



ADVIES 10.002

Over **“de omzetting van de Richtlijnen 2009/72/EG en 2009/73/EG van 13 juli 2009 op het vlak van consumentenbescherming”**

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

24 januari 2011

I. Inleiding

De Ombudsdienst voor Energie heeft de voormelde richtlijnen onderzocht op het vlak van de bescherming van consumenten inzake de levering van elektriciteit en aardgas. Tevens heeft de Ombudsdienst deze richtlijnen getoetst aan de dagelijkse praktijk van klachtenbehandeling.

De Ombudsdienst stelt hierbij vast dat de studie (F) 101105 – CDC – 986 van de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG) hieromtrent onduidelijk is en onvoldoende uitvoering geeft aan de doelstellingen en bepalingen van de richtlijn.

De studie van de CREG beperkt zich immers tot het richten van een “injunctie tot het elektriciteitsbedrijf, vergezeld indien verantwoord van een terugbetaling en/of vergoeding, indien het elektriciteitsbedrijf geen adequate motivering formuleert op een aanbeveling van de ombudsdienst”.

De studie van de CREG biedt evenwel geen antwoord op welke manier dergelijke "injunctie" moet ingevuld worden en wat onder "een adequate motivering" moet verstaan worden. Evenmin wordt er een administratieve en/of gerechtelijke procedure voorzien voor de systemen van "terugbetaling en/of vergoeding" die de CREG wenst in te voeren.

In de studie van de CREG is het blijkbaar ook de bedoeling om de bemiddelings- en arbitragedienst voor geschillen betreffende transmissieaangelegenheden over te hevelen naar de ombudsdienst voor energie. Voor zover deze geschillen eindafnemers van elektriciteit betreffen is er uiteraard geen probleem om de bemiddelingsdienst voor deze geschillen over te hevelen naar de ombudsdienst.

De ombudsdienst merkt evenwel hieromtrent op dat de ombudsdienst geen arbitragedienst kan inrichten binnen de bestaande wettelijke bepalingen en dat er aan de partijen die geen eindafnemers zijn en die een geschil hebben met een transmissienetbeheerder inzake bijvoorbeeld de toegang tot het transmissienet of de toepassing van het technisch reglement geen mogelijkheid meer geboden wordt tot bemiddeling of arbitrage aangezien deze enkel bij de CREG een geschil kunnen indienen waarbij de CREG zal beslechten met een bindende beslissing.

De Ombudsdienst betreurt ten slotte dat de CREG geen voorafgaandelijk overleg met de Ombudsdienst heeft georganiseerd ten einde tot een daadwerkelijke verbetering van de consumentenbescherming in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt te komen.

Dit advies omvat enerzijds een overzicht van alle bepalingen die in de richtlijn vervat zijn omtrent consumentenbescherming en anderzijds een voorstel van wettelijke bepalingen die de ombudsdienst voor energie nuttig acht en die betrekking hebben op de verbetering en verduidelijking van:

- de opschorting van de innings- en de invorderingsprocedure van betwiste bedragen;
- de werking van de ombudsdienst (procedure van klachtenbehandeling, enig loket, permanent overleg met federale en gewestelijke diensten, toegang tot het Rijksregister en tot de verbruiksgegevens);
- de consumentenbescherming door de invoering van een reglementering voor het consumentenakkoord, de schadevergoedingen of compensaties voor de eindafnemers en de inhoud en de vorm van éénvormige energiefacturen ;
- de juridische zekerheid omtrent het opstellen van voorschotfacturen, het verjaren van energieschulden en het rechtzetten van verkeerde facturatie.

II. Uittreksels uit de richtlijn 2009/72/EG

BESCHERMING VAN DE CONSUMENTEN OPENBARE DIENSTVERLENING

(37) " (...) Energieregulators moeten ook een bevoegdheid krijgen om, ongeacht de toepassing van de concurrentieregels, een besluit te nemen over passende maatregelen om voordelen voor de afnemers te waarborgen door middel van bevordering van daadwerkelijke mededinging die noodzakelijk is voor de goede werking van de interne markt voor elektriciteit (...). Energieregulators moeten ook de bevoegdheid krijgen om bij te dragen tot het waarborgen van een hoog niveau van universele en openbare dienstverlening voor wat betreft de openstelling van de markt, van de bescherming van kwetsbare afnemers en van de effectiviteit van de maatregelen ter bescherming van de consument (...)".

(42) Ter wille van de eerlijkheid, het concurrentievermogen en, indirect, het scheppen van werkgelegenheid moeten de volledige handel- en industriector in de Gemeenschap, met inbegrip van het midden- en kleinbedrijf, alsmede alle burgers van de Unie, die de economische voordelen van de interne markt genieten, ook kunnen profiteren van een hoge mate van consumentenbescherming, en met name huishoudelijke afnemers, en indien de lidstaten dit passend achten, moeten kleine bedrijven ook kunnen profiteren van garanties inzake openbare dienstverlening, in het bijzonder op het gebied van de leverings- en voorzieningszekerheid en redelijke tarieven. Deze afnemers moeten ook toegang hebben tot vrije keuze, eerlijke behandeling, belangenbehartiging en mechanismen voor geschillenbeslechting.

(45) De lidstaten moeten ervoor zorgen dat huishoudelijke afnemers, en, indien zij dat dienstig achten, kleine bedrijven, het recht hebben om tegen duidelijk vergelijkbare, transparante en redelijke prijzen van elektriciteit van een bepaalde kwaliteit te worden voorzien. Teneinde de handhaving van de hoge normen van de openbare dienstverlening in de Gemeenschap te waarborgen, moet de Commissie op gezette tijden in kennis worden gesteld van alle door de lidstaten genomen maatregelen ter verwezenlijking van de doelstellingen van deze richtlijn. De Commissie moet op gezette tijden een verslag publiceren waarin de op nationaal niveau genomen maatregelen ter verwezenlijking van de doelstellingen van openbare dienstverlening worden geanalyseerd en de doelmatigheid ervan wordt vergeleken, teneinde aanbevelingen te kunnen doen betreffende maatregelen die op nationaal niveau moeten worden genomen om een hoog peil van openbare dienstverlening te bereiken. De lidstaten moeten de nodige maatregelen nemen om kwetsbare afnemers in de context van de interne markt voor elektriciteit te beschermen. Die maatregelen kunnen verschillen naar gelang van de bijzondere omstandigheden in de betrokken lidstaat, en kunnen specifieke maatregelen omvatten in verband met de betaling van elektriciteitsrekeningen of meer algemene maatregelen in het kader van het sociaalzekerheidsstelsel. Indien ook voorzien is in een universele dienst aan kleine bedrijven, kunnen de maatregelen om te waarborgen dat die universele dienst wordt verstrekt, verschillen naar gelang het zij gericht zijn op huishoudelijke afnemers dan wel kleine bedrijven.

(46) Naleving van de eisen inzake openbare dienstverlening is een fundamentele eis van deze richtlijn, en het is belangrijk dat in deze richtlijn gemeenschappelijke, door alle lidstaten nageleefde minimumnormen worden vastgesteld waarbij rekening wordt gehouden met de doelstellingen op het gebied van consumentenbescherming, leverings- en voorzieningszekerheid, milieubescherming en gelijkwaardige mededingingsniveaus in alle lidstaten. Het is belangrijk dat de eisen inzake openbare dienstverlening op nationale basis kunnen worden geïnterpreteerd, rekening houdend met de nationale omstandigheden en met inachtneming van de Gemeenschapswetgeving.

(47) De lidstaten moeten een noodleverancier kunnen aanwijzen. Die leverancier kan de verkoopafdeling zijn van een verticaal geïntegreerd bedrijf dat ook een distributiefunctie heeft, mits de ontvlechtingvoorschriften van deze richtlijn worden nageleefd.

(48) De maatregelen van de lidstaten om de doelstellingen inzake sociale en economische cohesie te verwezenlijken moeten met name adequate economische stimulansen kunnen behelzen, waarbij, indien nodig, alle bestaande nationale en communautaire instrumenten worden gebruikt. Tot die instrumenten kunnen ook aansprakelijkheidsmechanismen, die de nodige investeringen moeten garanderen, behoren.

(50) De eisen inzake openbardienstverlening, onder meer met betrekking tot de universele dienstverlening, en de gemeenschappelijke minimumnormen die daaruit voortvloeien, moeten verder worden versterkt om te waarborgen dat alle consumenten, met name de kwetsbaren onder hen, hun voordeel doen bij de vrije mededinging en bij billijke prijzen. De eisen inzake openbardienstverlening dienen op nationaal niveau te worden gedefinieerd, met inachtneming van nationale omstandigheden; het Gemeenschapsrecht dient echter door de lidstaten te worden nageleefd. De burgers van de Unie en, waar dit door de lidstaten opportuun wordt geacht, kleine ondernemingen, dienen aanspraak te hebben op openbardienstverplichtingen, vooral waar het gaat om leverings- en voorzieningszekerheid en redelijke prijzen. Toegang tot objectieve en transparante verbruiksgegevens is bij de levering aan afnemers een belangrijk aspect. De consumenten moeten dan ook over hun verbruiksgegevens en de bijbehorende prijzen en servicekosten kunnen beschikken zodat zij concurrenten kunnen uitnodigen een op deze gegevens gebaseerd aanbod te doen. De consument moet ook het recht hebben om naar behoren te worden geïnformeerd over zijn energieverbruik. Bij vooruitbetaling dient te worden uitgegaan van het verwachte elektriciteitsverbruik, en uiteenlopende betalingssystemen mogen klanten niet discrimineren. Voldoende regelmatig aan de consument verstrekte informatie over de energiekosten zal een stimulans zijn voor energiebesparing aangezien de consument hierdoor feedback krijgt over het effect van investeringen in energie-efficiëntie en het effect van gedragwijziging. In dit verband zal volledige tenuitvoerlegging van Richtlijn 2006/32/EG van het Europees Parlement en de Raad van 5 april 2006 betreffende energie-efficiëntie bij

(51) De consumentenbelangen zouden in deze richtlijn centraal moeten staan, en de kwaliteit van de dienstverlening zou een kerntaak van elektriciteitsbedrijven moeten zijn. Bestaande rechten van consumenten moeten worden versterkt en gewaarborgd, en dienen meer transparantie te omvatten. Consumentenbescherming zou moeten waarborgen dat alle consumenten in de ruimere context van de Gemeenschap profiteren van een concurrerende markt. Consumentrechten dienen te worden gehandhaafd door de lidstaten, of, indien een lidstaat hierin voorziet, door de regulerende instanties.

