

OPENBARE DIENSTVERPLICHTINGEN VAN SOCIALE AARD IN DE ELEKTRICITEITS- EN GASMARKT IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

Uittreksel uit "Hoofdstuk IVbis Openbare dienstverplichtingen betreffende de levering van elektriciteit" van de Ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Art. 25ter – De leverancier maakt, aan elke afnemer die erom verzoekt, binnen tien werkdagen een redelijk en niet-discriminerend voorstel van leveringscontract over en deelt hem de algemene leveringsvoorwaarden mee evenals, met name wanneer de afnemer een huishoudelijke afnemer is, de bepalingen van deze ordonnantie die betrekking hebben op de beschermde afnemers.

Indien de vraag uitgaat van een afnemer of een voormalige afnemer die zijn schulden bij de betrokken leverancier niet volledig heeft gezuiverd en die het eventueel opgesteld afbetalingsplan niet heeft nageleefd, kan de leverancier ofwel schriftelijk weigeren om een voorstel tot leveringscontract te doen ofwel schriftelijk een voorstel tot leveringscontract verzenden dat wordt gesloten nadat de afnemer een borg heeft verschafte.

Deze waarborg, waarvan het bedrag ten hoogste gelijk is aan het bedrag van twee maandelijkse voorschotten, kan enkel een van de volgende vormen aannemen :

- een geïndividualiseerde rekening op naam van de huurder bij een financiële instelling, waarvan de interest gekapitaliseerd wordt ten voordele van de afnemer; de leverancier krijgt voorrang op het tegoed van de rekening voor elke schuld die voortvloeit uit de volledige of gedeeltelijke niet-naleving van de verplichtingen van de afnemer;

- ofwel een bankwaarborg die het de huurder mogelijk maakt de waarborg progressief samen te stellen door maandelijkse afbetalingen tijdens maximum drie jaar;

- ofwel een bankwaarborg ten gevolge van een standaardcontract tussen een O.C.M.W. en een financiële instelling, die verstrekt is op verzoek van het O.C.M.W. ten gunste van de afnemer.

Het is enkel mogelijk ten gunste van de afnemer of de leverancier te beschikken over de bankrekening, zowel de hoofdsom als de interesten, over de bankwaarborg of over de rekening waarop de waarborg opnieuw is samengesteld, mits voorlegging van een schriftelijke instemming van de afnemer, van de leverancier en, desgevallend, van het O.C.M.W., of van een afschrift van een voorlopige uitvoerbare gerechtelijke beslissing, niettegenstaande verzet of verhaal en zonder waarborg of borgstelling.

De waarborg kan echter worden opgeheven op eenvoudig verzoek van de afnemer die aantoonde dat hij alle bedragen die verschuldigd waren tijdens de twee jaar na het sluiten van het contract zonder vertraging aan de leverancier heeft betaald. In dat geval worden de bedragen die de afnemer heeft betaald om de waarborg (opnieuw) samen te stellen hem onverwijld terugbetaald.

De Regering kan de modaliteiten van deze verplichting nader bepalen.

Art. 25quater - De leveranciers waarborgen de gezinnen een minimale ononderbroken levering van elektriciteit voor het verbruik van het gezin tegen niet-discriminerende voorwaarden. Wordt beschouwd als discriminerend, elk verschil in behandeling dat niet redelijk verantwoord kan worden en dat met name steunt op het statuut, het inkomstniveau of de woonplaats. Deze ononderbroken minimumlevering van elektriciteit is beperkt tot een vermogen van 2.300 watt.

Deze bevoorrading is niet voorzien voor de gemeenschappelijke ruimtes van woongebouwen, noch voor tweede woningen, noch voor woningen die onbewoond zijn.

Voor gemeenschappelijk gebouw met gemeenschappelijke verwarmingsketel legt de Regering de regels van de verplichting betreffende deze minimale ononderbroken elektriciteitsbevoorrading vast.

Onder voorbehoud van een federale norm die gunstiger is voor de gebruiker, met name binnen de wet van 6 april 2010 betreffende de marktpraktijken en consumentenbescherming en onder voorbehoud van de in dit hoofdstuk vastgestelde opzeggingstermijnen, worden de leveringscontracten gesloten voor een vaste periode van minimum drie jaar.

