

# **REGULERINGSKOMMISSIE VOOR ENERGIE IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST**

**ADVIES (BRUGEL-ADVIES-20140620-191)**

**betreffende de Klantendienst in de nabijheid van de  
afnemers - Implementatie**

**Opgesteld op basis van artikel 30bis §2 2° van de  
"elektriciteitsordonnantie" van 19 juli 2001.**

**vrijdag 20 juni 2014**

# Inhoudsopgave

1	Juridische grondslag.....	3
2	Inleiding.....	3
2.1	Context.....	3
2.2	Antecedenten van het dossier.....	3
3	Analyse van het voorschrift van de ordonnantie.....	4
3.1	De oorsprong van de tekst.....	4
3.2	De inhoud van de tekst.....	5
4	Conclusies.....	6

# I Juridische grondslag

Krachtens artikel 30bis §2 2°, wordt BRUGEL:

*"bekleed met (...) een algemene opdracht van toezicht op en controle van de toepassing van de hiermee verband houdende ordonnanties en besluiten anderzijds".*

Krachtens § 3, 1° van hetzelfde artikel kan BRUGEL: *"bindende besluiten vaststellen in verband met elektriciteitsbedrijven in geval van niet-naleving van de bepalingen van deze ordonnantie, de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en hun uitvoeringsbesluiten".*

Dit document beschrijft de uitoefening van deze opdracht betreffende de wettelijke verplichting tot oprichting van "klantendiensten in de nabijheid van de afnemers" door de energieleveranciers die verantwoordelijk zijn voor meer dan 10 000 leveringspunten. Deze verplichting is opgenomen in de "elektriciteitsordonnantie" van 19 juli 2001, art. 25quattuordecies, § 5 ingevoegd door de ordonnantie van 20 juli 2011, en in de "gasordonnantie" van 1 april 2004, artikel 20undecies, § 5 ingevoegd door de ordonnantie van 20 juli 2011, in identieke bewoordingen in beide ordonnanties:

*"§ 5. De leveranciers die voor meer dan 10 000 leveringspunten van elektriciteit verantwoordelijk zijn zetten minstens een klantendienst in de nabijheid ter beschikking van hun afnemers. Brugel kan de modaliteiten bepalen die inzake de nabijheid van de dienst worden verwacht. De Regering dient een evaluatie in bij het Parlement over de noodzaak van een klantendienst in de nabijheid van de afnemers, en dit binnen een termijn van vijf jaar. "*

## 2 Inleiding

### 2.1 Context

De verplichting die, als ODV (openbare dienstverplichting), ten laste wordt gelegd van de leveranciers die voor meer dan 10 000 leveringspunten verantwoordelijk zijn, respectievelijk van gas of elektriciteit, heeft tot doel hun afnemers minstens een klantendienst in de nabijheid ter beschikking te stellen; BRUGEL kan de modaliteiten bepalen die inzake de nabijheid van de dienst worden verwacht en de Regering "dient een evaluatie in bij het Parlement over de noodzaak van een klantendienst in de nabijheid van de afnemers, en dit binnen een termijn van vijf jaar".

### 2.2 Antecedenten van het dossier.

In haar advies nr. 20120504-I 40 van 4 mei 2012, betreffende de nieuwe openbare dienstverplichtingen ten laste van de leveranciers heeft BRUGEL, in punt 3.6, betreffende de voorvermelde opdracht, "guidelines" uitgewerkt waaraan de klantendiensten in de nabijheid zouden moeten voldoen.

