



2014
JAARVERSLAG

Rechten van de residentiële afnemers
en werking van de gas- en elektriciteitsmarkten

brugel ● ●
DE BRUSSELSE REGULATOR VOOR ENERGIE

Rechten van de residentiële afnemers en werking van de gas- en elektriciteitsmarkten

Wettelijke grondslag

Op grond van artikel 30bis §2 9° van de elektriciteitsordonnantie dient BRUGEL:

“bij de Brusselse Hoofdstedelijke Regering jaarlijks een verslag mee te delen over de uitvoering van zijn verplichtingen, de getroffen maatregelen en de verkregen resultaten, de evolutie van de gewestelijke elektriciteits- en gasmarkt en de naleving van de openbare dienstverplichtingen door de distributienetbeheerder en de leveranciers, in het bijzonder in het domein van de rechten van de huishoudelijke gebruikers.

Brugel publiceert binnen de maand van zijn aanneming haar jaarlijkse verslag op haar website;”

Op grond van artikel 25 §1 van de elektriciteitsordonnantie: Vóór 31 maart van ieder jaar maakt de distributienetbeheerder een verslag van de uitvoering van alle openbare dienstopdrachten en -verplichtingen over aan de Regering die verwezenlijkt werden tijdens het voorbije jaar alsook van de daaraan verbonden rekeningen. De Regering keurt dit verslag goed na advies van Brugel.

Het verslag en de rekeningen worden na goedkeuring door de Regering overgemaakt aan het Brussels Hoofdstedelijk Parlement. De Regering kan de vorm en de inhoud van het verslag bepalen.

Dit document beantwoordt aan de verplichting van BRUGEL om jaarlijks een verslag op te maken over de rechten van de huishoudelijke verbruikers en een verslag over de uitvoering van de openbare dienstverplichtingen en -opdrachten van SIBELGA, luik huishoudelijke afnemer. De andere aspecten van het verslag over de openbare dienstverplichtingen (ODV) van SIBELGA, meer bepaald de openbare verlichting, worden in een apart advies besproken.



Inhoudsopgave

	Wettelijke grondslag		
1	Situering: enkele gegevens over de sociaal-economische situatie in het Brussels Gewest	3	
1.1	Bevolking	3	
1.2	De levensstandaard in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	3	
2	Bescherming van de huishoudelijke verbruikers	5	
2.1	Overzicht van de beschermingsmaatregelen genomen door de federale staat.	5	
2.1.1	Consumentenakkoord	6	
2.1.2	Het specifiek sociaal tarief	6	
2.1.3	Het "Vangnet"	7	
2.1.4	Het energiefonds, of "fonds Vande Lanotte".	7	
2.2	Beschermingsmaatregel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	8	
3	Organisatie van de bescherming	10	
3.1	De vermogensbegrenzers	10	
3.1.1	Aantal begrenzers	10	
3.1.2	Plaatsing en verwijdering van begrenzers	12	
3.2	De beschermde afnemers	13	
3.2.1	De toekenningsvoorwaarden voor het statuut van beschermde afnemer	13	
3.2.2	Opvolging van de beschermde afnemers door SIBELGA	14	
3.2.3	Kost van de dienst "beschermde afnemer" bij SIBELGA	18	
3.2.4	Beheer van de dienst beschermde afnemers bij BRUGEL	20	
3.3	De winterlevering	26	
3.4	De afsluitingen	27	
4	De openbare dienstverplichtingen ten laste van SIBELGA	30	
4.1	Controle van de ODV	30	
4.2	De kost van de openbare dienstverplichtingen	30	
4.3	Financiering van de openbare dienstverplichtingen in 2014 voor elektriciteit en gas	30	
4.4	Advies van BRUGEL over de openbare dienstverplichtingen	31	
5	De gegevens van de leveranciers - Inningsprocedure en statistische gegevens over de gezinnen	32	
5.1	Algemene principes	32	
5.2	Schulden bij commerciële leveranciers	32	
6	Aandachtspunten	35	

Lijst van de illustraties

Figuur 1: Aantal vermogensbegrenzers 2009-2014	10	Figuur 12: Inkomen van de gezinnen met het statuut van beschermde afnemer per inkomensschijf	23
Figuur 2: Verdeling van het aantal vermogensbegrenzers op 31 december 2014	11	Figuur 13: Bescherming van de schuld per inkomensschijf	23
Figuur 3: Wijzigingen begrenzers - alle klanten samen	12	Figuur 14: Verdeling van de aanvragers per gemeente vergeleken met de bevolking	24
Figuur 4: Verdeling (in %) van de beschermde afnemers volgens aanvraagkanaal in 2013	14	Figuur 15: Evolutie van het aantal bevoorradede leveringspunten onder het regime van de winterlevering in 2014 - Elektriciteit en Gas	26
Figuur 5: Verdeling (in %) van de beschermde afnemers volgens aanvraagkanaal in 2014	14	Figuur 16: De afsluitingen na een beslissing van de vrederechter in 2014 - Elektriciteit	27
Figuur 6: Het aantal beschermde afnemers: evolutie van 2009 tot 2014 - Elektriciteit	15	Figuur 17: Afsluitingen uitgevoerd na toelating van de vrederechter - Gas	28
Figuur 7: Het aantal beschermde afnemers: evolutie van 2009 tot 2014 - Gas	15	Figuur 18: Schuld elektriciteit voor alle leveranciers vastgesteld op 31/12/2014	33
Figuur 8: Aantal aanvragen van formulieren en aantal aanvragen van het statuut van beschermde afnemer in 2014	21	Figuur 19: Schuld gas voor alle leveranciers vastgesteld op 31/12/2014	33
Figuur 9: Verdeling van de aanvragen van het statuut per leverancier	22	Figuur 20: Bedragen geboekt als oninvorderbaar door de leveranciers (elektriciteit en gas) voor de jaren 2010 tot 2014	34
Figuur 10: Verdeling per energie: gas/elektriciteit	23		
Figuur 11: Verdeling van de toekenningen van het statuut per leverancier	23		

Lijst van de tabellen

Tabel 1: Personen met een leefloon, werkloosheidsuitkering en RVV-statuuut per gemeente en in percentage, voor het jaar 2014	4	Tabel 7: Budget van de ODV "activiteiten verbonden met de beschermde afnemers"	18
Tabel 2: Verdeling per gemeente van het jaarlijks elektriciteitsverbruik (in KWH) van de huishoudelijke afnemers in 2014	5	Tabel 8: Gemiddeld verbruik per beschermde afnemer	19
Tabel 3: Succespercentage vervangingen/plaatsingen en verwijderingen van begrenzers in 2014	13	Tabel 9: Schuldenlast van de afnemers die worden of werden bevoorradad door SIBELGA	19
Tabel 4: Aantal gemiddelde bezoeken die noodzakelijk zijn om te slagen voor de activiteit "vermogensbegrenzer"	13	Tabel 10: Inkomensniveau volgens de gezinssamenstelling dat toegang geeft tot het statuut van beschermde afnemer	20
Tabel 5: Aantal toekenningen van het statuut van beschermde afnemer door OCMW's in 2014	16	Tabel 11: Proces voor de opvolging van het dossier kandidaat beschermde afnemer BRUGEL	21
Tabel 6: Verdeling per deciel van de actieve beschermde afnemers op 31/12/14: per beschermingsduur in aantal kalenderdagen van de afnemers elektriciteit	17	Tabel 12: Beslissing van BRUGEL over het statuut van beschermde afnemer	22
		Tabel 13: Overzicht van de kosten "Elektriciteit"	31
		Tabel 14: Overzicht van de kosten "gas"	31

1 Situering: enkele gegevens over de sociaaleconomische situatie in het Brussels Gewest

1.1 Bevolking

Om de cijfers met betrekking tot de energiesituatie van de Brusselse huishoudelijke afnemers in perspectief te plaatsen, brengen we enkele belangrijke cijfers in herinnering die een overzicht geven van de sociaaleconomische situatie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Tussen 1989 en 1997 ziet men dat elk jaar een gedeelte van de inwoners het Brussels Hoofdstedelijk Gewest verlaat om verderop in de rand te gaan wonen en een grotere woning met tuin te betrekken. Dat verschijnsel noemen we periurbanisatie.

Ondanks dit verschijnsel is de Brusselse bevolking opnieuw beginnen toenemen sinds 1997, voornamelijk als gevolg van het externe migratiesaldo.

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest telt bijna 10% van de Belgische bevolking en volgens de vooruitzichten die het Federaal Planbureau heeft opgesteld, zal de aangroei van de Brusselse bevolking in de komende jaren aanhouden, nog steeds dankzij de internationale migratie.

Deze migraties beïnvloeden niet alleen de evolutie, maar ook de samenstelling van de bevolking.

In 2008 vertegenwoordigde de buitenlandse bevolking in het BHG 28% van de bevolking tegenover 9% in heel het land. We doen opmerken dat het aandeel van de Europese ingezetenen in 20 jaar is gestegen van 41% tot 67%. Die stijging is te verklaren door de talrijke landen die zijn toegetreden tot Europese Unie, die van 12 naar 27 lidstaten is geëvolueerd van 1989 tot 2009, en door de versterking van het statuut van Brussel als hoofdstad van Europa.

Inderdaad zou 12% van de tewerkstelling in het BHG worden gegenereerd door de internationale instellingen.

We doen tevens opmerken dat de grote immigraties vanuit het buitenland de structuur per leeftijd van de bevolking hebben beïnvloed. In tegenstelling tot de rest van het land, wordt Brussel gekenmerkt door een verjonging van de bevolking.

De hoofdstad oefent ook een aantrekkingskracht uit op jongeren die zich er vestigen om te studeren en ook om er werk vinden.

1.2 De levensstandaard in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Het inkomen van de Brusselaars stijgt niet even snel als de bevolking.

In 1985 lag het beschikbaar inkomen van de Brusselaars nog hoger dan het Belgisch gemiddelde (105%) en nam Brussel de eerste plaats in onder de gewesten.

In de loop van de decennia is het inkomen sterk gedaald en hoewel het BBP per inwoner van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest twee keer hoger is dan in de rest van het land, is het beschikbaar inkomen van de Brusselaars vandaag lager dan het Belgisch gemiddelde (95%).

Tabel 1

Personen met een leefloon, werkloosheidsuitkering en RVV-statuut per gemeente en in percentage, voor het jaar 2014

Gemeenten	Bevolking	Totaal percentage personen die van het LL genieten ¹ in het Gewest	Percentage personen met een werkloosheidsuitkering per gemeente	Percentage personen met een RVV-statuut ² per gemeente
Anderlecht	115.178	11,30%	23,4%	31,1%
Oudergem	32.560	1,08%	12,2%	10,6%
Sint-Agatha-Berchem	23.690	1,25%	17,2%	22,8%
Brussel	170.407	18,14%	23%	29,3%
Etterbeek	46.427	3,89%	17,9%	18,1%
Evere	37.957	3,27%	19,3%	23,9%
Vorst	54.524	5,30%	21,6%	24,1%
Ganshoren	21.317	0,64%	18,2%	22,3%
Elsene	83.332	5,80%	19,2%	16,0%
Jette	50.237	2,75%	18,3%	23,5%
Koekelberg	21.317	1,46%	22,1%	28,8%
Sint-Jans-Molenbeek	94.854	12,68%	28,1%	37,9%
Sint-Gilles	50.460	5,29%	24%	26,0%
Sint-Joost-Ten-Node	27.447	3,97%	30,1%	35,2%
Schaarbeek	131.604	14,81%	24,3%	28,9%
Ukkel	81.089	3,20%	13,6%	11,9%
Watermaal Bosvoorde	24.408	1,28%	13,6%	14,1%
Sint-Lambrechts-Woluwe	53.318	2,91%	12,5%	12,4%
Sint-Pieters-Woluwe	40.841	0,99%	10,3%	7,5%
TOTALEN	1.160.967	100%		

Bron: IBSA 2014

Als we de cijfers in de voorgaande tabel bekijken, stellen we vast dat er, in 2014, grote verschillen zijn in de sociaaleconomische situatie van de gemeenten binnen het Gewest. Als we de bijvoorbeeld de werklozen nemen, telt de gemeente die het minst door deze situatie wordt getroffen 10% werklozen, tegenover 30% voor de gemeente die het zwaarst wordt getroffen.

Deze dualiteit herhaalt zich met de cijfers van de personen die van een leefloon (LL) of het RVV-statuut (rechthebbenden op een verhoogde tegemoetkoming) genieten. Het is ook belangrijk erop te wijzen dat met de inkomens van bepaalde Europese ambtenaren of diplomaten geen rekening werd gehouden in deze statistieken.

Tot besluit kunnen we de tewerkstellingsgraad van het Brussels Gewest nog vermelden: ze is globaal gestagneerd

tussen 1989 en 2007 om 55,7% te bereiken, tegenover 62,9% voor het hele land. Het aantal niet-werkende werkzoekenden (NWW) is dan weer bijna verdubbeld in 20 jaar, van iets minder dan 50.000 personen in 1989 tot meer dan 90.000 in 2008 en 110.336 in 2014, hetzij 20,5% van de bevolking.

Het grote aandeel laaggeschoolde werklozen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is met name te verklaren door de mismatch die al tientallen jaren bestaat tussen de vraag van de Brusselse bedrijven naar hooggeschoolde werknemers, en dit als gevolg van de ontwikkeling van de tertiaire sector, en het aanbod van laaggeschoolde werknemers.

Tot besluit vermelden we dat al deze gegevens tot doel hebben de cijfers die we verder in dit verslag zullen behandelen en die de sociaaleconomische situatie van de energiemarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest beschrijven, in perspectief

¹ LL: Leefloon.

² RVV: Rechthebbenden op de verhoogde tegemoetkoming (van de ziekenfondsen).

te plaatsen. Het is ook belangrijk eraan te herinneren dat het Gewest een stadsgewest is: dit heeft onvermijdelijk tot gevolg dat we deze gegevens op een andere manier moeten benaderen dan de gegevens van de andere Gewesten. Om de link te leggen met het hoofdthema van dit verslag, namelijk de evolutie van energiemarkt van het huishoudelijk

cliënteel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, is het misschien interessant om de onderstaande tabel voor te stellen. Ze verduidelijkt dat, hoewel de sociaaleconomische situatie sterk verschilt per gemeente, het elektriciteitsverbruik veel meer homogeen is.

Tabel 2*Verdeling per gemeente van het jaarlijks elektriciteitsverbruik (in KWH) van de huishoudelijke afnemers in 2014*

Gemeente	1 ^{ste} deciel	2 ^{de} deciel	3 ^{de} deciel	4 ^{de} deciel	5 ^{de} deciel	6 ^{de} deciel	7 ^{de} deciel	8 ^{ste} deciel	9 ^{de} deciel
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	689	1.108	1.441	1.777	2.062	2.418	2.956	3.613	4.801
Anderlecht	710	1.133	1.475	1.810	2.173	2.436	2.973	3.662	4.742
Oudergem	766	1.200	1.553	1.919	2.232	2.664	3.220	3.834	5.047
Sint-Agatha-Berchem	805	1.282	1.659	2.026	2.322	2.774	3.350	4.015	5.404
Brussel	666	1.073	1.404	1.743	2.041	2.377	2.942	3.442	4.763
Etterbeek	608	981	1.268	1.559	1.881	2.184	2.605	3.316	4.399
Evere	743	1.161	1.495	1.821	2.046	2.436	2.929	3.448	4.601
Vorst	670	1.120	1.435	1.752	2.098	2.325	2.818	3.505	4.558
Ganshoren	754	1.190	1.520	1.835	2.050	2.416	2.892	3.475	4.471
Elsene	596	973	1.265	1.566	1.912	2.173	2.709	3.293	4.652
Jette	722	1.139	1.461	1.792	2.045	2.414	2.904	3.444	4.567
Koekelberg	729	1.154	1.474	1.785	2.134	2.384	2.885	3.581	4.692
Sint-Jans-Molenbeek	744	1.177	1.518	1.849	2.173	2.471	2.981	3.653	4.857
Sint-Gilles	582	982	1.309	1.628	1.993	2.131	2.641	3.225	4.423
Sint-Joost-Ten-Node	683	1.106	1.447	1.809	2.044	2.375	2.907	3.507	4.655
Schaarbeek	665	1.101	1.445	1.776	2.041	2.377	2.893	3.430	4.620
Ukkel	745	1.201	1.581	1.952	2.275	2.762	3.375	4.139	5.759
Watermaal Bosvoorde	833	1.225	1.571	1.922	2.221	2.655	3.191	3.894	5.147
Sint-Lambrechts-Woluwe	744	1.113	1.425	1.737	2.099	2.396	2.917	3.620	4.717
Sint-Pieters-Woluwe	811	1.251	1.647	2.039	2.384	2.865	3.483	4.297	5.766

Bron: BRUGEL 2014

2 Bescherming van de huishoudelijke verbruikers

2.1 Overzicht van de beschermingsmaatregelen genomen door de federale staat

Het is nuttig om alle beschermingsmaatregelen die de federale staat voor de energiemarkt heeft genomen, nog eens in herinnering te brengen.