Een gezin kan ze evenwel altijd opzeggen mits een opzeggingstermijn van maximum twee maanden.

Art. 25quinquies - Elk gezin kan een schriftelijke aanvraag indienen aan zijn leverancier om een vermogensbegrenzer van minimum 2.300 watt te laten plaatsen. De leverancier dient over te gaan tot de plaatsing van de begrenzer binnen de 15 dagen die volgen op de aanvraag, ten laste van de distributienetbeheerder

Art. 25sexies - § 1er. De niet-betaling van het gefactureerde bedrag voor het elektriciteitsverbruik maakt het voorwerp van een herinnering door de leverancier uit binnen de 15 dagen na de vervaldatum van de factuur. In geval van niet-betaling van het gefactureerde bedrag, stuurt de leverancier een ingebrekestelling per aangetekende brief en per gewone brief binnen ten vroegste 15 dagen en ten laatste 30 dagen na de verzending van de herinnering. Bij ontstentenis van betaling binnen zeven dagen vanaf de ontvangst van de ingebrekestelling stelt de leverancier een redelijk afbetalingsplan aan het gezin voor en kan hij de procedure van plaatsing van een vermogensbegrenzer opstarten. De leverancier licht hem eveneens in over zijn voornemen om het O.C.M.W. van de gemeente waar het leveringspunt zich bevindt in te lichten, evenals over zijn recht om de mededeling van zijn naam aan het O.C.M.W. te weigeren, door aangetekende brief, gericht aan de leverancier, binnen de tien dagen.

§ 2. Overeenkomstig artikel 5 van de wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van de schulden van de consument, mag aan de gebruiker geen andere vergoeding gevraagd worden dan de bedragen bepaald in het contract. Op voorwaarde dat die contractueel vastgelegd zijn, mag geen enkel bedrag anders dan die hieronder aangegeven van de gebruiker geëist worden:

1° alle invorderingskosten voor onbetaalde facturen, mogen 7,50 euro voor een herinnering en 15 euro voor ingebrekestelling niet overschrijden, met dien verstande dat het totaal van de invorderings- en administratieve kosten de som van 55 euro

niet mag overschrijden. De Regering kan deze forfaitaire sommen aanpassen in rekening met het indexcijfer van de consumptieprijzen te houden;

2° het verschuldigde resterende saldo;

3° het bedrag van de contractuele nalatigheidsinterest.

Zodra de ontbindingsprocedure wordt ingeleid, zullen geen andere herinnerings- en ingebrekestellingskosten mogen worden geëist. De reële kosten van plaatsing en verwijdering van de vermogensbegrenzer zijn ten laste van de distributienetbeheerder.

§ 3. De plaatsing kan ten laatste plaatsvinden of wordt verondersteld te hebben plaatsgevonden na het verstrijken van de termijn van tien dagen waarover het gezin beschikt om te weigeren dat zijn naam wordt meegedeeld aan het O.C.M.W.

§ 4. In geen geval mag een leveringspunt van elektriciteit dat bestemd is voor een hoofdwoonplaats of voor hoofdzakelijk huishoudelijk gebruik worden afgesloten zonder de goedkeuring van de vrederechter.

Deze bepaling is niet van toepassing wanneer de afsluiting vereist is omdat de veiligheid van goederen of personen, of de goede werking van het distributienetwerk ernstig in het gedrang komt.

Iedere afsluiting zonder de instemming van de vrederechter op basis van dit artikel maakt het voorwerp uit van een informatiemaatregel via aangetekende zending, met vermelding voor de gebruiker van de precieze redenen die tot die afsluiting geleid hebben, alsook de duur ervan. Een kopie van de brief wordt naar Brugel gestuurd.

Bovendien, indien de distributienetbeheerder die door een leverancier belast wordt met het afsluiten van een afnamepunt dat niet toegekend is, niet gedekt is door een contract of niet standaard beleverd wordt, of waarop hij een verbreken van de zegels heeft vastgesteld, de aanwezigheid van een afnemer heeft opgemerkt tijdens zijn plaatsbezoek, nodigt hij deze uit om zijn contractuele situatie binnen de veertig dagen te in orde te stellen, periode waarin de netbeheerder hem minstens eenmaal bezoekt, en met achterlating van een bericht. Bij gebrek aan regularisatie door de afnemer na deze termijn, is de toestemming van de vrederechter voor de afsluiting niet langer vereist.