## 3 Analyse van het voorschrift van de ordonnantie

### 3.1 De oorsprong van de tekst

De tekst zoals hij uiteindelijk werd gestemd, luidt als volgt:

*"§ 5. De leveranciers die voor meer dan 10 000 leveringspunten van elektriciteit verantwoordelijk zijn zetten minstens een klantendienst in de nabijheid ter beschikking van hun afnemers. Brugel kan de modaliteiten bepalen die inzake de nabijheid van de dienst worden verwacht. De Regering dient een evaluatie in bij het Parlement over de noodzaak van een klantendienst in de nabijheid van de afnemers, en dit binnen een termijn van vijf jaar. "*

De tekst die ter advies aan de Raad van State (RvS) en aan het Parlement werd voorgelegd, bevatte de laatste zin niet. Deze zin werd toegevoegd als amendement<sup>1</sup> op het ogenblik dat de artikelen werden gestemd.

De memorie van toelichting, uitgaande van de vaststelling dat de OCMW's overspoeld worden met aanvragen van de afnemers, wat had kunnen vermeden worden door *fysieke* contactpunten, bevestigde<sup>2</sup>: "De terbeschikkingstelling door de leveranciers en de netbeheerders van een plaats waar consumenten informatie kunnen verkrijgen, contractvoorstellen kunnen krijgen of hun geschillen persoonlijk met een gesprekspartner van de onderneming kunnen uitzetten lijkt onontbeerlijk."

We herinneren eraan dat BRUGEL, in haar advies 20110210-108, meende dat "deze maatregel de follow-up van de afnemers zal verbeteren en een daling van het aantal klachten en geschillen met de afnemers tot gevolg zal hebben"<sup>3</sup>. De Economische en Sociale Raad was op zijn beurt van mening dat deze dienst in de nabijheid de informatie aan en de begeleiding van de consumenten zou verbeteren<sup>4</sup>. De Raad van Gebruikers stond hier ook gunstig tegenover<sup>5</sup>.

In de loop van de parlementaire debatten werd onder meer vermeld dat er geen rekening was gehouden met de economische gevolgen van de vereiste investering (geraamd op € 220 000 door de Minister<sup>6</sup>), met name met betrekking tot de concurrentiepositie van de nog niet in het BHG gevestigde leveranciers, meer bepaald ten opzichte van de kleine leveranciers (onderworpen van zodra ze 2% van het totaal van de 611 000 leveringspunten benaderen) en het risico van doorrekening van de servicekost in de factuur van de afnemers. Er werd een amendement ingediend<sup>7</sup> om § 5 in te trekken, dat aldus werd gemotiveerd: "De verplichting om klantendiensten in de buurt te hebben is wel goed, maar verhindert de facto de liberalisering van de markt en is in het voordeel van de historische leveranciers. Lampiris heeft naar alle volksvertegenwoordigers geschreven om daarover haar beklag te maken."

---

<sup>1</sup> Parl. St. A 201/2 – 2010-2011, p. 174: amendement nr. 54.

<sup>2</sup> Parl. St. A 201/1, p. 44-45.

<sup>3</sup> Id. A 201/2 (vervolg), p. 23.

<sup>4</sup> Id., ibid., p. 54.

<sup>5</sup> Id., ibid., p. 45

<sup>6</sup> Id., ibid., p. 36.

<sup>7</sup> Id., A 201/2, pp. 61-62: amendement nr. 31, verworpen door de Minister. Het amendement nr. 54, dat een evaluatie voorstelt, werd daarentegen aanvaard.

De parlementaire stukken lijken geen elementen te bevatten, of het bestaan van gegevens te vermelden die van aard zouden zijn om deze overwegingen uit de debatten te weren.

Er werd echter een tekst voorgesteld als amendement, die de laatste zin van de huidige § 5 vormt, "in het kader van goed bestuur"<sup>8</sup>: "De minister aanvaardt het idee van een evaluatie. Een evaluatie zou in elk geval plaatsvinden, maar het is beter om dat in de tekst te bepalen".

### 3.2 De inhoud van de tekst

Het Parlement verplicht de Regering om "binnen een termijn van vijf jaar", bij het Parlement een evaluatie in te dienen "over de noodzaak van een klantendienst in de nabijheid van de afnemers", waarvan de oprichting aan bepaalde leveranciers wordt opgelegd.

