

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

17 juli 2025

WETSVOORSTEL

**tot wijziging van de wet
van 29 april 1999 betreffende de organisatie
van de elektriciteitsmarkt en van de wet van
12 april 1965 betreffende het vervoer
van gasachtige producten en andere
door middel van leidingen,
wat betreft de telefonische en elektronische
bereikbaarheid van energieleveranciers**

Amendementen

ingediend in de plenaire vergadering

Zie:

Doc 56 **0736/ (2024/2025)**:

001: Wetsvoorstel van de heer Seuntjens.

002 en 003: Amendementen.

004: Verslag.

005: Tekst aangenomen door de commissie.

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

17 juillet 2025

PROPOSITION DE LOI

**portant modifications
de la loi du 29 avril 1999 relative
à l'organisation du marché de l'électricité et
de la loi du 12 avril 1965 relative au transport
de produits gazeux et autres par canalisations,
en ce qui concerne l'accessibilité
par téléphone et par courrier électronique
des fournisseurs d'énergie**

Amendements

déposés en séance plénière

Voir:

Doc 56 **0736/ (2024/2025)**:

001: Proposition de loi de M. Seuntjens.

002 et 003: Amendements.

004: Rapport.

005: Texte adopté par la commission.

01931

Nr. 7 van de heer **Ravyts c.s.**

Art. 2

Het eerste voorgestelde lid vervangen als volgt:

“De leveranciers zijn voor hun huishoudelijke afnemers bereikbaar per telefoon ten minste van 9u00 tot 20u00, zonder meerkost voor de oproeper, en per elektronische post, ongeacht de contractuele voorwaarden en de interne organisatie van de dienst die de communicatie met de klanten verzekert.”

VERANTWOORDING

Zie de verantwoording bij amendement nr. 8

Kurt Ravyts (VB)
Sam Van Rooy (VB)
Reccino Van Lommel (VB)
Alexander Van Hoecke (VB)
Dieter Keuten (VB)

N° 7 de M. **Ravyts et consorts**

Art. 2

Remplacer l’alinéa 1^{er} proposé par ce qui suit:

“Les fournisseurs permettent à leurs clients résidentiels de les joindre par téléphone au minimum de 9h00 à 20h00, sans frais supplémentaires pour l’appelant, ainsi que par courrier électronique, indépendamment des conditions contractuelles et de l’organisation interne du service qui assure la communication avec les clients.”

JUSTIFICATION

Voir la justification de l’amendement n° 8.

Nr. 8. van de heer **Ravyts c.s.**

Art. 4

Het eerste voorgestelde lid vervangen als volgt:

“De leveranciers zijn voor hun huishoudelijke afnemers bereikbaar per telefoon ten minste van 9u00 tot 20u00, zonder meerkost voor de oproeper, en per elektronische post, ongeacht de contractuele voorwaarden en de interne organisatie van de dienst die de communicatie met de klanten verzekert.”

VERANTWOORDING

Het in de twee amendementen voorgestelde lid verankert de verplichting tot telefonische en e-mailbereikbaarheid, een doelstelling die wordt ondersteund door de Ombudsman Energie, de Koning Boudewijnstichting (hierna: KBS), Testaankoop en de Federale Overheidsdienst Economie (hierna: FOD Economie). De formulering is aangepast op basis van verschillende adviezen. De vervanging van de oorspronkelijke, vaag geachte formulering (“het nodige doen...”) door een directe verplichting is gebaseerd op de kritiek van de FOD Economie. Eveneens op aanbeveling van de FOD Economie worden de uren van bereikbaarheid gespecificeerd. De bereikbaarheid tot 20.00 uur is conform de bereikbaarheid van andere operatoren (bv. telefonie). Mensen moeten in staat worden gesteld ook na hun dagtaak de leveranciers telefonisch te kunnen bereiken. De toevoeging “zonder meerkost voor de oproeper” volgt de suggestie van de Ombudsman Energie (die “tegen normaal lokaal tarief” voorstelde) maar gebruikt een modernere formulering; de KBS stelde als alternatief “gratis” voor. Tot slot wordt, conform de aanbevelingen van de FOD Economie, de term “huishoudelijke afnemers” gebruikt.

Kurt Ravyts (VB)
Sam Van Rooy (VB)
Reccino Van Lommel (VB)
Alexander Van Hoecke (VB)
Dieter Keuten (VB)

N° 8 de M. **Ravyts et consorts**

Art. 4

Remplacer l’alinéa 1^{er} proposé par ce qui suit:

“Les fournisseurs permettent à leurs clients résidentiels de les joindre par téléphone au minimum de 9h00 à 20h00, sans frais supplémentaires pour l’appelant, ainsi que par courrier électronique, indépendamment des conditions contractuelles et de l’organisation interne du service qui assure la communication avec les clients.”

JUSTIFICATION

L’alinéa proposé dans les deux amendements consacre une obligation d’accessibilité par téléphone et par courrier électronique, ce qui correspond à un objectif soutenu par le Service de Médiation de l’Énergie, la Fondation Roi Baudouin (ci-après: FRB), Testachats et le Service public fédéral Économie (ci-après: SPF Économie). La formulation a été adaptée sur la base de différents avis. La formulation initiale, considérée comme vague (“faire le nécessaire...”), est remplacée par une obligation directe sur la base d’une critique formulée par le SPF Économie. Toujours sur recommandation du SPF Économie, les heures d’accessibilité sont précisées. L’accessibilité jusqu’à 20h00 est conforme à celle imposée à d’autres opérateurs (par exemple, dans la téléphonie). Les clients résidentiels doivent pouvoir joindre leurs fournisseurs par téléphone, même après leurs tâches journalières. L’ajout des termes “sans frais supplémentaires pour l’appelant” donne suite à la suggestion formulée par le Service de Médiation de l’Énergie (qui proposait “au tarif local normal”), en utilisant une formulation plus moderne; en guise d’alternative, la FRB proposait le terme “gratuitement”. Enfin, les termes “clients résidentiels” sont utilisés conformément aux recommandations du SPF Économie.