Deze beschermingsmaatregelen hebben ook betrekking op juridische materies die de consument beschermen, zoals

het nieuwe akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt" dat door alle energieleveranciers werd ondertekend en van kracht is sinds 1 januari 2014.

2.1.1 Consumentenakkoord

Dit "akkoord"³ heeft betrekking op de eerlijke handelspraktijken jegens de consumenten, en dit overeenkomstig de bepalingen van de wet van 6 april 2010 (*) betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming.

De Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie, ziet toe op de correcte toepassing van dit akkoord en de gedragscode.

Dit akkoord heeft met name betrekking op:

- > de transparantie van de prijzen,
- > de marketing- en verkooptechnieken,
- > de verandering van gas- en elektriciteitsleverancier,
- > de verhuizing,
- > de communicatie van de leverancier naar de consument,
- > de klachtenbehandeling...

2.1.2 Het specifiek sociaal tarief

Het sociaal tarief⁴ voor aardgas en/of elektriciteit bestaat sinds 2004. Het stelt bepaalde natuurlijke personen of gezinnen in staat om van lagere tarieven voor gas en/of elektriciteit te genieten. Het is de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG) die dit sociaal tarief elke zes maanden moet berekenen.

Dit tarief bevat geen vaste vergoedingen en wordt uitgedrukt in €/kWh.

Voor elektriciteit bestaan er drie sociale tarieven naargelang van het type meter:

1. het enkelvoudig tarief voor de enkelvoudige meters of het "piekuur"-register van de tweevoudige meters;
2. het tarief "daluren" voor de "nacht"-meter van de tweevoudige meters;
3. het tarief exclusief nacht alleen voor de "exclusief nacht"-meter.

Voor aardgas bestaat er slechts één sociaal tarief.

Het sociaal tarief wordt toegekend aan elke persoon/elk gezin die/dat tot een van de categorieën behoort die worden gedekt door het door de federale Staat voorziene begrip van huishoudelijke "beschermd afnemers".

Er bestaan 4 categorieën die als volgt zijn verdeeld:

Categorie 1: een of meer personen gedomicilieerd op hetzelfde adres ontvangen een uitkering van het OCMW (leefloon); sociale bijstand gelijkwaardig aan het leefloon (vreemdeling met verblijfsvergunning voor onbeperkte tijd); sociale bijstand die geheel of gedeeltelijk door de Staat wordt betaald (zie artikelen 4 en 5 van de wet van 02/04/1965); voorschot op de IGO of op het gewaarborgd inkomen voor bejaarden (GIB), op een tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden of op een tegemoetkoming voor gehandicapten)

Categorie 2: een of meer personen gedomicilieerd op hetzelfde adres ontvangen een uitkering van de FOD Sociale Zekerheid (tegemoetkoming als persoon met een handicap op basis van een blijvende arbeidsongeschiktheid van 65% - opgelet, het gaat hier niet om een tegemoetkoming van het ziekenfonds); inkomensvervangende tegemoetkoming; integratietegemoetkoming; tegemoetkoming voor hulp van derden; bijkomende kinderbijslag voor kinderen die getroffen zijn door een lichamelijke of geestelijke ongeschiktheid van minstens 66%)

Categorie 3: een of meer personen gedomicilieerd op hetzelfde adres ontvangen een uitkering van de Rijksdienst voor Pensioenen (IGO); gewaarborgd inkomen voor bejaarden (GIB); tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden; tegemoetkoming als persoon met een handicap op basis van een blijvende arbeidsongeschiktheid van minstens 65%; tegemoetkoming voor hulp van derden.

Categorie 4: de sociale huurder in een appartementsgebouw: dit gebouw moet met een sociaal doel worden verhuurd door een sociale woningmaatschappij en de verwarming op aardgas moet worden verzekerd door een collectieve installatie.

Het sociaal tarief is niet van toepassing op:

- > Tweede verblijfplaatsen;
- > Gemeenschappelijke delen van appartementsgebouwen;
- > Professionele klanten;
- > Occasionele klanten, tijdelijke aansluitingen.

³ Akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt".

⁴ www.tarifsocial.economie.fgov.be

Dit tarief is hetzelfde bij alle energieleveranciers en de distributienetbeheerders (DNB) die verplicht zouden zijn om “beschermd” afnemers, in de federale betekenis, te bevoorraden.

Sinds 1 juli 2009 wordt het sociaal tarief door de energieleveranciers in principe automatisch toegekend aan de klanten die tot een van de 3 eerste onderstaande categorieën behoren. De FOD Economie bezorgt elke drie maanden aan de energieleveranciers de lijst van de afnemers die recht hebben op het sociaal tarief, voor welke aansluitingspunten (contracten) en voor welke periode.

Voor de 4^e categorie (sociale huurder in een appartementsgebouw), gebeurt de toepassing van het sociaal tarief niet automatisch: de afnemer die ervan wil genieten, moet het dus aanvragen bij zijn leverancier door hem een attest te sturen dat afkomstig is van zijn eigenaar/beheer van de sociale woningen.

Ter herinnering, en we zullen daar later op terugkomen, dit specifiek federaal sociaal tarief verschilt van het Brussels regionaal sociaal tarief: de toekenningsvoorwaarden en de voordelen die met het statuut verbonden zijn, verschillen.

Dit veelvoud van statuten en verschillende rechten, hoewel ze dezelfde benaming hebben, maakt de informatie voor de doelgroep zeer moeilijk te begrijpen en de toepassing van de voordelen die met deze statuten verbonden zijn, zeer ondoorzichtig.

2.1.3 Het “Vangnet”

Het “Vangnet” is een mechanisme dat de goede toepassing en de marktconformiteit van de door de leveranciers toegepaste indexeringsformules en hun indexeringsparameters voor de energiecontracten controleert. Het heeft ook tot doel erop toe te zien dat de energieprijzen die de leveranciers aan de huishoudelijke afnemers en de kmo's voorstellen binnen het gemiddelde van de buurlanden blijven. De indexering van de variabele prijsformules mag slechts maximum vier keer per jaar worden toegepast.

De CREG verzamelt maandelijks de variabele prijsformules van de leveranciers, analyseert ze en publiceert elke maand een overzicht en de evolutie van de prijzen in België en in de buurlanden.

2.1.4 Het energiefonds, of “fonds Vande Lanotte”

Het Koninklijk Besluit van 24 maart 2007 bepaalt de modaliteiten voor de federale bijdrage die is bestemd voor de financiering van bepaalde openbare dienstverplichtingen en van de kosten voor de regeling en de controle van de elektriciteitsmarkt.

Deze federale bijdrage wordt geheven in de vorm van een toeslag op de kWh die per verbruikslocatie van het transmissienet of lokaal of gewestelijke transmissie- of distributienet afgenomen worden door de eindafnemers, inbegrepen bij de voorschotfacturen, proportioneel met de geschatte jaarlijkse afname en geregulariseerd met de afrekeningsfactuur.

De toeslag per afgenomen kWh is gelijk aan de som van zes termen waarvan elke term een breuk is, waarvan de teller respectievelijk overeenstemt met elk van de jaarlijkse bedragen die voor het lopende jaar t door de federale bijdrage moeten worden gedekt, zoals bedoeld in artikel 3 en berekend overeenkomstig deze bepalingen, en de noemer gelijk is aan de totale hoeveelheid kWh die in het jaar t-2 voorafgaand aan het te financieren boekjaar t van het transmissienet afgenomen werd voor verbruik in België.

Concreet wordt het jaarlijks bedrag voor de jaren 2012, 2013, 2014 vastgelegd op het niveau van 1 januari 2012.

In cijfers heeft de POD Maatschappelijke Integratie aan de CREG gevraagd om aan de Brusselse OCMW's voor 2014 een bedrag van bijna 9 miljoen euro te storten.

Deze federale bijdrage die wordt geheven op het transmissienet van ELIA wordt aan de CREG betaald door de leveranciers. Daarna stort de CREG een bepaald bedrag aan elk OCMW in functie van een verdeelsleutel opgelegd door de POD Integratie. Het bedrag dat de OCMW's ontvangen, stelt hen in staat om enerzijds personeel aan te werven, en anderzijds de energiefacturen van de meest hulpbehoevendenden te betalen aan de leverancier of de noodleverancier.

Deze beschermingsmaatregel ingevoerd door de federale overheid maakt het dus mogelijk om de energiearmoede te verminderen en, tegelijk, de schulden bij de leveranciers te verminderen. Ze heeft een rechtstreekse invloed op de bescherming van de meest hulpbehoevende consumenten, inclusief zij die onder de regionale bevoegdheid vallen en dus op het aantal Brusselse beschermde afnemers.

Het mechanisme dat in 2007 werd ingevoerd, is echter niet helemaal aangepast aan de toenemende behoeften van de OCMW's. Zij worden geconfronteerd met nieuwe aanvragen, afkomstig van een laag van de bevolking die voorheen geen beroep moest doen op sociale bijstand. Bovendien is het totale bedrag van het fonds geplafonneerd. Gezien het toenemend aantal aanvragen en de vermindering van de

middelen, moeten de OCMW's hun werking heroriënteren en de rechtstreekse bijstand beperken.

We zullen later nog terugkomen op de problematiek van dit "fonds" en meer bepaald op de gevolgen van de betalingsachterstand die een sterke impact hebben op de Brusselse markt.

De werking van dit fonds heeft veel weg van een administratieve rol die aan de OCMW's wordt toevertrouwd: door het fonds te activeren om een schuld van een afnemer te betalen, handelt het OCMW op een curatieve manier om het schuldenprobleem op een directe manier te regelen. Men had een meer gerichte sociale begeleiding kunnen overwegen, door eerder te kiezen voor het beheer van de schuld tegenover de noodleverancier.

2.2 Beschermingsmaatregel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

De elektriciteits-⁵ en gasordonnanties⁶ werden opgesteld, en nadien aangepast, met een bijzondere aandacht voor de bescherming van de verbruikers. Dit is het resultaat van een driedelige vaststelling:

1. een historische vaststelling: reeds voor de vrijmaking hechtte de wetgeving over de Brusselse energiemarkt al veel belang aan de bescherming van de verbruikers en in het bijzonder van de verbruikers in een preciaire situatie;
2. een sociaaleconomische vaststelling: het Brussels Hoofdstedelijk Gewest onderscheidt zich, zoals we hebben gezien, van de andere Gewesten van het land door een groter percentage van de bevolking dat zich in een kwetsbare situatie bevindt
3. een technische vaststelling: de toegang tot energie is een onontbeerlijke voorwaarde om een leven te kunnen leiden dat voldoet aan de criteria van de menselijke waardigheid.

Op het niveau van de **leveranciers** zijn de belangrijkste pijlers:

1. Verplichting tot transparantie van de commerciële aanbiedingen;
2. Verplichting voor de leveranciers om een aanbod te doen voor een termijn van drie jaar aan elke afnemer die geen schulden heeft uitstaan bij het bedrijf van de leverancier;
3. Procedure voor de recuperatie van omkaderde vorderingen: herinnering, ingebrekestelling, plaatsing van een begrenzer...;
4. Beperking van de inningskosten tot 55 euro per energietype en per procedure;
5. Vrijheid voor de klant om een einde te stellen aan zijn contract mits een "opzeg" van een maand;
6. Geen borg als de klant geen openstaande schulden heeft bij de leverancier;
7. Opschorting van het contract tijdens de regionale beschermingsperiode tegen afsluiting en hervatting van de bevoorrading van de afnemer op het einde van de bescherming.

⁵ Ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

⁶ Ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, betreffende wegenisretributies inzake gas en elektriciteit en houdende wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

De **klant** is op zijn beurt verplicht om:

1. Een contract aan te gaan met een commerciële leverancier;
2. Zijn facturen te betalen.

Wat de **distributienetbeheerder** betreft, heeft de elektriciteitsordonnantie in artikel 24 en 24bis meerdere openbare dienstopdrachten met sociaal karakter vastgelegd:

1. Plaatsing en verwijdering van vermogensbegrenzers bij huishoudelijke afnemers op aanvraag van de leverancier of binnen het kader vastgesteld door de ordonnantie;
2. Levering van elektriciteit of gas aan de beschermde afnemers;
3. Organisatie van een opvolgingsdienst voor deze afnemers;
4. Algemene informatie aan de huishoudelijke afnemers

Bovendien heeft de wetgever andere algemene bepalingen voorzien, namelijk:

- Verbod om tot afsluitingen van energie over te gaan tijdens de winterperiode die loopt van 1 oktober tot 31 maart;

- Mogelijkheid om de Brusselse afnemer te beschermen tegen afsluiting vanaf de eerste ingebrekestelling - deze bescherming kan aan de (Brusselse) beschermde afnemers worden toegekend;
- Mogelijkheid voor de OCMW's om, na een sociaal onderzoek, te vragen om de vermogensbegrenzer te verzwaren van 2.300 W tot 4.600 W.

Deze wettelijke bepalingen hebben als motivatie het respect voor de menselijke waardigheid. Van bij het ontstaan van een schuld kunnen de gezinnen in financiële moeilijkheden die dit wensen hulp en begeleiding vragen. De wetgever heeft overigens toegezien op een bepaalde administratieve vereenvoudiging en heeft de risico's van misbruik van het statuut van beschermde afnemer gekanaliseerd.

De hierna volgende analyse heeft betrekking op de verschillende facetten van de problematiek van de consumentenbescherming, te beginnen bij de gegevens van de leveranciers en de distributeur.

3 Organisatie van de bescherming

De verschillende maatregelen vanwege de wetgever hebben tot doel de schuld te beheersen, de administratieve kosten ten laste van de afnemer te beperken en deze tegen afsluiting te beschermen.

3.1 De vermogensbegrenzers

“Bij ontstentenis van betaling binnen zeven dagen vanaf de ontvangst van de ingebrekestelling kan de leverancier de procedure van plaatsing van een vermogensbegrenzer opstarten.”
Art. 25sexies §1 van de elektriciteitsordonnantie.

De minimale ononderbroken bevoorrading is vastgesteld op een vermogen van 2.300 W. Een overschrijding van deze limiet stelt de begrenzer in werking.

3.1.1 Aantal begrenzers

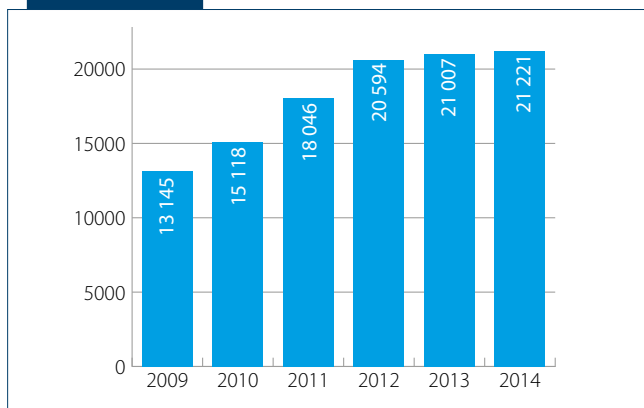
Eén vaststelling is snel gemaakt: het aantal vermogensbegrenzers is regelmatig gestegen tot in 2012 en is daarna

gestabiliseerd om een plafond te bereiken van ongeveer 21.221 einde 2014. Dit betekent dat bij meer dan 4,2% van de gezinnen een vermogensbegrenzer is geïnstalleerd.

Het is echter belangrijk te weten dat dit aantal slechts een momentopname is. Als we rekening houden met de plaatsingen en verwijderingen van vermogensbegrenzers in de loop van 2014, werd bij 39.205 gezinnen een vermogensbegrenzer geïnstalleerd, hetzij 7,5% van de Brusselse gezinnen.

