

U bevindt zich hier

Voorstelling

Een klacht indienen

Publicaties

Info

Links

Voorbeelden

Contact

Advies 10.000 Over "de oprichting en werking van de ombudsdienst energie".

Gegeven met toepassing van artikel 27,§1, tweede lid, 4°, van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt

20 oktober 2009

I. Inleiding

De werking van de ombudsdienst is geregeld bij KB van 18 januari 2008 (BS 12 februari 2008). In artikel 1, 2° van dit KB wordt verwezen naar de definitie van ombudsdienst bedoeld in artikel 27 van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt (hierna elektriciteitswet).

Dit artikel 27 bepaalt in het bijzonder dat:

- "de ombudsdienst voor energie handelt als college. Niettemin mogen de leden elkaar onderling delegaties verlenen via een collegiale beslissing, goedgekeurd door de Minister" – art. 27, §3, vijfde lid, elektriciteitswet;
- "de leden van de ombudsdienst voor energie stellen gezamenlijk een huishoudelijk reglement op dat aan de goedkeuring van de Minister is onderworpen" – art. 27, §6, tweede lid, elektriciteitswet;
- "het bedrag van de werkingskosten van de ombudsdienst voor energie wordt jaarlijks bij een besluit vastgelegd na overleg in de Ministerraad, op basis van een begrotingsvoorstel opgesteld door de leden van de ombudsdienst voor energie." – art. 27, §7, elektriciteitswet.

Zolang er geen ombudsman energie van de Franstalige taalrol is aangeduid, stellen zich inzake de oprichting en de werking van de ombudsdienst de volgende juridische en feitelijke vragen waarom trent een beslissing zich zo vlug mogelijk opdringt.

1) oprichting van de ombudsdienst

Tot op heden zijn reeds de volgende verrichtingen gedaan met het oog op de daadwerkelijke oprichting van de ombudsdienst:

- opening van een postchequerekening met als (voorlopig) enige lastgever en volmachtouder de Nederlandstalige ombudsman voor energie;
- storting van de CREG-reserve van 832.054 euro op de voormelde postrekening;
- onderverhuur van bureelruimte en aankoop/renting burelen op de 7de verdieping van de Koningsstraat 47 te 1000 Brussel;
- aanvraag en toekenning van een ondernemingsnummer via een ondernemingsloket;
- ontwerp van protocol met FEDICT mbt infrastructuur ICT;
- protocol van het CDVU voor de uitbetaling van de wedden en toelagen;
- contactname met SELOR voor aanwerving van personeel;
- ontwikkeling van infrastructuur voor telefonie, een website/logo, helpdesk;
- aankoop bureaumateriaal ;
-

2) werking van de ombudsdienst:

- opstellen huishoudelijk reglement;
- regeling met gewestelijke ombudsdienst/regulatoren/administraties te verwerken in het voormelde huishoudelijk reglement;
- afsluiten samenwerkingsverbanden of protocollen met leveranciers, regulatoren, transport en/of distributienetbeheerders, betrokken administraties DG Controle en Bemiddeling en DG Energie;
- indiening begroting via voorstel dat ter goedkeuring wordt voorgelegd aan de Ministerraad;
- opstellen jaarlijks verslag, voorlegging rekeningen aan het Rekenhof, adviesverlening, ...

De vragen die zich dus stellen betreffen zowel de feitelijke oprichting, organisatie en werking van de dienst alsmede de juridische, contractuele, financiële en budgettaire beslissingen die de ombudsdienst dient te nemen.

II. Onderzoek en advies in afwachting van een Franstalige ombudsman voor energie:

1) onderzoek van de problematiek

Gelet op de voormelde wettelijke en reglementaire bepalingen en de benoeming van de Nederlandstalige ombudsman energie vanaf 1 september '09 (KB 15 juni 2009 – BS 1 juli 2009) is een federale ombudsdienst energie of althans de oprichting ervan een verworvenheid binnen de openbare dienstverlening.

Vanuit het administratief rechterlijk principe van continuïteit van de openbare dienstverlening kan er worden van uitgegaan dat ook de werking van deze ombudsdienst geen problemen kan opleveren behoudens een aantal wettelijke beperkingen die ab initio van deze nota zijn opgesomd zoals vereisten van collegiale beslissingen, gezamenlijke opstelling van een huishoudelijk reglement en begrotingsvoorstel.

