consommateurs est essentielle. La transparence constitue une condition essentielle de cette confiance, d'où l'importance de la lisibilité de la facture.

M. Kurt Ravyts (VB) estime qu'il s'agit d'un dossier malheureux, conséquence de la négligence des précédents gouvernements tant fédéral que régionaux, qui n'ont eu de cesse de se renvoyer la balle sous la précédente législature. Il rappelle que la simplification de la facture d'énergie devait à l'origine être réalisée pour le 1^{er} mars 2019. L'accord ayant permis la mise en place de l'actuel gouvernement semble, selon M. Ravyts, adopter une vision holistique dans ce dossier: la simplification de la facture cadre dans une réflexion globale sur la révision de l'accord de consommation. En mars 2021 la ministre de l'Énergie a eu à cet égard une rencontre avec les parties prenantes. La présente résolution donne des balises au gouvernement pour poursuivre la réflexion. M. Ravyts annonce qu'il la soutiendra moyennant une remarque relative à la clarté terminologique (voir la discussion des amendements n^{os} 2 et 6).

M. Thierry Warmoes (PVDA-PTB) annonce que son groupe soutiendra la proposition ainsi que les amendements déposés qui vont dans la bonne direction. Les objectifs de simplification, de clarté terminologique et l'accélération dans la mise en œuvre sont à saluer.

Mme Tinne Van der Straeten, ministre de l'Énergie, remercie les commissaires pour leur travail et leur vigilance dans ce dossier. Elle précise que le gouvernement s'est penché en première lecture sur les adaptations à la loi gaz rendues nécessaires suite à la condamnation de la Belgique par la Cour de Justice de l'Union européenne. La ministre entend profiter de cette adaptation de la loi gaz pour établir également une base légale pour un futur arrêté royal relatif à la facture. Les recommandations formulées par la commission seront utilisées pour la rédaction de cet arrêté. Le Conseil des ministres se penchera très prochainement également sur la transposition de la directive EMD (*electricity market design*) qui offre de grandes possibilités en termes de flexibilité (directive (UE) 2019/944 du Parlement européen et du Conseil du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et modifiant la directive 2012/27/UE).

Mevrouw Kim Buyst (Ecolo-Groen) is ermee ingenomen dat deze amendementen worden ingediend. Een markt kan alleen maar correct werken als de consument vertrouwen heeft. Transparantie is een van de bouwstenen van dat vertrouwen; daarom is het zo belangrijk dat de factuur bevattelijk is.

De heer Kurt Ravyts (VB) is de mening toegedaan dat het in dezen om een ongelukkig dossier gaat dat het gevolg is van de onachtzaamheid van de vorige federale en gewestregeringen, die tijdens de vorige regeerperiode de bal voortdurend in elkaars kamp hebben gelegd. *Pro memorie*: de vereenvoudiging van de energiefactuur had oorspronkelijk al tegen 1 maart 2019 een feit moeten zijn. Het akkoord dat aan het standpunt van deze regering ten grondslag ligt, lijkt volgens de heer Ravyts een holistische visie in dit dossier te huldigen: de vereenvoudiging van de factuur wordt opgevat als een onderdeel van een alomvattende reflectie over de herziening van het consumentenakkoord. In maart 2021 heeft de minister van Energie daarover een ontmoeting gehad met de betrokken actoren. Dit voorstel van resolutie reikt de regering handvatten aan om de reflectie voort te zetten. De heer Ravyts geeft aan dat hij het voorstel zal steunen, maar heeft één opmerking in verband met helder taalgebruik (zie de bespreking van de amendementen nrs. 2 en 6).

De heer Thierry Warmoes (PVDA-PTB) geeft aan dat zijn fractie haar steun toezegt aan dit voorstel van resolutie en aan de ingediende amendementen, die in de goede richting gaan. De doelstellingen inzake vereenvoudiging, helder taalgebruik en versnelde tenuitvoerlegging vallen zonder meer toe te juichen.

Mevrouw Tinne Van der Straeten, minister van Energie, dankt de commissieleden voor hun werk en voor hun waakzaamheid in dit dossier. Zij preciseert dat de regering zich in eerste lezing heeft verdiept in de aanpassingen van de gaswet die België heeft moeten doorvoeren nadat ons land ter zake door het Hof van Justitie van de Europese Unie was veroordeeld. De minister wil deze bijsturing van de gaswet te baat nemen om eveneens een rechtsgrondslag te creëren voor een toekomstig koninklijk besluit betreffende de factuur. Bij het uitschrijven van dat besluit zal rekening worden gehouden met de door de commissie verstrekte aanbevelingen. Voorts zal de Ministerraad zich eerstdaags buigen over de omzetting van de EMD-richtlijn (*electricity market design*), die inzake flexibiliteit veel mogelijkheden schept (richtlijn (EU) 2019/944 van het Europees Parlement en de Raad van 5 juni 2019 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit en tot wijziging van richtlijn 2012/27/EU).

IV. — DISCUSSION DES CONSIDÉRANTS ET DES DEMANDES AU GOUVERNEMENT

Considérants A à H

Ces considérants n'appellent aucune observation.

Considérant I (*nouveau*)

M. Malik Ben Achour et consorts déposent l'amendement n° 1 (DOC 55 1650/002) visant à insérer un considérant I.

M. Patrick Dewael, président, précise qu'il s'agit d'ajouter une référence à la réglementation européenne, et ce afin de souligner son importance (article 18 de la directive (UE) 2019/944). Ce faisant, l'amendement donne suite à une remarque émise par la FEBEG dans son avis écrit.

Considérant J (*nouveau*)

M. Kris Verduyckt et consorts déposent l'amendement n° 2 (DOC 55 1650/002) visant à insérer un considérant J.

M. Kris Verduyckt (Vooruit) indique que cet amendement ainsi que l'amendement n° 6 (voir ci-dessous) visent à rendre plus claire la terminologie utilisée.

M. Verduyckt ajoute que ce faisant l'on donne suite à l'avis rendu par le *Netwerk tegen Armoede* ainsi qu'au rapport de la Fondation Roi Baudouin intitulé "F(r)acture énergétique". Il en ressort qu'une des raisons pour lesquelles les consommateurs se retrouvent en difficulté tient au fait qu'ils ne comprennent pas la facture reçue. Outre la standardisation de la facture, le temps est donc venu de travailler également à une simplification de la terminologie employée via un "test de clarté terminologique". Outre la clarification de la communication envers le consommateur, l'on vise également ici l'uniformisation de la terminologie technique utilisée. Il est en effet fréquent aujourd'hui que des noms différents soient utilisés pour désigner en réalité le même produit.

M. Bert Wollants (N-VA) affirme le soutien de son groupe à l'objectif de clarté terminologique. Il note cependant que dans la justification de son amendement, M. Verduyckt affirme qu'il convient de tenir compte de la question des allophones. M. Wollants demande des précisions à ce sujet. Exiger la rédaction des factures

IV. — BESPREKING VAN DE CONSIDERANSEN EN DE VERZOEKEN AAN DE REGERING

Consideransen A tot H

Over deze consideransen worden geen opmerkingen gemaakt.

Considerans I (*nieuw*)

De heer Malik Ben Achour c.s. dient amendement nr. 1 (DOC 55 1650/002) in, tot toevoeging van een considerans I.

Voorzitter Patrick Dewael verduidelijkt dat het de bedoeling is een verwijzing naar de Europese regelgeving toe te voegen, teneinde het belang van die regelgeving te benadrukken (artikel 18 van richtlijn (EU) 2019/944). Aldus strekt het amendement ertoe gevolg te geven aan een opmerking die de FEBEG in haar schriftelijk advies heeft geformuleerd.

Considerans J (*nieuw*)

De heer Kris Verduyckt c.s. dient amendement nr. 2 (DOC 55 1650/002) in, tot toevoeging van een considerans J.

De heer Kris Verduyckt (Vooruit) wijst erop dat dit amendement en amendement nr. 6 (zie hierna) ertoe strekken het gehanteerde taalgebruik te verhelderen.

De heer Verduyckt voegt eraan toe dat men aldus gevolg wil geven aan het advies van Netwerk tegen Armoede en aan het rapport "Energief(r)actuur" van de Koning Boudewijnstichting. Daaruit blijkt dat een van de redenen waarom consumenten moeilijkheden ondervinden, te maken heeft met het feit dat ze de ontvangen factuur niet begrijpen. Behalve de standaardisatie van de factuur is het dus tijd om ook werk te maken van een vereenvoudiging van de gebruikte terminologie, via een "Klare Taal-toets". Het is niet alleen de bedoeling helderder te communiceren met consumenten, maar ook de gehanteerde technische terminologie eenvormig te maken. Het gebeurt immers vaak dat uiteenlopende termen worden gebruikt om eigenlijk eenzelfde product aan te duiden.

De heer Bert Wollants (N-VA) geeft aan dat zijn fractie achter de nagestreefde terminologische helderheid staat. Hij merkt evenwel op dat de heer Verduyckt in de verantwoording van zijn amendement stelt dat rekening moet worden gehouden met de anderstaligen. De heer Wollants vraagt meer duidelijkheid hierover.

en quatre ou cinq langues différentes ne ferait que rendre les choses encore plus complexes, et ce en totale contradiction avec l'objectif poursuivi.

M. Kurt Ravyts (VB) partage cette préoccupation et se dit opposé à une obligation de rédaction des factures en plusieurs langues.

M. Kris Verduyckt (Vooruit) répond en nuanciant les conclusions tirées de l'amendement par MM. Wollants et Ravyts. Il n'est pas question d'exiger une traduction systématique de la facture dans des dizaines de langues pour tous. *Netwerk Tegen Armoede* a souligné dans son avis la question des allophones, raison pour laquelle la résolution attire l'attention sur cette problématique. La résolution laisse cependant de la marge au secteur pour adopter des solutions créatives: l'on pourrait imaginer la mise à disposition en ligne de traductions. Le considérant J et la demande 5 visent deux choses: l'utilisation d'une terminologie technique claire et une communication claire.

Mme Tinne Van der Straeten, ministre de l'Énergie, indique que les recommandations relatives à la clarté de la terminologie seront utiles dans le cadre des discussions relatives à la révision de l'accord de consommation.

Demande 1

Mme Leen Dierick et consorts déposent l'amendement n° 3 (DOC 55 1650/002) visant à modifier la demande 1.

Il est renvoyé à la justification de l'amendement n° 4 (demande 2).

Demande 2

Mme Leen Dierick et consorts déposent l'amendement n° 4 (DOC 55 1650/002) visant à modifier la demande 2.

Mme Leen Dierick (CD&V) précise que les amendements n°s 3 et 4 ont trait au calendrier d'exécution de la présente proposition de résolution et visent à faire de la simplification de la facture une réalité pour le 1^{er} janvier 2022 au plus tard. Il ressort des avis écrits que ce calendrier est à la fois tenable et appelé de ses vœux par les parties consultées. Il est renvoyé à la justification écrite des amendements pour le surplus.

De eis om de facturen in vier of vijf talen op te stellen, zou de zaken alleen maar complexeren maken, wat volstrekt tegen de doelstelling zou indruisen.

De heer Kurt Ravyts (VB) is het met die opmerking eens en is tegen een verplichting om de facturen in meerdere talen op te stellen.

De heer Kris Verduyckt (Vooruit) nuanceert de conclusies die de heren Wollants en Ravyts uit het amendement trekken. Het is allerminst de bedoeling te eisen dat de factuur stelselmatig voor iedereen in tientallen talen zou worden vertaald. *Netwerk Tegen Armoede* heeft in zijn advies gewezen op het probleem van de anderstaligen; vandaar dat dit voorstel van resolutie de aandacht op die kwestie vestigt. Het voorstel van resolutie laat evenwel ruimte voor de sector om creatieve oplossingen uit te werken: zo zouden bijvoorbeeld online vertalingen ter beschikking kunnen worden gesteld. Considerans J en verzoek 5 hebben een tweeledig doel: het gebruik van een heldere technische terminologie en een heldere communicatie.

Mevrouw Tinne Van der Straeten, minister van Energie, wijst erop dat de aanbevelingen inzake de helderheid van de terminologie nuttig zullen zijn bij de besprekingen over de herziening van het consumentenakkoord.

Verzoek 1

Mevrouw Leen Dierick c.s. dient amendement nr. 3 (DOC 55 1650/002) in, tot wijziging van verzoek 1.

Er wordt verwezen naar de verantwoording van amendement nr. 4 (verzoek 2).

Verzoek 2

Mevrouw Leen Dierick c.s. dient amendement nr. 4 (DOC 55 1650/002) in, tot wijziging van verzoek 2.

Mevrouw Leen Dierick (CD&V) verduidelijkt dat de amendementen nrs. 3 en 4 betrekking hebben op het tijdspad voor de tenuitvoerlegging van dit voorstel van resolutie en ertoe strekken de regering op te roepen de factuur tegen uiterlijk 1 januari 2022 te vereenvoudigen. Uit de schriftelijke adviezen blijkt dat de geraadpleegde partijen dit tijdschema zowel haalbaar als wenselijk achten. Voor het overige wordt verwezen naar de schriftelijke verantwoording van de amendementen.

Demande 3

Cette demande n'appelle aucune observation.

Demande 4 (*nouvelle*)

Mme Leen Dierick et consorts déposent l'*amendement n° 5* (DOC 55 1650/002) visant à ajouter une demande 4.

Mme Leen Dierick (CD&V) précise que l'amendement établit les principes qui baliseront la future modification réglementaire. Par exemple la facture devra se limiter à deux pages (soit un A4 recto-verso), être formulée simplement et ne contenir que des informations essentielles de façon à permettre au consommateur de comprendre au premier coup d'œil notamment combien il doit payer et pour quelle date. La facture électronique doit être privilégiée, mais le consommateur doit pouvoir recevoir une facture papier s'il le souhaite, et ce gratuitement. Enfin, les informations qui ne seront plus reprises sur la facture devront pouvoir être retrouvées sur le compte digital du client (ou sur papier à la demande de ce dernier).

M. Bert Wollants (N-VA) revient sur les règles proposées concernant la facture papier. Il existe aujourd'hui sur le marché une série de contrats qui sont conçus comme des contrats électroniques, donc sans possibilité d'obtenir des factures papiers. Le caractère cent pour cent électronique permet de réduire les coûts et d'offrir des contrats à des conditions avantageuses pour les consommateurs. L'on peut dès lors s'interroger sur les potentiels effets qu'aurait sur de tels contrats l'obligation de tout de même fournir à la demande du client des factures papiers gratuitement: l'on peut imaginer que les fournisseurs confrontés à de telles demandes à grande échelle revoient leurs conditions tarifaires dans un sens défavorable au client. Quelles sont les mesures proposées pour éviter une telle situation?

Mme Leen Dierick (CD&V) répond qu'il s'agit d'une proposition de résolution: il appartiendra au gouvernement de préciser les mesures concrètes qui en découlent. L'objectif poursuivi ici est bien d'encourager un maximum la facturation électronique. Les consommateurs et fournisseurs peuvent opter pour un contrat électronique. Il est cependant important que le consommateur conserve la liberté d'opter pour une facture papier, et ce afin de tenir compte de la situation des personnes qui n'ont pas accès aux outils numériques. Elle rappelle que cette disposition est reprise littéralement de l'avis de la FEBEG, et est soutenue par l'ensemble des parties

Verzoek 3

Over dit verzoek worden geen opmerkingen gemaakt.