Figuur 1

Aantal vermogensbegrenzers 2009-2014



Bron: SIBELGA 2014

In meer dan 70% van de gevallen (28.079) bleef de begrenzer gedurende minstens 90 dagen geïnstalleerd, een vrij lange periode.

Om zijn leverancier te kunnen vragen om de begrenzer te verwijderen, moet de klant de helft van zijn elektriciteitsschuld hebben betaald.

Concreet betekent dit dat de klant in 70% van de gevallen 90 dagen nodig heeft om de helft van zijn schuld aan te zuiveren, zijn leverancier te vragen de begrenzer te verwijderen en hem door de distributeur te laten verwijderen. Tijdens deze periode is de klant beperkt in zijn elektriciteitsverbruik en kan hij bijvoorbeeld zijn oven niet tegelijk met zijn wasmachine, droger of microgolfoven gebruiken.

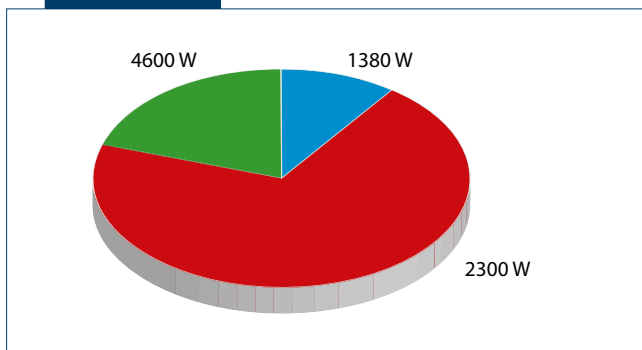
Er moet een begrenzer zijn geplaatst vooraleer een commerciële leverancier een aanvraag tot ontbinding van het contract kan indienen bij het vrederecht. Deze plaatsing wordt echter geacht te hebben plaatsgevonden nadat de aanvraagprocedure voor de plaatsing correct werd gevolgd door de leverancier.

Ze is dus geen voorwaarde om een aanvraag tot ontbinding van het contract in te dienen bij het vrederecht.

We kunnen stellen dat deze gegevens betreffende de plaatsing van de begrenzer een overtuigende indicatie zijn van de omvang van de financiële problemen waarmee 39.000 gezinnen kampen om hun energiefactuur te betalen.

Figuur 2

Verdeling van het aantal vermogensbegrenzers op 31 december 2014



Bron: SIBELGA 2014

Maar niet alle leveranciers activeren artikel 25sexies van de elektriciteitsordonnantie §1 dat bepaalt "... bij ontstentenis van betaling... kan de leverancier de procedure voor de plaatsing van een vermogensbegrenzer opstarten.[wij onderstrepen]". Inderdaad, het gaat om een mogelijkheid die aan de commerciële beoordeling van de leverancier wordt overgelaten.

BRUGEL stelt vast dat meer dan 70% van de geïnstalleerde begrenzers een capaciteit hebben van 2.300 W terwijl 20% van de gezinnen heeft een vermogensbegrenzer met een hoger vermogen, namelijk 4.600 W. We herinneren eraan dat alleen de OCMW's, na een sociaal onderzoek, kunnen vragen om het vermogen te verhogen en dit voor een periode van maximum 6 maanden.

Toch heeft 2/3 van de beschermde afnemers een begrenzer van 4.600 W. Dit kan enerzijds worden verklaard door het feit dat de beschermde gezinnen een nauwere relatie hebben met de OCMW's en dus een betere kennis hebben van de bepalingen van de ordonnantie dan de niet-beschermde

huishoudelijke afnemers; anderzijds wordt de verhoging van de begrenzer gevraagd na een sociaal onderzoek dat voor de beschermde afnemers al werd uitgevoerd door de OCMW's. De niet-beschermde afnemers kunnen negatief staan tegenover deze "inbreuk" op hun familiale intimiteit en afzien van deze procedure.

Deze vaststelling werd al vermeld in het vorige verslag. Een systematische aansluiting van 4600 W zou de voorkeur kunnen genieten.

Overigens stelt 10% van de huishoudelijke gezinnen zich tevreden met een begrenzer van 1.380 W, tegenover 16% in 2013, en dit ondanks de informatie die SIBELGA heeft verspreid en het recht op een begrenzer met een groter vermogen dat wordt verleend door de wijziging van de ordonnantie in 2011.

Deze situatie vraagt om opheldering. Waarom zien deze gezinnen af van een recht? Slechts een van de onderstaande hypothesen kan worden weerhouden:

- hoewel ze op de hoogte zijn, is een gedeelte van de populatie met een vermogensbegrenzer, en meer bepaald de beschermde afnemers, tevreden met dit beperkte vermogen omdat het de elektriciteitsfactuur beperkt;
- sommige begrenzers van 1.380 W blijven geïnstalleerd in onbewoonde panden.

Elk aanvraag voor de plaatsing van een begrenzer van de leverancier moet gekoppeld zijn aan het informeren van het OCMW van de gemeente van het gezin. Het OCMW kan een sociaal onderzoek instellen en een afbetalingsplan voorstellen aan de leverancier.

Concreet beschikken de OCMW's noch over de noodzakelijke middelen, noch over de tijd om dergelijk onderzoek systematisch uit te voeren voor alle vermelde afnemers in die listings.

Er wordt niettemin rekening gehouden met deze gegevens en ze stellen de maatschappelijke werkers in staat om hun aandacht in de eerste plaats te richten op de gezinnen die "bekend" zijn, omdat ze al door hun diensten worden geholpen.

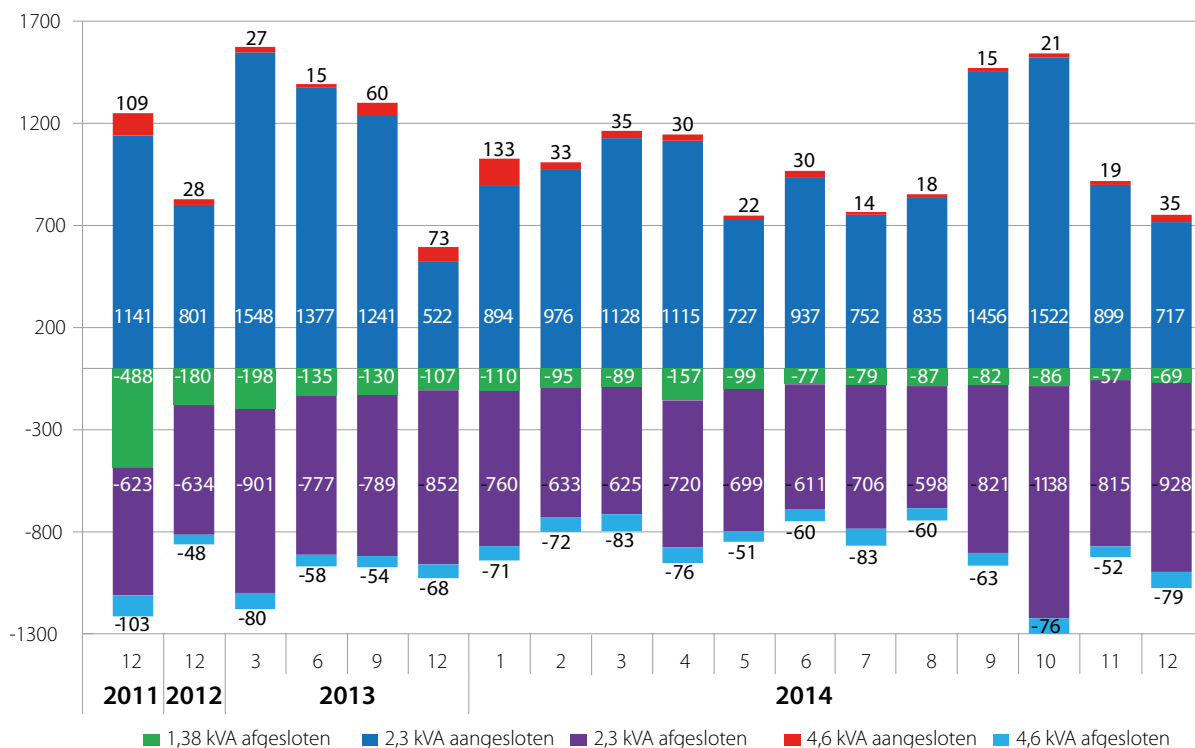
3.1.2 Plaatsing en verwijdering van begrenzers

Op aanvraag van de leveranciers zal SIBELGA vermogensbegrenzers plaatsen of verwijderen of hun vermogen aanpassen.

Deze operaties worden geleidelijk, het hele jaar door, uitgevoerd, zoals de onderstaande figuur aantoont.

Figuur 3

Wijzigingen begrenzers - alle klanten samen



Bron: SIBELGA - in 2011, 2012 en 2013, slechts enkele maanden worden getoond

Zoals vermeld in de vorige verslagen, is het succespercentage hoger voor de verwijdering en de vervanging van de begrenzer dan voor de plaatsing.

De zeer goede cijfers voor de post "plaatsing" zijn te verklaren door het feit dat deze operatie tot doel heeft de begrenzer te "verhogen" van 2.300 W naar 4.600 en dus de levenskwaliteit van het gezin te verhogen.

Deze plaatsing laat de leverancier bovendien toe om daarna aan de vrederechter de ontbinding van het leveringscontract vragen. Zonder het bewijs van de aanvraag tot plaatsing van een vermogensbegrenzer heeft het verzoek dat door de leverancier wordt ingediend geen enkele kans om door het Vrederecht te worden behandeld.

Tabel 3*Succespercentage vervangingen/plaatsingen en verwijderingen van begrenzers in 2014*

Verdeling (in %) van de verkregen resultaten in 2014 voor de activiteit vermogensbegrenzer			
	Percentage ingewilligde aanvragen	Percentage aanvragen geannuleerd door de leveranciers	Percentage lopende aanvragen
Plaatsing	62 %	28 %	9 %
Vervanging	86 %	7 %	7 %
Verwijdering	99 %	0,4 %	0,3 %

Bron: SIBELGA 2014

Tabel 4*Aantal gemiddelde bezoeken die noodzakelijk zijn om te slagen voor de activiteit "vermogensbegrenzer"*

Aantal gemiddelde bezoeken die noodzakelijk zijn om te slagen voor de activiteit vermogensbegrenzer			
	Gemiddeld aantal bezoeken voor ingewilligde aanvragen	Gemiddeld aantal bezoeken voor door de leveranciers geannuleerde aanvragen	Gemiddeld aantal bezoeken voor lopende aanvragen
Plaatsing	1,7	2,6	4,7
Vervanging	1,7	3,2	6,2
Verwijdering	1,3	1,7	10,5

Bron: SIBELGA 2014

Het is verrassend vast te stellen dat het "percentage lopende aanvragen" sterk verschilt voor de verwijderingsoperatie: het gemiddelde aantal bezoeken om deze verwijderingsoperatie met succes uit te voeren, bedraagt 1,3, terwijl er meer dan 10 bezoeken nodig zijn wanneer ze mislukt. Concreet, wanneer SIBELGA een aanvraag ontvangt voor de plaatsing

of verwijdering van een begrenzer, voeren de medewerkers twee bezoeken ter plaatse uit binnen 15 kalenderdagen. Als de plaatsing niet binnen deze termijn wordt uitgevoerd, blijft de aanvraag openstaan en zal SIBELGA de operatie vervolgens opnieuw trachten uit te voeren, maar voor de leverancier wordt ze "fictief" als uitgevoerd beschouwd.

3.2 De beschermde afnemers

3.2.1 De toekenningsvoorwaarden voor het statuut van beschermde afnemer

We moeten een onderscheid maken, zoals hiervoor reeds vermeld, tussen de bescherming die wordt geboden door het federale niveau en de bescherming die wordt geboden door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

De gas-⁷ en elektriciteitsordonnanties⁸ voorzien een uitbreiding van het voordeel van het SST, zoals het door de federale Staat

is georganiseerd, tot de klanten met betalingsachterstand die voldoen aan bepaalde voorwaarden en dit vanaf de ingebrekestelling.

De gezinnen kunnen hun aanvraag onmiddellijk indienen bij de noodleverancier door het bewijs bij te voegen dat ze beantwoorden aan een van de volgende voorwaarden:

- > men geniet het specifiek sociaal tarief (SST);
- > men is betrokken in een proces van schuldbemiddeling;

⁷ Artikel 20quinquies van de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, betreffende wegensretributies inzake gas en elektriciteit en houdende wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

⁸ Artikel 25septies van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

- > men is betrokken in een collectieve schuldenregeling;
- > men geniet het RVV-statuu

Het is ook mogelijk om een aanvraag tot het statuut van beschermde afnemer in te dienen via:

- > het OCMW van zijn gemeente (de toekenning van het statuut gebeurt op basis van een maatschappelijk onderzoek);
- > Brugel (de toekenning van het statuut gebeurt op basis van het inkomen en de gezinssamenstelling).

Het sociaal tarief is minder duur dan het gewone tarief en wordt twee keer per jaar berekend en gepubliceerd door de CREG op basis van de commerciële tarieven van de elektriciteitsleveranciers.

3.2.2 Opvolging van de beschermde afnemers door SIBELGA

3.2.2.1 Verdeling van de beschermde afnemers bij de noodleverancier

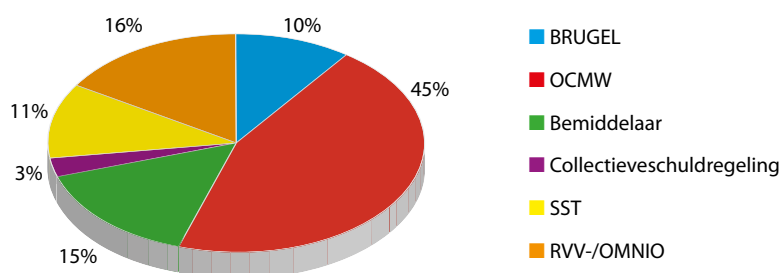
Volgens de gegevens die Sibelga heeft verzameld, wordt 45% van de toekenningen van het statuut van beschermde afnemer afgeleverd door de OCMW's, hetzij bijna hetzelfde cijfer als voor 2013 (46%) tegenover 56% in 2012.

Verder stelt men vast dat 14% verbonden is met schuldbemiddeling, 18% automatisch wordt toegekend door het RVV-/OMNIO-statuu

Er wordt een sterke stijging van het RVV-/OMNIO-statuu vastgesteld (meer dan 11% in twee jaar) als gevolg van de wijzigingen die werden ingevoerd door de nieuwe ordonnanties.