De evaluatie heeft dus geen betrekking op de door de klantendiensten geleverde prestaties, maar op de noodzaak om ze op te richten, zoals wordt voorgeschreven in het begin van de paragraaf. De evaluatie gaat dus, logisch en praktisch, vooraf aan de oprichting van de dienst(en).

We kunnen de paragraaf op twee manieren interpreteren:

- **ofwel** concentreren we ons op de eerste zin: elke leverancier moet een klantendienst in de nabijheid van de afnemers oprichten zodra hij verantwoordelijk wordt voor meer dan 10.000 leveringspunten. Er wordt geen termijn toegekend en de eventuele modaliteiten die BRUGEL heeft bepaald ("BRUGEL kan de modaliteiten bepalen"), moeten strikt worden nageleefd.

De laatste zin lijkt dan vreemd: waarom zouden we de noodzaak van de oprichting van een of meer klantendiensten in de nabijheid moeten evalueren, als ze al werden opgericht en de investeringen zijn gedaan? Wat zou er van deze diensten worden als de evaluatie negatief zou zijn?

Kortom, het is óf het een óf het ander: ofwel moeten deze diensten onmiddellijk worden opgericht, ofwel moet eerst worden geëvalueerd of het noodzakelijk is om ze op te richten. Het is echter onmogelijk om de twee verplichtingen tegelijk toe te passen, de bepaling bevat een tegenstrijdigheid en is dus ontoepasbaar.

- **ofwel** interpreteren we de tekst op een teleologische manier: wat beoogt de paragraaf? Hij beoogt een resultaat: klantendiensten in de nabijheid die beantwoorden aan kwaliteitskenmerken en -criteria, en die diensten aanbieden zoals door BRUGEL bepaald (zie verder) ten voordele van de afnemers. Maar aangezien de inplanting van dergelijke diensten belangrijke gevolgen heeft voor de leveranciers, vooral de kleine leveranciers, die bovendien nieuw zijn in de Brusselse markt, is het verstandig om eerst, in alle objectiviteit, te evalueren of het al of niet noodzakelijk is om dergelijke diensten in de nabijheid van de afnemers op te richten.

Die evaluatie zal des te relevanter zijn aangezien de "modaliteiten inzake de nabijheid

---

<sup>8</sup> Het gaat om amendement nr. 54: doc. A 201/2, p. 174; stemming p. 62.

van de dienst", die BRUGEL heeft bepaald, nu gekend zijn<sup>9</sup>.

Paragraaf 5 bevat dus een verplichting (er moeten diensten in de nabijheid worden opgericht vanaf 10 000 leveringspunten), maar een die voorwaardelijk is (voor zover uit de evaluatie blijkt dat het noodzakelijk is om dergelijke diensten in de nabijheid op te richten).

## 4 Conclusies

Een actie tegen de leveranciers die deze § 5 niet zouden naleven, kan niet gebaseerd zijn op deze, of een andere, bepaling. Inderdaad, de bepaling van § 5, niet gestaafd door een economische en commerciële analyse, bevat een tegenstrijdigheid tussen de inhoud van de eerste zin en de inhoud van de derde zin. Ze kan bijgevolg ontoepasbaar worden verklaard.

Het zou wenselijk zijn, om het beoogde doel van de paragraaf te bereiken, zoals het blijkt uit zijn tekst en zijn structuur, om eerst de evaluatie uit te voeren die het Parlement aan de Regering oplegt "over de noodzaak van een klantendienst in de nabijheid van de afnemers" om er vervolgens de eventuele gevolgen voor de leveranciers uit af te leiden.

\* \*

\*

---

<sup>9</sup> Advies van BRUGEL nr. 20120504- 140, van 4 mei 2012, betreffende de nieuwe openbare dienstverplichtingen ten laste van de leveranciers, pp. 14-15.