Verzoek 4 (*nieuw*)

Mevrouw Leen Dierick c.s. dient *amendement nr. 5* (DOC 55 1650/002) in, tot toevoeging van een verzoek 4.

Mevrouw Leen Dierick (CD&V) legt uit dat het amendement ertoe strekt de beginselen achter de toekomstige wijziging van de regelgeving vast te leggen. Zo zou de factuur niet meer dan twee bladzijden mogen omvatten (één dubbelzijdig A4-blad) en zou ze eenvoudig opgesteld moeten zijn en alleen essentiële informatie mogen bevatten, opdat de consument in één oogopslag kan begrijpen hoeveel hij moet betalen en tegen welke datum. De voorkeur zou moeten uitgaan naar een elektronische factuur, maar de consument zou desgewenst gratis een papieren factuur moeten kunnen krijgen. Ten slotte zou de informatie die niet langer op de factuur wordt weergegeven, moeten kunnen worden teruggevonden op de digitale account van de klant (dan wel op papier indien de klant daarom vraagt).

De heer Bert Wollants (N-VA) gaat nader in op de voorgestelde regels inzake de papieren factuur. Thans worden op de markt contracten aangeboden die louter elektronisch zijn opgevat en die dus niet de mogelijkheid bieden om papieren facturen te ontvangen. Door honderd procent elektronisch te werken, kan men de kosten drukken en contracten met voordelige voorwaarden voor de consumenten aanbieden. De vraag rijst dan ook wat de gevolgen voor dergelijke contracten zouden zijn, mochten de leveranciers ertoe worden verplicht de klant op diens verzoek gratis papieren facturen te bezorgen; men kan zich voorstellen dat de leveranciers hun tariefvoorwaarden in het nadeel van de klant zouden herzien indien ze op grote schaal met dergelijke verzoeken zouden worden geconfronteerd. Welke maatregelen worden voorgesteld om een dergelijke scenario te voorkomen?

Mevrouw Leen Dierick (CD&V) antwoordt dat het een voorstel van resolutie betreft: het komt de regering toe de eruit voortvloeiende maatregelen concreet uit te werken. In dezen wordt wel degelijk verzocht de elektronische facturering zoveel mogelijk te stimuleren. De consumenten en de leveranciers kunnen kiezen voor een elektronisch contract. Het is echter belangrijk dat de consument de vrijheid behoudt om voor een papieren factuur te kiezen, om aldus rekening te houden met de situatie van wie geen toegang heeft tot een digitale omgeving. De spreekster wijst erop dat deze bepaling letterlijk is overgenomen uit het advies van de FEBEG

prenantes, et souligne que cette demande doit être lue en combinaison avec la demande 7 relative à la fracture numérique.

M. Bert Wollants (N-VA) dit ne pas être convaincu par cette réponse. Il conviendra de rester vigilant afin que le concept de contrat numérique ne disparaisse pas du marché. En acceptant volontairement une facturation cent pour cent électronique les consommateurs concernés obtiennent de meilleurs prix. Ces contrats doivent subsister. Il invite la ministre de l'Énergie à lire la résolution en ce sens.

M. Thierry Warmoes (PVDA-PTB) soutient l'amendement n° 5. Il regrette cependant que la proposition de résolution donne encore beaucoup de latitude aux fournisseurs pour définir le modèle de facture, et n'impose dès lors pas le modèle plus strict proposé par la Plateforme de lutte contre la précarité énergétique. Il note en outre que la Plateforme avait formulé 15 recommandations. Toutes n'ont pas été prises en compte, ce que l'orateur regrette. Manquent par exemple la proposition de rassembler toutes les informations relatives aux demandes d'assistances ou les informations nécessaires à la comparaison des offres, l'ajout d'un formulaire de virement, les informations sur le tarif social, ... M. Warmoes dépose l'amendement n° 9, sous-amendement à l'amendement n° 5, (DOC 55 1650/003), afin de compléter la demande.

Mme Leen Dierick (CD&V) répond que le choix a effectivement été fait de ne pas imposer un modèle uniforme et unique aux fournisseurs, mais de laisser une marge de manœuvre à ces derniers (utilisation de leur logo par exemple). L'amendement fixe cependant un certain nombre de principes auxquels les factures doivent satisfaire, principes repris des avis reçus par la commission.

Demande 5 (*nouvelle*)

M. Kris Verduyck et consorts déposent l'amendement n° 6 (DOC 55 1650/002), visant à ajouter une demande 5. Il est renvoyé à la justification écrite ainsi qu'à celle de l'amendement n° 2 (considérant J).

Demande 6 (*nouvelle*)

Mme Kim Busyt et M. Samuel Cogolati et consorts déposent l'amendement n° 7 (DOC 55 1650/002), visant à ajouter une demande 6.

en de steun krijgt van alle actoren. Voorts benadrukt ze dat dit verzoek moet worden gelezen in samenhang met verzoek 7 betreffende de digitale kloof.

De heer Bert Wollants (N-VA) is niet overtuigd door dit antwoord. Waakzaamheid zal geboden blijven, om erop toe te zien dat het digitale contract niet van de markt verdwijnt. De consument die vrijwillig instemt met een volledig elektronische facturering wordt met betere prijzen bedacht. Die contracten moeten blijven bestaan. De spreker roept de minister van Energie op de resolutie aldus te lezen.

De heer Thierry Warmoes (PVDA-PTB) steunt amendement nr. 5. Hij vindt het echter jammer dat het voorstel van resolutie de leveranciers nog steeds veel speelruimte geeft om het factuurmodel te bepalen en derhalve niet pleit voor het striktere model dat door het Platform voor de strijd tegen Energiearmoede wordt voorgesteld. Voorts wijst hij erop dat het Platform vijftien aanbevelingen heeft geformuleerd. De spreker vindt het jammer dat ze niet allemaal in aanmerking werden genomen. Zo ontbreekt het voorstel tot bundeling van alle informatie inzake het vragen om hulp of om offertes te kunnen vergelijken, betreffende het toevoegen van een vooraf ingevuld overschrijvingsformulier, betreffende het sociaal tarief enzovoort. De heer Warmoes dient als sub-amendement op amendement nr. 5 *amendement nr. 9* (DOC 55 1650/003) in, tot aanvulling van het verzoek.

Mevrouw Leen Dierick (CD&V) antwoordt dat er inderdaad voor werd gekozen de leveranciers geen eenvormig en enig factuurmodel op te leggen en hen dus speelruimte te laten (bijvoorbeeld inzake het gebruik van hun logo). Het amendement strekt er echter toe meerdere beginselen te bepalen waaraan de facturen moeten voldoen. Die beginselen werden overgenomen uit de door de commissie ontvangen adviezen.

Verzoek 5 (*nieuw*)

De heer Kris Verduyck c.s. dient *amendement nr. 6* (DOC 55 1650/002) in, tot invoeging van een verzoek 5. Er wordt verwezen naar de schriftelijke verantwoording en naar de verantwoording van amendement nr. 2 (considerans J).

Verzoek 6 (*nieuw*)

Mevrouw Kim Buyst en de heer Samuel Cogolati c.s. dienen *amendement nr. 7* (DOC 55 1650/002) in, tot invoeging van een verzoek 6.

Mme Kim Buyst (Ecolo-Groen) souligne que le marché est en pleine évolution et qu'il importe d'en tenir compte. Personne ne peut être laissé de côté dans la transition énergétique. Il faut veiller à ce que tous les consommateurs restent actifs. La facture doit donc pouvoir évoluer afin de refléter ces mutations du marché (compteurs intelligents, contrats dits "dynamiques", voitures électriques...). Tel est l'objectif du présent amendement.

M. Bert Wollants (N-VA) souligne que certaines de ces évolutions existent déjà. Nous connaissons par exemple déjà aujourd'hui des contrats dynamiques. Or la demande 6 prévoit d'entamer la concertation avec les entités fédérées sur ce point seulement dans un deuxième temps, quand la facture simplifiée sera devenue une réalité. M. Wollants se demande quel est dès lors le calendrier prévu? Il regrette cette approche et estime qu'il est préférable de mener ces deux réflexions simultanément, afin que la facture simplifiée tienne compte dès à présent de tout ce qui existe déjà sur le marché.

M. Thierry Warmoes (PVDA-PTB) indique qu'il ne peut soutenir cet amendement tout d'abord parce qu'il y est question de concertation entre les entités fédérées et l'état fédéral: pour l'orateur la ministre fédérale de l'Énergie devrait être la seule compétente. Il regrette la complexité de notre structure étatique sur le plan de la politique énergétique. De plus la justification se réfère aux compteurs intelligents, et l'orateur dit ne pas être favorable à ces dispositifs. Il est en outre difficile d'anticiper les évolutions du marché et leurs effets.

Demande 7 (nouvelle)

M. Malik Ben Achour et consorts déposent l'amendement n° 8 (DOC 55 1650/002), visant à ajouter une demande 7.

Mme Leen Dierick (CD&V) précise qu'il s'agit de demander au gouvernement de prendre les mesures d'accompagnement nécessaires afin de lutter, dans cette matière, contre la fracture numérique. Il est renvoyé à la justification écrite de l'amendement pour le surplus.

V. — VOTES

Considéranants A à H

Les considérants A à H sont adoptés successivement à l'unanimité.

Mevrouw Kim Buyst (Ecolo-Groen) benadrukt dat de markt volop in ontwikkeling is en dat hiermee rekening moet worden gehouden. Bij de energietransitie mag niemand uit de boot vallen. Er moet op worden toegezien dat alle consumenten actief blijven. De factuur moet dus mee kunnen evolueren om die veranderingen in de markt te weerspiegelen (slimme meter, zogenaamde "dynamische" contracten, elektrische auto's enzovoort). Dat is het opzet van dit amendement.

De heer Bert Wollants (N-VA) benadrukt dat sommige van die ontwikkelingen, zoals dynamische contracten, al een feit. Verzoek 6 voorziet echter pas in tweede instantie in overleg met de deelstaten, nadat de factuur al vereenvoudigd zal zijn. Zodoende wil de heer Wollants weten hoe het tijdspad er dan uitziet. Hij betreurt die aanpak en meent dat die twee denkoefeningen beter tegelijk worden gehouden, opdat de vereenvoudigde factuur nu al rekening houdt met alles wat thans op de markt bestaat.

De heer Thierry Warmoes (PVDA-PTB) wijst erop dat hij dit amendement niet kan steunen, eerst en vooral omdat het gewag maakt van overleg tussen de deelstaten en de Federale Staat; volgens het lid moet de federale minister van Energie ter zake als enige bevoegd zijn. Hij vindt het jammer dat de Belgische staatsstructuur inzake energiebeleid dermate ingewikkeld is. Bovendien wordt in de verantwoording verwezen naar de slimme meter, en het lid is daar geen voorstander van. Tevens is het moeilijk om vooruit te lopen op de marktontwikkelingen en op de gevolgen daarvan.

Verzoek 7 (nieuw)

De heer Malik Ben Achour c.s. dient amendement nr. 8 (DOC 55 1650/002) in, tot invoeging van een verzoek 7.

Mevrouw Leen Dierick (CD&V) verduidelijkt dat de regering wordt verzocht de nodige flankerende maatregelen te nemen, teneinde op dit gebied de digitale kloof weg te werken. Voor het overige wordt verwezen naar de schriftelijke verantwoording van het amendement.

V. — STEMMINGEN

Consideransen A tot H

De consideransen A tot H worden achtereenvolgens eenparig aangenomen.

Considérant I (*nouveau*)

L'amendement n° 1, visant à insérer un considérant I, est adopté à l'unanimité.

Considérant J (*nouveau*)

L'amendement n° 2, visant à insérer un considérant J, est adopté à l'unanimité.

Demande 1

L'amendement n° 3, visant à modifier la demande 1, est adopté à l'unanimité.

La demande 1, ainsi modifiée, est adoptée à l'unanimité.

Demande 2

L'amendement n° 4, visant à modifier la demande 2, est adopté à l'unanimité.

La demande 2, ainsi modifiée, est adoptée à l'unanimité.

Demande 3

La demande 3 est adoptée à l'unanimité.

Demande 4 (*nouvelle*)

L'amendement n° 9, visant à modifier l'amendement n° 5 est rejeté par 14 voix contre 1. L'amendement n° 5, visant à ajouter une demande 4, inchangé, est adopté à l'unanimité.

Demande 5 (*nouvelle*)

L'amendement n° 6, visant à ajouter une demande 5, est adopté à l'unanimité.

Demande 6 (*nouvelle*)

L'amendement n° 7, visant à ajouter une demande 6, est adopté par 14 voix et 1 abstention.

Considerans I (*nieuw*)

Amendement nr. 1, tot invoeging van een considerans I, wordt eenparig aangenomen.

Considerans J (*nieuw*)

Amendement nr. 2, tot invoeging van een considerans J, wordt eenparig aangenomen.

Verzoek 1

Amendement nr. 3, tot wijziging van verzoek 1, wordt eenparig aangenomen.

Het aldus gewijzigde verzoek 1 wordt eenparig aangenomen.

Verzoek 2

Amendement nr. 4, tot wijziging van verzoek 2, wordt eenparig aangenomen.

Het aldus gewijzigde verzoek 2 wordt eenparig aangenomen.

Verzoek 3

Verzoek 3 wordt eenparig aangenomen.

Verzoek 4 (*nieuw*)

Amendement nr. 9, tot wijziging van amendement nr. 5, wordt verworpen met 14 stemmen tegen 1. Amendement nr. 5, tot toevoeging van een verzoek 4, ongewijzigd, wordt eenparig aangenomen.

Verzoek 5 (*nieuw*)

Amendement nr. 6, tot toevoeging van een verzoek 5, wordt eenparig aangenomen.

Verzoek 6 (*nieuw*)

Amendement nr. 7, tot toevoeging van een verzoek 6, wordt aangenomen met 14 stemmen en 1 onthouding.

Demande 7 (*nouvelle*)

L'amendement n° 8, visant à ajouter une demande 7, est adopté à l'unanimité.

*
* *

L'ensemble de la proposition de résolution est adopté à l'unanimité.

Le résultat du vote nominatif est le suivant:

Ont voté pour:

N-VA: Yngvild Ingels, Wouter Raskin, Bert Wollants;

Ecolo-Groen: Kim Buyst, Séverine de Laveleye, Albert Vicaire;

PS: Malik Ben Achour, Daniel Senesael;

VB: Kurt Ravyts, Reccino Van Lommel;

MR: Christophe Bombled;

CD&V: Leen Dierick;

PVDA-PTB: Thierry Warmoes;

Open Vld: Patrick Dewael;

Vooruit: Kris Verduyckt.

Ont voté contre: nihil.

Se sont abstenus: nihil.

Le rapporteur,

Thierry WARMOES

Le président,

Patrick DEWAEEL

Verzoek 7 (*nieuw*)

Amendement nr. 8, tot toevoeging van een verzoek 7, wordt eenparig aangenomen.

*
* *

Het gehele voorstel van resolutie wordt eenparig aangenomen.