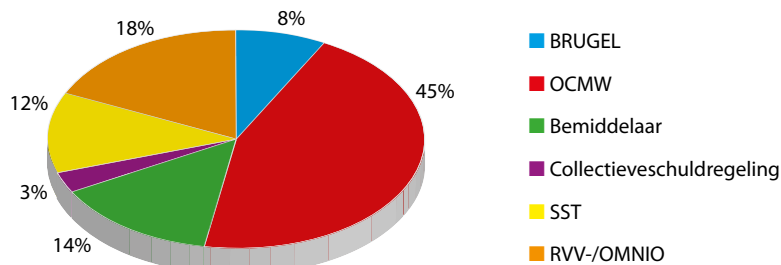
Figuur 4

Verdeling (in %) van de beschermde afnemers volgens aanvraagkanaal in 2013



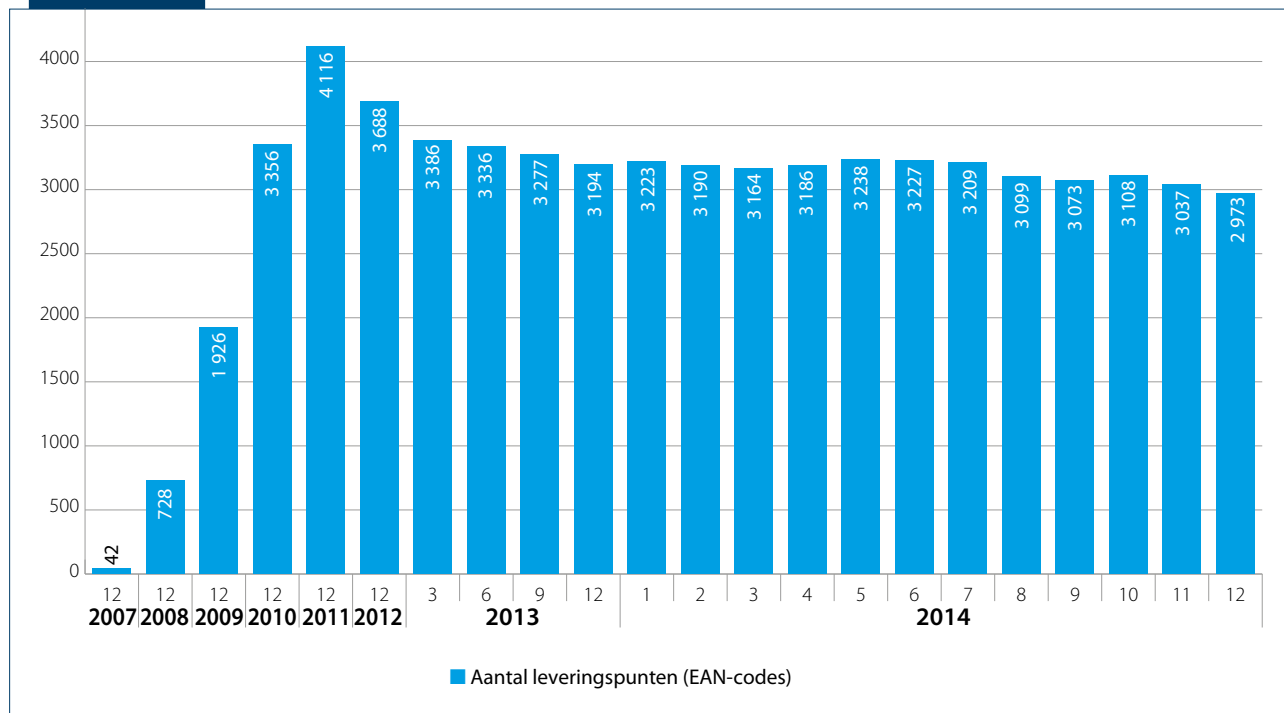
Figuur 5

Verdeling (in %) van de beschermde afnemers volgens aanvraagkanaal in 2014

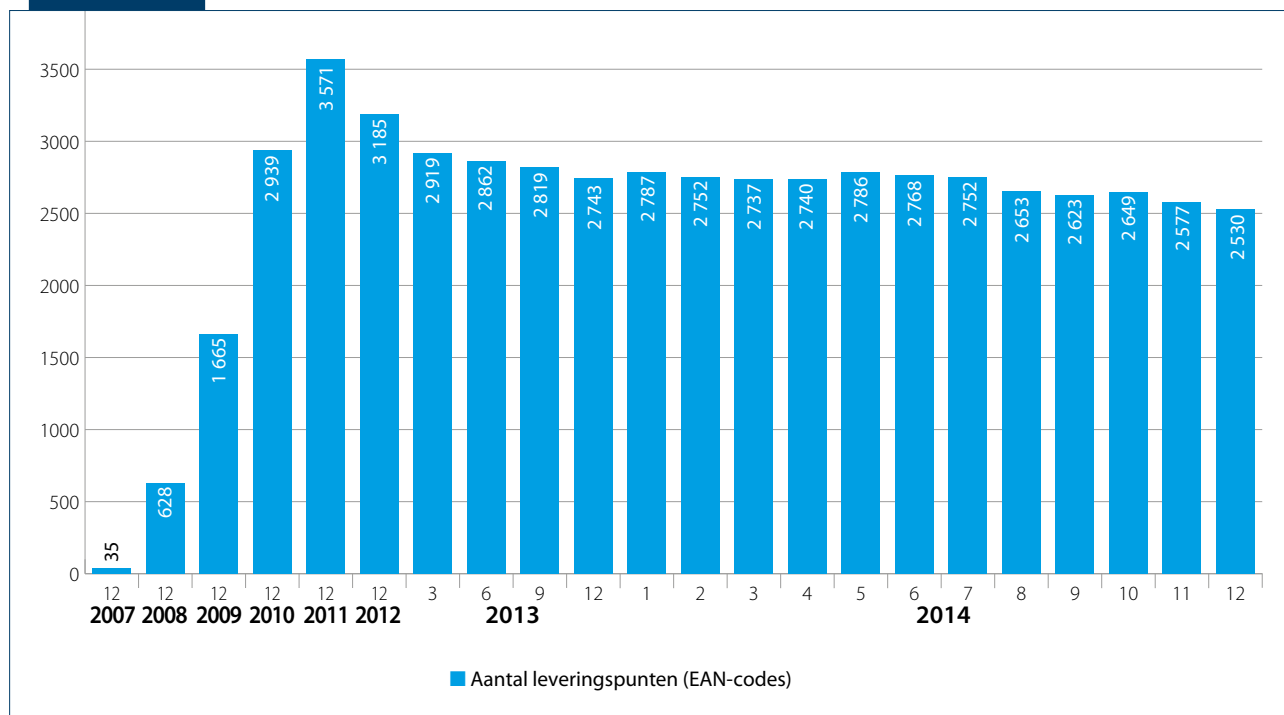


Bron: SIBELGA 2014

BRUGEL kent 8% van de statuten van beschermde afnemers toe, een daling van 2%. Deze daling van het aantal toekenningen is te verklaren door de intentie om de toekenningsprocedure te optimaliseren en om redenen van administratieve vereenvoudiging. Inderdaad, sinds einde 2013 behandelt BRUGEL de dossiers niet meer waarin, van in het begin, vaststaat dat het gezin van het federaal sociaal tarief of het RVV-/OMNIO-statuu

Figuur 6
Het aantal beschermde afnemers: evolutie van 2009 tot 2014 - Elektriciteit


Bron: SIBELGA 2014

Figuur 7
Het aantal beschermde afnemers: evolutie van 2009 tot 2014 - Gas


Bron: SIBELGA 2014

Het jaar 2012 was een keerpunt in het aantal toekenningen van het statuut van beschermde afnemer. Sindsdien is het aantal beschermde afnemers onophoudelijk gedaald tot onder de drempel van 3.000 afnemers. Het is niettemin belangrijk om deze cijfers te nuanceren. Ze zijn slechts een momentopname en geven niet de totaliteit van de beschermde afnemers over het jaar 2014 weer. De in- en uitgaande bewegingen van beschermde afnemers zijn belangrijk.

Het aantal beschermde afnemers bedraagt 0,3% van de Brusselse huishoudelijke afnemers. Ter herinnering, bij meer dan 4% van de gezinnen is een begrenzer geïnstalleerd.

Er zijn verschillende verklaringen mogelijk voor deze daling van het aantal beschermde afnemers:

- > De beschermingsmechanismen van de OCMW's tegenover de gezinnen in energiearmoede zijn geëvolueerd.

Deze laatste, overstelpt met aanvragen, kunnen geen adequate sociale opvolging verzekeren van de gezinnen in moeilijkheden die van dit statuut genieten,

terwijl dit noodzakelijk is voor een goede opvolging van het afbetalingsplan.

Concreet vereist de dubbele facturatie die aan de beschermde afnemer wordt opgelegd, namelijk, betaling van het afbetalingsplan aan de commerciële leverancier en betaling van de maandelijkse verbruiksfactuur aan SIBELGA, bijzondere aandacht en opvolging voor de gezinnen die hulp krijgen van het OCMW.

Dit wordt bevestigd door de onderstaande grafiek, die de verdeling toont van de toekenningen van het statuut van beschermde afnemer per OCMW in vergelijking met het aantal personen die van het LL genieten. Men stelt vast dat bepaalde OCMW's, waar het aandeel van de kwetsbare populatie aanzienlijk is, het statuut van beschermde afnemer zelden of nooit toekennen.

Om een meer volledige vergelijking mogelijk te maken, hebben we deze gegevens ondersteund met het aantal gezinnen dat van het leefloon (LL) geniet in diezelfde gemeente.

Tabel 5

Aantal toekenningen van het statuut van beschermde afnemer door OCMW's in 2014

Gemeente	Bevolking van de gemeente	Aantal toekenningen van het statuut van beschermde afnemer door OCMW's	In % van het totale aantal beschermde afnemers	Totaal percentage personen die van het LL genieten ⁹ in het Gewest
Anderlecht	115.178	6	0,5%	11,30%
Oudergem	32.560	23	1,8%	1,08%
Sint-Agatha-Berchem	23.690	58	4,5%	1,25%
Brussel	170.407	212	16,3%	18,14%
Etterbeek	46.427	26	2,0%	3,89%
Evere	37.957	51	3,9%	3,27%
Vorst	54.524	33	2,5%	5,30%
Ganshoren	21.317	7	0,5%	0,64%
Elsene	83.332	119	9,2%	5,80%
Jette	50.237	41	3,2%	2,75%
Koekelberg	21.317		0,0%	1,46%
Sint-Jans-Molenbeek	94.854	213	16,4%	12,68%
Sint-Gilles	50.460	157	12,1%	5,29%
Sint-Joost-Ten-Node	27.447	1	0,1%	3,97%
Schaarbeek	131.604	256	19,7%	14,81%
Ukkel	81.089	53	4,1%	3,20%
Watermaal Bosvoorde	24.408	3	0,2%	1,28%
Sint-Lambrechts-Woluwe	53.318	40	3,1%	2,91%
Sint-Pieters-Woluwe	40.841		0%	0,99%
Totaal	1.160.967	723	100%	100%

Bron: SIBELGA en BISA

Deze tabel heeft de verdienste dat ze aantoont dat elk OCMW zijn sociale acties autonoom uitvoert. Sommige OCMW's houden zich bezig met deze sociale bescherming, andere niet. De sociale opvolging "energie" wordt niet homogeen toegepast in alle gemeenten.

3.2.2.2 Duur van de bescherming

Het is ook nuttig om zich te realiseren dat, ook al kan het statuut van beschermde afnemer worden beschouwd als een tijdelijke bescherming, het niet echt van korte duur is. Hoewel 20% van de beschermde afnemers gedurende minder dan 6 maanden worden bevoorrad door de noodleverancier, is de gemiddelde duur van de bescherming 400 dagen en de 20% afnemers die het langst worden beschermd, worden gedurende meerdere jaren bevoorrad.

Tabel 6

Verdeling per deciel van de actieve beschermde afnemers op 31/12/14: per beschermingsduur in aantal kalenderdagen van de afnemers elektriciteit

Deciel	Duur van de bescherming
10	80
20	152
30	217
40	296
50	400
60	521
70	719
80	1.080
90	1.484
100	2.681

Bron: SIBELGA

Het is ook belangrijk om andere redenen te vermelden die de daling van het aantal beschermde afnemers of de wijziging van de beschermingsduur verklaren.

3.2.2.3 De controlemechanismen

De wijzigingsordonnantie van 2011 voorzagt ook een bepaling die SIBELGA toelaat/aanmoedigt om jaarlijks te controleren of de toekenningsvoorwaarden nog van toepassing zijn. Deze controles werden eerder al door BRUGEL gevraagd. Ze worden sindsdien geleidelijk uitgevoerd.

In 2014 heeft SIBELGA 1351 controles uitgevoerd tegenover 1433 in 2013. Het proces dat SIBELGA heeft ontwikkeld, is volledig operationeel.

Op het niveau van de resultaten heeft SIBELGA een lichte stijging vastgesteld van het aantal gezinnen dat het recht op bescherming behoudt en een lichte daling van het percentage gezinnen dat terugkeert naar de leverancier (34,1% in 2014 tegenover 37,8% in 2013).

3.2.2.4 Opvolging en communicatie van de staat van de afbetalingsplannen

Na een eerste advies in 2012, dat de bepaling van de wijzigingsordonnantie van 2011 toelichtte, en na de vaststelling dat, noch de leveranciers, noch SIBELGA efficiënt de gegevens uitwisselden voorzien in de ordonnantie¹⁰, is BRUGEL in 2013 gestart met een consultatie van deze spelers. Dat is in 2014 uitgemond in een beslissing van BRUGEL¹¹ tot vastlegging van de concrete modaliteiten voor de informatie-uitwisseling. In oktober 2014 werd zo de bepaling betreffende het maximumtarief voor de afnemers die hun afbetalingsplan bij hun commerciële leverancier niet naleven, ingevoerd.

Het maximumtarief stemt overeen met het "maximumtarief dat van toepassing is op het niet beschermde huishoudelijk cliënteel wiens leveringscontract werd opgezegd"¹² en vertegenwoordigt een stijging van +/- 30% van de gefactureerde bedragen.

¹⁰ Art 25 octies § 7 en 8 van de elektriciteitsordonnantie van 19 juli 2001.

¹¹ Beslissing 20140509-14 betreffende de toepassing van artikel 25 octies § 7 en 8 van de elektriciteitsordonnantie (mutatis mutandis van toepassing op artikel 20 sexies § 7 en 8 van de gasordonnantie).

¹² Ministerieel besluit van 1 juni 2004 tot vaststelling van maximumprijzen voor de levering van elektriciteit door de distributienetbeheerders aan de eindafnemers wiens leveringscontract werd opgezegd door hun leverancier en die niet kunnen worden beschouwd als huishoudelijke beschermde afnemers met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie in de zin van artikel 20, § 2, van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt. Ministerieel besluit van 15 februari 2005 tot vaststelling van maximumprijzen voor de levering van aardgas door de distributieondernemingen aan de eindafnemers wier leveringscontract werd opgezegd door hun leverancier en die niet als huishoudelijke beschermde afnemers met een laag inkomen of in een kwetsbare situatie in de zin van artikel 15/10, § 2, van de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen kunnen beschouwd worden.

In de eerste fase van uitwisseling van gegevens in november 2014 tussen de commerciële leveranciers en SIBELGA die tot doel had de afnemers te identificeren op wie deze maatregel van tariefwijziging van toepassing was, werd vastgesteld dat 12% van de beschermde afnemers aan het maximumtarief zou worden onderworpen en dat 51% aan het regionaal sociaal tarief¹³ en 37% aan het federaal sociaal⁴ tarief onderworpen zou blijven.

Hoewel de ordonnances geen melding maken van de mogelijkheid voor de beschermde afnemers die aan het maximumtarief onderworpen zijn om terug te keren naar het sociaal tarief, zonder dit evenwel te verbieden, heeft BRUGEL beslist om deze mogelijkheid te voorzien voor de beschermde afnemers die hun afbetalingsplan hebben nageleefd of een

nieuw afbetalingsplan hebben afgesloten met hun leverancier en het hebben nageleefd.

In het algemeen had de invoering van deze maatregel om het maximumtarief toe te passen ook tot gevolg dat bepaalde sociale spelers zich van deze beschermingsmaatregel hebben afgewend.

3.2.2.5 Houding van de leveranciers:

De leveranciers volgen de betalingsplannen ook beter op en aarzelen niet om tegen hun klanten op te treden via invorderingsbedrijven of het vredegerecht tijdens de beschermingsperiode. Geen enkele bepaling in de ordonnantie verbiedt de leveranciers om tegen hun beschermde afnemers op te treden om hun vorderingen te innen.

Men kan alleen maar een verminderde belangstelling vaststellen voor het Brusselse statuut van beschermde afnemer. De oorzaak is waarschijnlijk te vinden in het evenwicht tussen de toegekende voordelen (de bescherming tegen afsluiting en het specifiek sociaal tarief) en de beperkingen waaraan de gebruiker wordt onderworpen (een vermogensbegrenzer tot 10A, een jaarlijkse administratieve controle, een te volgen afbetalingsplan bovenop de maandelijkse facturen van Sibelga en een dreiging van een verhoging tot het maximumtarief als het afbetalingsplan niet wordt nageleefd). Het resultaat is een zeer complex statuut dat moeilijk te begrijpen is voor de afnemers zelf en dat als een van de mogelijke oplossingen wordt beschouwd door de sociale instanties. BRUGEL is van mening dat dit statuut moet worden aangepast om de voordelen en de nadelen voor de gebruiker in evenwicht te brengen.