(52) De consumenten moeten kunnen beschikken over duidelijke en begrijpelijke informatie over hun rechten ten aanzien van de energiesector. De Commissie dient na raadpleging van de relevante belanghebbenden, waaronder lidstaten, nationale regulerende instanties, consumentenorganisaties en elektriciteitsbedrijven, een toegankelijke, gebruikersvriendelijke checklist voor energieconsumenten op te stellen met praktische informatie voor de consument over zijn rechten. Deze checklist dient aan alle consumenten te worden uitgereikt en algemeen beschikbaar te zijn.

(53) Energiearmoede wordt in de Gemeenschap een steeds groter probleem. De lidstaten die hierdoor getroffen zijn en die zulks nog niet hebben gedaan, moeten dan ook nationale actieplannen ontwikkelen of andere adequate maatregelen treffen om energiearmoede aan te pakken en te zorgen voor een vermindering van het aantal personen dat onder een dergelijke situatie lijdt. De lidstaten dienen er in ieder geval voor te zorgen dat kwetsbare afnemers van energie voorzien blijven. Hierbij zou gebruik kunnen worden gemaakt van een geïntegreerde aanpak, bijvoorbeeld in het kader van het sociaal beleid, en de maatregelen zouden sociale beleidsmaatregelen of verbeteringen van de energie-efficiëntie van huizen kunnen omvatten. Op zijn minst zou deze richtlijn nationale beleidsmaatregelen ten gunste van kwetsbare afnemers moeten toestaan.

(54) Efficiënte en voor alle consumenten toegankelijke middelen van geschillenbeslechting zijn een garantie voor betere consumentenbescherming. De lidstaten moeten voorzien in procedures voor een snelle en doeltreffende afhandeling van klachten.

(55) De invoering van intelligente meetsystemen moet gebaseerd kunnen worden op een economische evaluatie. Indien uit die evaluatie blijkt dat de invoering van dergelijke meetsystemen alleen economisch haalbaar en kosteneffectief is voor afnemers met een zeker elektriciteitsverbruik, moeten de lidstaten hier rekening mee kunnen houden bij de invoering van intelligente meetsystemen.

(68) Deze richtlijn is in overeenstemming met de grondrechten en beginselen die met name door het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie worden erkend,

HOOFDSTUK I

ONDERWERP, WERKINGSSFEER EN DEFINITIES

Artikel 1

Werkingsfeer

Bij deze richtlijn worden, met het oog op het verbeteren en integreren van concurrerende elektriciteitsmarkten in de Gemeenschap, gemeenschappelijke regels vastgesteld voor de productie, de transmissie, de distributie en de levering van elektriciteit, **alsook regels voor de bescherming van de consumenten.** De richtlijn stelt de regels vast met betrekking tot de organisatie en de werking van de elektriciteitssector, de open toegang tot de markt, de criteria en procedures voor aanbestedingen en voor de verlening van vergunningen en het beheer van systemen. **Ook worden verplichtingen op het gebied van de universele dienstverlening en de rechten voor elektriciteitsconsumenten vastgesteld,** en worden de verplichtingen op het gebied van mededinging verduidelijkt.

Artikel 3

Artikel 3. § 2.

Met volledige inachtneming van de toepasselijke bepalingen van het Verdrag, met name artikel 86, mogen de lidstaten in het algemeen economisch belang aan elektriciteitsbedrijven **openbaredienstverplichtingen** opleggen, **die betrekking kunnen hebben op de zekerheid, waaronder de leverings- en voorzieningszekerheid, de regelmaat, de kwaliteit en de prijs van de leveringen zijn begrepen, alsmede op de bescherming van het milieu, met inbegrip van energie-efficiëntie, energie uit hernieuwbare bronnen en bescherming van het klimaat.** Deze verplichtingen zijn duidelijk gedefinieerd, transparant, niet-discriminerend en controleerbaar en waarborgen de gelijke toegang voor communautaire elektriciteitsbedrijven tot nationale consumenten waarborgen. Met betrekking tot leverings- en voorzieningszekerheid en energie-efficiëntie/vraagzijdebeheer, alsmede ter verwezenlijking van milieudoelstellingen en doelstellingen voor energie uit hernieuwbare bronnen in de zin van dit lid, kunnen de lidstaten gebruik maken van planning op lange termijn, daarbij rekeninghoudend met de mogelijkheid dat derden toegang tot het systeem wensen

Artikel 3. § 3.

De lidstaten waarborgen dat alle huishoudelijke afnemers en, indien zij dat dienstig achten, kleine ondernemingen, namelijk ondernemingen die minder dan 50 personen in dienst hebben en met een jaaromzet of een financiële balans van ten hoogste 10 miljoen EUR, aanspraak

kunnen maken op universele dienstverlening, dat wil zeggen het recht op levering van elektriciteit van een bepaalde kwaliteit tegen redelijke, eenvoudig en duidelijk vergelijkbare, doorzichtige en niet-discriminerende prijzen op hun grondgebied. Om de universele dienstverlening te waarborgen, kunnen de lidstaten een noodleverancier aanwijzen.

De lidstaten verplichten distributiebedrijven om afnemers op hun net aan te sluiten overeenkomstig de voorwaarden en tarieven die zijn vastgesteld volgens de procedure van artikel 37, lid 6. Niets in deze richtlijn mag de lidstaten ervan weerhouden om de marktpositie van de huishoudelijke, kleine en middelgrote consumenten te versterken door de mogelijkheden van vrijwillige gezamenlijke vertegenwoordiging voor deze groep consumenten te bevorderen.

Aan de eerste alinea van dit lid wordt uitvoering gegeven op transparante en niet-discriminerende wijze en zonder een belemmering te vormen voor de in artikel 33 voorgeschreven openstelling van de markt.

Artikel 3. § 5.

De lidstaten zorgen ervoor dat:

a) wanneer een afnemer met inachtneming van de contractuele voorwaarden van leverancier wenst te veranderen, dit binnen een termijn van drie weken wordt geregeld door de betrokken beheerder(s), en dat

b) de afnemers gerechtigd zijn alle relevante gegevens omtrent het verbruik te ontvangen.

De lidstaten zorgen ervoor dat de rechten vermeld onder a) en b) gelden voor alle afnemers, zonder discriminatie op het vlak van kosten, moeite of tijd.

Artikel 3. § 7.

De lidstaten nemen passende maatregelen om eindafnemers te beschermen en voorzien met name in adequate waarborgenvoor de bescherming van kwetsbare afnemers. In dit verband definieert elke lidstaat het begrip kwetsbare afnemers, dat kan verwijzen naar energiearmoede en onder meer naar het verbod op afsluiting van de elektriciteitstoevoer van dergelijke afnemers in moeilijke tijden. De lidstaten waarborgen dat de rechten en verplichtingen met betrekking tot kwetsbare afnemers worden toegepast. Met name nemen zij maatregelen om eindafnemers in afgelegen gebieden te beschermen. Zij waarborgen een hoogniveau van consumentenbescherming, met name met betrekking tot de transparantie van contractvoorwaarden, algemene informatie en mechanismen voor geschillenbeslechting. De lidstaten zorgen ervoor dat een in aanmerking komende afnemer daadwerkelijk de mogelijkheid heeft gemakkelijk op een nieuwe leverancier over te stappen. Wat ten minste de huishoudelijke afnemers betreft, omvatten deze maatregelen de in bijlage I beschreven maatregelen.

Artikel 3. § 8.

De lidstaten nemen passende maatregelen, zoals het opstellen van nationale energieactieplannen, het voorzien van steun in het kader van het socialezekerheidsstelsel om te waarborgen dat kwetsbare afnemers van elektriciteit voorzien blijven, of het voorzien van steun voor verbetering van de energie-efficiëntie, teneinde energiearmoede waar deze wordt

vastgesteld aan te pakken, ook in de bredere context van armoedebestrijding. Dergelijke maatregelen mogen de daadwerkelijke openstelling van de markt zoals beschreven in artikel 33 en de werking van de markt niet in de weg staan, en worden waar nodig aan de Commissie meegedeeld worden, overeenkomstig lid 15 van dit artikel. Deze mededeling kan ook betrekking hebben op maatregelen die in het kader van het algemene socialezekerheidsstelsel worden genomen.

Artikel 3. § 9.

De lidstaten zorgen ervoor dat elektriciteitsleveranciers op of bij de rekening en in promotiemateriaal voor de eindafnemers de volgende informatie verstrekken:

a) het aandeel van elke energiebron in de totale brandstofmix van de leverancier in het voorgaande jaar, en wel op een begrijpelijke en dusdanige manier dat deze gegevens op het nationale niveau gemakkelijk kunnen worden vergeleken;

b) ten minste verwijzingen naar bestaande referentiebronnen, zoals webpagina's, waar voor het publiek toegankelijke informatie beschikbaar is over de gevolgen voor het milieu tenminste wat betreft CO₂-emissies en radioactief afval van elektriciteit geproduceerd door de totale brandstofmix van de leverancier gedurende het voorafgaande jaar;

c) informatie betreffende hun rechten aangaande de middelen van geschillenbeslechting waarover zij in geval van een geschil beschikken.

In verband met punt b) van de eerste alinea kunnen, voor elektriciteit die is verkregen via een elektriciteitsbeurs of die ingevoerd is van een buiten de Gemeenschap gelegen bedrijf, door de elektriciteitsbeurs of het betrokken bedrijf verstrekte geaggregeerde cijfers over het voorgaande jaar worden gebruikt.

De regulerende instantie of een andere bevoegde nationale autoriteit nemen de noodzakelijke stappen om ervoor te zorgen dat de overeenkomstig dit artikel door de leveranciers aan hun klantenverstreckte informatie betrouwbaar is en op een duidelijk vergelijkbare wijze op nationaal niveau wordt verstrekt.