Gelet op het voorgaande lijkt de verdere oprichting en feitelijke organisatie van de ombudsdienst geen onoverkomelijk probleem zodat overheidsopdrachten verder kunnen gelanceerd en toegewezen worden, contracten kunnen afgesloten worden, enz. Het ter beschikking gestelde geldbedrag op de postchequerekening dient immers ondermeer voor deze investerings- en werkingsuitgaven.

Met betrekking tot de aanwerving van personeel voor de behoeften inzake secretariaat, ondersteunende diensten (ICT, personeelsbeheer, interne en externe communicatie), frontoffice (eerste lijnsvragen en beoordeling ontvankelijkheid van klachten) en backoffice (klachtenbeheer en -handeling) stellen zich wel een aantal vragen die gelinkt zijn aan een gebrek aan huishoudelijk reglement en/of begroting (zie hierna).

Mbt de dagelijkse werking en opdracht van de ombudsdienst stellen er zich een aantal problemen. Aangezien de ombudsdienst optreedt als een college en de ombudsmannen gezamenlijk een huishoudelijk reglement opstellen, lijkt de uitwerking van de dienst klachtenbeheer en behandeling van Nederlandstalige, Franstalige en Duitstalige klachten niet evident. Een aantal vragen dringen zich op zolang er geen Franstalige ombudsman benoemd is.

Kan de Nederlandstalige ombudsman de ombudsdienst formeel verbinden inzake:

- Behandeling van klachten, dan wel Nederlandstalige en/ of Franstalige en/of Duitstalige klachten;
- afspraken met de verschillende operatoren (leveranciers, netbeheerders, regulatoren, administraties, ...);
- afspraken met de gewestelijke overheden;
- aanbevelingen indien een bemiddelingspoging niet gelukt is;
- indienen van een begrotingsvoorstel, enz ?

Ten einde beslissingen in het kader van de opdracht van een bemiddelingsdienst niet het voorwerp te laten worden van een administratief of rechterlijk beroep en de werking van de ombudsdienst niet te hypothekeren is het aangewezen om hier het voorzichtigheidsprincipe te hanteren.

2) advies

Voor een dringende en daadwerkelijke inwerkingtreding van de ombudsdienst naar oprichting, organisatie en werking toe, is de nodige rechtszekerheid vereist zolang dat de ombudsman voor energie van de Franstalige taalrol niet is benoemd of dat een van de ombudsmannen in tijdelijke afwezigheid of onmogelijkheid om te functioneren, verkeert.

Daarom wordt een voorontwerp van wet met toelichting toegezonden aan de Minister bevoegd voor Energie waarbij de heer Minister wordt verzocht om bijgaand voorstel van voorontwerp te laten onderzoeken en, in voorkomend geval, te laten opnemen in het eerstvolgende voorontwerp van wet houdende dringende diverse bepalingen.

Deze bepalingen zijn noodzakelijk om ten laatste vanaf 1 januari 2010 de juridische basis voor de oprichting en de werking van de ombudsdienst voor energie te verzekeren.

TITEL – ENERGIE

Hoofdstuk X - Wijziging van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt

Art.Y1. In artikel 27, § 8, van dezelfde wet, vervangen door de wet van 16 maart 2007, worden de woorden "Voor het eerste werkingsjaar 2007" vervangen door de woorden "Voor het eerste werkingsjaar 2010".

Art.Y2. In artikel 27 van dezelfde wet, vervangen door de wet van 16 maart 2007, wordt een paragraaf 16 ingevoegd die luidt als volgt :
« § 16. In afwijking van §3, vijfde lid, §6, tweede lid en §7, blijven de bepalingen vervat in de §§ 1 tot 15 van toepassing in het geval en voor de periode dat een lid van de ombudsdienst niet is aangeduid of in de onmogelijkheid verkeert zijn functie uit te oefenen.

TOELICHTING

Hoofdstuk X – Wijziging van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt

Art. Y1

Dit artikel betreft een aanpassing van het eerste werkingsjaar van de ombudsdienst voor Energie. Aangezien de ombudsman voor energie van de Nederlandstalige taalrol op 1 september 2009 is aangeduid, dient het eerste werkingsjaar eveneens te worden aangepast.

Art. Y2

De werking van de ombudsdienst is geregeld bij KB van 18 januari 2008 (BS 12 februari 2008). In artikel 1, 2° van dit KB

TITRE – ENERGIE

Chapitre X - Modification de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité

Art.Y1. Dans l'article 27, §8, de la même loi, remplacé par la loi du 16 mars 2007, les mots « Pour la première année de fonctionnement 2007 » sont remplacés par les mots «Pour la première année de fonctionnement 2010».