Resultaat van de naamstemming:

Hebben voorgestemd:

N-VA: Yngvild Ingels, Wouter Raskin, Bert Wollants;

Ecolo-Groen: Kim Buyst, Séverine de Laveleye, Albert Vicaire;

PS: Malik Ben Achour, Daniel Senesael;

VB: Kurt Ravyts, Reccino Van Lommel;

MR: Christophe Bombled;

CD&V: Leen Dierick;

PVDA-PTB: Thierry Warmoes;

Open Vld: Patrick Dewael;

Vooruit: Kris Verduyckt.

Hebben tegengestemd: nihil.

Hebben zich onthouden: nihil.

De rapporteur,

Thierry WARMOES

De voorzitter,

Patrick DEWAEEL

ANNEXE I - BIJLAGE I



TINNE VAN DER STRAETEN
MINISTER VAN ENERGIE
MINISTRE DE L'ÉNERGIE

Brussel, 17 februari 2021

Kamer van volksvertegenwoordigers
Secretariaat Commissie van Energie, Klimaat en Leefmilieu
Natieplein
1008 Brussel

O.Ref. : TVdS/AD-PT-210218/Out82

Betreft: Resolutie 1650 – vereenvoudiging energiefactuur – schriftelijk advies.

Geachte,

De regering verwelkomt de resolutie die perfect aansluit bij het regeerakkoord waar is bepaald dat de werkzaamheden inzake de hervorming van de energiefactuur worden verdergezet.

De resolutie heeft de verdienste op te lijsten wat de uitkomst was van een werkgroep waarin verschillende actoren hun stem konden laten horen. Hierdoor is onmiskenbaar een degelijke basis gelegd om hiermee aan de slag te gaan.

Zoals in de resolutie ook staat geschreven is het van groot belang het begrip van de factuur te verhogen. Dit teneinde een verhoogde transparantie voor alle consumenten te verzekeren, alsook een goede werking van de markt te bevorderen.

Deze aanbevelingen, zoals geformuleerd door het platform tegen energiearmoede zijn dan ook de basis van het werk waarmee wij als bevoegde ministers aan de slag zullen gaan. We wachten de adviezen af die naar aanleiding van uw resolutie met het Parlement zullen worden gedeeld, om eventueel bij te sturen in de voorgestelde vereenvoudigde factuur waar nodig en om overleg met de Gewesten te kunnen opstarten.

We zijn van oordeel dat een eerste stap erin bestaat om in de gas- en in de elektriciteitswet een wettelijke basis te creëren die een machtiging geeft aan de Koning om de modaliteiten te bepalen van de (vereenvoudigde) energiefactuur - rekening houdend met de bepalingen van Richtlijn 19/944 van het Europees Parlement en de Raad van 5 juni 2019 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit en tot wijziging van Richtlijn 2012/27/EU.

2/2

Parallel zetten we de werkzaamheden inzake de vereenvoudigde factuur door zodat we dit kunnen afkloppen tegen deze zomer. Tenzij er onverwachte problemen opduiken kan de vereenvoudigde factuur een feit zijn vanaf begin 2022.

Met oprechte hoogachting,

**Christinne
Van der
Straeten
(Authentic
ation)**

Digitally signed
by Christinne
Van der Straeten
(Authentication)
Date: 2021.02.18
13:55:33 +01'00'

Tinne VAN DER STRAETEN

Minister van Energie



Pierre-Yves DERMAGNE

Vice-Eerste Minister, Minister van Economie en Tewerkstelling

**Eva De
Bleeker
(Signature)**

Digitally signed
by Eva De Bleeker
(Signature)
Date: 2021.02.17
15:53:29 +01'00'

Eva De Bleeker

Staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming

Finace Tower – Kruidtuinlaan 50/156 – Bd. du Jardin Botanique 50/156
1000 BRUSSEL — BRUXELLES
02 277 70 29 — info@vanderstraeten.belgium.be

ANNEXE II - BIJLAGE II



Wallonie
Le Ministre-Président

Monsieur Patrick DEWAELE
Président de la Commission Energie, Environnement,
Climat
Chambre des représentants
Rue de Louvain 48
1000 Bruxelles

19 FEV. 2021

Namur, le

Objet : proposition de résolution visant la simplification de la facture énergétique (DOC 55-1650/1).

Monsieur le Président,

Par courriel du 22 janvier 2021, vous avez sollicité le point de vue des Régions dans le cadre de l'examen de la proposition de résolution reprise sous objet.

Le Gouvernement wallon a analysé avec intérêt cette proposition et a délibéré sur celle-ci en sa séance du 18 février 2021.

Le Gouvernement wallon soutient totalement cette initiative : la simplification de la facture constitue effectivement un levier important pour assurer la compréhension de celle-ci par les ménages. Outre les impacts sur le choix du meilleur contrat de fourniture énergétique, une facture trop compliquée peut avoir également pour conséquence que le ménage ne recourt pas à ses droits.

Par ailleurs, le Gouvernement wallon constate qu'un accord entre les entités fédérées est indispensable pour assurer la cohérence des exigences des différents cadres légaux, une information uniforme des citoyens, et éviter de complexifier le travail d'élaboration des factures.

Enfin, le Gouvernement wallon souhaite appuyer le caractère urgent quant à l'impulsion et la concrétisation de ces travaux, les éléments du cadre wallon portant modification des exigences sur la lisibilité de la facture, basés sur l'accord de 2018, étant entrés en vigueur le 1er janvier 2021.

Espérant avoir ainsi répondu à votre demande, nous vous prions d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de nos sentiments dévoués.



ELLO DI RUPO



Philippe HENRY

Rue Mazy, 25-27
B-5100 Namur
Tel : +32 (0)81 331 211
+32 (0)81 331 365
ello.dirupo@gov.wallonie.be
www.wallonie.be

ANNEXE III - BIJLAGE III

— CREG —

Commission de Régulation
de l'Électricité et du Gaz

Avis

(A)2200
11 février 2021

Avis relatif à la proposition de résolution
(DOC 55 1650/001) visant la simplification de la
facture énergétique

Article 23, § 2, alinéa premier de la loi du 29 avril 1999 relative à
l'organisation du marché de l'électricité (loi électricité) et
article 15/14, § 2, deuxième alinéa de la loi du 12 avril 1965 relative
au transport de produits gazeux et autres par canalisations (loi gaz)

Non-confidentiel

CREG – rue de l'Industrie 26-38, 1040 Bruxelles, Belgique
T +32 2 289 76 11 - F + 32 2 289 76 09 - www.creg.be

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION	3
1. ANTECEDENTS	4
2. ANALYSE DE LA PROPOSITION DE RESOLUTION	5
3. PROPOSITION DE SIMPLIFICATION DE LA FACTURE ENERGETIQUE.....	6
4. CONCLUSION	8

INTRODUCTION

Par e-mail du 22 janvier 2021, la CREG a reçu une demande d'avis du président de la Commission Energie, Environnement et Climat de la Chambre des représentants.

Cette demande d'avis porte sur la proposition de résolution (DOC 55 1650/001) relative à la simplification de la facture énergétique, soumise par madame Leen Dierick.

Par le présent avis, le comité de direction répond à la demande explicite du président de la Commission de mettre à disposition les points de vue de la CREG pour le 19 février 2021 au plus tard.

Le comité de direction de la CREG a approuvé le présent avis lors de sa réunion du 11 février 2021.

1. ANTECEDENTS

1. En 2017, la CREG a participé en tant qu'expert à la concertation *multi-stakeholder* que la Fondation Roi Baudouin a organisée sur les possibilités de simplification de la facture d'électricité et de gaz naturel. Dans le cadre de ce projet, les thèmes suivants ont été traités sous la forme d'ateliers : l'identification des meilleures pratiques relatives à la facture d'électricité et de gaz naturel, la proposition de factures simplifiées et le test de ces dernières auprès des consommateurs pour parvenir au final à une série de recommandations spécifiques visant une simplification de la facture.

La plateforme de lutte contre la précarité énergétique de la Fondation Roi Baudouin a publié en février 2018 une note de synthèse¹ comportant des recommandations concrètes sur la simplification de la facture énergétique.

2. En 2018, les travaux de simplification de la facture énergétique se sont poursuivis au sein d'un groupe de travail organisé par le cabinet du ministre des Consommateurs. La CREG a participé à ce groupe de travail. La concertation visait notamment à réduire la taille de la facture et à la limiter à un maximum de 2 pages, tout en conservant les informations essentielles.

3. Le 19 octobre 2018, les ministres de l'énergie et le ministre des Consommateurs ont annoncé qu'ils travailleraient ensemble à l'élaboration d'une facture énergétique simplifiée.

4. La CREG a continué de suivre la mise en œuvre de ces accords car ils nécessitaient encore un certain nombre d'adaptations sur le plan réglementaire à différents niveaux politiques.

Dans plusieurs publications², la CREG a également souligné qu'une facture énergétique simple, reprenant les informations essentielles, est l'un des instruments qui permettra au consommateur de jouer un rôle actif sur le marché de l'énergie.

5. Dans son memorandum³ au formateur du gouvernement fédéral, tel que publié le 9 juillet 2020, la CREG demande que les mesures réglementaires nécessaires soient prises pour finaliser et concrétiser la simplification de la facture pour le consommateur.

6. L'accord de gouvernement fédéral⁴ du 30 septembre 2020 prévoit la poursuite des travaux sur la réforme de la facture énergétique.

¹ <https://www.kbs-frb.be/fr/Activities/Publications/2018/20180117NT1>

² <https://www.creg.be/fr/a-propos-de-la-creg/rapports-annuels>
<https://www.creg.be/fr/publications/etude-f1996>
<https://www.creg.be/fr/publications/etude-f1858>

³ <https://www.creg.be/fr/publications/autres-memorandum-200709>

⁴ https://www.belgium.be/sites/default/files/Accord_de_gouvernement_2020.pdf - p. 50

2. ANALYSE DE LA PROPOSITION DE RESOLUTION

7. L'énorme quantité d'informations sur les factures d'énergie les rend difficiles à lire et à comprendre pour le consommateur.

8. Les explications accompagnant la proposition de résolution indiquent également :

Au fil des ans, la facture énergétique n'a cessé de se compliquer. Les décomptes annuels sont trop longs; certaines informations utiles sont très difficiles à localiser; le détail des coûts est compliqué et l'utilité de bon nombre de mentions légales est discutable. D'une part, les factures énergétiques regorgent d'informations dénuées d'utilité directe pour le consommateur mais, d'autre part, elles ne mentionnent pas certaines informations qui lui seraient utiles, ou ces informations sont imprimées en tout petits caractères.

En conséquence, les factures d'électricité et de gaz sont devenues des documents très confus et illisibles pour beaucoup de consommateurs.

9. La proposition de résolution demande spécifiquement au gouvernement fédéral de conclure un accord avec les entités fédérées dans un délai de six mois pour simplifier la facture énergétique, puis de mettre effectivement en œuvre cet accord dans un délai également de six mois en adaptant la réglementation.

10. Il est recommandé d'inclure le résultat dans la législation fédérale. Les compétences fédérales en matière de protection des consommateurs et de politique des prix comprennent la fourniture d'informations au consommateur d'énergie et permettent de fixer des règles pour tous les aspects de la facture simplifiée⁵. Grâce à cette approche, l'uniformité obtenue se traduit par un processus législatif fluide (pas de procédures parallèles) et par un lieu unique (pas de fragmentation pour le justiciable).

11. Compte tenu des travaux préparatoires importants déjà réalisés dans ce dossier, en particulier en 2018, le double délai proposé de six mois semble réaliste.

12. Un délai supplémentaire devra être prévu pour la mise en place d'une facture énergétique simplifiée par les fournisseurs. La CREG constate que la proposition de résolution a également été soumise à la Febeg pour avis. Il appartient donc aux fournisseurs de se prononcer sur un délai de mise en œuvre tenable.

⁵ Article 6, § 1^{er}, VI, quatrième alinéa, 2° et article 6, § 1^{er}, VII, deuxième alinéa, sub d) de la loi spéciale de réformes institutionnelles du 8 août 1980.

3. PROPOSITION DE SIMPLIFICATION DE LA FACTURE ENERGETIQUE

13. Ci-après, la CREG présente une proposition de facture énergétique simplifiée.

La proposition tient compte autant que possible des contributions :

- de la Fondation Roi Baudouin (recommandations de février 2018 de la plateforme de lutte contre la précarité énergétique) ;
- des réunions de travail organisées en 2018 par le cabinet du ministre des Consommateurs.

14. Cette proposition de simplification de la facture énergétique s'inscrit dans le cadre d'un exercice de réflexion interne : il s'agit de développer une facture énergétique⁶ (électricité et/ou gaz naturel) qui permette au consommateur de comprendre aisément combien il doit payer pour les biens et services qui lui sont fournis. L'objectif est d'arriver à une⁷ page A4 recto-verso présentant les informations les plus essentielles.

15. Une facture énergétique simplifiée demande une réponse aux questions suivantes :

- a) Quelles sont les informations(-clés) les plus fondamentales dont un consommateur a besoin pour comprendre combien il doit payer son électricité et son gaz naturel ?
 - données relatives au fournisseur (nom, adresse, numéro de TVA, service clientèle) ;
 - numéro et date de la facture ;
 - données relatives au client (nom, numéro de client, adresse de facturation, adresse du client) ;
 - période de décompte (du ... au ...) ;
 - par vecteur énergétique (électricité/gaz) :
 - code EAN ;
 - numéro de compteur ;
 - relevés de compteur ;
 - date du relevé de compteur ;
 - début et fin de la période de décompte ;
 - total prélèvement ;
 - total injection ;
 - coût total pour la période de décompte (€/an) - ventilé par composante - TVA incluse et exclue :
 - énergie ;
 - coûts de réseau ;
 - surcharges/prélèvements ;

⁶ D'après la définition du *Van Dale* (traduction libre), une facture est « une liste de marchandises fournies, avec indication des prix calculés, du lieu et de la date de livraison, du mode de transport, etc., qui est envoyée au consommateur en même temps que ou avec les marchandises ».

⁷ Actuellement, une facture énergétique (électricité et/ou gaz naturel) comporte jusqu'à 10 pages.

- services additionnels ;
 - réductions;
 - total des acomptes facturés ;
 - montant restant à payer pour la facture de décompte ;
 - montant à payer ou à récupérer ;
 - date limite de paiement (ou de remboursement) ;
 - référence à mentionner lors du paiement ;
 - numéro de compte à utiliser ;
 - montant du nouvel acompte (mensuel) ;
 - informations relatives au contrat en cours ;
 - application du tarif social ;
 - produit contracté (nom du produit) ;
 - formule de prix contractée (fixe - variable) ;
 - durée du contrat (1 an, 2 ans, 3 ans, ..., indéterminée) ;
 - code QR donnant un accès immédiat à la fiche tarifaire du contrat en cours ;
 - renvoi aux simulateurs de prix (CREG Scan et régulateurs régionaux) ;
 - coordonnées du service de médiation de l'énergie ;
 - contact en cas de panne d'électricité ou d'odeur de gaz ;
 - historique de consommation ;
- b) A qui le consommateur peut-il s'adresser pour des informations complémentaires (= informations qui ne font pas partie des informations-clés) ?
- coordonnées du fournisseur pour obtenir des informations complémentaires (téléphone/adresse postale/e-mail/URL)

4. CONCLUSION

La proposition de résolution demande spécifiquement au gouvernement fédéral de conclure un accord avec les entités fédérées dans un délai de six mois pour simplifier la facture énergétique, puis de mettre effectivement en œuvre cet accord dans un délai également de six mois en adaptant la réglementation.