3.2.3 Kost van de dienst "beschermde afnemer" bij SIBELGA

3.2.3.1 Algemene kosten

Globaal bedraagt het budget van de ODV "beschermde afnemer", ten laste van SIBELGA en vervolgens gerepercuteerd op de laagspanningsgebruikers, een miljoen honderdduizend euro voor elektriciteit, waarvan het grootste deel (891 000 euro) verbonden is met de personeelskosten. Voor gas liggen

de bedragen een derde lager. Historisch stellen we vast dat SIBELGA een conservatief budget voorziet dat hoger is dan de reële uitgaven.

We merken op dat SIBELGA in 2014 een commercieel gelijkvloers heeft aangekocht in het stadscentrum om er haar onthaalkantoor voor de klanten in te richten en de handelshuur van de Visverkopersstraat heeft opgezegd.

Tabel 7

Budget van de ODV "activiteiten verbonden met de beschermde afnemers" (in duizenden euro's)

	Jaarbudget 2014			Besteed einde 2014					
	Elek.	Gas	Totaal	Elek.	% Budget	Gas	% Budget	Totaal	% Budget
Personeel	756,1	504,0	1 260,1	534,5	70,7%	356,3	70,7%	890,8	70,7%
Huur Visverkopersstraat (inclusief parking)	57,5	38,3	95,8	77,6	134,9%	51,7	134,9%	129,3	134,9%
Directe werkingskosten & Inning	162,4	108,3	270,7	121,3	74,7%	72,6	67,1%	193,9	71,6%
Indirecte kosten	599,4	399,6	999,0	430,8	71,9%	287,2	71,9%	718,1	71,9%
Totaal	1.575,4	1.050,3	2.625,7	1.164,2	73,9%	767,9	73,1%	1 932,1	73,6%

Bron: SIBELGA

¹³ Het gaat om de beschermde afnemers die niet van rechtswege van het SST genieten op basis van de federale regelgeving en die dus de federale bijdrage moeten betalen.

⁴ Op de beschermde afnemers die aanspraak kunnen maken op het specifiek sociaal tarief volgens de federale wetgeving, kan het maximumtarief niet worden toegepast.

3.2.3.2 De levering van energie aan de beschermde afnemers en winterklanten

SIBELGA koopt de elektriciteit en het gas die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van haar openbare dienst opdrachten aan via procedures voor overheidsopdrachten. Er wordt één opdracht georganiseerd voor de bevoorrading van de beschermde afnemers en de winterklanten.

Het gemiddelde verbruik per beschermde afnemer wordt geraamd op 2.860 kWh.

Tabel 8

Gemiddeld verbruik per beschermde afnemer

Verbruik winterklanten	Verbruik beschermde afnemers	Totaal verbruik
306,027 MWh	9,009,948 MWh	9,315,975 MWh

3.2.3.3 Tarief en terugbetaling door de CREG

Alle beschermde afnemers worden door SIBELGA gefactureerd aan het sociaal tarief.

Er dient vermeld dat de federale bijdragen aan de Brusselse beschermde afnemers wordt gefactureerd, maar niet aan zij die van het SST op federale basis genieten. Hieruit volgt dat er twee verschillende tarieven zijn voor de klanten aan wie SIBELGA factureert, naast het door de ordonnantie voorziene maximumtarief. Men kan zich vragen stellen over de redenen om deze twee klassen van afnemers te onderscheiden, terwijl de gefactureerde kosten zijn gedekt door de ODV.

De verhouding beschermde afnemers die tot de categorieën begunstigen van het federaal sociaal tarief behoren, bedraagt 36%. Hieruit volgt dat SIBELGA voor deze afnemers aanspraak kan maken op een tussenkomst van het "federaal fonds ten gunste van de huishoudelijke beschermde afnemers". Dit fonds wordt beheerd door de CREG.

In 2014 heeft SIBELGA een bedrag van 353.119 euro gerecupereerd van de CREG tegenover 437.730 euro in 2013. Dit verschil is te verklaren door de daling van de geleverde hoeveelheden en de daling van de referentieprijzen.

3.2.3.4 De schulden "beschermde afnemers" bij SIBELGA

SIBELGA onderscheidt de schulden van de "actieve" afnemers, namelijk zij die worden bevoorraden onder het stelsel van "Brusselse beschermde afnemer", van die van de "inactieve" afnemers, namelijk zij die niet meer door SIBELGA worden bevoorraden.

Het percentage "actieve" beschermde afnemers dat schulden heeft bij de noodleverancier is licht gedaald ten opzichte van 2013: 50% in 2014 tegenover 52% in 2013.

Het gemiddelde onbetaalde bedrag daalt echter voortdurend: 346 euro in 2012, 271 euro in 2013 en 195 euro in 2014.

SIBELGA ziet hierin de effecten van haar nieuwe procedure voor de recuperatie van vorderingen, die ze onder impuls van de regulator heeft ingevoerd.

Tabel 9

Schuldenlast van de afnemers die worden of werden bevoorraden door SIBELGA

	Type	# afnemers	% afnemers	Waarde €	Gem. € per afnemer
Actieve afnemers					
Onbetaald < 15 €	Elektriciteit	171	6%	1.175€	7€
	Gas	147	6%	640€	4€
	Totaal < 15 €	318	6%	1.815€	6€
Onbetaald > 15 €	Elektriciteit	1.355	45%	229.128€	169€
	Gas	1.122	44%	313.903€	280€
	Totaal > 15 €	2.477	45%	543.031€	219€
Totaal		2.795	50%	544.846€	195€
Inactieve afnemers					
Onbetaald > 15 €	Elektriciteit	1.878	21%	895.420€	477€
	Gas	1.753	23%	1.252.415€	714€
Totaal		3.631	23%	2.147.835€	592€

Bron: SIBELGA 2014

De vraag naar de tussenkomst van de OCMW's in de betaling van de energiefacturen van de beschermde afnemers en de verhouding ervan werd herhaaldelijk gesteld. Momenteel is SIBELGA niet in staat om de buiten de overeenkomst door het OCMW betaalde bedragen in cijfers om te zetten. Deze kwestie houdt ons bezig, want BRUGEL zou het niveau van responsabilisering van de beschermde afnemers en hun effectieve bijdrage aan de energiekosten willen kennen.

In 2014 hebben slechts 4 OCMW's ervoor gekozen om met SIBELGA transactionele overeenkomsten te ondertekenen. In 2014 werd 65 840 euro tegenover 107 480 euro in 2013 gerecupereerd bij de OCMW's van Brussel, Schaarbeek, Jette, Sint-Joost en Watermaal-Bosvoorde die de schuld van 99 afnemers aanzuiverde.

3.2.4 Beheer van de dienst beschermde afnemers bij BRUGEL

3.2.4.1 Analyse van de procedure

Het besluit van 4 oktober 2007 bepaalde aan welke voorwaarden de gezinnen die een bescherming als "beschermde afnemer" aanvragen, dienen te voldoen, alsook welke procedure BRUGEL moest volgen bij de behandeling van de aanvraagdossiers.

Dit besluit werd gewijzigd op 19 juli 2012 en heeft de procedure aanzienlijk vereenvoudigd.

Het bepaalt dat het gezin dat elektriciteit of gas verbruikt een aanvraag voor het statuut van beschermde afnemer kan indienen vanaf de ontvangst van de ingebrekestelling die zijn commerciële leverancier heeft verstuurd wegens achterstallige betaling.

Vroeger moesten ze wachten op de dagvaarding voor de vrederechter om dit statuut te kunnen aanvragen.

Deze wijziging zal, zoals we verder zullen zien, een belangrijke impact hebben op het aantal beschermde afnemers dat door BRUGEL wordt behandeld.

De nieuwe bepalingen van het besluit voorzien ook dat het kandidaat-gezin zijn aanvraag voor het statuut van beschermde afnemer indient op het hiervoor

bestemde formulier dat door BRUGEL wordt opgesteld en door de commerciële leverancier wordt overhandigd met de ingebrekestelling, of dat deze laatste de afnemer kan informeren over de manier waarop dit formulier kan worden verkregen. Dit formulier wordt door BRUGEL jaarlijks herzien. Vóór deze wijzigingen werd dit formulier afgeleverd door de leverancier op het ogenblik waarop hij een vermogensbegrenzer liet plaatsen.

De wetgever heeft ook blijk gegeven van administratieve vereenvoudiging tegenover BRUGEL, het is niet meer noodzakelijk om in elke fase de dossiers mee te delen aan het OCMW van de woonplaats van de afnemer en aan de vrederechter. De beslissingen tot toekenning van het statuut worden enkel aan de commerciële leverancier meegedeeld.

Op het vlak van de te verzamelen documenten voor de indiening van de aanvraag, wordt rekening gehouden met het aanslagbiljet betreffende de inkomsten van het referentiejaar, het certificaat van gezinssamenstelling afgeleverd door het gemeentebestuur van de woonplaats van de afnemer en, voor elk lid van het gezin een verklaring op eer, door dit gezinslid voor echt verklaard en ondertekend, die hetzij het ontbreken van inkomsten vermeldt, hetzij de aard en de bedragen van alle inkomsten vermeldt die niet op het aanslagbiljet werden vermeld en die werden ontvangen in de loop van datzelfde jaar.

Om van het statuut van beschermde afnemer te kunnen genieten, mogen de samengevoegde inkomsten voor een gegeven belastingjaar, niet hoger zijn dan 18.000 euro voor één inkomen in het gezin en 20.000 euro voor meerdere inkomens in het gezin. Deze bedragen zijn geïndexeerd en de aanvankelijke spilindex is die van de maand augustus 2007. Deze bedragen blijven onveranderd.

Concreet geeft dit voor december 2014 de volgende cijfers:

Tabel 10

Inkomensniveau volgens de gezinssamenstelling dat toegang geeft tot het statuut van beschermde afnemer

Personen ten laste	1 inkomen van het gezin	2 of meer inkomens van het gezin
0	20.326	22.585
1	23.714	25.973
2	25.408	27.666
3	27.010	29.331

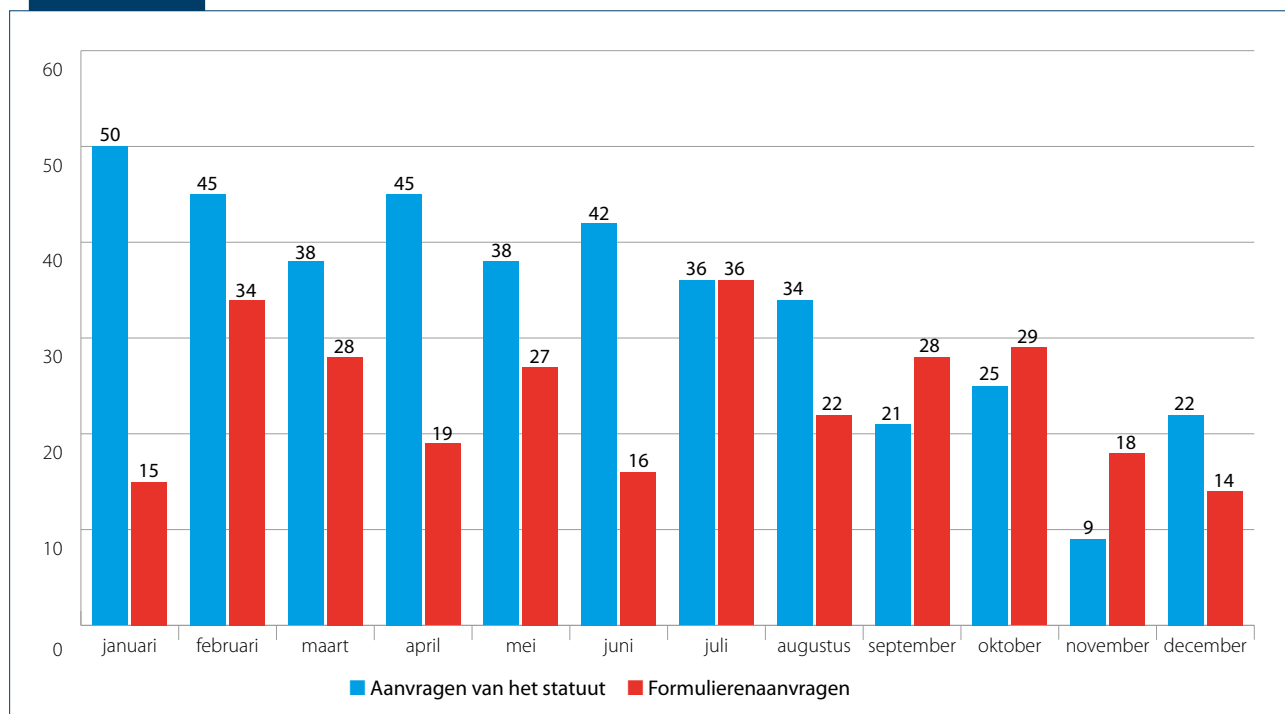
Bron: BRUGEL

Tabel 11*Proces voor de opvolging van het dossier kandidaat beschermde afnemer BRUGEL*

	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5	Fase 6	Fase 7	Fase 8
	Bevestiging ontvangst aanvraag	Onderzoek van het dossier	Als het dossier volledig is Moet een beslissing nemen	Als het dossier onvolledig is Betekening van onontvankelijkheid	Termijn van de aanvrager voor vervollediging van het dossier	Onderzoek van de bijk. doc.	Beslissing van onontvankelijkheid van rechtswege (dossier onvolledig)	Beslissing van toekenning
Termijnen sinds 2011	5 dagen	10 dagen	20 dagen	20 dagen	30 dagen	10 dagen	5 dagen	15 dagen

De aanvrager die na een uitnodiging om zijn aanvraagdossier te vervolledigen vraagt om door BRUGEL te worden gehoord, wordt uitgenodigd om naar haar kantoren te komen en kan, als hij dit wenst, worden bijgestaan door een persoon van zijn keuze.

Ook in dit opzicht werd de procedure vereenvoudigd, zowel voor de aanvrager als voor BRUGEL.

Figuur 8*Aantal aanvragen van formulieren en aantal aanvragen van het statuut van beschermde afnemer in 2014*

Bron: BRUGEL 2014

In 2014 heeft BRUGEL 410 aanvragen voor het statuut ontvangen tegenover 989 in 2013.

BRUGEL heeft echter de inzameling van deze gegevens gewijzigd en rekent de aanvragen van formulieren niet meer bij de "aanvragen statuut".

Een aanvraag voor een formulier kan immers betrekking hebben op een aanvraag van informatie en niet op een effectieve aanvraag van het statuut.

Deze effectieve aanvraag wordt pas als zodanig meegerekend als het BRUGEL-formulier is ingevuld en ondertekend. Concreet heeft BRUGEL 286 aanvragen van formulieren ontvangen die niet in een aanvraag zijn uitgemond.

De belangrijke maandelijkse schommelingen zijn eveneens de weerspiegeling, hoewel verplaatst in de tijd, van de verzending door de leveranciers van de jaarlijkse regularisatiefactuur.

Deze aanvragen hebben tot de volgende beslissingen geleid:

Tabel 12

Beslissing van BRUGEL over het statuut van beschermde afnemer

Toekenning	143
Stilzwijgende weigering	68
Weigering	9
Annulatie afnemer	156
Annulatie SIBELGA	3
Overdracht SIBELGA	31

Bron: BRUGEL 2014

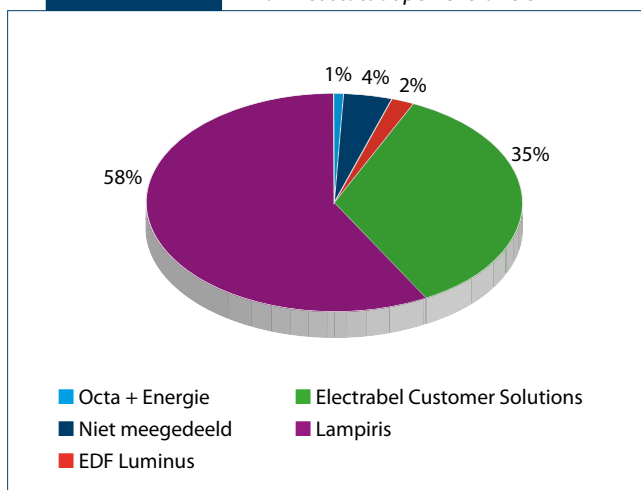
BRUGEL heeft in 2014 ook 33 attesten afgeleverd die bevestigden dat de beschermde afnemer nog steeds aan de voorwaarden voor de toekenning van het statuut voldeed en dit op vraag van SIBELGA.