Artikel 3. § 10.

De lidstaten nemen maatregelen ter verwezenlijking van de doelstellingen inzake sociale en economische cohesie, milieubescherming, waaronder in voorkomend geval maatregelen inzake energie-efficiëntie/vraagzijdebeheer en middelen ter bestrijding van klimaatverandering alsmede inzake leverings- en voorzieningszekerheid. Bij deze maatregelen kan het met name gaan om het verstrekken van toereikende economische stimulansen, in voorkomend geval met gebruikmaking van alle bestaande nationale en communautaire instrumenten, voor onderhoud en aanleg van de noodzakelijke netinfrastructuur, inclusief interconnectiecapaciteit.

Artikel 3. § 12.

Elke lidstaat voorziet in één enkel contactpunt waar de consumenten alle nodige informatie kunnen krijgen over hun rechten, de vigerende wetgeving en de middelen van geschillenbeslechting in geval van een geschil. Dergelijke contactpunten kunnen deel uitmaken van de algemene consumentenvoorlichtingsloketten.

Artikel 3. § 13.

De lidstaten waarborgen dat er een onafhankelijk mechanisme is, zoals een energieombudsman of een consumentenorgaan, voor de efficiënte afhandeling van klachten en buitengerechtelijke geschillenbeslechting.

Artikel 3. § 14.

De lidstaten kunnen besluiten de bepalingen van de artikelen 7, 8, 32 en/of 34 niet toe te passen, voor zover de toepassing daarvan de elektriciteitsbedrijven in feite of in rechte verhindert zich van de hun in het algemeen economisch belangopgelegde verplichtingen te kwijten en mits de ontwikkeling van de handel niet wordt beïnvloed in een mate die strijdig is met de belangen van de Gemeenschap. De belangen van de Gemeenschap omvatten onder meer mededinging met betrekking tot de in aanmerking komende afnemers overeenkomstig deze richtlijn en artikel 86 van het Verdrag.

Artikel 3. § 15.

De lidstaten delen de Commissie na de implementatie van deze richtlijn alle maatregelen mee die zijn vastgesteld om universele dienstverlening en openbare dienstverleningsverplichtingen in het leven te roepen, met inbegrip van consumentenbeschermings- en milieubeschermingsmaatregelen, en van de mogelijke gevolgen van die maatregelen voor de nationale en internationale concurrentie, ongeacht of deze maatregelen een ontheffing van deze richtlijn vereisen. Zij stellen de Commissie vervolgens om de twee jaar in kennis van alle wijzigingen van de maatregelen mee, ongeacht of deze maatregelen een ontheffing van deze richtlijn vereisen.

Artikel 36 « Algemene doelstellingen van de regulerende instantie »

Bij de uitvoering van de in deze richtlijn omschreven reguleringstaken neemt de regulerende instantie alle redelijke maatregelen om de volgende doelstellingen te bereiken binnen het kader van haar taken en bevoegdheden zoals vastgesteld artikel 37, waarnodig in nauw overleg met de andere betrokken nationale autoriteiten, waaronder de mededingingsautoriteiten, en zonder dat wordt geraakt aan hun bevoegdheden:

(...)

d) bijdragen tot de ontwikkeling, op de meest kosteneffectieve manier, van veilige, betrouwbare en efficiënte niet-discriminerende systemen die klantgericht zijn, de adequaatheid van systemen bevorderen alsmede, alsmede aansluitend bij de doelstellingen van het algemene energiebeleid, energie-efficiëntie en de integratie van groot- en kleinschalige productie van elektriciteit uit hernieuwbare energiebronnen en gedistribueerde productie in transmissie- en distributienetwerken;

g) ervoor zorgen dat afnemers baat hebben bij een efficiënte werking van hun nationale markt, bevorderen van daadwerkelijke mededinging en bijdragen tot het waarborgen van consumentenbescherming;

h) bijdragen tot het bereiken van een hoog niveau van universele en openbare dienstverlening bij het leveren van elektriciteit, tot de bescherming van kwetsbare klanten en tot de compatibiliteit van de processen voor de uitwisseling van gegevens die nodig zijn voor het veranderen van leverancier.

Artikel 37 « Taken en bevoegdheden van de regulerende instantie »

1. De regulerende instantie heeft de volgende taken:

h) toezicht houden op de naleving en controleren van de eerdere resultaten van de regels inzake **zekerheid en betrouwbaarheid van het net**, alsook vaststelling of goedkeuring van de normen en voorschriften van de kwaliteit van de diensten en de voorziening, of hier tezamen met andere bevoegde instanties toe bijdragen;

i) **toezicht houden op het niveau van transparantie**, met inbegrip van groothandelsprijzen, en waken over de naleving van de transparantieverplichtingen door de elektriciteitsbedrijven;

j) toezicht houden op de het niveau en de doeltreffendheid van openstelling van de markt en de mededinging op groot- en kleinhandelsniveau, inclusief elektriciteitsbeurzen, **tarieven voor huishoudelijke afnemers, inclusief systemen voor vooruitbetaling, overstapperpercentages, afsluitingspercentages, kosten en uitvoering van onderhoudsdiensten en klachten van huishoudelijke afnemers**, alsmede toezicht op vervalsing of beperking van de mededinging, inclusief toepasselijke informatie verstrekken en relevante gevallen aan de betrokken mededingingsautoriteiten voorleggen;

k) toezicht houden op het vóórkomen van restrictieve contractuele praktijken, met inbegrip van exclusiviteitsbepalingen, die grote niet-huishoudelijke afnemers kunnen weerhouden van of hen beperkingen kunnen opleggen met betrekking tot een keuze voor het gelijktijdig sluiten van overeenkomsten met meer dan een leverancier, en in voorkomend geval de nationale mededingingsautoriteiten van dergelijke praktijken in kennis stellen;

n) samen met andere betrokken instanties helpen waarborgen dat **de in bijlage I genoemde maatregelen ter bescherming van de consument doeltreffend zijn en gehandhaafd worden**;

o) publiceren van aanbevelingen, ten minste op jaarbasis, **betreffende de conformiteit van de leveringsprijzen met artikel 3**, en deze waar nodig aan de mededingingsautoriteiten doen toekomen;

p) waarborgen van de toegang tot de verbruiksgegevens van de consument, het verstrekken, voor facultatief gebruik, van een gemakkelijk te begrijpen geharmoniseerd formaat op nationaal niveau voor verbruiksgegevens en voor de onverwijld toegang voor alle afnemers tot de gegevens als bedoeld in punt h) van bijlage I;

13. De lidstaten voorzien in geschikte en doelmatige mechanismen voor regulering, controle en transparantie, teneinde eventueel misbruik van een machtspositie, met name ten nadele van de afnemers, en eventueel roofzuchtig marktgedrag te voorkomen. Bij deze mechanismen worden de bepalingen van het Verdrag, en met name artikel 82, in acht genomen.

Artikel 41 « Kleinhandelsmarkten »

Teneinde het ontstaan van goed functionerende en transparante kleinhandelsmarkten in de Gemeenschap te bevorderen, zien de lidstaten erop toe dat de taken en verantwoordelijkheden van transmissiesysteembeheerders, distributiesysteembeheerders, leveranciers en afnemers, alsmede, indien nodig, andere marktspelers nauwkeurig zijn omschreven wat contractuele regelingen, klantgerichtheid, gegevensuitwisseling en geschillenbeslechting, gegevenseigendom en meteropneming betreft.

Deze voorschriften worden openbaar gemaakt, zijn erop gericht de toegang van afnemers en leveranciers tot de netten te vergemakkelijken, en worden aan het oordeel van de regulerende instanties of andere betrokken nationale instanties onderworpen.

Grote, niet-huishoudelijke afnemers hebben het recht om met meerdere leveranciers gelijktijdig contracten af te sluiten.

Artikel 47 « Verslaglegging »

1. De Commissie bewaakt en toetst de toepassing van deze richtlijn en dient voor de eerste keer uiterlijk 4 augustus 2004 en vervolgens jaarlijks een algemeen voortgangsverslag in bij het Europees Parlement en de Raad. In het voortgangsverslag komen minste de volgende punten aan de orde:

b) de mate waarin de voorschriften van deze richtlijn met betrekking tot ontvlechting en tarifiering hebben bijgedragen tot het waarborgen van eerlijke en niet-discriminerende toegang tot het elektriciteitssysteem in de Gemeenschap en vergelijkbare concurrentieniveaus, alsook de economische, **sociale** en milieugevolgen van de openstelling van de elektriciteitsmarkt voor afnemers; (...)

2. Om de twee jaar bevat het in lid 1 bedoelde voortgangsverslag ook een analyse van de verschillende maatregelen die in de lidstaten genomen zijn om aan de verplichtingen tot openbardienstverlening te voldoen, tezamen met een onderzoek naar de doeltreffendheid van deze maatregelen en met name naar hun gevolgen voor de mededinging op de elektriciteitsmarkt. Waar toepasselijk kan dit verslag aanbevelingen bevatten voor op nationaal niveau te nemen maatregelen om een hoog peil van openbardienstverlening te bereiken of maatregelen om marktafscherming te voorkomen.

6. De Commissie legt het Europees Parlement en de Raad uiterlijk op 1 januari 2006 een gedetailleerd verslag voor over de vorderingen in de totstandbrenging van de interne markt voor elektriciteit. Het verslag zal met name aandacht besteden aan:

(...)

- de mate waarin kleine ondernemingen en huishoudelijke afnemers voordeel hebben bij de openstelling van de markt, met name wat de normen voor openbardienstverlening en universele dienstverlening betreft; (...)