Il est recommandé d'inclure le résultat dans la législation fédérale. Les compétences fédérales en matière de protection des consommateurs et de politique des prix comprennent la fourniture d'informations au consommateur d'énergie et permettent de fixer des règles pour tous les aspects de la facture simplifiée. Grâce à cette approche, l'uniformité obtenue se traduit par un processus législatif fluide (pas de procédures parallèles) et par un lieu unique (pas de fragmentation pour le justiciable).

Compte tenu des travaux préparatoires importants déjà réalisés dans ce dossier, en particulier en 2018, le double délai proposé de six mois semble réaliste.

Pour la Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz :



Laurent JACQUET
Directeur



Koen LOCQUET
Président f.f. du comité de direction

— CREG —

Commissie voor de Regulering
van de Elektriciteit en het Gas

Advies

(A)2200

11 februari 2021

Advies over het voorstel van resolutie (DOC 55 1650/001) betreffende het vereenvoudigen van de energiefactuur

Artikel 23, § 2, eerste lid, van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt (elektriciteitswet) en artikel 15/14, § 2, tweede lid, van de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen (gaswet)

Niet-vertrouwelijk

CREG - Nijverheidsstraat 26-38, 1040 Brussel, België
T +32 2 289 76 11 - F + 32 2 289 76 09 - www.creg.be

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING.....	3
1. ANTECEDENTEN	4
2. ANALYSE VOORSTEL VAN RESOLUTIE	5
3. VOORSTEL TOT VEREENVOUDIGING VAN DE ENERGIEFACTUUR	6
4. CONCLUSIE	8

INLEIDING

Via een e-mailbericht van 22 januari 2021 ontving de CREG een verzoek tot advies van de voorzitter van de Commissie voor Energie, Leefmilieu en Klimaat van de Kamer van volksvertegenwoordigers.

De adviesaanvraag betreft het voorstel van resolutie (DOC 55 1650/001) betreffende het vereenvoudigen van de energiefactuur, ingediend door de mevrouw Leen Dierick.

Met dit advies komt het directiecomité tegemoet aan de uitdrukkelijke vraag van de commissievoorzitter om tegen uiterlijk 19 februari 2021 over de standpunten van de CREG te kunnen beschikken.

Het directiecomité van de CREG keurde dit advies goed tijdens zijn vergadering van 11 februari 2021.

1. ANTECEDENTEN

1. In 2017 nam de CREG als expert deel aan het *multi-stakeholder* overleg dat door de Koning Boudewijnstichting werd georganiseerd rond de mogelijke vereenvoudiging van de elektriciteits- en aardgasfactuur. Binnen dit project werd via *workshops* gewerkt aan de volgende thema's: de identificatie van *best practices* rond elektriciteits- en aardgasfacturen, het voorstellen van vereenvoudigde facturen en het aftoetsen ervan bij consumenten om uiteindelijk te komen tot een aantal specifieke aanbevelingen voor een eenvoudigere factuur.

Het Platform tegen Energiearmoede van de Koning Boudewijnstichting publiceerde in februari 2018 een synthesesnota¹ met concrete aanbevelingen over de vereenvoudiging van de energiefactuur.

2. In 2018 werd verder gewerkt aan de vereenvoudiging van de energiefactuur en dit binnen een werkgroep georganiseerd door het kabinet van de minister van Consumentenzaken. De CREG nam deel aan deze werkgroep. Het overleg was met name bedoeld om de omvang van de factuur te vereenvoudigen en tot maximaal 2 pagina's te beperken, met behoud van de essentiële informatie.

3. Op 19 oktober 2018 maakten de ministers van Energie alsook de minister van Consumentenzaken bekend dat ze samen zouden werken aan een vereenvoudigde energiefactuur.

4. De CREG bleef de uitvoering van deze afspraken verder opvolgen omdat ze op regelgevend vlak op verschillende beleidsniveaus nog een aantal aanpassingen vergden.

In een aantal publicaties² haalde de CREG ook aan dat een eenvoudige energiefactuur, met vermelding van essentiële informatie, één van de instrumenten is om de consument in staat te stellen een actieve rol op te nemen binnen de energiemarkt.

5. In haar memorandum³ aan de formateur van de federale regering, zoals gepubliceerd op 9 juli 2020, vraagt de CREG om de nodige regelgevende maatregelen te nemen om de vereenvoudiging van de factuur voor de consument af te ronden en te concretiseren.

6. Het federale regeerakkoord⁴ van 30 september 2020 voorziet dat de werkzaamheden inzake de hervorming van de energiefactuur worden verdergezet.

¹ <https://www.kbs-frb.be/nl/Activities/Publications/2018/20180117NT1>

² <https://www.creg.be/nl/over-de-creg/jaarverslagen>
<https://www.creg.be/nl/publicaties/studie-f1996>
<https://www.creg.be/nl/publicaties/studie-f1858>

³ <https://www.creg.be/nl/publicaties/andere-memorandum-200709>

⁴ https://www.belgium.be/sites/default/files/Regeerakkoord_2020.pdf - p.50

2. ANALYSE VOORSTEL VAN RESOLUTIE

7. De enorme hoeveelheid aan informatie op de huidige energiefacturen maakt ze moeilijk te lezen en te begrijpen voor de consument.

8. De toelichting bij het voorstel van resolutie geeft dit ook aan:

In de afgelopen jaren is de energiefactuur complexer geworden. De jaarlijkse afrekeningsfacturen zijn te lang, bepaalde nuttige informatie is zeer moeilijk terug te vinden, gedetailleerde kosten zijn ingewikkeld en het nut van vele wettelijke vermeldingen kan in vraag worden gesteld. Enerzijds bevat de factuur veel informatie, die voor de gebruiker geen direct nut heeft. Anderzijds ontbreekt bepaalde nuttige informatie voor de gebruiker of zit deze informatie verstopt in de kleine lettertjes.

Dit zorgt ervoor dat de elektriciteits- en gasfactuur voor veel gebruikers een zeer onduidelijk en onleesbaar document is.

9. Het voorstel van resolutie vraagt specifiek aan de federale regering om binnen de zes maanden tot een akkoord te komen met de deelstaten om de energiefactuur te vereenvoudigen en om vervolgens dit akkoord binnen de zes maanden ook effectief uit te voeren door de regelgeving aan te passen.

10. Het is aangewezen om het resultaat op te nemen in de federale wetgeving. De federale bevoegdheden inzake consumentenbescherming en prijsbeleid omvatten de informatieverstrekking aan de energieconsument en laten toe om een regeling te treffen voor alle aspecten van de vereenvoudigde factuur⁵. Deze aanpak zorgt er ook voor dat de bereikte uniformiteit zich vertaalt in een vlot wetgevend proces (geen parallelle procedures) en in een unieke vindplaats (geen versnippering voor de rechtzoekende).

11. Gezien de uitgebreide voorbereidende werkzaamheden die in dit dossier, vooral in 2018, reeds werden gerealiseerd, lijkt de voorgestelde dubbele termijn van zes maanden realistisch.

12. Voor de implementatie van een vereenvoudigde energiefactuur door de leveranciers (aanpassingen in hun IT-systemen) zal een extra termijn moeten worden voorzien. De CREG stelt vast dat het voorstel van resolutie ook voor advies aan Febeg werd overgemaakt. Het zijn dan ook de leveranciers die zich kunnen uitspreken over een haalbare implementatietermijn.

⁵ Artikel 6, §1, VI, vierde lid, 2° en artikel 6, § 1, VII, tweede lid, sub d) van de Bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen.

3. VOORSTEL TOT VEREENVOUDIGING VAN DE ENERGIEFACTUUR

13. Hierna doet de CREG een voorstel van vereenvoudigde energiefactuur dat maximaal rekening houdt met de input vanuit:

- de Koning Boudewijnstichting (aanbevelingen van februari 2018 van het Platform tegen Energiearmoede);
- de werkvergaderingen georganiseerd in 2018 door het kabinet van de minister van Consumentenzaken.

14. Het voorstel kadert binnen een interne denkoefening om te komen tot een energiefactuur⁶ (elektriciteit en/of gas) op basis waarvan de consument makkelijk kan begrijpen hoeveel hij moet betalen voor de geleverde goederen en diensten. Het streefdoel is één⁷ recto verso A4-pagina dat de meest essentiële informatie weergeeft.

15. Om te komen tot een vereenvoudigde energiefactuur dienen volgende vragen een antwoord te krijgen:

- a) Wat is de meest essentiële (kern)informatie waarover een consument moet beschikken om te begrijpen hoeveel hij voor elektriciteit en gas betaalt?
 - gegevens over de leverancier (naam, adres, btw-nummer, klantendienst);
 - factuurnummer en -datum;
 - gegevens over de klant (naam, klantnummer, facturatieadres, verbruiksadres);
 - afrekeningsperiode (van ... tot ...);
 - per energievector (elektriciteit/gas):
 - EAN-code;
 - meternummer;
 - meterstanden:
 - datum meteropname;
 - begin en einde afrekeningsperiode;
 - totaal afname;
 - totaal injectie;
 - totale kost voor de afrekeningsperiode (€/jaar) – uitgesplitst per component – incl. & excl. btw:
 - energie;
 - netwerkkosten;
 - toeslagen/heffingen;

⁶ Volgens Van Dale is een factuur: een lijst van geleverde goederen, met opgave van berekende prijzen, van plaats en datum van aflevering, de wijze van vervoer, enz. samen of tegelijk met de goederen aan de afnemer verzonden.

⁷ Op dit moment bestaat een energiefactuur (elektriciteit en/of gas) uit een bundel van tot wel 10 pagina's.

- additionele diensten;
- kortingen;
- totaal gefactureerde voorschotten;
- restbedrag voor de afrekeningsfactuur:
 - te betalen of terug te krijgen bedrag;
 - uiterste (terug)betaaldatum;
 - bij betaling te vermelden referentie;
 - te gebruiken rekeningnummer;
- bedrag van het nieuwe (maandelijke) voorschot;
- informatie over het lopend contract:
 - toepassing van het sociaal tarief;
 - het gecontracteerd product (naam van het product);
 - de gecontracteerde prijsformule (vast – variabel);
 - de looptijd van het contract (1 jaar, 2 jaar, 3 jaar, ..., onbepaalde duur);
 - QR-code met onmiddellijke toegang tot tariefkaart van het lopend contract;
- verwijzing naar prijssimulatoren (CREG Scan en regionale regulatoren);
- gegevens Ombudsdienst Energie;
- contact bij elektriciteitsstoring of gasgeur;
- historiek verbruik;
- b) Waar kan de consument terecht voor bijkomende informatie (= informatie die niet tot de kerninformatie behoort)?
 - contactgegevens van de leverancier voor het bekomen van bijkomende informatie (telefoon/post/e-mail/url)

4. CONCLUSIE

Het voorstel van resolutie vraagt specifiek aan de federale regering om binnen de zes maanden tot een akkoord te komen met de deelstaten om de energiefactuur te vereenvoudigen en om vervolgens dit akkoord binnen de zes maanden ook effectief uit te voeren door de regelgeving aan te passen.

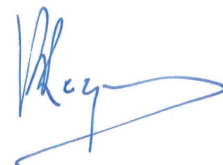
Het is aangewezen om het resultaat op te nemen in de federale wetgeving. De federale bevoegdheden inzake consumentenbescherming en prijsbeleid omvatten de informatieverstrekking aan de energieconsument en laten toe om een regeling te treffen voor alle aspecten van de vereenvoudigde factuur. Deze aanpak zorgt er ook voor dat de bereikte uniformiteit zich vertaalt in een vlot wetgevend proces (geen parallelle procedures) en in een unieke vindplaats (geen versnippering voor de rechtzoekende).

Gezien de uitgebreide voorbereidende werkzaamheden die in dit dossier, vooral in 2018, reeds werden gerealiseerd, lijkt de voorgestelde dubbele termijn van zes maanden realistisch.

Voor de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas:



Laurent JACQUET
Directeur



Koen LOCQUET
Wvd. Voorzitter van het Directiecomité

ANNEXE IV - BIJLAGE IV

Cher Monsieur

Je vous remercie d'avoir sollicité l'avis de la Plateforme de lutte contre la précarité énergétique, gérée par le Fondation Roi Baudouin, au sujet de cette proposition de résolution.

Le texte proposé reflète parfaitement l'ensemble des recommandations de la Plateforme au sujet de la simplification de la facture d'énergie. Puis-je proposer d'ajouter ceci à la suite des 15 recommandations page 5 : Pour chacune de ces recommandations, la Plateforme formule une série de propositions concrètes.
Voor elk van deze aanbevelingen formuleert het Platform een reeks concrete voorstellen.

Nous restons à votre disposition et à celle de la Commission pour toute question à ce sujet,

Bien cordialement

Françoise Pissart
Directrice

Fondation Roi Baudouin

ANNEXE V - BIJLAGE V



Union des Villes et
Communes de Wallonie asbl
Fédération des CPAS



FÉDÉRATION DES CPAS BRUXELLOIS
FEDERATIE VAN BRUSSELSE OCMW'S
BRULOCALIS ASSOCIATION VILLE & COMMUNES DE BRUXELLES
VERENIGING STAD & GEMEENTEN VAN BRUSSEL



AVIS DES FEDERATIONS DE CPAS

N° 2021-08

PROPOSITION DE RÉOLUTION VISANT LA SIMPLIFICATION DE LA FACTURE ÉNERGÉTIQUE (DOC 55 1650/001)

ADRESSE A LA COMMISSION DE L'ÉNERGIE, DE L'ENVIRONNEMENT ET DU CLIMAT

18 FEVRIER 2021

UNION DES VILLES
ET COMMUNES DE
WALLONIE
(UVCW)

Rue de l'Etoile, 14
5000 - NAMUR
Tél.: 081.24.06.51
Fax: 081.24.06.52

ASSOCIATION VILLE &
COMMUNES DE BRUXELLES
(BRULOCALIS)

Rue d'Arlon, 53 Bte 4
1040 - BRUXELLES
Tel.: 02.238.51.40
Fax: 02.280.60.90

VERENIGING VAN
VLAAMSE STEDEN
EN GEMEENTEN
(VVSG)

Huis Madou
Bischoffsheimlaan 1-8
1000 - BRUSSEL
Tel : 02.211.55.00
Fax: 02.211.56.00



CONTEXTE

La Commission de l'Énergie, de l'Environnement et du Climat a sollicité les Fédérations de CPAS, en date du 22 janvier 2021, pour remettre un avis sur la proposition de résolution visant la simplification de la facture énergétique (DOC 55 1650/001) et nous l'en remercions.

AVIS DES FEDERATIONS DE CPAS

Impliquées dans la plateforme de lutte contre la précarité énergétique et le groupe de travail « simplification de la facture d'énergie » de la Fondation Roi Baudouin, les trois Fédérations des CPAS ont contribué aux travaux visant la simplification et l'harmonisation de la facture d'énergie de tous les fournisseurs.

Concrètement, les CPAS sont régulièrement sollicités pour comprendre et expliquer les factures que reçoivent leurs bénéficiaires. Comme l'indique la proposition de résolution, les CPAS observent eux aussi que la facture d'énergie est illisible et difficilement compréhensible pour les citoyens. Les décomptes sèment la confusion et découragent les clients à faire les démarches utiles pour régulariser leur situation et faire valoir leurs droits.