BEKNOPT OVERZICHT VAN DE DEFINITIES:

- > **Toegekend:** volledige dossiers die voldoen aan de criteria van het besluit van 4 oktober 2007, wat de toekenning van het statuut van beschermde afnemer door BRUGEL met zich meebrengt;
- > **Onontvankelijkheid van rechtswege:** onvolledige dossiers waarover BRUGEL geen uitspraak heeft kunnen doen en waarvoor de termijnen voor de ontvangst van aanvullende stukken zijn overschreden. We doen opmerken dat BRUGEL nu geen toegang heeft tot de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ);
- > **Geweigerd:** volledige dossiers waarvoor BRUGEL het statuut heeft geweigerd omwille van te hoge inkomens;
- > **Annulatie SIBELGA:** Na de toekenning afgeleverd door BRUGEL kan SIBELGA weigeren het statuut toe te kennen om de volgende redenen: meer schulden of de afnemer is van leverancier veranderd;
- > **Overdracht naar SIBELGA:** BRUGEL draagt de aanvragers die van het SST genieten en over een RVV-/OMNIO-atteest beschikken of in schuldbemiddeling zijn onmiddellijk over.

Figuur 9

Verdeling van de aanvragen van het statuut per leverancier



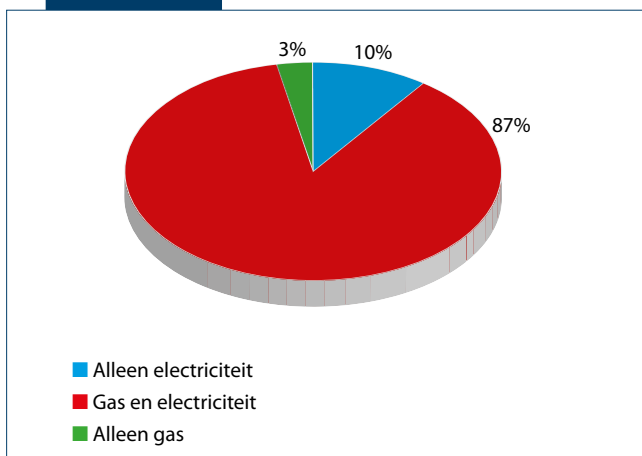
Bron: BRUGEL

De Figuur 9 toont aan dat de aanvragers van het statuut voornamelijk verbonden zijn met de leveranciers ELECTRABEL en LAMPIRIS, en oververtegenwoordigd zijn bij deze laatste. Dit is te verklaren door het feit dat LAMPIRIS bij de ingebrekestelling het formulier voor de aanvraag van het statuut voegt, terwijl ELECTRABEL op de achterzijde van de ingebrekestelling een aanvraag van formulier afdrukt.

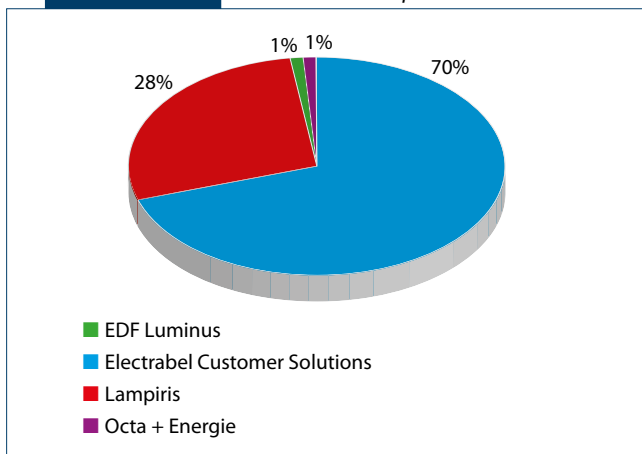
Deze procedure van ELECTRABEL heeft tot gevolg dat de toekenningsprocedure wordt verzwaard en vooral dat de efficiëntie van deze bescherming wordt verminderd.

Er werd al aan ELECTRABEL gevraagd om een oplossing te vinden voor deze bijkomende administratieve belasting voor de kwetsbare afnemer.

3.2.4.2 Profiel van de door BRUGEL beschermde afnemer

Figuur 10*Verdeling per energie: gas/elektriciteit*

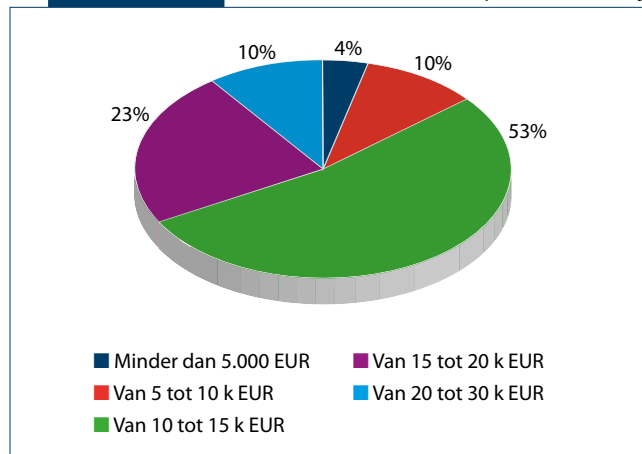
Bron: BRUGEL 2014

Figuur 11*Verdeling van de toekenningen van het statuut per leverancier*

Bron: BRUGEL 2014

De toekenningen van het statuut van beschermde afnemer afgeleverd door BRUGEL hebben voor 70% betrekking op gezinnen onder contract bij ELECTRABEL tegenover 28% bij LAMPIRIS.

Zoals reeds vermeld, stemt deze verdeling niet overeen met de marktaandelen van LAMPIRIS, maar wordt ze eerder beïnvloed door het feit dat deze leverancier, door het BRUGEL-formulier tegelijk met de ingebrekestelling te versturen, het gezin in moeilijkheden in staat stelt om sneller inzicht te krijgen in de bescherming.

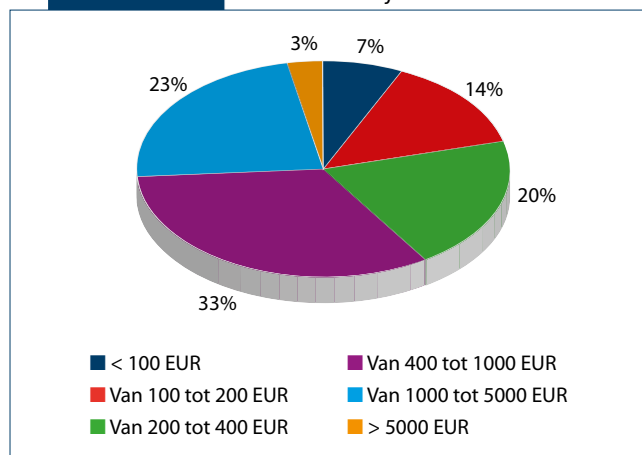
Figuur 12*Inkomen van de gezinnen met het statuut van beschermde afnemer per inkomensschijf*

Bron: BRUGEL 2014

De meeste aanvragers van het statuut bij BRUGEL hebben een inkomen dat wordt berekend op 10 tot 15.000 €/jaar. Dit bedrag stemt overeen met de inkomensvervangende tegemoetkoming.

Het is belangrijk vast te stellen dat slechts 10% van de aanvragers een belastbaar inkomen hebben van 20 tot 30.000 euro per jaar, hetzij inkomsten die afkomstig zouden kunnen zijn van een beroepsinkomen.

Zeer weinig gezinnen in een tussenliggende inkomenscategorie of die behoren tot wat gemeenzaam de "middenklasse" wordt genoemd, zijn dus aanvragers van het statuut.

Figuur 13*Bescherming van de schuld per inkomensschijf*

Bron: BRUGEL 2014

We stellen vast dat een derde van de beschermde afnemers BRUGEL een schuld heeft bij zijn leverancier voor een bedrag van 400 tot 1.000 euro, of een vergelijkbaar bedrag. Meer nog, bijna een kwart van de aanvragers heeft vorderingen van 1.000 tot 5.000 euro.

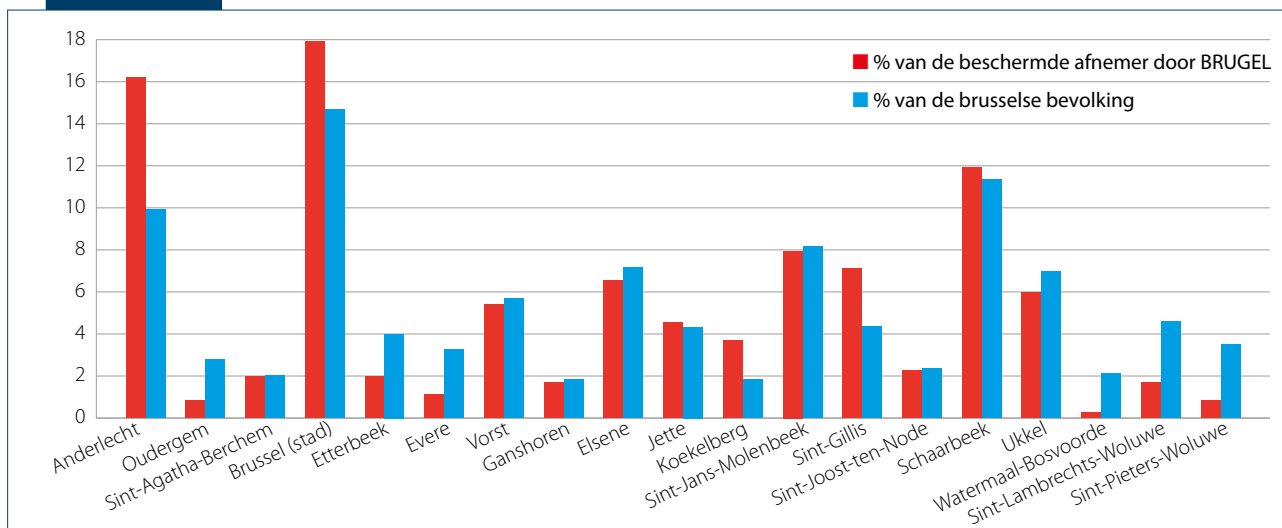
Als we dit gegeven vergelijken met het gegeven dat het

inkomen van de beschermde afnemer bepaalt, kunnen we alleen maar vaststellen dat het voor de beschermde afnemer zeer moeilijk zal zijn om zijn volledige schuld aan te zuiveren.

We kunnen ons ook afvragen waarom de aanvrager niet sneller naar de regionale bescherming wordt doorgestuurd.

Figuur 14

Verdeling van de aanvragers per gemeente vergeleken met de bevolking



Bron: BRUGEL 2014

Dit overzicht van de verdeling van de aanvragers van het statuut per gemeente heeft de verdienste dat het aantoonbaar maakt dat bijna een vijfde van de aanvragers afkomstig is van de gemeente Anderlecht die een plaats ver vóór de gemeente Schaarbeek inneemt. Dit is grotendeels te verklaren door het feit dat het OCMW van Anderlecht het statuut van beschermde afnemer niet toekent aan zijn inwoners.

3.2.4.3 Geval van mensen zonder papieren

Tijdens de jaren 2013 en 2014 werd Brugel soms geconfronteerd met een aanvraag tot toekenning van het statuut van beschermde afnemer door gezinnen die geen certificaat van gezinssamenstelling afgeleverd door de gemeente konden voorleggen.

Brugel heeft deze problematiek onderzocht. Met dat doel heeft de regulator verschillende betrokkenen bij het dossier ontmoet,

namelijk: de Dienst Vreemdelingenzaken, het Centrum voor Gelijke Kansen, het collectief van de Brusselse sociale instanties...

Na een doorgedreven juridische analyse is gebleken dat BRUGEL, binnen de grenzen van haar bevoegdheid, niet de juridische garantie heeft dat hij het statuut van beschermde afnemer kan toekennen aan personen die zich in een onregelmatige situatie bevinden op het Belgisch grondgebied, maar het statuut overigens wel kan toekennen aan andere categorieën van personen die geen certificaat van gezinssamenstelling kunnen voorleggen, te weten: zonder vaste verblijfplaats, de asielzoekers in procedure van regularisatie, of die een beroepsprocedure volgen, de vreemdelingen die zich op het Belgisch grondgebied bevinden met het oog op een medische behandeling.

Deze benadering werd voorgelegd aan de Minister die bevoegd is voor energie en heeft een gunstig advies gekregen.

Brugel heeft bijgevolg vanuit operationeel oogpunt beslist deze aanvragen individueel te analyseren. Een verklaring op erewoord waarin de aanvrager moet verklaren dat hij zich niet in de voornoemde uitsluitingssituatie bevindt, zal het dossier van de toekenningaanvraag vervolledigen.

3.2.4.4 Rol van BRUGEL in de toekenning van het statuut van beschermde afnemer

De steeds belangrijker rol die BRUGEL speelt in de toekenning van het statuut is te verklaren door:

- > De vereenvoudiging van de procedure die toegang geeft tot het statuut van beschermde afnemer vanaf de eerste ingebrekestelling zet de huishoudelijke afnemer met een minder hoge schuld bij de commerciële leverancier ertoe aan om een aanvraag in te dienen.
- > De OCMW's raken steeds meer overbelast. Bepaalde OCMW's kunnen de klant pas na verschillende weken ontvangen en in dringende gevallen wenden deze personen zich tot BRUGEL, soms zelfs op aanraden van hun sociaal assistent.

Net als in de vorige jaren wordt er een groot verschil vastgesteld tussen de cijfers betreffende de aanvraag tot toekenning en de cijfers over het aantal toekenningen. De verklaringen zijn vergelijkbaar met die van de vorige jaren, namelijk:

- > Wanneer hij wordt geconfronteerd met de administratieve vereisten die deze aanvraag met zich meebrengt en met de mededeling dat er een vermogensbegrenzer van 2.300 W in zijn woning zal worden geplaatst, geeft de aanvrager geen gevolg meer aan de brief van Brugel en regulariseert hij waarschijnlijk zijn situatie bij zijn leverancier of vraagt hij hulp aan het OCMW van zijn gemeente.
- > Bepaalde OCMW's hebben hun populatie meer informatie verstrekt over het belang van de keuze van hun energieleverancier om hun factuur te verlagen. Dit had tot gevolg dat huishoudelijke afnemers van leverancier zijn veranderd tijdens de behandeling van hun dossier.
- > Sinds 2013 heeft BRUGEL, om de administratieve efficiëntie te verhogen en om de aanvragers zo snel mogelijk van het statuut te laten genieten, de aanvragers die in de RVV-/OMNIO-categorieën zijn opgenomen of die in schuldbemiddeling zijn, onmiddellijk naar

SIBELGA doorgestuurd. Zo dienden de aanvragers niet alle gevraagde administratieve gegevens over te maken.

Op het vlak van de behandeling van de dossiers zijn zeer weinig van de ingediende dossier volledig. BRUGEL kan geen overzicht geven van de belangrijkste ontbrekende documenten omdat dit verschilt van dossier tot dossier.

De behandeling van de dossiers door Brugel gebeurt op een gepersonaliseerde manier: de aanvragers worden geholpen met de samenstelling van de dossiers, wat de procedure menselijker maakt. Deze benadering laat toe het aantal dossiers met stilzwijgende weigering te verminderen.

Voor bijna alle aanvragen die bij Brugel terechtkomen, wordt er persoonlijk telefonisch contact opgenomen met de aanvrager. Onze administratieve assistenten informeren de afnemer over wat het statuut inhoudt, over de voordelen en verplichtingen ervan en over de ontbrekende documenten.

Dit gesprek stelt de dossierbeheerders ook in staat om de aanvrager door te sturen naar de diensten die bevoegd zijn voor energiebegeleiding en sociale opvolging.

Het meedelen van deze informatie is een zeer belangrijke taak en leidt er ook toe dat de afnemer naar een meer geschikte dienst wordt doorgestuurd of dat de aanvraag wordt geannuleerd omdat ze niet tot een oplossing zal leiden die geschikt is voor de aanvrager. Dat is meer bepaald het geval als het verschuldigde bedrag klein is. In dat geval kan de aanvrager zich beter tot zijn leverancier wenden en een afbetalingsplan afsluiten of de schuld gewoon betalen.