Indien nodig dient de Commissie voorstellen in bij het Europees Parlement en bij de Raad, met name om naleving van **hoge normen voor openbardienstverlening te garanderen.**

BIJLAGE I

VOORSCHRIFTEN INZAKE CONSUMENTENBESCHERMING

1. Onverminderd de communautaire voorschriften inzake consumentenbescherming, met name Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 1997 betreffende de bescherming van de consument bij op afstand gesloten overeenkomsten en Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten houden de in artikel 3 bedoelde maatregelen in dat ervoor wordt gezorgd dat de afnemers:

a) recht hebben op een contract met hun elektriciteitsleverancier waarin zijn opgenomen:

- de identiteit en het adres van de leverancier; —
- de geleverde diensten, de aangeboden kwaliteitsniveaus van de diensten en de benodigde tijd voor de eerste aansluiting; —
- de aangeboden soorten onderhoudsdiensten; —
- de wijze waarop de meest recente informatie over alle geldende tarieven en onderhoudskosten kan worden verkregen; —
- de duur van het contract, de voorwaarden voor verlenging en beëindiging van de diensten en van het contract, en of het toegestaan is het contract kosteloos op te zeggen; —
- alle vergoedingen en terugbetalingsregelingen die gelden indien de contractuele kwaliteitsniveaus van de diensten niet worden gehaald, met inbegrip van onnauwkeurige en te late facturering; —
- de methode voor het beginnen van procedures voor de beslechting van geschillen overeenkomstig punt f); —
- informatie over consumentenrechten, met inbegrip van klachtenbehandeling en de in dit punt bedoelde informatie, welke duidelijk wordt meegedeeld door middel van de facturen of via de websites van het elektriciteitsbedrijf.

De contractuele voorwaarden zijn eerlijk en vooraf bekend. In ieder geval zou deze informatie voorafgaand aan de ondertekening of bevestiging van het contract moeten worden verstrekt. Indien contracten door middel van tussenpersonen worden gesloten, wordt bovengenoemde informatie eveneens voorafgaand aan de ondertekening van het contract verstrekt;

b) op toereikende wijze in kennis worden gesteld van ieder voornemen de contractvoorwaarden te wijzigen en op de hoogte worden gesteld van hun recht op opzegging wanneer zij van een dergelijk voornemen in kennis worden gesteld. Dienstverleners stellen hun abonnees op een transparante en begrijpelijke manier rechtstreeks in kennis van tariefstijgingen en doen dit binnen een redelijke termijn die een normale factureringsperiode na het invoeren van de stijging niet overschrijdt. De lidstaten zorgen ervoor dat afnemers de mogelijkheid krijgen contracten op te zeggen indien zij de hun door de elektriciteitsleverancier aangemelde nieuwe voorwaarden niet aanvaarden;

c) transparante informatie ontvangen over geldende prijzen en tarieven en over standaardvoorwaarden met betrekking tot de toegang tot en het gebruik van elektriciteitsdiensten;

d) een ruime keuze van betalingswijzen wordt geboden, die geen enkele categorie klanten discrimineert. Systemen voor vooruitbetaling zijn billijk en vormen een goede afspiegeling van het vermoedelijke verbruik. Ieder verschil in voorwaarden komt overeen met de kosten die de verschillende betalingswijzen voor de leverancier meebrengen. De algemene voorwaarden van de contracten dienen eerlijk en transparant te zijn. Zij zijn gesteld in duidelijke en begrijpelijke taal en bevatten geen niet-contractuele belemmeringen voor het uitoefenen van de rechten van afnemers, zoals overdreven contractuele documentatie. Afnemers worden beschermd tegen oneerlijke of misleidende verkoopmethoden;

e) geen kosten in rekening worden gebracht indien zij van leverancier veranderen;

f) transparante, eenvoudige en goedkope procedures ter beschikking krijgen voor het afhandelen van hun klachten. Meer in het bijzonder hebben alle consumenten recht op dienstverlening en klachtenbehandeling door hun elektriciteitsleverancier. Door middel van dergelijke buitengerechtelijke geschillenbeslechting moeten geschillen billijk en snel, en bij voorkeur binnen drie maanden, kunnen worden beslecht, zo nodig via een systeem van terugbetaling en/of vergoeding. Hierbij dienen zoveel mogelijk de beginselen van Aanbeveling 98/257/EG van de Commissie van 30 maart 1998 betreffende de principes die van toepassing zijn op de organen die verantwoordelijk zijn voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen te worden gevolgd

g) die toegang hebben tot de universele dienstverlening overeenkomstig de op grond van artikel 3, lid 3, door de lidstaten aangenomen bepalingen, in kennis worden gesteld van hun rechten in verband met universele dienstverlening;

h) de beschikking krijgen over hun verbruiksgegevens en in staat zijn om, met uitdrukkelijke toestemming en kosteloos, geregistreerd leveringsbedrijf toegang te geven tot hun geregistreerde verbruiksgegevens. De partij die verantwoordelijk is voor het gegevensbeheer is verplicht deze gegevens aan het bedrijf te verstrekken. De lidstaten leggen een gegevensformaat vast, alsook een procedure voor leveranciers en consumenten om toegang te krijgen tot die gegevens. Voor deze dienst mogen de gebruiker geen extra kosten worden aangerekend;

i) naar behoren worden geïnformeerd over hun daadwerkelijk elektriciteitsverbruik en de kosten daarvan, zulks voldoende frequent om hen in staat te stellen hun eigen elektriciteitsverbruik te regelen. Voor de verstrekking van de informatie wordt een voldoende ruime termijn ingesteld, waarbij rekening wordt gehouden met de capaciteit van de meetapparatuur van de afnemer en met het elektriciteitsproduct in kwestie. Er wordt naar behoren rekening gehouden met de kostenefficiëntie van deze maatregelen. Voor deze dienst mogen de gebruiker geen extra kosten worden aangerekend;

j) nadat ze van elektriciteitsleverancier zijn veranderd, ten laatste zes weken nadat deze leverancier hiervan in kennis is gesteld een definitieve afsluitingsrekening ontvangen.

2. De lidstaten zorgen ervoor dat er slimme metersystemen worden ingevoerd die de actieve participatie van de consumenten aan de markt voor levering van elektriciteit ondersteunen. De invoering van dergelijke metersystemen kan worden onderworpen aan een economische evaluatie op lange termijn van de kosten en baten voor de markt en de individuele consument of aan een onderzoek ter bepaling van welke vorm van slim meten economisch haalbaar en kosteneffectief is en welke termijn haalbaar is voor de distributie ervan.

Een dergelijke evaluatie vindt uiterlijk plaats op 3 september 2012.

Onder voorbehoud van deze evaluatie stellen de lidstaten of de bevoegde autoriteit die zij aanwijzen, een tijdschema van maximaal 10 jaar op voor de invoering van slimme metersystemen. Wanneer de ingebruikname van slimme meters positief wordt beoordeeld, wordt uiterlijk in 2020 minstens 80 % van de consumenten voorzien van deze slimme meetsystemen.

De lidstaten of de bevoegde autoriteit die zij aanwijzen waarborgen de interoperabiliteit van dergelijke metersystemen die op hun grondgebied worden ingevoerd en houden rekening met de toepassing van adequate normen en beste praktijken en het belang van de ontwikkeling van de interne markt voor elektriciteit.

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

Art.Y1. In artikel 27 van dezelfde wet, wordt §1, 1^o, laatste zin, als volgt herschreven: « Indien de klacht van een eindafnemer door de ombudsdienst voor energie ontvankelijk wordt verklaard, wordt de innings - en invorderingsprocedure door het elektriciteitsbedrijf opgeschort tot de ombudsdienst voor energie de klacht definitief heeft afgesloten overeenkomstig de regeling voorzien in §1bis. »

Art.Y2. In artikel 27 van dezelfde wet, wordt een §1bis toegevoegd die luidt als volgt:

« §1bis. 1^o De ombudsdienst voor energie behandelt klachten die hem in toepassing van §1 zijn toegewezen op een transparante, eenvoudige en goedkope wijze ten einde tot een rechtmatige bemiddeling te komen binnen een termijn van drie maanden. Deze termijn kan één maal worden verlengd voor dezelfde duur op voorwaarde de partijen daarvan zijn geïnformeerd vóór het verstrijken van die termijn.

Indien binnen die verlengde termijn geen minnelijke schikking wordt bereikt of een aanbeveling wordt geformuleerd, wordt omtrent de klacht een hoorzitting met de aanklager en de betrokken elektriciteitsbedrijven georganiseerd ten einde tot een definitieve afsluiting van de klacht te komen, behoudens wanneer nieuwe juridische of feitelijke elementen nopen tot een

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

Art.Y1. A l'article 27 de la même loi, la dernière phrase du §1, 1^o est reformulée dans les termes suivants : « Si la plainte d'un client final est déclarée recevable par le Service de Médiation de l'Energie, la procédure d'encaissement et de recouvrement est suspendue par l'entreprise d'électricité jusqu'à ce que le Service de Médiation de l'Energie ait définitivement clôturé la plainte conformément au règlement prévu au §1bis. »

Art.Y2. A l'article 27 de la même loi, il est inséré un §1bis formulé comme suit :

« §1bis. 1^o Le Service de Médiation de l'Energie traite les plaintes qui lui ont été attribuées en application du §1 de manière transparente, simple et peu onéreuse afin d'aboutir à une médiation équitable dans un délai de trois mois. Ce délai peut être renouvelé une seule fois pour la même durée à condition que les parties en aient été informées avant l'expiration de ce délai.

Si dans ce délai prolongé, il n'est pas abouti à un règlement à l'amiable ni à la formulation d'une recommandation, une audience est organisée au sujet de la plainte avec le plaignant et les entreprises d'électricité concernés afin de clôturer définitivement la plainte, sauf si des éléments nouveaux d'ordre juridique ou factuel nécessitent la réouverture de la plainte.

heropening van de klacht.

2° De ombudsdienst voor energie houdt ter zake rekening met de gewestelijke of federale bepalingen die in voorkomend geval van toepassing zijn op het vlak van consumentenbescherming en op de hoegroetheid en de termijnen van schadevergoedingen.