Rassembler les informations essentielles sur une feuille recto verso et permettre l'accès aux autres éléments de la facture par d'autres canaux (deuxième envoi papier sur demande ou consultation en ligne pour ceux qui le peuvent) nous paraissent indispensables et urgents.

Aussi, compte tenu de la fracture numérique subie par une partie non négligeable de nos citoyens, les Fédérations des CPAS sollicitent la mise en œuvre rapide d'un plan national de lutte contre la fracture numérique. L'accès en ligne d'un ensemble de services et produits est aujourd'hui privilégié dans de nombreux domaines dont l'énergie. Il convient de s'assurer que les citoyens et, incidemment le public en difficulté, sont en mesure d'accéder à leurs informations.

Enfin, les trois Fédérations se réjouissent de la concertation indispensable entre l'État fédéral et ses entités fédérées à ce sujet. Les Régions ont effectivement avancé sur cette question importante et il convient de s'assurer que la facture d'énergie répondra au même cadre dans les trois Régions.

Les trois Fédérations des CPAS restent disponibles pour tout complément d'information.

ANNEXE VI - BIJLAGE VI



Advies op het voorstel van resolutie betreffende het vereenvoudigen van de energiefactuur

Inleiding

Het Netwerk tegen Armoede verenigt 59 verenigingen waar armen het woord nemen in Vlaanderen en Brussel. Het richt zich op verschillende niveaus tot de overheid, diensten, het middenveld, bedrijfsleven en de publieke opinie met het doel armoede uit te bannen. Het beleidswerk van het Netwerk vertrekt vanuit de ervaringen en de aanbevelingen van mensen in armoede. Op federaal niveau werken we waar mogelijk in overleg met onze Waalse zusterorganisatie Réseau Wallon de lutte contre la pauvreté, en onze Brusselse zusterorganisaties Le Forum en Brussels Platform Armoede en zeker via onze gezamenlijke koepel Belgian Anti Poverty Network (BAPN).

We waarderen de uitnodiging tot advies op dit voorstel van resolutie betreffende het vereenvoudigen van de energiefactuur van 17 november 2020 (DOC 55 1650/001). Het toont aan dat de leden van de commissie zich bewust zijn van de impact op armoede én van de nood om mensen in armoede in dit dossier een stem te geven.

Omwille van de huidige coronamaatregelen, konden wij niet uitgebreid overleggen met onze verenigingen en mensen in armoede. Wij bekeken het voorstel van resolutie wel samen met onze vereniging De Ruimtevaart¹. Zij gaven uitgebreide input². We baseren ons voor dit advies verder op reeds bestaande standpunten en aanbevelingen die uitgewerkt werden na breed en diepgaand overleg met mensen in armoede. Wij pleiten ervoor om inderdaad snel werk te maken van een vereenvoudiging van de energiefactuur maar ook om snel werk te maken van een sociaal energiebeleid dat energiearmoede structureel aanpakt.

Begrijpbare energiefactuur

Zoals met alle vormen van armoede, zijn ook de oorzaken van energiearmoede erg divers. Mensen in armoede hebben te kampen met een waaier aan problemen, waarvan de energiefactuur er één is. Regelmatig loopt het al mis bij de communicatie tussen kwetsbare klanten en leveranciers. Facturen zijn te ingewikkeld, de brieven die leveranciers uitsturen zijn moeilijk te begrijpen, de communicatie is onduidelijk en soms weinig transparant.

¹ Meer bepaald het team duurzaam wonen, dat mensen in armoede ondersteunt bij woonvragen en woonproblemen. Energiesnoeiërs helpen mensen energie te besparen. Vanuit deze basiswerking wordt ook aan signaalwerk gedaan. Meer info: <https://www.deruimtevaart.be/>

² We beperken ons in dit advies tot de meest fundamentele aanbevelingen. De Ruimtevaart bekeek echter het vereenvoudigingsvoorstel van de KBS in detail. Zij kunnen dus meer uitgebreid hun aanbevelingen en bedenkingen toelichten.



info@netwerktegenarmoede.be | www.netwerktegenarmoede.be
Vooruitgangstraat 323 b6 – 1030 Brussel | 02 204 06 50

Cruciaal voor de vereenvoudiging van de energiefactuur is dat ze begrijpelijk, gestructureerd en gestandaardiseerd wordt. Voor mensen in armoede betekent dit onder andere dat er één model wordt gebruikt door alle leveranciers, dat er met heldere, klare taal wordt gecommuniceerd, dat er makkelijke zinnen worden gebruikt en geen kleine lettertjes of lettertypes in de factuur zitten. Voor mensen die de taal nog niet helemaal machtig zijn is de factuur extra moeilijk. Daarom moet nagedacht worden over een energiefactuur die beschikbaar kan zijn in verschillende talen. Tot slot dient ook met iconen en symbolen gewerkt te worden om de begrijpbaarheid te verhogen. Mensen in armoede vragen om duidelijk met symbolen aan te geven wanneer er een actie vereist is. Mensen begrijpen bijvoorbeeld niet steeds dat ze een factuur moeten betalen, een meterstand moeten opnemen of contact moeten opnemen met de leverancier.

Alleszins moet alle belangrijke basisinformatie (naam, soort contract, sociaal tarief, werkelijk of geschat verbruik, voorschotfactuur of eindafrekening,...) in één oogopslag duidelijk zijn en op de eerste pagina vermeld worden. Wij vragen ook om openstaande saldi op de factuur te vermelden. Cruciaal is dat er duidelijke contactpersonen –en gegevens vermeld worden, dat mensen weten dat ze het recht hebben om een afbetalingsplan te vragen en dat ze weten dat ze bij het OCMW of CAW terecht kunnen in geval van problemen. Het lijkt ons inderdaad aangewezen dat sancties bij niet-betaling expliciet vermeld worden. Evenzeer pleiten wij hier voor duidelijke iconen of symbolen. Wij denken echter ook dat er moet ingezet worden op preventie en vragen om een zekere proactiviteit bij de energieleveranciers. Die kunnen best zelf klanten met betalingsmoeilijkheden contacteren voor het uit de hand loopt.

Wat de specificaties van de verschillende bijdragen betreft, pleiten wij ervoor deze informatie te clusteren. Mensen in armoede willen in de eerste plaats zicht op hun eigen verbruik, dat moet dus bovenaan. De andere kosten kunnen geclusterd worden binnen rubrieken zoals 'kosten verbonden aan de energieleverancier en netbeheerder' en 'taksen en heffingen'. Wij stellen voor om via een taartdiagram duidelijk te maken welk percentage uit de energiefactuur eigen verbruik is, en welk percentage de rest. Zo hebben mensen ook een beter zicht op hun aandeel eigen verbruik.

Net zoals het Platform tegen energiearmoede wensen wij te benadrukken dat de digitale kloof in België nog groot is. Er moet nog steeds ingezet worden op informatie en diensten offline. Het is dus ook belangrijk dat er niet enkel naar websites verwezen wordt, maar dat er telkens (liefst rechtstreekse) telefoonnummers worden vermeld. Ook bij de vermelding van de V-test³ zou informatie moeten staan over waar mensen terecht kunnen indien ze deze test niet zelf kunnen uitvoeren.

Het Netwerk tegen Armoede is het eens met het Platform tegen Energiearmoede dat de vereenvoudiging van de energiefactuur een belangrijke uitdaging is voor alle klanten, zowel diegenen die in (energie)armoede leven als anderen. Het vereenvoudigingsvoorstel dat het Platform uitwerkte is omvangrijk. We kunnen ons volop scharen achter de meeste voorstellen, maar zijn het niet helemaal eens met alle oplossingen. Indien we willen dat de energiefactuur duidelijk en beknopt is, lijkt het ons bijvoorbeeld geen goed idee om nog slechts één factuur voor gas en elektriciteit aan te bieden. Dit maakt de verwarring

³ Wij vinden die vermelding vooral zinvol bij de eindafrekening aangezien mensen dan over de nodige gegevens beschikken om de vergelijking effectief te kunnen maken.

waarschijnlijk nog groter en bemoeilijkt mogelijks dat mensen verschillende leveranciers hebben voor energie. Bovendien denken we dat het niet nodig is om informatie te bundelen om offertes te kunnen vergelijken. Een verwijzing naar de V-test op de eindfactuur is ons inziens voldoende én doeltreffender aangezien de V-test door een onafhankelijk orgaan wordt opgesteld.

Het Netwerk tegen armoede erkent de nood om snel werk te maken van de vereenvoudiging van de energiefactuur en erkent ook het lijvige werk dat de Koning Boudewijnstichting met haar Platform tegen Energiearmoede verrichte. Het lijkt ons wel aangewezen om mensen in armoede te betrekken bij de aanpassing van de regelgeving en minstens het resultaat van de uiteindelijke oefening opnieuw af te toetsen met mensen in armoede. Hieronder gaan we dieper in op andere aanbevelingen om energiearmoede te kunnen aanpakken.

Betaalbare energiefactuur

Om energiearmoede echt aan te pakken, zijn niet alleen begrijpbare energiefacturen nodig, maar vooral ook betaalbare energiefacturen. Een ontoereikend inkomen, hoge energiekosten in woningen van slechte kwaliteit en stijgende energieprijzen leiden veelal tot betalingsmoeilijkheden. Vooral onvoorspelbare kosten, zoals de jaarlijkse eindafrekeningen, zijn er moeilijk bij te nemen.

Sommige gezinnen proberen om hun energiefactuur zo laag mogelijk te houden. Mensen dragen niet één, maar twee extra truien en verwarmen slechts één ruimte in de woning. Soms boeten mensen hard in op levenskwaliteit, om toch maar niet geconfronteerd te worden met onbetaalbare facturen. Mensen in slecht geïsoleerde woningen moeten vaak massaal stoken om het een beetje warm te krijgen. Er wordt noodgedwongen bijverwarmd met energieverslindende elektrische kacheltjes of gasbrandertjes.

Een degelijk sociaal energiebeleid veronderstelt daarom een ingrijpen op zowel de inkomsten als de uitgaven van mensen in armoede. Om te vermijden dat mensen überhaupt in energiearmoede terechtkomen pleiten wij er voor om alle minimuminkomens te verhogen tot minstens boven de EU-armoedegrens⁴. Iets wat tot op vandaag nog voor een te groot deel van onze bevolking niet het geval is en waar het Netwerk tegen Armoede al langer op aandringt. Een bredere doelgroep van mensen in armoede dient ook recht te hebben op het sociaal tarief. De tijdelijke uitbreiding van de doelgroep rechthebbenden naar alle mensen met verhoogde tegemoetkoming juichen wij toe. Wij vragen dan ook dat die maatregel structureel verankerd wordt. Wij vragen echter ook om het sociaal tarief te hervormen. Wij stellen voor om het sociaal tarief te bepalen op basis van een sociale maximumprijs die berekend wordt op basis van betaalbaarheid eerder dan op basis van geldende marktprijzen.

Daarnaast dient, in samenwerking met de regio's, dringend werk gemaakt te worden van de renovatie van woningen op zowel de sociale als de private huurmarkt. In Vlaanderen is 30%

⁴ Voor onze minimale eisen op dat vlak, zie ons gezamenlijke [BAPN-memorandum](#). Vanuit de vaststelling dat de EU-armoedegrens nog steeds een onderschatting is van de werkelijke armoedegrens, en rekening houdend met een aantal bijkomende gegevens, pleit het Netwerk tegen Armoede intussen voor een meer adequate armoedegrens gelijk aan 65% van het Belgisch tot op vandaag geactualiseerde mediaan inkomen.

van de private huurwoningen van onvoldoende kwaliteit. Ongeveer 11% van de private huurders woont in een woning in slechte tot zeer slechte staat.⁵ In Brussel kan 17% van de gezinnen die moeilijk rondkomen zijn woning onvoldoende verwarmen.⁶ De meerderheid van de woningen in Wallonië behaalt slechts een EPB-score van E, F of G.⁷ In het onderste segment van de huurmarkt zijn de woningen vaak van minder energetische kwaliteit, waardoor de energiefacturen zwaarder doorwegen. Verhuurders zijn niet geneigd om renovatiewerken uit te voeren vanwege de split incentive: de kosten zijn voor de verhuurder, terwijl de voordelen grotendeels de huurder ten goede komen. Daarom pleiten wij op de private huurmarkt voor een ambitieus actieplan dat zowel stimulerende als controlerende en sanctionerende maatregelen omvat zoals het openstellen van de renovatiepremie voor verhuurders onder bepaalde voorwaarden, het opzetten van een systeem van geconventioneerde huur, het toepassen van het sociaal beheersrecht, de verplichting van het conformiteitsattest, subsidieretentie en subrogatie, het evalueren en versterken van sociale isolatieprojecten, experimenten met projecten rond hernieuwbare energie, wijkrenovaties, etc. Het is duidelijk dat een combinatie van verschillende maatregelen nodig is. De maatregelen dienen gepaard te gaan met de nodige sociale correcties en moeten ervoor zorgen dat de kost voor mensen in armoede niet stijgt. Een ambitieus actieplan zal bovendien niet alleen mensen in armoede, maar ook het klimaat ten goede komen.

Kwetsbare klanten beschermen

Om mensen in armoede te beschermen tegen energiearmoede, moeten er ook op vlak van consumentenzaken en schulden hervormingen doorgevoerd worden. Hoewel heel wat van de beschermingsmaatregelen rond energie op regionaal niveau worden uitgewerkt, kan ook de federale overheid een aantal maatregelen treffen die kwetsbare klanten beter beschermen. Het Netwerk tegen Armoede pleit onder meer voor een evaluatie en hervorming van het consumentenakkoord én een globaal plan voor de aanpak van de schuldenproblematiek in samenspraak met mensen in armoede. Wij vragen dus een duurzame samenwerking tussen de minister van energie, de minister van economie, en consumentenzaken, de staatssecretaris voor armoedebestrijding én de netwerken tegen armoede. Hieronder beperken we ons tot slechts een aantal problemen en aanbevelingen.

Nog steeds worden mensen in armoede geconfronteerd met laakbare praktijken inzake deur-aan-deurverkoop en verkoop via telefoon. Verkopers houden zich niet steeds aan de gedragscodes en regels en mikken soms bewust op kwetsbare mensen. Vanuit onze verenigingen weten we dat mensen in armoede vaak niet beseffen dat ze een contract tekenen. Verkopers geven ook valse informatie en beloven bijvoorbeeld twee maanden gratis energie, ze geven hun gegevens niet door, de prijzen worden niet vermeld op het contract, of nog mensen happen niet toe maar krijgen toch facturen. Het Netwerk tegen Armoede dringt er dus op aan om deze praktijken aan banden te leggen met een verbod of met minstens strengere controles en strengere sancties.

⁵Heylen, K. & Vanderstraeten, L. (2019), *Wonen in Vlaanderen anno 2018*. Leuven: Steunpunt Wonen, 165 p.

⁶Amerijckx, G., Englert, M., et.al. (2019), *Armoede, slechte huisvesting en uithuiszettingen in het Brussels Gewest. Brussels armoederapport 2018*. Brussel: Observatorium voor gezondheid en welzijn van Brussel-Hoofdstad, 154p.