Art.Y2. Dans l'article 27 de la même loi, remplacé par la loi du 16 mars 2007, un § 16 est inséré, libellé comme suit :
« § 16. Par dérogation du §3, 5ième alinéa, §6, 2ième alinéa et §7, les dispositions des §§ 1 à 15 restent d'application dans le cas où, et pendant la période dans laquelle, un membre du service de médiation n'est pas désigné ou se trouve dans l'impossibilité d'exécuter sa fonction.

MOTIVATION

Chapitre X - Modification de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité

Art. Y1

Le présent article concerne une adaptation de la première année de fonctionnement du service de médiation de l'énergie. Étant donné que le médiateur de l'énergie du rôle linguistique néerlandais a été désigné le 1er septembre 2009, la première année de fonctionnement doit également être adaptée.

Art. Y2

Le fonctionnement du service de médiation est réglé par l'A.R. du 18 janvier 2008 (MB 12 février 2008). L'article 1er,

wordt verwezen naar de definitie van ombudsdienst bedoeld in artikel 27 van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt (hierna elektriciteitswet).

2°, de cet A.R. renvoie à la définition du service de médiation visée à l'article 27 de la loi relative à l'organisation du marché de l'électricité (ci-après loi électricité).

Dit artikel 27 bepaalt in het bijzonder dat:

- "de ombudsdienst voor energie handelt als college. Niettemin mogen de leden elkaar onderling delegaties verlenen via een collegiale beslissing, goedgekeurd door de minister" – art. 27, §3, vijfde lid van de elektriciteitswet;
- « de leden van de ombudsdienst voor energie stellen gezamenlijk een huishoudelijk reglement op dat aan de goedkeuring van de minister is onderworpen » – art. 27, §6, tweede lid van de elektriciteitswet;
- « het bedrag van de werkingskosten van de ombudsdienst voor energie wordt jaarlijks bij een besluit vastgelegd na overleg in de Ministerraad, op basis van een begrotingsvoorstel opgesteld door de leden van de ombudsdienst voor energie ». – art. 27, §7 van elektriciteitswet.

Ten einde juridische zekerheid te verschaffen aan de oprichting en de werking van de ombudsdienst voor energie, stelt dit artikel dat de collegiale voorwaarden geen beletsel vormen in het geval en zolang dat er slechts een ombudsman in functie is, hetzij omwille van het feit dat de andere ombudsman nog niet is benoemd, hetzij om andere redenen van tijdelijke afwezigheid van een van de ombudsmannen.

Op die manier kunnen de noodzakelijke administratieve handelingen en rechtshandelingen gesteld worden voor de feitelijke organisatie en dagelijkse werking van de ombudsdienst, zoals de toewijzing van overheidsopdrachten, de aankoop van materiaal, de aanwerving van personeel, het opstellen van een huishoudelijk reglement, het formaliseren van afspraken met de verschillende operatoren en diensten, het opmaken van een jaarlijks begrotingsvoorstel, ...

Cet article 27 prévoit notamment que :

- « le service de médiation de l'énergie agit en tant que collège. Néanmoins, les membres peuvent s'accorder des délégations par décision collégiale, approuvée par le ministre » - art. 27, § 3, alinéa 5 de la loi relative à l'organisation du marché de l'électricité ;
- « les membres du service de médiation de l'énergie établissent ensemble un règlement d'ordre intérieur, subordonné à l'approbation du ministre » - art. 27, § 6, alinéa 2 de la loi électricité ;
- « le montant des frais de fonctionnement du service de médiation de l'énergie est fixé, annuellement, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, sur base d'une proposition de budget établie par les membres du service de médiation de l'énergie » - art. 27, § 7 de la loi électricité ;

Afin de conférer une sécurité juridique à la création et au fonctionnement du service de médiation de l'énergie, le présent article prévoit que les conditions de collégialité ne constituent pas une entrave au cas où et aussi longtemps qu'un seul médiateur est en fonction, soit en raison du fait que l'autre médiateur n'a pas encore été nommé, soit pour d'autres raisons d'absence temporaire de l'un des médiateurs.

De cette manière, les actes administratifs et juridiques nécessaires peuvent être posés en vue de l'organisation matérielle et du fonctionnement quotidien du service de médiation, tels que l'attribution de marchés publics, l'achat de matériel, le recrutement de personnel, l'établissement d'un règlement d'ordre intérieur, la formalisation des accords avec les différents opérateurs et services, l'élaboration d'une proposition de budget annuel, ...

Een klacht indienen