Met betrekking tot de federale bepalingen en onverminderd de opsporing, vaststelling en vervolging van inbreuken op de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming bepaalt de Koning:

- de gedragsregels en de eerlijke gebruiken die de elektriciteitsbedrijven dienen na te leven in de zin van Hoofdstuk IV, Afdeling 2 van de voormelde wet van 6 april 2010 en de vermelding van de naleving van die gedragsregels of gebruiken op de energiefacturen en op andere (elektronische) communicatiemiddelen;
- de schadevergoedingen of compensaties voor de eindafnemers die van toepassing zijn wanneer de elektriciteitsbedrijven die regels of eerlijke gebruiken niet naleven;
- de inhoud en de vorm van de éénvormige energiefacturen die de elektriciteitsbedrijven dienen toe te passen.

3° De ombudsdienst voor energie werkt als een enig loket inzake klachtenbehandeling. De verdeling van de vragen en de klachten over de bevoegde federale en gewestelijke diensten die in toepassing van §1 zijn toegewezen aan de ombudsdienst, de uitwisseling van informatie en inlichtingen tussen die diensten en de oprichting van een permanente overlegwerkgroep met die diensten, worden geregeld overeenkomstig de

2° Le Service de Médiation de l'Énergie tiendra compte à cet égard des dispositions régionales ou fédérales qui sont le cas échéant d'application dans le domaine de la protection du consommateur et du montant et des délais des indemnités.

En ce qui concerne les dispositions fédérales et sans préjudice de la détection, de la constatation et de la poursuite d'infractions à la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, le Roi fixe :

- les règles de conduite et les usages honnêtes que les entreprises d'électricité doivent respecter au sens du Chapitre IV, Section 2 de la loi précitée du 6 avril 2010 et la mention du respect de ces règles de conduite et usages honnêtes sur les factures d'énergie et d'autres moyens de communication (électroniques) ;
- les indemnités ou compensations pour les clients finals qui sont d'application en cas de non-respect de ces règles ou usages honnêtes par les entreprises d'électricité ;
- le contenu et la forme des factures d'énergie uniformes que les entreprises d'électricité doivent utiliser.

3° Le Service de Médiation de l'Énergie fonctionne comme un guichet unique en matière de traitement des plaintes. La répartition entre les services fédéraux et régionaux compétents des questions et des plaintes qui ont été attribuées au Service de Médiation en application du §1, l'échange d'informations et de renseignements entre ces services et la création d'un groupe de travail de concertation permanent avec ces

procedure voorzien in het huishoudelijk reglement van de ombudsdienst voor energie en gepubliceerd in het jaarverslag als beoogd in §14.

4° De Ombudsdienst voor Energie heeft toegang tot het Rijksregister der natuurlijke personen overeenkomstig de bepalingen van de wet van 8 augustus 1983 tot regeling van een Rijksregister der natuurlijke personen en tot de systemen voor het vaststellen van het daadwerkelijk elektriciteitsverbruik.”

Art.Y3. In artikel 27 van dezelfde wet, wordt een §1ter toegevoegd die luidt als volgt:

“1ter. 1° Op eenvoudig verzoek van de eindafnemer en minstens één keer per jaar stuurt de elektriciteitsleverancier aan de eindafnemer het voor deze laatste meest gunstige tariefplan op, rekening houdend met het laatst gekende jaarlijkse verbruikspatroon of het door de eindafnemer opgegeven verbruikspatroon.

2° de voorschotfacturen die door de elektriciteitsleverancier aan de eindafnemer worden aangerekend en de periodiciteit ervan, worden jaarlijks, en voor de eerste maal bij de ondertekening van de overeenkomst, door de leverancier vastgesteld en medegedeeld aan de eindafnemer.

De bedragen van de voorschotfacturen worden berekend op basis van het laatst gekende of het door de eindafnemer medegedeelde jaarverbruik en van de prijzen en tarieven zoals van toepassing op de dag van het afsluiten van de overeenkomst of de

services sont réglés conformément à la procédure prévue dans le règlement d'ordre intérieur du Service de Médiation de l'Energie et publiés dans le rapport annuel visé au §14.

4° Le Service de Médiation de l'Energie a accès au Registre national des personnes physiques conformément aux dispositions de la loi du 8 août 1983 organisant un registre national des personnes physiques, ainsi qu'aux systèmes destinés à la constatation de la consommation effective d'électricité. »

Art.Y3. A l'article 27 de la même loi, il est inséré un §1ter formulé comme suit :

« 1ter. 1° Sur simple demande du client final et au moins une fois par an, le fournisseur d'électricité envoie au client final le plan tarifaire le plus favorable dans sa situation, compte tenu du dernier schéma de consommation annuel connu ou du schéma de consommation indiqué par le client final.

2° Les factures d'acompte qui sont imputées par le fournisseur d'électricité au client final ainsi que leur périodicité sont fixées par le fournisseur annuellement, et pour la première fois lors de la signature du contrat, et communiquées au client final.

Les montants des factures d'acompte sont calculés sur la base de la dernière consommation annuelle connue ou de la consommation annuelle communiquée par le client final ainsi que des prix et tarifs tels que d'application le jour de la conclusion du

jaarlijkse verlenging ervan.

contrat ou de sa reconduction annuelle.

Het bedrag van de voorschotfactuur kan worden aangepast:

Le montant de la facture d'acompte peut être adapté :

- op vraag van de gebruiker indien het werkelijke verbruik ten minste 20 % lager ligt dan het jaarverbruik dat als basis werd genomen voor de berekening van het bedrag van de voorschotfactuur of indien de prijzen en tarieven ten minste 20 % lager liggen dan de prijzen en tarieven die als basis werden genomen voor de berekening van het bedrag van de voorschotfactuur;

- à la demande du consommateur si la consommation réelle est au moins de 20 % inférieure à la consommation annuelle prise comme base pour le calcul du montant de la facture d'acompte ou si les prix et tarifs sont au moins de 20 % inférieurs aux prix et tarifs pris comme base pour le calcul du montant de la facture d'acompte ;

- op vraag van de leverancier indien het werkelijke verbruik ten minste 20 % hoger ligt dan het jaarverbruik dat als basis werd genomen voor de berekening van het bedrag van de voorschotfactuur of indien de prijzen en tarieven ten minste 20 % hoger liggen dan de prijzen en tarieven die als basis werden genomen voor de berekening van het bedrag van de voorschotfactuur.

- à la demande du fournisseur si la consommation réelle est au moins de 20 % supérieure à la consommation annuelle prise comme base pour le calcul du montant de la facture d'acompte ou si les prix et tarifs sont au moins de 20 % supérieurs aux prix et tarifs pris comme base pour le calcul du montant de la facture d'acompte.

De voorschotfacturen mogen alleen worden aangerekend tijdens de daadwerkelijke leveringsperiode. In eenzelfde kalendermaand mogen er geen voorschotten of tussentijdse facturen aangerekend worden met andere facturen betreffende dezelfde overeenkomst.

Les factures d'acompte peuvent uniquement être imputées pendant la période de livraison effective. Il est interdit d'imputer au cours d'un même mois civil des acomptes ou des factures intermédiaires et d'autres factures relatives au même contrat.

De voorschotfacturen die niet voldoen aan de voormelde bepalingen worden door de leverancier geannuleerd en met terugwerkende kracht rechtgezet waarbij aan de eindafnemer de mogelijkheid wordt geboden om een kosteloze en renteloze afbetaling van de rechtgezetten voorschotfacturen te doen in maandbedragen

Les factures d'acompte qui ne satisfont pas aux dispositions susmentionnées seront annulées par le fournisseur et rectifiées avec effet rétroactif en offrant au client final la possibilité de payer, sans frais et sans intérêts, les factures d'acompte rectifiées sous la forme de mensualités correspondant au

die overeenkomen met het aantal geannuleerde voorschotfacturen.

3° Facturen van elektriciteitsbedrijven verjaren door verloop van vijf jaren vanaf de datum waarop de gefactureerde leveringen hebben plaats gehad.

4° Fouten inzake facturatie die aanleiding geven tot hogere factuurbedragen kunnen worden rechtgezet voor zover die fouten aan het elektriciteitsbedrijf worden bekendgemaakt binnen vijf jaar vanaf de vervaldatum van de factuur waarmee die fouten zijn te verrekenen.”

nombre de factures d'acompte annulées.

3° Les factures des entreprises d'électricité sont frappées de prescription à l'expiration d'un délai de cinq ans à compter de la date à laquelle les livraisons facturées ont eu lieu.

4° Les erreurs de facturation qui donnent lieu à des montants facturés supérieurs peuvent être rectifiées pour autant que ces erreurs soient notifiées à l'entreprise d'électricité dans les cinq ans à compter de la date d'échéance de la facture de laquelle ces erreurs doivent être décomptées. »

Voorafgaande opmerking:

Gelet op artikel 15/16bis van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de gasmarkt, de richtlijn 2009/73/EG van 13 juli 2009 inzake de interne markt voor aardgas en de ingebrekestelling van 24 juni 2009 nr. 2009/2204 tegen de Belgische overheden, zijn de betreffende artikelen en de toelichting hierna eveneens van toepassing op aardgasbedrijven en de geschillen tussen eindafnemers en de aardgasondernemingen.

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

Art. Y1

Dit artikel betreft een verbetering en verduidelijking van de opschorting van de inning en invordering van uitstaande en betwiste bedragen. Indien de klacht ontvankelijk is wordt bijgevolg niet alleen de inning van de betwiste bedragen via herinneringsbrieven en ingebrekestelling opgeschort maar ook de invordering ervan via andere, doorgaans in de gewestelijke reglementering voorziene, maatregelen zoals de opzegging van het contract met de zogenaamde drop naar de sociale leverancier of de directe afsluiting tot gevolg, de plaatsing van een budgetmeter en/of vermogensbegrenzer, enzovoort.

Bovendien wordt in dit artikel bepaald dat de opschorting van die innings- en invorderingsprocedure slechts wordt stopgezet van zodra het klachtendossier door de ombudsdienst volledig is afgesloten (zie bespreking daarvan in het volgende artikel).

Remarque préliminaire :

Vu l'article 15/16bis de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché du gaz, la directive 2009/73/CE du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur du gaz naturel et la mise en demeure n° 2009/2204 en date du 24 juin 2009 à l'encontre des autorités belges, les articles en question et la motivation qui suit s'appliquent également aux fournisseurs de gaz naturel et aux litiges entre les clients finals et les fournisseurs de gaz naturel.