⁷Anfrif MN., Cassilde S., et.al. (2017), *Chiffres clés du logement en Wallonie – Troisième édition*. Charleroi : Centre d'Etudes en Habitat Durable, 261 p.

Wanneer de klant er niet in slaagt de rekeningen te betalen, kan hij een afbetalingsplan vragen. Wij merken dat de voorgestelde afbetalingsplannen vaak onhaalbaar zijn: er moet te veel schuld afbetaald worden op te korte termijn. Mensen in armoede zijn vragende partij om een overzicht te krijgen van openstaande en reeds afbetaalde schuld en vragen dat dit wettelijk wordt vastgelegd. Daarnaast pleiten wij onder andere voor gratis én flexibele afbetalingsplannen. Wie een keer een betaling mist, mag niet onmiddellijk naar de volgende stap in het dropproces geleid worden. Bovendien vragen wij dat energieleveranciers een weigering van afbetalingsplan duidelijk en expliciet moeten verantwoorden. Wij pleiten er ook voor om de kosten voor invordering wettelijk te plafonneren en die kosten zo laag mogelijk te houden. Ook stellen wij voor om maar een keer in te vorderen voor de totale schuld wanneer mensen meerdere schulden hebben bij eenzelfde instantie en niet apart in te vorderen voor elke factuur. Tot slot vragen wij binnen de schuldenproblematiek ook een strengere controle voor incassobureaus en deurwaarders en eisen we een formeel verbod op het no- cure- no pay-principe.

Slot

Ongeveer een vijfde van de Belgen leeft in energiearmoede. Energiearmoede is, net zoals armoede algemeen, een complex probleem dat structureel op verschillende niveaus door middel van verschillende oplossingen aangepakt moet worden. Wij steunen het voorstel van resolutie tot vereenvoudiging van de energiefactuur. De vereenvoudiging van de energiefactuur is een eerste dringende en noodzakelijke stap in de goede richting. Maar om energiearmoede echt aan te pakken is er meer nodig. Op verschillende beleidsniveaus dient daarom ingegrepen worden op de inkomens en uitgaven van mensen. Nog te veel mensen leven met een inkomen dat niet in staat stelt om te voorzien in basisbehoeften. Het sociaal tarief bereikt te weinig mensen en ook het ontradend tarief dient hervormd te worden. Energiezuinige woningen zullen sowieso de factuur laten dalen. Daarnaast dienen een aantal praktijken van energieleveranciers zoals het vragen van waarborgen, de verkoop op afstand, het inschakelen van incassobureaus, ... strenger gecontroleerd en gesanctioneerd te worden.

Het Netwerk tegen Armoede, samen met haar verenigingen en de andere netwerken armoedebestrijding, beschikt over heel wat ervaringen en expertise rond energiearmoede, rond bovenstaande en andere voorstellen en aanbevelingen. Wij blijven dan ook graag betrokken in verdere plannen rond de vereenvoudiging van de energiefactuur, de opmaak van een sociaal energiebeleid, de evaluatie en hervorming van het consumentenakkoord, een globaal plan in de aanpak van schulden, etc.

Contact

Netwerk tegen Armoede
Vooruitgangstraat 323 bus 6
1030 Schaarbeek
www.netwerktegenarmoede.be



ANNEXE VII - BIJLAGE VII



Simplification de la facture d'énergie :

*Recommandations du Centre d'Information Infor GazElec*1. *Préalable*

Nous partageons très largement les recommandations de la fondation Roi Baudoin en matière de simplification de la facture d'énergie. Pour répondre à votre demande nous nous sommes concertés avec le Centre d'Appui SocialEnergie de la Fédération des Services Sociaux et le Réseau Wallon pour l'Accès Durable à l'Energie.

2. *De façon générale*

a) Clarté

Il faut que les factures soient claires et lisibles. L'utilisateur doit facilement retrouver l'information. Pour ce faire, il nous semble important de regrouper les rubriques et d'éviter les petits caractères.

b) Fracture numérique

La fracture numérique est une réalité. Il faut donc éviter le « tout en ligne ». L'utilisateur qui n'a pas accès aisément au numérique doit pouvoir retrouver toutes les informations essentielles sur un support papier. Il ne faut pas à tout prix vouloir tout mettre sur une page.

c) L'essentiel

Les informations essentielles doivent se retrouver sur la première page :

- Quoi payer ?
- Quand payer ? Et les conséquences si on ne paie pas à cette date
- Pourquoi ?
- Où trouver de l'aide ?

3. *Toutes les factures*

Toutes les factures, qu'elles soient d'acompte ou de décompte, devraient au minimum contenir les informations suivantes (en plus de celles relatives au paiement) :

- a) Dire si le tarif social est appliqué
- b) Donner les informations sur le contrat (Nom, date)
- c) Donner les informations utiles à la comparaison (consommation sur base de laquelle est calculé la facture intermédiaire, prix du kWh, de l'abonnement)
- d) L'état de l'éventuel endettement (à quel montant se trouve-t-il ?)



- e) Indiquer clairement où l'utilisateur peut déposer plainte chez le fournisseur (téléphone, mail, adresse)
- f) Donner les informations sur le SME, le CPAS et l'association de défense du consommateur

4. La facture de décompte

- a) La facture de décompte doit contenir les informations sur le prix :
 - Prix du kWh fournisseur
 - Abonnement fournisseur
 - Regrouper le transport, la distribution, taxes et OSP. Les détails pourraient être trouvés soit sur une plateforme web, soit être envoyés sur simple demande. Peut-être en différenciant ce qui est fixe de ce qui ne l'est pas.
- b) Elle devrait mentionner si les index ont été estimés, transmis par l'utilisateur ou relevés
- c) Elle devrait mentionner les acomptes qui ont été payés et ceux qui ne l'ont pas été
- d) Elle devrait afficher l'évolution de la consommation de l'utilisateur par relevé (éviter d'avoir des années incomplètes)
- e) Pour le gaz, il faudrait préciser l'indice de conversion
- f) Il faut préciser la date de remboursement le cas échéant et que celle-ci soit raisonnable (15 jours max)
- g) Elle devrait mentionner le montant du prochain acompte

5. Divers

- a) Il serait souhaitable que quand un fournisseur ne veut pas renouveler un contrat, cela soit clairement noté sur la facture
- b) Au renouvellement du contrat, il faut qu'apparaissent les nouvelles conditions tarifaires

ANNEXE VIII - BIJLAGE VIII



STANDPUNT

Onderwerp: Voorstel van Resolutie: Vereenvoudiging van de energiefactuur
Datum: 22 February 2021

Contact:
Telefoon:
Mail:

KORTE INHOUD**1.FEBEG REAGEERT ZEER POSITIEF OP HET VOORSTEL OM WERK TE MAKEN VAN EEN VEREENVOUDIGDE ENERGIEFACTUUR**

Zoals het Voorstel van Resolutie terecht stelt, wordt de elektriciteitsfactuur als zeer complex ervaren en dringt een vereenvoudiging zich op. De consumenten hebben baat bij meer begrijpbare facturen. Ook de energieleveranciers pleiten al jaren voor een vereenvoudigde, begrijpbare factuur.

2.TE HANTEREN PRINCIPES VOOR EEN VEREENVOUDIGDE ENERGIEFACTUUR

- Eenvoudig en beperkt tot de essentiële informatie.
- Maximaal twee bladzijden met identieke vermeldingen voor de 3 regio's in België.
- Verstuurd via de gebruikelijke communicatiekanalen zoals de klant deze heeft gekozen (hetzij digitaal, hetzij per post).
- De bijhorende factureringsinformatie wordt beschikbaar gesteld via de digitale klantenzone of wordt overgemaakt aan de consument op eenvoudige vraag.
- Aanmoediging tot gebruik van de digitale factuur en de digitale klantenzone met respect voor de keuze van de klant.
- Future proof.

In bijlage 3 doet FEBEG een voorstel tot wijziging van de elektriciteitswet met het oog op een vereenvoudigde factuur. Dezelfde wijzigingen dienen te worden aangebracht in de gaswet (met uitzondering van de vermelding van de brandstofmix en de verwijzing naar referentiebronnen met publieke informatie omtrent de milieugevolgen van energie).

3.FEBEG HOOPT OP EEN SNELLE UITVOERING

FEBEG moedigt de politieke besluitvormers aan om snel uitvoering te geven aan de Intentieverklaring van 2018 en het genomen engagement om de regelgevingen aan te passen zodat de vereenvoudigde energiefactuur een feit wordt en inwerking kan treden **tegen uiterlijk 1 januari 2022**. Hierbij is het noodzakelijk dat er hieromtrent uiterlijk tegen 1 juli een definitieve beslissing wordt genomen zodat de leveranciers zich tijdig kunnen voorbereiden. Ook is het **noodzakelijk dat alle wijzigingen in de federale en regionale energieregelgeving op hetzelfde tijdstip van kracht** worden om te vermijden dat consumenten en energieleveranciers geconfronteerd worden met opeenvolgende wijzigingen van de energiefactuur.



MEMO

1.FEBEG REAGEERT ZEER POSITIEF OP HET VOORSTEL OM WERK TE MAKEN VAN EEN VEREENVOUDIGDE ENERGIEFACTUUR

Zoals het Voorstel van Resolutie terecht stelt, wordt de energiefactuur en in het bijzonder de elektriciteitsfactuur als zeer complex ervaren door de gezinnen (en in het bijzonder de kwetsbare gezinnen) en dringt een verregaande vereenvoudiging zich op. De consumenten hebben baat bij meer begrijpbare facturen. Ook de energieleveranciers pleiten al jaren voor een vereenvoudigde, begrijpbare factuur.

Op vandaag bevatten de energiefacturen immers meer als 100 verplichte vermeldingen overeenkomstig de diverse Europese, federale en regionale regelgevingen. Er is in dit verband een overaanbod aan informatie en ook niet steeds een coherentie tussen de diverse regelgevingen (bvb inzake de vermelding van de websites waar informatie is terug te vinden m.b.t. de broeikasgasemissies, de vermelding van de fuelmix per product en de fuelmix voor de globale levering van de betrokken leverancier, de verbruikshistoriek). Ook het Consumentenakkoord legt voorwaarden op met betrekking tot de factuur.

Al deze verplichtingen zorgen ervoor dat de energiefacturen bijzonder complex en moeilijk begrijpbaar zijn voor gezinnen. De complexiteit wordt veroorzaakt door het feit dat de energiefactuur verschillende aspecten van het energieverbruik integreert en men deze gedetailleerd aan de consument moet communiceren. Zo bestaat de factuur uit verschillende componenten:

- Het aandeel pure energie (het enige deel van de factuur waarop de concurrentie volledig speelt);
- De verrekening van de quotumplicht m.b.t. de groene stroom certificaten (en warmtekrachtcertificaten in Vlaanderen);
- De verrekening van de nettarieven. Het betreffen transmissie/transport en distributiekosten (inclusief de openbaredienstverplichtingen) die minstens per kalenderjaar variëren en moeten worden opgesplitst naar gelang de verbruiksperioden;
- De verschillende vormen van federale en regionale taksen met elk hun eigen heffingsgrondslag (kWh, het identificatiepunt, het aansluitvermogen, ...).

Zoals ook naar verwezen in het Voorstel van Resolutie is FEBEG sterk vragende partij om uitvoering te geven aan de Intentieverklaring gesloten in oktober 2018 tussen de federale minister van Economie en Consumenten, de federale minister van Energie en de ministers van Energie van de drie Gewesten waarbij een engagement was genomen om stappen te ondernemen voor de vereenvoudiging van de energiefactuur voor de consumenten. Het engagement was om, elk in hun bevoegdheidsdomein, de nodige initiatieven te nemen om de regelgeving aan te passen om deze vereenvoudiging te realiseren. Deze Intentieverklaring is tot stand gekomen na onderling overleg tussen de diverse betrokken



MEMO

kabinetten, de reguleratoren en vertegenwoordigers van de stakeholders (o.a. Platform tegen Energiearmoede van de Koning Boudewijnstichting¹, de energieleveranciers, ...).

In bijlage 1 is de tekst van deze Intentieverklaring hernomen. De doelstelling van deze Intentieverklaring is om de factuur te beperken tot 2 bladzijden die enkel de essentiële gegevens herneemt, waarmee de consument eenvoudig kan vaststellen welk bedrag hij verschuldigd is en tegen wanneer te betalen of op welke terugbetaling hij recht heeft en tegen welke datum het bedrag op zijn rekening zal worden teruggestort. Hierbij wordt terecht geen verplicht uniek model opgelegd aan de leveranciers, die vrij blijven in de opmaak. Wel worden de verplichte gegevens weergegeven in samenhangende rubrieken, waardoor de onderlinge vergelijkbaarheid en het begrip van facturen van de verschillende leveranciers wordt bevorderd.

Naast deze Intentieverklaring in 2018 verwijzen wij ook nog naar de Elektriciteitsrichtlijn 2019/944. Artikel 18 van deze Elektriciteitsrichtlijn 2019/944 stelt immers dat facturen en factureringsinformatie correct, gemakkelijk te begrijpen, duidelijk, beknopt en gebruiksvriendelijk moeten zijn en zodanig worden gepresenteerd dat vergelijking door de eindafnemer wordt vergemakkelijkt². Deze Richtlijn diende in Belgisch recht te worden omgezet tegen eind 2020.

2. TE HANTEREN PRINCIPES VOOR EEN VEREENVOUDIGDE ENERGIEFACTUUR

In uitvoering van voormelde Intentieverklaring en rekening houdend met de Europese regelgeving dienen voor FEBEG de volgende principes te worden gehanteerd voor een vereenvoudigde afrekenings- en slotfactuur aan huishoudelijke afnemers.

- **EENVOUDIG EN BEPERKT TOT DE MEEST ESSENTIËLE INFORMATIE.** De bedoeling moet zijn dat de factuur voor een gemiddelde consument in één opslag duidelijk is zodat het doel van een betere leesbaarheid bereikt wordt. Zoals ook beoogd door de Intentieverklaring dient de consument op eenvoudige wijze te kunnen vaststellen welk bedrag hij verschuldigd is aan de leverancier en tegen wanneer hij dit moet betalen of op welke terugbetaling hij recht heeft en tegen welke datum het bedrag op zijn rekening zal worden teruggestort.
- **MAXIMAAL TWEE BLADZIJDEN MET IDENTIEKE VERPLICHTINGEN VOOR DE 3 REGIO'S IN BELGIË.** Er dienen samenhangende rubrieken te worden opgelegd die verplichtend moeten

¹ Cfr. de aanbevelingen van het Platform tegen Energiearmoede van de KBS om de factuur te vereenvoudigen (waarnaar ook wordt verwezen in de het Voorstel van Resolutie)

² Artikel 18 van de Richtlijn 2019/944 van het Europees Parlement en de Raad van 5 juni 2019 betreffende de gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit en tot wijziging van de Richtlijn 2012/27 EU.



MEMO

voorkomen hetzij op de eerste of op de tweede bladzijde van de factuur zodat de factuur beter begrijpbaar wordt. Zoals ook was meegenomen in de Intentieverklaring dient de commerciële vrijheid van de energieleveranciers voor wat de layout betreft te worden behouden.