Begin 2014 heeft BRUGEL het aanvraagformulier en het formulier om het aanvraagformulier aan te vragen herwerkt om ze leesbaarder te maken en gemakkelijker in te vullen door de aanvragers.

Het document dat de rechten en plichten van het statuut van beschermde afnemer gedetailleerd beschrijft, werd eveneens herzien en duidelijker gemaakt. Het aantal niet-ontvankelijke dossiers is hierdoor verminderd.

Dit werk vóór de aanvang van de procedure heeft een grote impact gehad op het aantal inkomende dossiers. De taak van het team dat instaat voor het beheer van de toekenning van het statuut is ook een taak van informatieverstopping. Informatie aan het aanvragende gezin, maar ook aan de andere sociale spelers.

Om aan deze opdracht te beantwoorden produceert BRUGEL voor de OCMW's en op hun aanvraag, informatiefolders voor zowel de maatschappelijke werkers als voor de verbruikers.

Tot slot heeft BRUGEL getracht om de toekenningsprocedure te optimaliseren met het doel de gezinnen waarvoor deze bescherming is bedoeld zo efficiënt mogelijk te bereiken.

Deze optimalisering van de procedures gebeurt zowel via administratieve werkzaamheden als via een rechtstreeks contact (telefonische informatie), maar ook via een communicatie naar de andere sociale instanties.

De bescherming zou efficiënter zijn als alle leveranciers voor dezelfde communicatiestrategie zouden kiezen en zich ertoe zouden verbinden om bij de verzending van de ingebrekestelling het aanvraagformulier van BRUGEL toe te voegen.

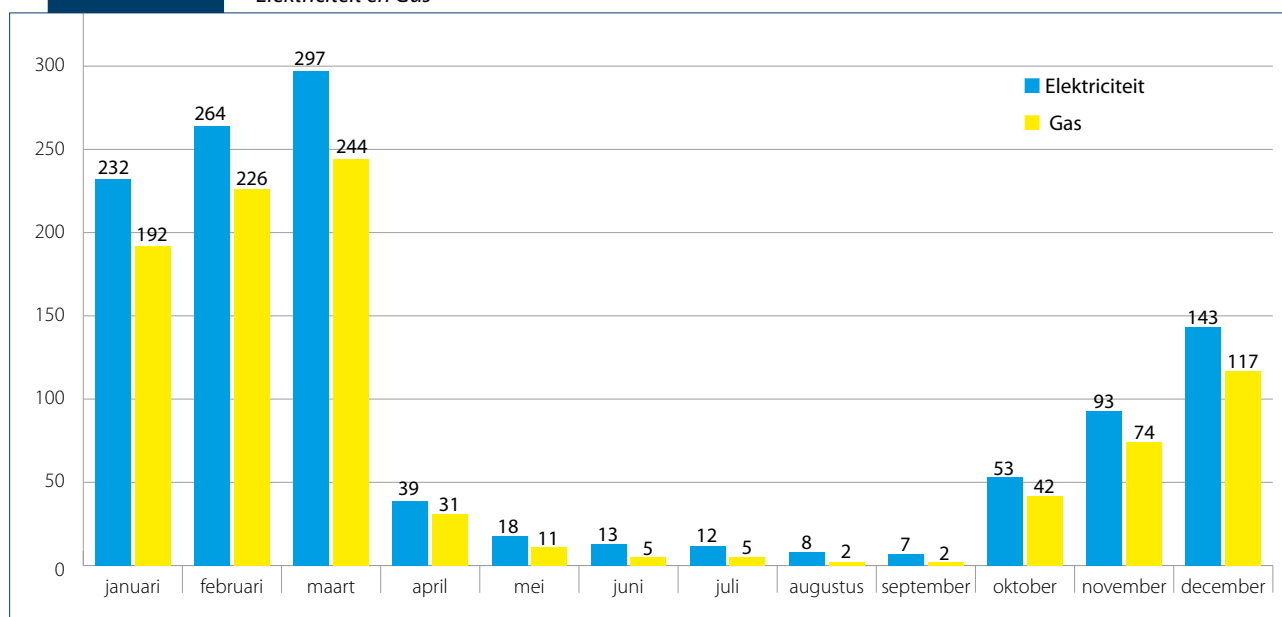
3.3 De winterlevering

Ter herinnering, de afsluiting van een huishoudelijke afnemer die is toegestaan door een vrederechter mag niet worden uitgevoerd tussen 1 oktober en 31 maart. Het is de noodleverancier die moet instaan voor de continuïteit van

de bevoorrading tot 31 maart en aan het specifiek sociaal tarief als de commerciële leverancier tijdens deze periode de gerechtelijke ontbinding bekomt en laat uitvoeren van het contract dat hem met zijn afnemer verbindt.

Figuur 15

Evolutie van het aantal bevoorradate leveringspunten onder het regime van de winterlevering in 2014 - Elektriciteit en Gas



Bron: SIBELGA 2014

Betreffende de winterklanten hebben de voornoemde wijzigingen aan de ordonnantie hun volledige uitwerking gehad vanaf oktober 2011, maar voor het eerste volledige jaar in 2012.

Einde 2014 stellen we vast dat het aantal winterklanten, namelijk 260 (elektriciteit en gas) met 27% is gedaald ten opzichte van 2013.

Hoewel er geen wettelijke basis is om deze winterklanten te bevoorraden buiten de door de ordonnantie bepaalde periode, kan de noodleverancier bepaalde van deze klanten niet afsluiten.

Het is echter belangrijk te vermelden dat het meest significante cijfer het aantal betrokken klanten is op het einde van de winterperiode: het waren er 541, einde maart 2014, tegenover 316 in 2013, hetzij een stijging van meer dan 70%.

3.4 De afsluitingen

Het aantal afsluitingen van huishoudelijke afnemers dat werd aangevraagd door de leveranciers bij SIBELGA en volgde op een beslissing van de vrederechter bedraagt 824 in 2014 tegenover 263 in 2013.

77 van deze aanvragen volgen op verzoeken ingediend door Sibelga als sociale leverancier.

De vrederechters hebben een bepaalde vrijheid in de beslissingen die ze nemen betreffende de aanvragen voor de ontbinding van contracten ingediend door de commerciële leveranciers of de noodleveranciers. Deze laatste zijn erg gevarieerd, maar kunnen als volgt worden samengevat:

1°. De rechter veroordeelt de afnemer tot de betaling van de hoofdsom en kent de ontbinding van het contract toe. Deze praktijk wordt algemeen toegepast

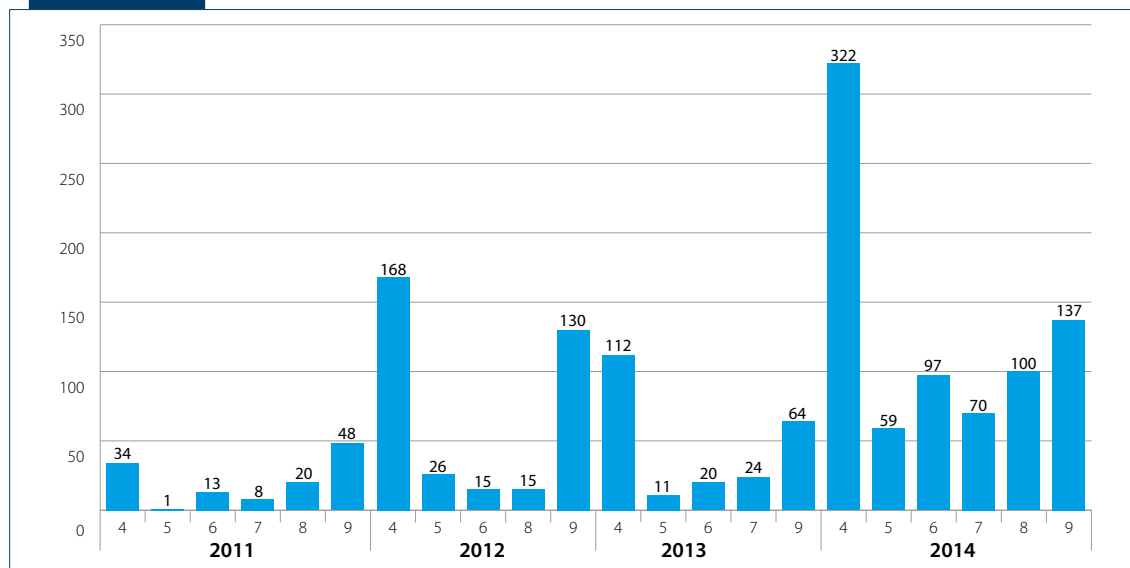
als de afnemer niet aanwezig is op de zitting, volgens de gegevens die de leveranciers hebben bezorgd, vertegenwoordigt dit meer dan 65% van de gevallen;
2°. De rechter veroordeelt de afnemer tot de betaling van de hoofdsom, kent voorwaarden en termijnen toe en kent de ontbinding van het contract toe als ze niet worden gerespecteerd: deze beslissing geniet de voorkeur van de rechter als de klant aanwezig is en dit vertegenwoordigt 20% van de gevallen.

Tot besluit, 85% van de beslissingen van de vrederechters staat de afsluiting toe, want bijna 80% van de afnemers komen de voorwaarden en termijnen die de rechter heeft bepaald niet na.

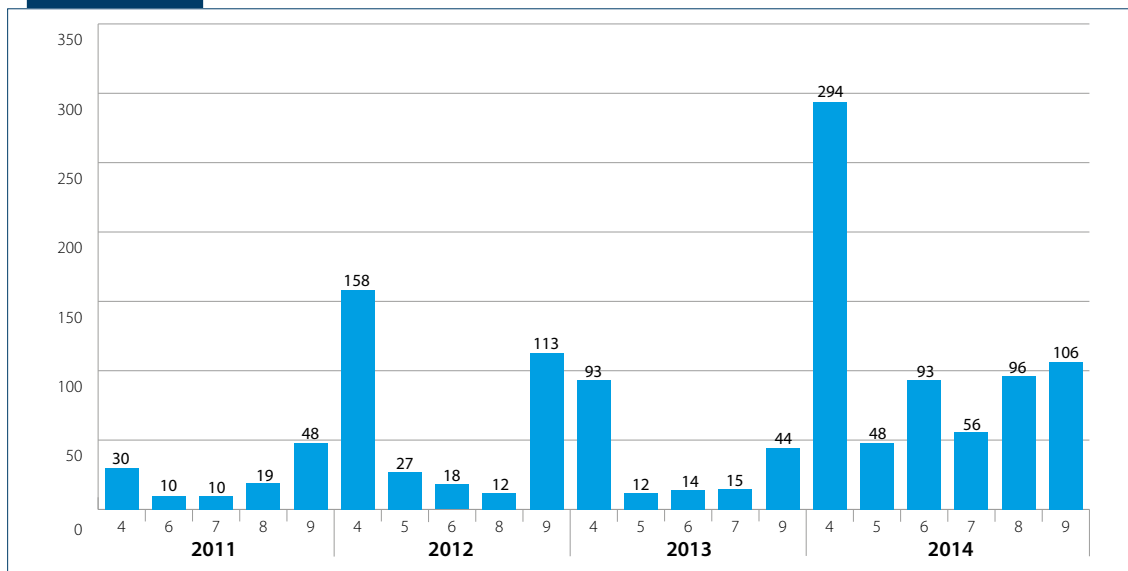
3°. De rechter veroordeelt de afnemer tot de betaling van de hoofdsom en weigert de ontbinding van het contract. Deze beslissing komt veel minder vaak voor.

Figuur 16

De afsluitingen na een beslissing van de vrederechter in 2014 - Elektriciteit



Bron: SIBELGA 2014

Figuur 17*Afsluitingen uitgevoerd na toelating van de vrederechter - Gas*

Bron: SIBELGA 2014

BRUGEL is bekommerd om het aantal afsluitingen dat in 2014 werd uitgevoerd. Deze stijging kan niet worden toegeschreven aan een vergelijkbare toename van de onbetaalde bedragen bij de leveranciers.

Het is belangrijk in dit stadium om te vermelden dat het aantal effectieve afsluitingen veel lager ligt dan het aantal aanvragen dat door de leveranciers wordt ingediend. Er zijn drie keer meer aanvragen dan beslissingen tot afsluiting.

Dit verschil kan op verschillende manieren worden verklaard:

- > De afnemer die wordt bedreigd door een gerechtelijke actie verandert van leverancier en dus moet de aanvraag worden ingetrokken en geherkwalificeerd als een recuperatie van vorderingen en niet meer als een ontbinding van het contract;
- > De afnemer neemt contact op met het OCMW, dat tussenkomt om de schuld aan te zuiveren;
- > De afnemer wijzigt de naam van de titularissen van het contract, bijvoorbeeld, de naam van mijnheer wordt vervangen door de naam van mevrouw en dan heeft de aanvraag geen bestaansreden meer.

Na onderzoek van de redenen voor een dergelijke stijging van het aantal afsluitingen in een jaar tijd, vindt BRUGEL de verklaring in het in productie brengen van nieuwe geautomatiseerde processen voor de inning van vorderingen door bepaalde leveranciers sinds einde 2013, begin 2014. Bepaalde leveranciers hebben in een bepaald opzicht interne procedures ontwikkeld om klanten met betalingsachterstand voor wie een opvolgingsprocedure moet worden ingesteld met als laatste fase de aanvraag voor de ontbinding van het contract, zo snel mogelijk op te sporen.

We wijzen op de afwezigheid van homogeniteit in de procedures die door de leveranciers worden gevolgd. Dat is hoofdzakelijk te wijten aan een verschillende commerciële benadering. Om deze bewering te staven, gaan we dieper in op de keuze van de leverancier inzake de procedure die bij de griffie wordt ingesteld.

Sommige leveranciers hebben als eerste doelstelling de schuld zo snel mogelijk te beperken. Om dat te realiseren, kiezen ze voor de dagvaarding voor het vredegerecht, hoewel deze procedure duurder is omdat hierbij verplicht gebruik moet worden gemaakt van de diensten van een

deurwaarder, maar die het voordeel heeft dat ze de termijn van de procedure versnelt en voorkomt dat de schuld snel oploopt.

Anderen verkiezen daarentegen het tegensprekelijk verzoek, dat veel goedkoper is, maar de termijn van de procedure aanzienlijk verlengt. In dit geval is het namelijk de griffie die de agenda van de zittingen bepaalt. Het kan tot vier maanden duren om de zaak op de rol in te schrijven. Die verlenging van de termijn leidt tot een verhoging van de schuld die kan verdrievoudigen tussen de ingebrekestelling en de betekening van het vonnis.

Welke procedure er ook wordt gekozen, 80% van de onbetaalde bedragen zal in fine als oninvorderbaar worden geboekt door de leveranciers, inclusief de administratie- en gerechtskosten.

Het is belangrijk vast te stellen dat bepaalde commerciële leveranciers op 31 december 2014 geen enkele procedure

tot ontbinding van het contract hebben ingesteld. Dat is niet noodzakelijk positief voor de afnemer, want hoe sneller de schuld wordt behandeld door de verschillende sociale organismen, des te sneller zal ze zijn aangezuiverd.

In het algemeen is een beroep doen op de vrederechter nabije justitie zeker een goede maatregel om de schuldproblemen individueel te behandelen, ze beschikken over ruime juridische middelen om een oplossing te vinden. We moeten niettemin vaststellen dat er te veel vonnissen bij verstek zijn omdat een bepaald kwetsbaar gedeelte van de bevolking nog steeds wordt geïmponeerd door het gerecht. Bovendien verlengt de overbelasting van de griffies de duur van de procedure en leidt dit tot een aanzienlijke toename van de schulden.

4 De openbare dienstverplichtingen ten laste van SIBELGA

4.1 Controle van de ODV

De openbare dienstverplichtingen ten laste van de netbeheerder zijn gedefinieerd in de ordonnantie van 14 december 2006¹⁴.

Elk jaar moet de DNB, vóór 1 oktober van het jaar dat voorafgaat aan de toepassing ervan, een programma voor de uitvoering van zijn verplichtingen inzake openbare diensten overmaken aan de Regering.

Hij heeft eveneens de verplichting om de Regering een verslag te bezorgen over de uitvoering van zijn openbare dienstver-

plichtingen, vóór 31 maart van het jaar dat volgt op het boekjaar. Zowel het programma als het verslag over de uitvoering bevatten een volledige beschrijving van de verschillende opdrachten, alsook de budgetramingen in het geval van het programma of het bestede budget in het geval van het verslag over de uitvoering van de openbare dienstopdrachten.