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

Art. Y1

Cet article vise une amélioration et une précision de la suspension de l'encaissement et du recouvrement de montants en souffrance et contestés. Si la plainte est recevable, l'encaissement des montants contestés par le biais de courriers de rappel et de mise en demeure sera suspendu, mais aussi le recouvrement de ces montants par le biais d'autres mesures, généralement prévues dans la réglementation régionale, comme la résiliation du contrat induisant le transfert vers le fournisseur social ou la clôture directe, l'installation d'un compteur à budget et/ou d'un limiteur de puissance, etc.

De plus, il est stipulé dans cet article que la suspension de cette procédure d'encaissement et de recouvrement prend fin dès que le dossier de plainte a été entièrement clôturé par le Service de Médiation (voir l'explication à ce sujet dans l'article suivant).

Op deze manier wordt de opschorting de inning en invordering van betwiste facturen conform met wat de leveranciers hebben afgesproken in het kader van het consumentenakkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt" dat het volgende bepaalt "Indien de klacht over een factuur terecht is of nog verder moet worden onderzocht, wordt de invordering door de leverancier van de uitstaande en betwiste bedragen onmiddellijk na ontvangst van de klacht opgeschort."

Art. Y2

Er wordt een nieuw artikel 27, §1bis ingevoegd om de omzetting te verwezenlijken van de richtlijn 2009/72 van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit en tot intrekking van Richtlijn 2003/54/EG hierna derde richtlijn elektriciteit genoemd).

Deze richtlijn voorziet immers in een aantal bepalingen die op vlak van consumentenbescherming moeten worden omgezet zoals:

- Het voorzien van één enkel contactpunt waar de consumenten alle nodige informatie kunnen krijgen over hun rechten, de vigerende wetgeving en de middelen van geschillenbeslechting in geval van een geschil (artikel 3, 12, derde richtlijn elektriciteit);
- Het waarborgen van een onafhankelijk mechanisme, zoals een energieombudsman of een consumentenorgaan voor de efficiënte afhandeling van klachten en buitengerechtelijke geschillenregeling (artikel 3, 13, derde richtlijn elektriciteit);
- Het ter beschikking stellen van transparante, eenvoudige en goedkope procedures voor het afhandelen van klachten. Door middel van

De cette manière, l'encaissement et le recouvrement des factures contestées se conforment aux conventions passées par les fournisseurs dans le cadre de l'accord intitulé « Le *consommateur* dans le *marché libéralisé* de l'électricité et du *gaz* », *qui dispose* : « Si la réclamation concernant une facture est fondée ou doit encore être examinée, le recouvrement par le fournisseur des montants en souffrance et contestés est suspendu immédiatement après la réception de la réclamation. ».

Art. Y2

Un nouvel article 27, §1bis est inséré pour transposer la directive 2009/72 du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et abrogeant la directive 2003/54/CE, ci-après dénommée la troisième directive électricité).

Cette directive prévoit en effet un certain nombre de dispositions en matière de protection du consommateur qui doivent être transposées, comme :

- La mise en place de guichets uniques afin de fournir aux consommateurs l'ensemble des informations nécessaires concernant leurs droits, la législation en vigueur et les voies de règlement des litiges à leur disposition en cas de litige (article 3, 12 de la troisième directive électricité) ;
- La mise en place d'un mécanisme indépendant, comme un médiateur de l'énergie ou un organisme de consommateurs, de façon à assurer un traitement efficace des plaintes et le règlement extrajudiciaire des litiges (article 3, 13 de la troisième directive électricité) ;
- La mise à disposition de procédures transparentes, simples et peu onéreuses pour traiter les plaintes. Le règlement extrajudiciaire des litiges doit permettre un

buitengerechtelijke geschillenbeslechting moeten geschillen billijk en snel, en bij voorkeur binnen de drie maanden, kunnen worden beslecht, zonodig via een systeem van terugbetaling en/of vergoeding (bijlage 1, punt 1, f, van de derde richtlijn elektriciteit);

- Het voorzien dat de afnemers gerechtigd zijn om alle relevante gegevens omtrent het verbruik te ontvangen (artikel 3, 5, b) derde richtlijn elektriciteit), dat de door de leveranciers aan hun klanten verstrekte informatie betrouwbaar is en op een duidelijke wijze op nationaal niveau wordt verstrekt (artikel 3, 9, in fine, derde richtlijn elektriciteit).

Overeenkomstig deze Europese bepalingen voorziet het ingevoegde §1bis in:

Een transparante, eenvoudige en goedkope procedure van klachtenbehandeling bij de federale ombudsdienst voor energie waarbij de termijn voor de klachtenbehandeling wordt opgetrokken tot drie maanden die éénmaal verlengbaar is in het geval er bijkomende informatie of inlichtingen nodig zijn van de operatoren (leveranciers, netbeheerders), andere diensten, regulatoren of deskundigen. De ombudsdienst stelt vast dat wanneer deze termijnen niet kunnen gerespecteerd worden, dat doorgaans te maken heeft met de complexiteit van het dossier waarbij meerdere operatoren (leveranciers en netbeheerders) betrokken zijn en/of waarvoor advies van deskundigen (zoals bevoegde administraties of regulatoren) moet worden gevraagd.

Om evenwel te vermijden dat er geen einde komt aan een klachtendossier wordt voorgesteld dat indien er na uitputting van de termijnen geen schikking wordt gevonden of een aanbeveling kan worden geformuleerd, de ombudsdienst met de betrokken partijen een hoorzitting organiseert ten einde tot de definitieve afsluiting van het dossier, al of niet

règlement équitable et rapide des litiges, de préférence dans un délai de trois mois, assorti, lorsque cela se justifie, d'un système de remboursement et/ou de compensation (annexe 1, point 1, f de la troisième directive électricité) ;

- Veiller à ce que les clients aient le droit de recevoir toutes les données pertinentes concernant leur consommation (article 3, 5, b) de la troisième directive électricité), et garantir que les informations données par les fournisseurs à leurs clients conformément au présent article sont fiables et fournies, au niveau national, d'une manière clairement comparable (article 3, 9, in fine de la troisième directive électricité).

Conformément à ces dispositions européennes, le §1bis inséré prévoit :

Une procédure transparente, simple et peu onéreuse de traitement des plaintes auprès du Service fédéral de Médiation de l'Énergie, dans le cadre de laquelle le délai prévu pour le traitement des plaintes est porté à trois mois, renouvelable une fois au cas où des informations ou renseignements complémentaires sont requis des opérateurs (fournisseurs, gestionnaires de réseau), autres services, régulateurs ou experts. Le Service de Médiation constate que lorsque ces délais ne peuvent pas être respectés, c'est généralement en raison de la complexité du dossier lorsque celui-ci implique plusieurs opérateurs (fournisseurs et gestionnaires de réseau) et/ou lorsque l'avis d'experts (comme des administrations compétentes ou des régulateurs) doit être recueilli.

Afin toutefois d'éviter qu'un dossier de plainte devienne interminable, il est proposé que si après expiration des délais prévus, aucun accord ne peut être trouvé ni aucune recommandation formulée, le Service de Médiation organise une audience avec les parties concernées afin de pouvoir décider de la clôture définitive du dossier, le cas échéant avec un règlement à

met een minnelijke schikking of aanbeveling, te kunnen besluiten, behalve wanneer uit de hoorzitting zou blijken dat er nieuwe feitelijke of juridische elementen aanwezig zijn die aanleiding kunnen geven tot een heropening het klachtendossier.

Ten einde tegemoet te komen aan de nood aan financiële schadevergoeding en/of compensatie zoals dit ook het voorwerp uitmaakte van de ingebrekestelling van 24 juni 2010 nr. 2009/2211 tegen de Belgische overheden, bepaalt dit artikel dat de ombudsdienst rekening houdt met enerzijds de gewestelijke bepalingen zoals die momenteel bijvoorbeeld reeds bestaan in de Waalse decreetgeving ten aanzien van distributienetbeheerders en leveranciers of anderzijds met eventuele federale bepalingen. Zonder uitspraak te doen over de bevoegdheidsverdeling en de werkelijke uitvoering van maatregelen inzake schadevergoedingen of compensaties ten aanzien van netbeheerders en/of leveranciers wordt in dit artikel beide mogelijkheden opengelaten door enerzijds rekening te houden met de verdere uitwerking op gewestelijk niveau en anderzijds te voorzien dat dergelijke schadevergoedingen of compensaties ook op federaal niveau kunnen worden uitgewerkt. In dit artikel wordt op federaal niveau voorgesteld om de bestaande engagementen in het consumentenakkoord « *De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt* » alsmede nieuwe of te herevalueren gebruiken dan ook op te nemen in een Koninklijk Besluit en daar de passende schadevergoedingen of compensaties voor de consumenten te voorzien in het geval de elektriciteitsbedrijven (netbeheerders en leveranciers) de regels niet naleven. De procedure voor de inning van deze schadevergoedingen of compensaties alsmede de beroepsmogelijkheden op administratief en gerechtelijk vlak dienen eveneens bij koninklijk besluit vastgelegd.

l'amiable ou une recommandation, sauf s'il ressortait de l'audience qu'il existe des éléments nouveaux d'ordre factuel ou juridique qui peuvent donner lieu à une réouverture du dossier de plainte.

Afin de répondre au besoin d'indemnisation financière et/ou de compensation tel qu'évoqué également dans la mise en demeure n° 2009/2211 du 24 juin 2010 à l'encontre des autorités belges, cet article dispose que le Service de Médiation doit tenir compte d'une part des dispositions régionales telles qu'elles existent par exemple actuellement dans les décrets wallons à l'égard des gestionnaires des réseaux de distribution et fournisseurs, ou d'autre part d'éventuelles dispositions fédérales. Sans se prononcer sur le partage des compétences ni sur l'exécution effective des mesures en matière d'indemnisation ou de compensation à l'égard des gestionnaires des réseaux de distribution et/ou fournisseurs, cet article laisse les deux possibilités ouvertes en tenant compte d'une part de l'implémentation au niveau régional et en prévoyant d'autre part que de telles indemnités ou compensations puissent aussi être implémentées au niveau fédéral. Dans cet article, il est proposé au niveau fédéral de reprendre dans un arrêté royal les engagements pris dans l'accord intitulé « *Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz* » ainsi que des usages nouveaux ou à réévaluer, et de prévoir par cette voie les indemnités ou compensations adéquates en cas de non-respect des règles par les entreprises d'électricité (gestionnaires de réseau et fournisseurs). La procédure pour l'encaissement de ces indemnités ou compensations ainsi que les possibilités de recours administratif et judiciaire doivent également être fixées par voie d'arrêté royal.