- **VERSTUURD VIA DE GEBRUIKELIJKE COMMUNICATIEKANALEN ZOALS DE KLANT DEZE HEEFT GEKOZEN (HETZIJ DIGITAAL, HETZIJ PER POST).** De klant kiest bij het sluiten van een contract de wijze waarop de facturen gecommuniceerd worden. De leverancier dient deze keuze te respecteren. Dit kan per post of digitaal. In de toekomst is het denkbaar dat er nieuwe vormen ontwikkeld worden.
- **DE BIJHORENDE FACTURERINGSINFORMATIE WORDEN BESCHIKBAAR GESTELD VIA DE DIGITALE KLANTENZONE OF WORDEN OVERGEMAAKT AAN DE CONSUMENT OP EENVOUDIGE VRAAG.** Er dient een afweging te worden gemaakt tussen het nut van bepaalde informatie, enerzijds niet te weinig informatie, maar anderzijds ook niet te veel informatie zodat het te overweldigend wordt. De term factureringsinformatie is naar analogie met de terminologie gebruikt in de elektriciteitsrichtlijn 2019/944, bedoeld zijn de details, de overige informatie met betrekking tot de facturatie. Bij wijze van voorbeeld: in het kader van deze vereenvoudiging lijkt het niet mogelijk noch aangewezen om alle openbaredienstverplichtingen expliciet te vermelden (bijvoorbeeld de financiering van de openbare verlichting, REG-verplichtingen, strategische reserve, ...). Uit respect voor de consument dienen de energieleveranciers het communicatiekanaal dat de klant heeft gekozen (hetzij digitaal, hetzij per post) te gebruiken. Consumenten die niet in de mogelijkheid zijn of die het niet wenselijk vinden om gebruik te maken van de digitale klantenzone, zouden kosteloos en op eenvoudige vraag deze bijhorende factureringsinformatie moeten kunnen bekomen.
- **AANMOEDIGING DIGITALE FACTUUR EN DE DIGITALE KLANTENZONE MET RESPECT VOOR DE KEUZE VAN DE KLANT** (cfr Intentieverklaring). Voor FEBEG is dit punt belangrijk. De digitale evolutie is immers een feit en biedt meer en meer mogelijkheden voor interactieve digitale informatie (informatie die verder gaat dan de factuur). Wij merken dat meer en meer consumenten zelf kiezen voor het digitaal verkrijgen van de informatie. Het betreft eveneens een objectief van de overheden om te steven naar e-facturatie (in het kader van de administratieve vereenvoudiging). FEBEG is er zich van bewust dat consumenten er kosteloos voor moeten kunnen kiezen om hun facturen en documenten toch op papier te ontvangen.
- **FUTURE PROOF.** De energiemarkt is in volle transitie: er is een sterke toename van lokale productie en er wordt meer en meer ingezet in energie efficiëntie. Bij het



MEMO

vastleggen van een vereenvoudigde energiefactuur moet er zeker oog zijn voor deze evoluties teneinde 'future proof' te zijn. Met de digitale meter en de komst van slimmere gegevensuitwisseling wordt de basis gelegd voor toekomstige nieuwe energiediensten in het belang van de klant. Met de verwachte komst van dynamische elektriciteitscontracten kunnen eindafnemers actiever hun verbruik aanpassen aan de prijzen op de markt en kunnen deelnemen aan vraagrespons. Verder moet worden rekening gehouden met de Vlaamse mogelijkheid tot het opkopen van de elektriciteit die de netgebruiker injecteert op het distributienet vanaf 1.1.2021 en de invoering van een capaciteitstarief (in Vlaanderen vanaf 2022) waarbij een stuk van de factuur zal worden aangerekend op basis van capaciteit in plaats van op basis van verbruik. Gelet op de opzet om de vereenvoudigde energiefactuur te beperken tot twee bladzijden, is er onvoldoende plaats om alle details van deze evoluties te vermelden. Het voorstel zou dan ook moeten zijn dat dergelijke details worden verschoven naar de factureringsinformatie.

Wij pleiten ervoor dat de vereenvoudigde energiefactuur enkel de verplichtingen herneemt die **aanvullend** zijn op de verplichtingen die reeds gelden voor alle facturen en die voortvloeien uit andere regelgeving (WER, BTW-regelgeving, accijns regelgeving, enz.).

Voor de volledigheid merken we nog op dat voor bepaalde gevallen, namelijk daar waar het geen standaard huishoudelijke afrekening- of slotfactuur betreft, de beperking tot twee bladzijden niet van toepassing kan zijn. Met een standaard huishoudelijk afrekening bedoelen wij een afrekening voor afname van gas en elektriciteit op één adres met één meter. Sommige facturen kunnen evenwel slaan op verschillende meters, verschillende leveringsadressen, of met toepassing van energie die gedeeld wordt,... Dergelijke afnemers hebben specifieke behoeften die mogelijks niet te herleiden zijn tot twee bladzijden.

In bijlage 3 doet FEBEG een voorstel tot wijziging van de elektriciteitswet. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen de verplichte vermeldingen op de voorschotfacturen (van toepassing op huishoudelijke afnemers en KMO's) en de verplichte vermeldingen op de afrekenings- en slotfacturen die in lijn met de opzet van de intentieverklaring enkel van toepassing zijn op de huishoudelijke afnemers.

Dezelfde wijzigingen dienen te worden aangebracht in art 15/5bis van de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten door leidingen (met uitzondering van de vermelding van de brandstofmix en de verwijzing naar referentiebronnen met publieke informatie omtrent de milieugevolgen van energie).



MEMO

3.FEBEG HOOPT OP EEN SNELLE UITVOERING

FEBEG moedigt de politieke besluitvormers aan om snel uitvoering te geven aan de Intentieverklaring en snel de initiatieven te nemen om de regelgevingen aan te passen. zodat de vereenvoudigde energiefactuur een feit wordt en inwerking kan treden uiterlijk per 1 januari 2022.

FEBEG juicht dan ook toe dat het voorstel van Resolutie de federale regering vraagt om binnen de 6 maanden de regelgevende aanpassingen door te voeren. Evenwel, teneinde de leveranciers voldoende implementatietijd te geven, dient hieromtrent uiterlijk tegen 1 juli 2021 een definitieve beslissing te worden genomen.

Conform de omzetting van deze Elektriciteitsrichtlijn³ en in uitvoering van deze Intentieverklaring heeft de Waalse Regering intussen de Waalse regelgeving reeds aangepast aan deze principes van vereenvoudiging met een inwerkingtreding per 1.1.2021⁴. Deze is evenwel nog niet implementeerbaar daar de noodzakelijke wijzigingen in de andere regelgevingen nog niet zijn aangebracht. Zoals ook was gesteld in de Intentieverklaring is het noodzakelijk dat **alle wijzigingen in de federale en regionale energieregelgeving op hetzelfde tijdstip van kracht** worden om te vermijden dat consumenten en energieleveranciers geconfronteerd worden met opeenvolgende wijzigingen van de energiefactuur. FEBEG pleit er daarom voor dat de Waalse regelgeving voor deze implementatie in hoofde van de energieleveranciers een **overgangperiode voorziet tot 31 december 2021**.

³ Artikel 18 van de nieuwe Elektriciteitsrichtlijn 2019/944 aangaande correcte, makkelijk begrijpbare facturen en factureringsinformatie diende in de regelgeving te worden omgezet tegen 2020

⁴ Article 7 de l'AGW du 30.3.2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz et l'Article 7 de l'AGW du 30.3.2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du l'électricité (révisé par l'Arrêté du Gouvernement wallon du 2.5.2019 modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz).



MEMO

BIJLAGE 1: GEMEENSCHAPPELIJKE VERKLARING MET HET OOG OP DE VEREENVOUDIGING VAN DE ENERGIEFACTUUR – 18.10.2018

Als gevolg van talrijke Europese, wettelijke en decretale bepalingen, en hun uitvoeringsbesluiten, bevatten de facturen van de (sociale en commerciële) energieleveranciers aan de consument, in het bijzonder de periodieke afrekeningsfacturen en de slotfacturen, bijzonder veel gegevens, waardoor de leesbaarheid voor de consument wordt bemoeilijkt. Deze complexiteit doet zich vooral voelen bij kansengroepen en mensen in energiearmoede.

De energiefactuur moet daarom dienen als handig instrument om eenvoudig na te gaan wat zijn meterstanden zijn, of zijn contract goed wordt uitgevoerd en wat hij op jaarbasis al betaald heeft aan voorschotten en hoeveel hij nog terugkrijgt of dient bij te betalen. Bovendien verschaft ze hem de nodige elementen om een duidelijke vergelijking te maken en bevat ze inlichtingen met betrekking tot het energieverbruik die tot een gedragswijziging kunnen leiden.

De complexiteit van de factuur hangt ook samen met de complexiteit van de organisatie van de energiemarkt, als gevolg van de verschillende tussenkommende partijen en van de diverse aanvullende heffingen, taksen, belastingen en bijdragen, zowel op het federale als het regionale vlak.

De federale minister van Economie en Consumenten, de federale minister van Energie en de ministers van Energie van de drie Gewesten zijn na onderling overleg, waarbij ook de regulatoren en vertegenwoordigers van de stakeholders waren betrokken, overeengekomen om stappen te ondernemen voor de vereenvoudiging van de energiefactuur. Zij verbinden zich ertoe, elk in hun bevoegdheidsdomein, de nodige initiatieven te nemen om de regelgeving aan te passen om deze vereenvoudiging te realiseren.

De principes voor deze vereenvoudiging zijn de volgende.

1. *De factuur wordt beperkt tot twee bladzijden;*
2. *Er wordt geen verplicht uniek model opgelegd aan de leveranciers, die vrij blijven in de opmaak. Niettemin worden de verplichte gegevens weergegeven in samenhangende rubrieken, waardoor de onderlinge vergelijkbaarheid en het begrip van facturen van de verschillende leveranciers wordt bevorderd;*
3. *Op de voorzijde komen de essentiële gegevens voor aan de hand waarvan de consument op eenvoudige wijze kan vaststellen welk bedrag hij verschuldigd is aan de leverancier en tegen wanneer hij dit moet betalen of op welke terugbetaling hij recht heeft en tegen welke datum het bedrag op zijn rekening zal worden teruggestort;*

De rubrieken op de voorzijde zijn de volgende:

- a. *de identificatie van de leverancier, met vermelding van zijn adres en ondernemingsnummer;*
- b. *de identificatie van de klant met vermelding van zijn facturatieadres;*
- c. *het factuurnummer en de factuurdatum;*
- d. *de identificatie van het contract en zijn looptijd (aangevuld met de datum voor contracten van bepaalde duur), en, indien van toepassing, aanduiding dat het sociaal tarief is toegekend; wanneer het sociaal tarief enkel voor een deel van verrekende periode werd toegekend wordt de juiste periode vermeld;*
- e. *de aanduiding of het om een jaarlijkse afrekeningsfactuur gaat of om een slotfactuur, met vermelding van de energiedrager(s) waarop de factuur slaat; in deze rubriek worden ook opgenomen:*



MEMO

- het leveringsadres;
 - de begin- en einddatum van de opnameperiode en de overeenstemmende meterstanden en het verbruik, indien nodig opgesplitst naar dag, nacht en exclusief nacht;
 - het aantal dagen van de afgerekende periode;
 - het totale verbruik per energiedrager;
- f. het totaalbedrag dat verschuldigd is voor de afgerekende periode, het totaal van de gefactureerde voorschotten en het te betalen saldo of het terug te storten bedrag; telkenmale wordt het bedrag exclusief btw, het btw-bedrag en het bedrag inclusief btw weergegeven;
deze rubriek wordt verder aangevuld met de uiterste datum voor de betaling of de terugbetaling, het rekeningnummer waarop moet worden betaald of waarop zal worden teruggestort en de gestructureerde mededeling die moet worden vermeld bij betaling; tevens wordt vermeld of de betaling via overschrijving of via domiciliëring gebeurt;
- g. het bedrag van het nieuw voorschot dat in rekening wordt gebracht en de eerstvolgende datum hiervan;
- h. de contactgegevens van de klantendienst (telefoonnummer en mailadres);
- i. de naam en het telefoonnummer van de distributienetbeheerder die de consument kan bellen bij stroomstoringen of bij gasgeur;
- j. de link naar de digitale klantenzone waar de consument meer info met betrekking tot zijn contract en zijn factuur kan terugvinden.
4. De rubrieken op de keerzijde zijn de volgende:
- a. de specificatie van het leveringspunt: EAN-code en meternummer;
 - b. de specificatie van de leveringsovereenkomst (precieze benaming), met een verwijzing naar de digitale klantenzone of naar een bijlage bij de factuur voor meer informatie;
 - c. de gegevens van de Ombudsdienst voor Energie (adres, telefoonnummer, website en mail);
 - d. de opsplitsing van het factuurbedrag in het aandeel leverancier, het aandeel netwerkkosten en de diverse taksen, heffingen en bijdragen (met vermelding van de bedragen exclusief btw, de btw-bedragen en de bedragen inclusief btw);
 - e. de melding dat het mogelijk is dat niet alle reeds gefactureerde voorschotten al betaald zijn; de leveranciers die op heden reeds aangeven welke verrekenende voorschotten gefactureerd en/of betaald zijn (met de data) blijven dit in de toekomst doen of verbinden zich er desgevallend toe om dit binnen korte termijn te doen;
 - f. het aandeel van de energiebronnen/brandstofmix: algemeen voor de leverancier en specifiek voor het contract van de consument;
 - g. een vergelijkend overzicht van het verbruik: cijfers van de aangerekende periode en de twee voorgaande periodes, omgerekend op jaarbasis (in grafiek of in tabel);
 - h. de verwijzing naar referentiebronnen waar de consument publieke informatie terugvindt over de milieugevolgen van de energie;
 - i. de precieze link naar de webpagina van de CREG waar de consument zijn contract kan vergelijken met het aanbod van de verschillende energieleveranciers en de



MEMO

precieze link naar de webpagina van de gewestelijke energieregulator, waar de consument het actuele aanbod van de energieleveranciers kan vergelijken.

Alle andere inlichtingen die vandaag op de factuur staan vermeld, worden door de energieleveranciers via de individuele digitale klantenzone ter beschikking gesteld van de consument. Hij vindt daar ook de gedetailleerde informatie over zijn lopend contract, daaronder begrepen de tarieffiche en algemene en bijzondere voorwaarden die bij het sluiten van de overeenkomst golden, indien nodig aangevuld met de eventuele wijzigingen die tijdens de duur van de overeenkomst door de consument werden aanvaard. In elk geval zal de consument daar steeds het overzicht terugvinden van de staat van betaling van al zijn facturen.

De gegevens van de digitale klantenzone worden op een logische en overzichtelijke wijze gebundeld, zodat ze op een gemakkelijke manier kunnen worden geraadpleegd door de consument. De toegang tot de digitale klantenzone is eenvoudig voor de consument en voor derden op wie hij beroep doet voor het geval hij vragen heeft in verband met zijn factuur of contract, zoals de sociale diensten van OCMW's of organisaties die consumenten ondersteunen in het domein van energie.

De consumenten worden aanbevolen om gebruik te maken van de digitale factuur en de digitale klantenzone. Niettemin kunnen zij er echter kosteloos voor blijven kiezen om hun facturen en documenten toch op papier te ontvangen. Er zijn immers consumenten die geen gebruik kunnen maken van digitale communicatiemiddelen, zodat erover moet worden gewaakt dat ze hun recht op toegang tot alle informatie die digitaal ter beschikking wordt gesteld behouden.

