

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

30 juni 2025

WETSVOORSTEL

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

Amendementen

Zie:

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

- 001: Wetsvoorstel van de heer Seuntjens.
002: Amendementen.

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

30 juin 2025

PROPOSITION DE LOI

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

Amendements

Voir:

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

- 001: Proposition de loi de M. Seuntjens.
002: Amendements.

01837

Nr. 5 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. 6

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

N° 5 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° 6.

Nr. 6. 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° 6 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.