In dat koninklijk besluit wordt tevens voorzien om een eenvormige en leesbare energiefactuur vast te leggen zodat de consumenten betrouwbare en duidelijke informatie met betrekking tot hun energiefactuur bekomen waarmee ze ook gemakkelijk de energiefacturen van andere leveranciers kunnen gaan vergelijken, hetgeen uiteraard zoals de derde elektriciteitsrichtlijn beoogt, de marktwerking dient te verbeteren.

In dit artikel wordt ook voorzien dat de federale ombudsdienst werkt als een enig loket of contactpunt. Om rekening te houden met de bevoegdheidsverdeling tussen de verschillende aspecten van de energiemarkt wordt inzake de verdeling van vragen en klachten een regeling uitgewerkt samen met de andere federale en gewestelijke diensten en regulatoren. Deze overleggroep is tijdens het eerste werkingsjaar van de ombudsdienst reeds verschillende malen samengekomen ten einde tot afspraken inzake bevoegdheidsverdeling en procedures te komen die zullen opgenomen in het huishoudelijk reglement zoals voorzien in § 2, derde lid en in het jaarverslag.

Ten slotte bepaalt dit artikel dat de ombudsdienst toegang heeft tot het Rijksregister der natuurlijke personen en tot de meetsystemen die gebruikt worden voor de berekening van het energieverbruik. Deze toegang is noodzakelijk voor een vlotte afhandeling van de klachtendossiers, meer bepaald bij discussies met de leveranciers en netbeheerders over de meetgegevens bij verhuis, verandering van bestemming van een woning, leegstand van een woning enz. en de daarbij doorgevoerde verrichtingen zoals klantenwissel, leverancierswissel enz. Deze bepaling is conform met bijlage I, punt, i van de derde elektriciteitsrichtlijn waarbij de

Cet arrêté royal prévoira également la détermination d'un modèle de facture d'énergie uniforme et lisible afin que les consommateurs obtiennent des informations fiables et claires au sujet de leur facture d'énergie, grâce auxquelles ils pourront aisément faire la comparaison avec des factures d'énergie d'autres fournisseurs, ce qui doit naturellement améliorer le fonctionnement du marché conformément à l'objectif de la troisième directive électricité.

Cet article prévoit également que le Service fédéral de Médiation fonctionnera comme un guichet ou point de contact unique. Afin de tenir compte du partage des compétences entre les différents aspects du marché de l'énergie, un règlement sera élaboré en concertation avec les autres services et régulateurs fédéraux et régionaux au sujet de la répartition des questions et des plaintes. Ce groupe de concertation s'est déjà réuni à plusieurs reprises au cours de la première année de fonctionnement du Service de Médiation afin d'aboutir à des conventions au sujet du partage des compétences et des procédures, conventions qui seront intégrées dans le règlement d'ordre intérieur tel que prévu au § 2, troisième alinéa et dans le rapport annuel.

Enfin, cet article dispose que le Service de Médiation a accès au Registre national des personnes physiques ainsi qu'aux systèmes de mesure qui sont utilisés pour le calcul de la consommation d'énergie. Cet accès est indispensable pour la fluidité du traitement des dossiers de plainte, plus précisément en cas de discussions avec les fournisseurs et les gestionnaires de réseau au sujet des données des compteurs en cas de déménagement, de changement de la destination d'une habitation, d'inoccupation d'une habitation, etc. et des opérations réalisées dans ce contexte comme le changement de client, le changement de fournisseur, etc. Cette disposition est conforme à

afnemers naar behoren moeten worden geïnformeerd over hun daadwerkelijk elektriciteitsverbruik en de kosten daarvan. Bovenop de bepalingen die voorzien zijn in de gewestelijke reglementeringen omtrent de toegang tot het verbruik door de eindafnemers, is het onontbeerlijk dat de ombudsdienst eveneens een onmiddellijke en rechtstreekse toegang heeft tot de verbruiksgegevens om klachtendossiers te analyseren.

Voor de toegang tot het Rijksregister voldoet de ombudsdienst aan de toegangsvoorwaarden zoals voorzien in de wet van 8 augustus 1983 aangezien de ombudsdienst een openbare instelling van Belgisch recht is en het hier gaat over de informatie die de ombudsdienst nodig heeft voor het vervullen van taken van algemeen belang die hen zijn toevertrouwd door of krachtens de elektriciteitswet.

Art. Y3.

1° Om aan de consumenten de voordeligste tariefformule te garanderen, dienen de leveranciers jaarlijks of wanneer de consument daarom vraagt het meest gunstige tariefplan mededelen rekening houdende met het laatste gekende verbruikspatroon of zoals het door de consument aan de leverancier wordt medegedeeld.

Deze regeling wordt ook voorzien in de derde elektriciteitsrichtlijn, met name in artikel 3, punt 3 (recht op levering van elektriciteit van een bepaalde kwaliteit tegen redelijke, eenvoudig en duidelijk vergelijkbare, doorzichtige en niet-discriminerende prijzen), in artikel 3, punt 5, b (afnemers zijn gerechtigd om alle relevante gegevens omtrent het verbruik te ontvangen) en in artikel 36, punt h, en draagt dus bij tot de compatibiliteit van de processen voor de uitwisseling van gegevens die nodig zijn voor

l'annexe I, point 1, i de la troisième directive électricité, qui veut que les clients soient dûment informés de la consommation réelle d'électricité et des coûts s'y rapportant. En plus des dispositions qui sont prévues dans les réglementations régionales concernant l'accès à la consommation par les clients finals, il est indispensable que le Service de Médiation dispose également d'un accès immédiat et direct aux données de consommation afin d'analyser les dossiers de plainte.

Pour l'accès au Registre national, le Service de médiation satisfait aux conditions d'accès telles que prévues dans la loi du 8 août 1983 étant donné que le Service de Médiation est un organisme public de droit belge et qu'il s'agit d'informations dont le Service de Médiation a besoin pour l'accomplissement de missions d'intérêt général qui lui ont été confiées par ou en vertu de la loi relative à l'organisation du marché de l'électricité.

Art. Y3.

1° Afin de garantir aux consommateurs la formule tarifaire la plus avantageuse, les fournisseurs doivent, une fois par an ou à la demande du consommateur, lui faire part du plan tarifaire le plus favorable compte tenu du dernier schéma de consommation connu ou du schéma de consommation communiqué par le consommateur au fournisseur.

Cette disposition est également prévue dans la troisième directive électricité, à l'article 3, point 3 (droit d'être approvisionnés en électricité d'une qualité définie, et ce à des prix raisonnables, aisément et clairement comparables, transparents et non discriminatoires), à l'article 3, point 5, b (les clients ont le droit de recevoir toutes les données pertinentes concernant leur consommation) et à l'article 36, point h, et contribue donc à la compatibilité des processus d'échange des données nécessaires au changement de fournisseur.

het veranderen van leverancier.

In punt 2° van dit artikel wordt een regeling voor de voorschotfacturen uitgewerkt volgens artikel 37, j, van de derde elektriciteitsrichtlijn (toezicht op tarieven voor huishoudelijke afnemers, inclusief systemen van vooruitbetaling...) en dat gebaseerd is op de volgende principes:

- Berekening van de voorschotfactuur op basis van het laatst gekende jaarverbruik of door de consument medegedeelde jaarverbruik en op basis van de prijzen en tarieven zoals van toepassing op de datum van afsluiten van de overeenkomst of de jaarlijkse verlenging ervan. Hierbij wordt tevens voorzien dat zowel de verbruiker als de leverancier kunnen vragen om de bedragen van de voorschotten of tussentijdse facturen aan te passen indien het verbruik of de prijzen respectievelijk 20 % lager dan wel hoger uitvallen dan voorzien bij het afsluiten van de overeenkomst of de jaarlijkse verlenging ervan.
- Aanrekening van de voorschotfacturen of tussentijdse facturen beperkt tot de periode van levering om te vermijden dat tussen de datum van afsluiten van het contract en de daadwerkelijke levering er al reeds voorschotten worden aangerekend en de consument tweemaal voorschotten moet betalen bij zowel de vorige als bij de nieuwe leverancier. Eenzelfde effect zal worden bereikt bij het veranderen van leverancier en de vorige leverancier geen voorschotfacturen meer mag aanrekenen zodra de levering is gestopt en er nog geen slotfactuur is opgesteld.
- Geen aanrekening van voorschotten tijdens de maand waarin tevens de verbruiksfactuur of de slotfactuur moet worden betaald om te vermijden dat

Au point 2° de cet article, un règlement est élaboré pour les factures d'acompte conformément à l'article 37, j de la troisième directive électricité (surveillance des prix facturés aux clients résidentiels, y compris les systèmes de paiement anticipé ...) et reposant sur les principes suivants :

- Calcul de la facture d'acompte sur la base de la dernière consommation annuelle connue ou de la consommation annuelle communiquée par le consommateur et sur la base des prix et tarifs tels que d'application à la date de la conclusion du contrat ou de sa reconduction annuelle. Il est également prévu que tant le consommateur que le fournisseur peuvent demander l'adaptation des montants des acomptes ou des factures intermédiaires si la consommation ou les prix s'avèrent respectivement de 20 % inférieurs ou supérieurs aux valeurs prévues lors de la conclusion du contrat ou de sa reconduction annuelle.
- Imputation des factures d'acompte ou factures intermédiaires limitée à la période de livraison afin d'éviter qu'entre la date de la conclusion du contrat et la livraison effective, des acomptes aient déjà été imputés et que le consommateur doive payer deux fois des acomptes, à savoir à la fois à l'ancien fournisseur et au nouveau. Un même résultat sera atteint en cas de changement de fournisseur car l'ancien fournisseur ne pourra plus imputer de factures d'acompte dès la cessation de la livraison et dans l'attente de l'établissement de la facture de clôture.
- Pas d'imputation d'acomptes pendant le mois au cours duquel la facture de consommation ou la facture de clôture doit être payée afin d'éviter que les

consumenten tijdens dezelfde maand worden geconfronteerd met dubbele betalingen waarbij zelfs bij het risico bestaat dat de tijdens de maand van verbruiksfactuur opgestelde voorschotfacturen slechts worden afgerekend bij het opstellen van de volgende jaarlijkse verbruiksfactuur en er dus aan de leverancier een renteloze lening wordt toegestaan.