De ministers spannen zich in om de noodzakelijke wijzigingen aan de regelgeving uiterlijk tegen 1 maart 2019 door te voeren. In elk geval spreken ze onderling af zodat alle wijzigingen op dezelfde datum van kracht worden, om te vermijden dat zowel de consumenten als de energieleveranciers worden geconfronteerd met opeenvolgende wijzigingen van de energiefactuur. Met de energieleveranciers worden afspraken gemaakt over de nodige implementatietermijn.

De vooropgestelde vereenvoudiging van de energiefactuur en het aanmoedigen van het gebruik van de digitale factuur en de digitale klantenzone, biedt voor de energieleveranciers onbetwistbare voordelen. Daarom vragen de ministers gezamenlijk en uitdrukkelijk aan de energieleveranciers ervoor te zorgen dat:

- *de digitale klantenzone is opgebouwd volgens de hiervoor vermelde principes;*
- *deze zone gemakkelijk toegankelijk is voor de consument en voor organisaties en diensten waarop hij beroep kan doen wanneer hij vragen heeft over zijn factuur of zijn contract;*
- *de telefonische toegankelijkheid tot hun klantendienst wordt verbeterd voor deze organisaties en diensten.*



MEMO

BIILAGE 2: NOODZAKELIJK WIJZIGINGEN AAN DE HUIDIGE REGELGEVING

Teneinde gevolg te geven aan deze principes voor een vereenvoudigde energiefactuur afrekenings- en slotfactuur voor consumenten beperkt tot twee bladzijden dient ons inzien minstens een aftoetsing met, of wijziging te worden aangebracht in, de hierna opgesomde regelgeving. Bij deze wijzigingen dienen eveneens de verplichtingen inzake facturering door de Europese Regelgeving te worden meegenomen (de vermelding van de oorsprong van de geleverde elektriciteit, de vermelding van de brandstofmix,...).

Federale regelgeving

- Wijziging van de artikelen 12 en 18 van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt;
- Wijziging van het artikel art 15/5bis van de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten door leidingen;
- Het koninklijk besluit van 3 april 2003 houdende de facturatie van elektriciteit en gas kan worden opgeheven ingevolge de aanpassingen aan de elektriciteitswet en gaswet;
- Wijziging van Artikel 13 van het Ministerieel besluit van 18.3.2010 betreffende de algemene regeling inzake accijnzen.

Vlaamse Regelgeving

- Artikel 14.2.2 van het Energiedecreet van 8.5.2009.

Brusselse Regelgeving

- Toetsing met de artikelen 25 novies, undecies, sexiesdecies van de Ordonnantie van 1.4.2004 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- Toetsing met de artikelen 20 septies, novies, tredecies van de Ordonnantie van 1.4.2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, betreffende wegenisretributies inzake gas en elektriciteit en houdende wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Zoals ook was gesteld in de Intentieverklaring noodzaakt dit evenwel dat eventuele wijzigingen in de regionale energieregelgeving op hetzelfde tijdstip van kracht worden om te vermijden dat consumenten en energieleveranciers geconfronteerd worden met opeenvolgende wijzigingen van de energiefactuur.



MEMO

BIJLAGE 3 : FEBEG VOORSTEL TOT WIJZIGING VAN DE ELEKTRICITEITSWET MET HET OOG OP DE VEREENVOUDIGING VAN DE ENERGIEFACTUUR

Artikel 1: In artikel 12 van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt worden de volgende wijzigingen aangebracht

1° paragraaf 11, ingevoegd bij de wet van 8 januari 2012, wordt vervangen als volgt:

“§ 11. Omwille van de transparantie in de doorberekening van de kosten aan de eindafnemers onderscheiden de elektriciteitsbedrijven die elektriciteit aan de eindafnemers leveren de verschillende elementen van het tarief.

Artikel 2. In artikel 18 van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° paragraaf 2/1, ingevoegd bij de wet van 25 augustus 2012, wordt vervangen als volgt:

“§ 2/1. De volgende verplichtingen gelden voor de facturatie als gevolg van de levering van elektriciteit:

1° de elektriciteitsbedrijven zien erop toe dat de **voorschotfacturen voor de huishoudelijke afnemers en de KMO** ten minste de volgende vermeldingen bevatten:

- a) de naam en het adres van het elektriciteitsbedrijf;
- b) het e-mailadres of verwijzing naar het contactformulier of de website en het telefoonnummer van de klantendienst van het elektriciteitsbedrijf;
- c) het telefoonnummer en verwijzing naar de website van de ombudsdienst voor energie;
- d) de periode waarop de factuur betrekking heeft;
- e) de unieke identificatie van het leveringspunt;
- f) de gefactureerde bedragen;
- g) het bedrag inclusief en exclusief btw;
- h) de precieze benaming van het lopende product of de dienst;
- i) de duurtijd van de lopende overeenkomst, desgevallend de einddatum indien van toepassing; de opzegtermijn en de vermelding dat er geen verbrekingsvergoeding is verschuldigd;
- j) de hyperlink naar de officiële tariefsimulator van de bevoegde gewestelijke regulator.

2° Met het oog op de eenvoud van de energiefactuur worden de **afrekeningsfacturen en slotfacturen voor de huishoudelijke afnemers** tot twee bladzijden beperkt. Deze factuur mag de facturatie van elektriciteit met een andere energiedrager of diensten combineren. Naast de wettelijke gegevens die telkens vereist zijn bij een officiële factuur, worden enkel de volgende rubrieken vermeld:



MEMO

A. Op de eerste bladzijde:

- a. de aanduiding dat het om een afrekenings- of slotfactuur gaat;
- b. de identificatie van de klant ;
- c. naam, adres en verwijzing naar de website van het elektriciteitsbedrijf;
- d. de precieze benaming van het lopende product of de dienst;
- e. indien van toepassing, de aanduiding van het sociaal tarief met melding van de periode waarin het werd toegepast;
- f. de duurtijd van de lopende overeenkomst, desgevallend de einddatum indien van toepassing, de opzegtermijn en de melding dat er geen verbrekingsvergoeding is verschuldigd;
- g. de vermelding van de energiedrager of de energiedragers waarop de factuur slaat;
- h. het leveringsadres;
- i. de begin- en einddatum van de opnameperiode;
- j. de relevante meterstanden en het aangerekende verbruik;
- k. het aantal dagen van de afgerekende periode;
- l. het totale aangerekende verbruik per energiedrager ;
- m. het totaal te betalen bedrag dat verschuldigd is voor de afgerekende periode exclusief btw, het totaal van de gefactureerde voorschotten exclusief btw en het bedrag van het te betalen saldo dan wel het terug te storten credit saldo exclusief btw, het saldobedrag inclusief btw en desgevallend het btw bedrag op dit saldo;
- n. de uiterste datum voor de betaling of de terugbetaling, het rekeningnummer waarop moet worden betaald of waarop zal worden teruggestort; de gestructureerde mededeling die moet worden vermeld bij betaling of de aanduiding dat de betaling via domiciliëring gebeurt;
- o. het bedrag van het nieuwe voorschot en de volgende datum vanaf wanneer dit wordt aangerekend;
- p. het e-mailadres of verwijzing naar het contactformulier of de website en het telefoonnummer van de klantendienst van het elektriciteitsbedrijf;
- q. de naam en het telefoonnummer van de distributienetbeheerder die de consument kan bellen bij stroomstoring.

B. Op de tweede bladzijde:

- a) de identificatie van het leveringspunt;
- b) een verwijzing naar de digitale klantenzone waar de consument meer factureringsinformatie kan terugvinden;
- c) het telefoonnummer en de verwijzing naar de website van de ombudsdienst voor energie;



MEMO

- d) de opsplitsing van het factuurbedrag in het aandeel leverancier, het aandeel netwerkkosten en de diverse taksen, heffingen en bijdragen (met vermelding van de bedragen exclusief btw en de btw-voeten);
- e) de oplijsting van de aangerekende voorschotten eventueel aangevuld met de vermelding of ze al dan niet betaald zijn;
- f) de algemene brandstofmix en de brandstofmix van het gekozen product zoals bepaald in artikel 18§1;
- g) een vergelijking van het totale verbruik van de aangerekende periode met de twee voorgaande periodes, op jaarbasis (in grafiek of tabel);
- h) de precieze link naar de prijsvergelijkingswebsites van de Commissie en van de gewestelijke energieregulator waar de eindafnemer zijn contract kan vergelijken met de actuele aanbiedingen van het elektriciteitsbedrijf;
- i) de verwijzing naar referentiebronnen betreffende publieke informatie over de milieugevolgen van de energie, namelijk de CO² uitstoot en radioactieve afval zoals bepaald in artikel 18§1.

3° De overige bij wet verplichte factureringsinformatie wordt via de individuele digitale klantenzone ter beschikking gesteld **aan de huishoudelijke afnemer**. Bij gebreke daaraan wordt de factureringsinformatie samen met de factuur verzonden. Het elektriciteitsbedrijf bezorgt kosteloos (volgens de gebruikelijke communicatiekanalen op papier of elektronisch) een kopij van de factureringsinformatie op eenvoudige vraag van de klant.

4° In afwijking met paragraaf 2/1, 2°, wanneer het geen standaard huishoudelijke afrekening- of slotfactuur is, dan is de beperking tot twee bladzijden niet van toepassing.

Artikel 2. Het koninklijk besluit van 3 april 2003 houdende de facturatie van elektriciteit en gas wordt opgeheven.

Artikel 3. Deze wet treedt in werking uiterlijk op 1 januari 2022.

Noot: dezelfde wijzigingen dienen te worden aangebracht in art 15/5bis van de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten door leidingen (met uitzondering van de vermelding van de brandstofmix (blz 2 punt B)f) en de verwijzen naar referentiebronnen met publieke informatie omtrent de milieugevolgen van energie (blz 2 punt B)i)).

ANNEXE IX - BIJLAGE IX

Cher Monsieur,

Nous vous remercions pour votre mail.

Test Achats a effectivement des exigences quant à la lisibilité de la facture pour les consommateurs et partage la proposition de résolution susmentionnée. Toutefois, voici ci-dessous les points d'attention que nous voudrions soulever.

Tout d'abord, la manière dont le prix est calculé, avec la multitude de composants (forfait, prix au kWh, tarifs de distribution, de transport, taxes,...), rend illisible la lecture d'une facture.

Lorsque l'on sait que 1 famille sur 5 est en situation de pauvreté énergétique, cette complexité peut avoir des effets négatifs. Il est donc primordial de simplifier fortement ces éléments afin que le consommateur reçoive une facture compréhensible dans laquelle l'information essentielle occupe la place la plus importante. Ceci permettra une comparaison plus aisée. Cette simplification est donc une bonne chose, mais elle ne doit pas non plus tromper le consommateur et être un moyen de cacher une augmentation de prix.

Les informations concernant les modes de calcul des promotions doivent aussi être clarifiées. Par exemple, certaines promotions ne sont octroyées qu'après un an, sur la facture de régularisation et moyennant certaines conditions. Ceci n'est pas toujours clair pour le consommateur. Idem pour le mode de calcul de la redevance fixe (prorata ou par année entamée). Ainsi que pour les contrats variables pour lesquels le mode de calcul n'est pas transparent du tout pour le consommateur à cause des formules d'indexations complexes et diverses (spot/forward, indexation mensuelle ou trimestrielle, existence de différents paramètres d'indexation).

TA est d'avis que lorsque la facture est établie sur base d'indices estimés, de mettre cette information davantage en évidence.

A plusieurs reprises, Test Achats a rappelé aux gouvernements que ce n'est pas la seule chose à changer dans le monde de l'énergie.

La facture peut être simplifiée mais elle doit rester claire et **transparente**. Il ne faut pas seulement changer la forme pour faire croire à une amélioration mais également en **améliorer le fond**: une simplification tarifaire s'impose en harmonisant et en simplifiant les offres des fournisseurs. De même, il faut plus de transparence sur les contrats variables et leurs paramètres d'indexation (ce qui est une compétence fédérale). En effet, comme si choisir entre un contrat d'énergie à prix fixe ou variable n'était pas suffisamment difficile, il est désormais aussi compliqué de faire un choix parmi les contrats variables, indexés sur base de différents paramètres impactant le tarif chaque trimestre ou chaque mois. Ces paramètres suivent l'évolution des prix sur les marchés de gros et sont de deux ordres, selon qu'ils en tiennent compte à court ou long terme. Les contrats variables liés à des paramètres à court terme sont généralement moins chers, mais plus risqués pour les consommateurs en raison de la possible volatilité des prix. Autrefois, les contrats variables étaient soumis à certaines restrictions et ne pouvaient être indexés que 4 fois par an, après vérification par la CREG. Mais en 2018, le gouvernement fédéral a cru bon de supprimer ce mécanisme, aussi appelé "filet de sécurité". Avec pour résultat, une incertitude accrue pour les consommateurs le plus souvent inconscients de la nature des paramètres utilisés.

Depuis, il est plus difficile pour les consommateurs de comparer et surtout de prendre des décisions fondées. Nous réclamons donc plus de transparence afin que les consommateurs soient dès le départ conscients des implications de leur choix. Ce qui demande une simplification des contrats variables, passant sans doute par la limitation du nombre de paramètres et d'indexations, et leur contrôle renforcé par la CREG. Et pourquoi pas, le retour du filet de sécurité qui a fait ses preuves... de nouveau c'est un rôle pour le gouvernement fédéral et pour le régulateur fédéral.

TA plaide ensuite depuis des années pour que la facture d'énergie ne reste pas dans les faits une **feuille d'impôt déguisée** où l'on demande aux consommateurs de l'argent qui ne va pas directement au paiement de son énergie et à la composante essentielle qu'est le coût de l'énergie. Les autres éléments indirectement liés à l'énergie doivent être couverts par l'impôt ou des taxes hors facturation strict.

Enfin, TA demande également plus d'informations et de transparence de telle manière que le nom du produit et sa fiche de prix soient indiqués sur toutes les factures. TA suggère également de contraindre les fournisseurs à afficher le prix pour la composante énergie, le prix de la redevance fixe et le prix par kWh sur toutes les factures afin de faciliter la comparaison pour le client avec d'autres offres sur le marché. Ces informations sont essentielles afin de pouvoir comparer à tout moment de façon simple et transparente le plan tarifaire avec d'autres sans devoir prendre contact avec le fournisseur. TA soutient ainsi la proposition de la CREG de travailler avec des QR-codes qui contiendraient ces informations essentielles:

32. Le fait que les consommateurs ne connaissent pas, ne peuvent retrouver ni ne savent où consulter les conditions et les prix figurant dans les tarifs afférents à leur contrat en cours, est un problème récurrent. Toutefois, ces informations sont d'une importance capitale lorsqu'on décide de changer de produits ou de fournisseur. Selon la CREG, obliger les fournisseurs à fournir un code QR, dans toutes leurs communications avec les consommateurs dans le cadre d'un contrat énergétique, donnant un accès direct aux conditions et prix susmentionnés, pourrait supprimer un obstacle important pour les consommateurs.

Nous nous tenons à votre disposition pour en discuter plus avant.

Bien à vous,

Pour Jean-Philippe Ducart,
Manager Public Affairs & Media Relations