Deze documenten worden onderworpen aan een advies dat BRUGEL aan de Regering overmaakt voordat deze ze goedkeurt.

4.2 De kost van de openbare dienstverplichtingen

Globaal is de kost van de openbare dienstopdrachten sinds 2007 stabiel gebleven. De onderstaande tabellen bevatten de grote posten van deze kosten en de financieringswijze ervan.

Een meer gedetailleerde analyse van de ODV-kosten die geen sociaal karakter hebben, wordt door BRUGEL uitgevoerd in haar advies betreffende het verslag over de uitvoering van de openbare dienstopdrachten van Sibelga voor 2014.

Net als in de voorgaande jaren heeft de netbeheerder een budget voorgesteld dat hem een ruime marge geeft voor zijn uitgaven in verband met beschermde afnemers maar is hij er uiteindelijk in geslaagd om zijn opdrachten voor een lagere kost uit te voeren. Het budget dat aan deze activiteit werd toegekend, vertegenwoordigt een klein gedeelte van

de uitgaven inzake de ODV: nauwelijks 4% van het budget.

Hoewel het drie keer hoger is dan het budget dat is bestemd voor de activiteit beschermde afnemers, blijft het budget dat is toegekend aan de plaatsing en verwijdering van de begrenzer eveneens beperkt: het vertegenwoordigt 11% van het budget.

De maatregelen die werden genomen om de bescherming van de consument te garanderen en die ten laste zijn van alle laagspanningsafnemers, opgenomen onder de term "openbare dienstverplichting" vertegenwoordigen 15% van alle kosten van deze verplichting. Deze bedragen zijn stabiel en worden goed onder controle gehouden.

4.3 Financiering van de openbare dienstverplichtingen in 2014 voor elektriciteit en gas

De ODV met sociaal karakter worden geïmputeerd op het nettatarief. De inhouding gebeurt per kilowattuur ten laste van de verbruikers laagspanning. De gegenereerde ontvangsten

worden gecompenseerd met de kosten, zodat dit neutraal is voor de netbeheerder.

Tabel 13**Overzicht van de kosten "Elektriciteit"**

	Kosten		Financiering
	Besteed in 2014	Tarief Gridfee	Tarif Gridfee
Plaatsing en verwijdering van vermogensbegrenzers	4.369.882€	2.982.443€	2.982.443€
Activiteit beschermde afnemers	2.127.933€	1.101.561€<	1.101.561€
Openbare verlichting	23.738.818€	22.061.141€	22.061.141€
Constructie	11.341.668€	10.989.517€	10.991.381€
Onderhoud en reparatie	5.720.945€	5.315.928€	5.314.064€
Stroomverbruik	6.676.205€	5.755.695€	5.755.695€
Opvolgingsdienst / Ombudsman	382.209€	297.625€	297.625€
Beurzen en feitelijkheden		382.841€	382.841€
TOTAAL programma	30.618.842€	26.825.611€	26.825.611€
		88%	100%

Bron: SIBELGA 2014

Tabel 14**Overzicht van de kosten "Gas"**

	Kosten		Financiering
	Besteed in 2014	Tarief Gridfee	Tarif Gridfee
Activiteit beschermde afnemers	1.855.199€	759.624€	759.624€
Veiligheid van de binnengasinstallaties	847.058€	672.466€	672.466€
Plaatsing van gasstoppen	135.152€	88.821€	88.821€
Opvolgingsdienst / Ombudsman	254.806€	198.416€	198.416€
TOTAAL programma	3.092.215€	1.719.326€	1.719.326€
		56%	100%

Bron: SIBELGA 2014

4.4 Advies van BRUGEL over de openbare dienstverplichtingen

Met betrekking tot het verslag over de openbare dienstverplichtingen voor het jaar 2014 dat SIBELGA heeft overgemaakt, is BRUGEL van mening dat deze laatste haar activiteiten met sociaal karakter ("plaatsing en verwijdering van vermogensbegrenzers" en "beschermde afnemers") goed beheert.

De andere openbare dienststopdrachten van SIBELGA werden geanalyseerd in een apart advies van BRUGEL.

Brugel geeft een positief advies over de activiteiten met sociaal karakter voorgesteld in het verslag van de netbeheerder over de uitvoering van zijn openbare dienststopdrachten betreffende elektriciteit en gas voor het jaar 2014 en stelt aan de Regering voor om het verslag goed te keuren..

5 De gegevens van de leveranciers - Inningsprocedure en statistische gegevens over de gezinnen

5.1 Algemene principes

De inningsprocedures, voorzien door de gasordonnantie en de elektriciteitsordonnantie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, hebben, met name, tot doel het risico op een afsluiting van de energievoorziening van de gezinnen, en voornamelijk van de kwetsbare gezinnen te beperken en het hun tegelijk mogelijk te maken oplossingen te vinden, hetzij van financiële aard, hetzij via het statuut van beschermde afnemer.

Ze worden omschreven in de artikelen 20quater van de gasordonnantie en 25sexies van de elektriciteitsordonnantie. Vereenvoudigd bevatten ze de volgende stappen:

1. versturen van een aanmaning binnen 15 dagen na de vervaldatum van de factuur,
2. versturen van een ingebrekestelling per aangetekende zending en per gewone post ten vroegste binnen 15 dagen en ten laatste binnen 30 dagen volgend op het versturen van de aanmaning,
3. voorstel van een redelijk betalingsplan dat door de

leverancier ten laatste 7 dagen na het versturen van de ingebrekestelling wordt overgemaakt,

4. plaatsing van een vermogensbegrenzer binnen 20 dagen volgend op de ingebrekestelling (enkel in geval van achterstallige betaling van een elektriciteitsfactuur) Deze begrenzer kan "geacht geplaatst" te zijn als de afnemer geen antwoord geeft aan de medewerkers van SIBELGA;
5. aanvraag tot ontbinding van het contract bij een vrederechter ten vroegste 60 dagen na de ingebrekestelling voor de achterstallige betaling voor gas en 60 dagen na de aanvraag voor de plaatsing van de vermogensbegrenzer voor de achterstallige betaling voor elektriciteit. De aanvraag tot ontbinding van het contract wordt door de rechter ontvankelijk verklaard op voorwaarde dat alle vorige stappen gevolgd werden en dat het betalingsplan niet werd nageleefd door de afnemer.

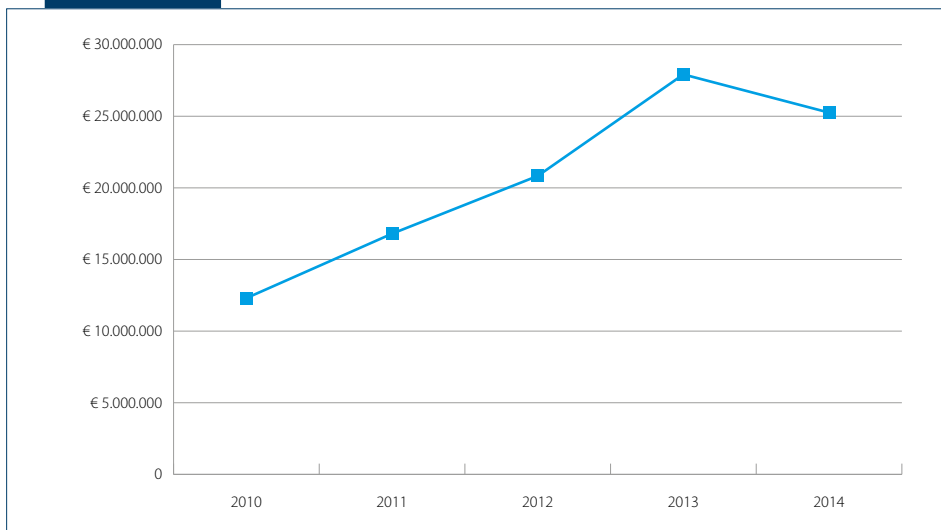
5.2 Schulden bij commerciële leveranciers

Als een afnemer zijn facturen niet heeft betaald vóór de vervaldatum moeten de leveranciers de inningsprocedure opstarten door hem een aanmaning te sturen.

Vanaf het moment dat een factuur leidt tot een aanmaningsbrief, worden de verschuldigde bedragen opgenomen in de schuldenlast van de leverancier.

Figuur 18

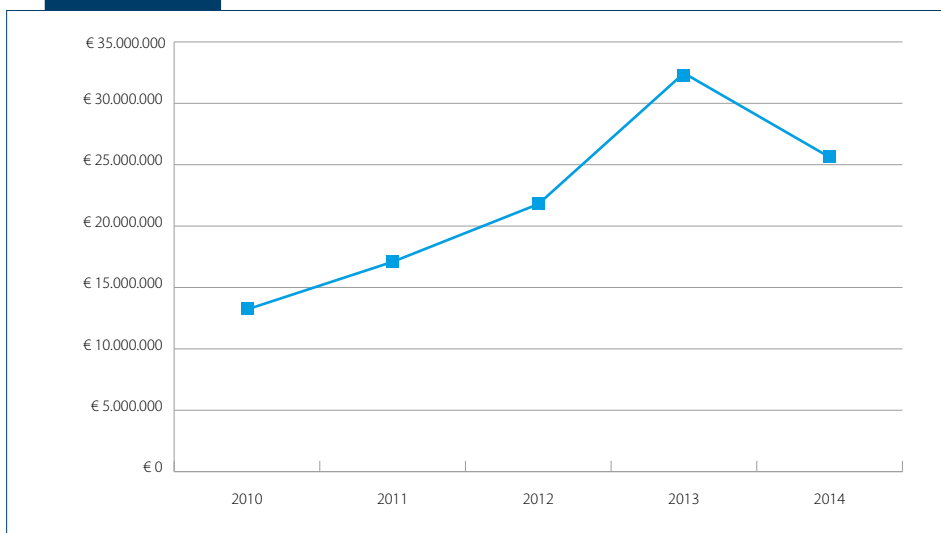
Schuld elektriciteit voor alle leveranciers vastgesteld op 31/12/2014



Bron: BRUGEL 2014

Figuur 19

Schuld gas voor alle leveranciers vastgesteld op 31/12/2014



Bron: BRUGEL 2014

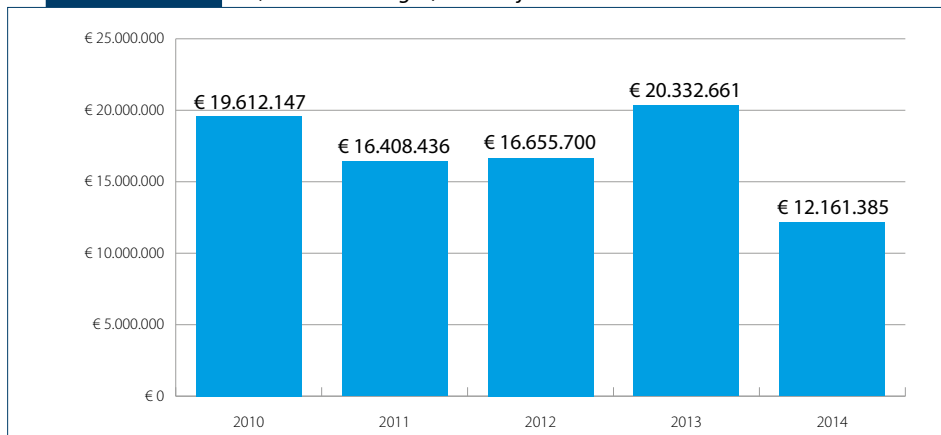
De openstaande vorderingen bij de leveranciers nemen voortdurend toe van 2010 tot 2013 om een piek van bijna 28 miljoen te bereiken voor elektriciteit en meer dan 32 miljoen voor gas. In 2014 kan er een zeer aanzienlijke daling worden

vastgesteld van de schuld tot ongeveer 50 miljoen voor de twee energietypes. Deze daling is gedeeltelijk het gevolg van de verlaging van de btw in april 2014.

Deze bedragen moeten in verband worden gebracht met de bedragen in de tabel "oninvorderbare bedragen".

Figuur 20

Bedragen geboekt als oninvorderbaar door de leveranciers (elektriciteit en gas) voor de jaren 2010 tot 2014



Bron: BRUGEL 2014

Inderdaad, de twee gegevens zijn met elkaar verbonden want elk jaar boeken de leveranciers, om boekhoudkundige redenen en volgens hun intern beleid, een gedeelte van de schulden als oninvorderbaar omdat het onmogelijk is om de vordering te recupereren. Deze boekhoudkundige organisatie heeft als gevolg dat het bedrag van de openstaande vorderingen wordt verminderd, wat de spectaculaire daling ervan in 2013 gedeeltelijk verklaart. Vorige jaar hebben sommige leveranciers deze boekhoudkundige regeling in sterkere mate toegepast dan in andere jaren.

Deze boekhoudkundige bepaling is niet van invloed op alle vorderingen van de klant ten opzichte van leveranciers.

BRUGEL beschikt over juridische middelen om deze gegevens door de leverancier te laten meedelen. De leveranciers hebben echter gevraagd om deze gegevens vertrouwelijk te behandelen omdat ze commercieel gevoelig zijn.

BRUGEL heeft de leveranciers ook gevraagd het percentage schulden op te geven in verhouding tot hun omzet en dit per Gewest.

De trend lijkt homogeen bij de verschillende leveranciers en de cijfers zijn de volgende: voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vertegenwoordigt de gemiddelde huishoudelijke schuld 2,5% van de omzet, tegenover 1,4% voor het Waals Gewest en 0,70% voor het Vlaams Gewest.

De sociaaleconomische situatie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest kan deze grote verschillen ten opzichte van zijn burens gedeeltelijk verklaren; het is niettemin ook belangrijk om te nuanceren en met name als oorzaken de verschillende beschermingen van huishoudelijke afnemers aan te wijzen die gelden in de drie Gewesten en de sterke stijging van de schulden van de Brusselse huishoudelijke afnemers.

In het Brussels Gewest is deze bescherming beter voor de afnemer en wordt ze gedeeltelijk ten laste genomen door de leveranciers.

Bij het kwalitatief onderzoek van de schulden van de afnemers stelt BRUGEL ook aanzienlijke verschillen vast tussen de leveranciers. Bij de meeste leveranciers is de mediaan van het bedrag van de schuld ongeveer 100 euro, maar het laatste deciel verschilt zeer sterk en kan extreme bedragen bereiken (van 8 tot 45.000 euro). Wanneer we over mediaan spreken, verwijzen we naar de waarde van de schuld waarbij 50% van de afnemers een lagere schuld hebben en 50% een hogere. BRUGEL stelt ook vast dat de twee laatste decielen van de afnemers met de hoogste schuldenlast bij de meeste leveranciers 70 tot 80% van het cumuleerde bedrag van de schuld concentreren, waarbij het grootste gedeelte zich in het laatste deciel bevindt.

6 Aandachtspunten

Bij het onderzoek van de feiten en de gegevens die in dit verslag worden vermeld, kan er op enkele aandachtspunten worden gewezen:

- > Het grote aantal gezinnen met een vermogensbegrenzer, dat echter stilaan stabiliseert;
- > Het belang van het energiefonds (van de federale Staat) in het proces ter bescherming van de Brusselse gezinnen;
- > De verminderde belangstelling voor het statuut van beschermde afnemer, met name als gevolg van de versterkte controlemaatregelen;
- > De lange duur van de procedures bij het vredegericht en het te grote percentage vonnissen bij verstek;
- > De sterke stijging van de door de vrederechters toegestane afsluitingen;
- > De communicatie van de leveranciers in het kader van de toekenning van het statuut van beschermde afnemer die efficiënter zou zijn als deze laatste allemaal het door BRUGEL opgestelde formulier zouden gebruiken;
- > De gemiddelde huishoudelijke schuldgraad die hoger is in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest dan in de twee andere Gewesten;
- > Een sterke bescherming van de afnemers gecombineerd met een beheersing van de ODV-kosten.



DE BRUSSELSE REGULATOR VOOR ENERGIE

BRUGEL

Kunstlaan 46 bus 14

1000 Brussel

info@brugel.be

www.brugel.be