- De niet-naleving van de voormelde principes zal aanleiding geven tot de annulering van de voorschotten of tussentijdse facturen en de rechtzetting van de geannuleerde voorschotten of tussentijdse facturen waarbij aan de consument de mogelijkheid wordt geboden om de factuur tot rechtzetting te betalen in afbetalingstermijnen die gelijklopend zijn met het aantal geannuleerde voorschotfacturen.

3° Om een einde te maken aan de juridische onzekerheid met betrekking tot de verjaring van energiefacturen en energieschulden die daaruit voortvloeien, wordt hier de jurisprudentie van de laatste jaren hernomen waarbij energiefacturen verjaren na verloop van vijf jaren. Sinds jaren bestaat er immers discussie omtrent de verjaring van energiefacturen waarbij op basis van het burgerlijk wetboek wordt verwezen naar verjaringstermijnen van één jaar, vijf jaar, tien jaar en zelfs dertig jaar.

Sinds de arresten van het Grondwettelijk Hof van 19 januari 2005 en 17 januari 2007 en van het Hof van Cassatie van 25 januari 2010 wordt immers algemeen aanvaard dat periodieke schulden voor water, elektriciteit, aardgas of telecommunicatie verjaren na verloop van vijf jaren (artikel 2277 Burgerlijk Wetboek). Die schulden worden gekwalificeerd als periodiek terugkerende schulden, die hun oorsprong vinden in eenzelfde rechtsgrond (bv. telefoonabonnement of

consommateurs soient confrontés au cours du même mois à des doubles paiements leur faisant même courir le risque que les factures d'acompte établies au cours du mois de la facture de consommation ne soient décomptées que lors de l'établissement de la suivante facture de consommation annuelle et qu'il soit ainsi accordé au fournisseur un prêt sans intérêts.

- Le non-respect des principes susmentionnés entraînera l'annulation des acomptes ou factures intermédiaires et la rectification des acomptes ou factures intermédiaires annulées, assorties de la possibilité pour le consommateur de payer la facture rectificative en mensualités correspondant au nombre de factures d'acompte annulées.

3° Afin de mettre un terme à l'incertitude juridique relative à la prescription des factures d'énergie et des dettes qui en découlent, cet article reprend la jurisprudence des dernières années, selon laquelle les factures d'énergie sont frappées de prescription au bout de cinq ans. Il existe en effet depuis des années une discussion au sujet de la prescription des factures d'énergie, le Code civil faisant référence à des délais de prescription d'un an, cinq ans, dix ans et même trente ans.

Depuis les arrêts de la Cour constitutionnelle du 19 janvier 2005 et du 17 janvier 2007 ainsi que de la Cour de cassation du 25 janvier 2010, il est en effet généralement admis que les dettes périodiques relatives à l'eau, à l'électricité, au gaz naturel ou aux télécommunications sont frappées de prescription au bout de cinq ans (article 2277 du Code civil). Ces dettes sont qualifiées de dettes périodiques, qui trouvent leur origine dans un même fondement juridique (ex. abonnement téléphonique ou contrat de

leveringsovereenkomst voor elektriciteit of aardgas).

Deze regeling zal zowel gelden voor leveranciers en distributienetbeheerders en de datum vanaf wanneer de vijfjarige verjaringstermijn wordt berekend, start vanaf de eerste dag waarop de gefactureerde leveringen plaats vonden. Deze startdatum wordt gekozen om iedere operator het nodige te laten doen om onrechtmatige verbruiksafname of verbruiksafname zonder contract tijdig op te sporen en te vermijden dat aan consumenten een (verkeerdelijk) verbruik wordt aangerekend waarvan zij geen kennis hebben mogen vernemen vanwege de distributienetbeheerder of de leverancier.

4° De passende rechtszekerheid wordt tevens geboden aan de consumenten door te voorzien dat rechtzettingen van facturen in het voordeel van de consument retroactief kunnen doorgevoerd worden wanneer zij door de consument aan de leverancier of de netbeheerder worden medegedeeld in de periode van vijf jaar vanaf de vervaldatum van de factuur waarin de fouten door de leverancier of de netbeheerder gebeurden en er dus rechtzettingen van die fouten nodig zijn. Momenteel bestaat er enkel een regeling in het consumentenakkoord die maakt dat wanneer leveranciers fouten maken deze enkel kunnen worden rechtgezet indien er binnen de twaalf maanden een bezwaar of betwisting wordt geformuleerd vanaf de uiterste betaaldatum van de factuur behalve wanneer de rechtzetting te wijten is aan derde partijen, zoals netbeheerders. Voor de laatste geldt dan weer een rechtzettingstermijn van twee jaar vanaf de laatste meteropname zoals voorzien in de betreffende gewestelijke technische reglementeringen.

Deze rechtzettingstermijnen (rechtzetting van de laatste factuur en de leveringsperiode die daarmee overeenstemt door de leverancier en rechtzetting van verkeerde meetgegevens gedurende twee jaar vanaf de laatste

livraison d'électricité ou de gaz naturel).

Ce règlement vaudra tant pour les fournisseurs que pour les gestionnaires des réseaux de distribution et la date à partir de laquelle le délai de prescription de cinq ans sera calculé est le premier jour des livraisons facturées. Cette date de prise d'effet est choisie afin de permettre à chaque opérateur de faire le nécessaire pour détecter à temps toute consommation illégitime ou consommation sans contrat et d'éviter qu'il ne soit imputé aux consommateurs une consommation (erronée) dont ils n'ont pas pu être informés par le gestionnaire du réseau de distribution ou le fournisseur.

4° La sécurité juridique requise est également offerte aux consommateurs en prévoyant que les rectifications de factures à l'avantage du consommateur puissent être effectuées avec effet rétroactif lorsque les erreurs sont notifiées par le consommateur au fournisseur ou au gestionnaire de réseau dans un délai de cinq ans à compter de la date d'échéance de la facture dans laquelle des erreurs ont été commises par le fournisseur ou le gestionnaire de réseau et nécessitant donc des rectifications. Actuellement, il existe seulement un règlement prévu dans l'accord de consommation, selon lequel les erreurs commises par les fournisseurs ne peuvent être rectifiées que si une objection ou une contestation est formulée dans les douze mois à compter de la date ultime de paiement de la facture, sauf lorsque la rectification est due à des tierces parties, par exemple les gestionnaires de réseau. Dans ce dernier cas, on applique un délai de rectification de deux ans à dater du dernier relevé des compteurs comme prévu dans les réglementations techniques régionales en la matière. Ces délais de rectification (rectification de la dernière facture et de la période de livraison correspondante par le fournisseur et rectification de données de mesure erronées pendant deux ans à compter du dernier relevé des compteurs par les gestionnaires de réseau) sont destinés à

meteropname door netbeheerders) dienen tot bescherming van de consument wanneer de leverancier of netbeheerder in het nadeel van de consument respectievelijk een fout in de facturatie of de meetgegevens ten nadele van de consument hebben begaan. Deze rechtzettingstermijnen gelden evenwel niet indien er fouten gebeuren in het voordeel van de consument zoals het vergeten facturen van correcte meterstanden of schattingen, kortingen, juiste (sociale) tarieven, gratis kwh (in Vlaanderen), In dat geval dient de rechtzettingstermijn te worden gehanteerd die van toepassing is in de toepasselijke reglementering waarbij in casu wordt voorzien dat in geval van toepasselijke reglementering geen termijn voorziet, een termijn van vijf jaar retroactiviteit als redelijk en objectief kan worden aangemerkt.

Deze bepalingen inzake rechtszekerheid zijn voorzien in artikel 3, punt 7 (de lidstaten waarborgen een hoog niveau van consumentenbescherming, met name met betrekking tot de transparantie van contractvoorwaarden, algemene informatie en mechanismen voor geschillenbeslechting) van de derde elektriciteitsrichtlijn en uiteraard ook in bijlage 1 bij die richtlijn, inzonderheid punt 1, g (eindafnemers hebben toegang tot de universele dienstverlening en worden in kennis gesteld van hun rechten in verband met universele dienstverlening).

protéger le consommateur lorsque le fournisseur ou le gestionnaire de réseau a commis une erreur préjudiciant le consommateur, respectivement dans la facturation ou dans les données de mesure. Ces délais de rectification ne s'appliquent toutefois pas si des erreurs sont commises à l'avantage du consommateur, par exemple l'oubli de facturer des relevés de compteurs corrects ou estimations, des réductions, des tarifs (sociaux) exacts, des kWh gratuits (en Flandre), ... Dans ce cas, il y a lieu d'appliquer le délai de rectification applicable dans la réglementation en vigueur en la matière, sachant qu'il est prévu en l'occurrence que si la réglementation applicable ne prévoit aucun délai, un délai de cinq ans de rétroactivité peut être qualifié de raisonnable et objectif.

Ces dispositions relatives à la sécurité juridique sont prévues à l'article 3, point 7 (les Etats membres garantissent un niveau de protection élevé des consommateurs, notamment en ce qui concerne la transparence des termes et conditions des contrats, l'information générale et les mécanismes de règlement des litiges) de la troisième directive électricité, et naturellement également à l'annexe 1 à cette directive, en particulier au point 1, g (les clients finals ont accès au service universel et sont informés de leurs droits en matière de service universel).