§ 5. Vijftien dagen na de start van de procedure voor de plaatsing van de vermogensbegrenzer, brengt de leverancier het desbetreffende O.C.M.W. op de hoogte en deelt hem het volledige dossier van de afnemer mee, tenzij het gezin vroeger de mededeling van zijn naam heeft geweigerd overeenkomstig § 1.

Het O.C.M.W. kan dan een maatschappelijk onderzoek laten uitvoeren bij het gezin waarvan de naam werd meegedeeld, met het doel samen met het gezin een oplossing te vinden voor de betalingsmoeilijkheden waarmee het kampt.

In de gevallen waarbij het vermogen dat beperkt wordt tot 2.300 watt niet volstaat om de goede werking van gezondheidsapparatuur of bijstand aan personen, de goede werking te verzekeren van een verwarmingssysteem van de woonvertrekken, de goede werking van kooktoestellen voor voedsel of om de bevoorrading van warm sanitair water te garanderen, kan het O.C.M.W., voor een periode die het bepaalt en die zes maanden niet mag overschrijden, de leverancier gelasten om het oorspronkelijke vermogen waarover het gezin beschikte te herstellen, met een plafond van 4 600 watt. Indien het gezin zich voornamelijk met elektriciteit verwarmt is de procedure voorzien in Hoofdstuk Vbis 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 van toepassing.

Deze periode wordt gebruikt door het O.C.M.W. om maatregelen van hulp aan het gezin voor te stellen, eventueel met bijstand van een schuldbemiddelingsdienst.

§ 6. Het gezin kan vragen dat de begrenzer wordt weggenomen zodra zijn situatie geregulariseerd is of wanneer het reeds de helft van de schuld heeft aangezuiverd in naleving van het aanzuiveringsplan. In dit geval zal de leverancier de begrenzer laten weghalen binnen de 15 dagen na de aanvraag.

§ 7. De leverancier laat de vermogensbegrenzer weghalen vanaf de toekenning van uitstel van betaling door de vrederechter of vanaf een akkoord over een aanzuiveringsplan begeleid met een document waarin wordt gesteld dat het O.C.M.W. het gezin begeleidt.

§ 8. Indien het aanzuiveringsplan niet wordt nageleefd, kan de leverancier het vermogen opnieuw laten beperken tot het voorheen begrensde vermogen.

§ 9. De Regering kan de nadere regels van § 1 tot 8. bepalen.

Art. 25septies - § 1er. Vanaf de ingebrekestelling, wordt het gezin dat het vraagstuk erkend als beschermde afnemer indien het één of meerdere van de volgende voorwaarden vervult:

1° het geniet van het specifiek sociaal tarief;

2° het maakt gebruik van een procedure voor schuldbemiddeling met een erkend centrum voor schuldbemiddeling of een collectieve schuldenregeling;

3° het geniet de verhoogde tussenkomst.

§ 2. Vanaf de ingebrekestelling, op verzoek van de afnemer en na het sociale onderzoek, kan het O.C.M.W. eveneens het statuut van beschermde afnemer aan het gezin toekennen. Vanaf de verkrijging van dit statuut, brengt het O.C.M.W. de noodleverancier hiervan op de hoogte en wordt de beschermde afnemer door laatstgenoemde beleverd.

§ 3. Indien het gezin aan geen enkele van de in § 1 van dit artikel opgesomde voorwaarden voldoet, kan het zich vanaf de ingebrekestelling tot Brugel richten om dit statuut te verkrijgen. De toewijzingscriteria houden rekening met de inkomsten en de samenstelling van het gezin. De Regering kan de inkomsten vastleggen die in overweging moeten worden genomen en de procedure door Brugel te volgen procedure voor het verkrijgen van het statuut van beschermde afnemer. Vanaf de verkrijging van dit statuut, brengt Brugel de noodleverancier hiervan op de hoogte en wordt de beschermde afnemer door laatstgenoemde beleverd.

§ 4. Zodra het gezin het statuut van beschermde afnemer heeft, wordt het contract dat met de leverancier werd gesloten opgeschort en kan de leverancier niet aan de vrederechter de ontbinding van het contract vragen tijdens de duur van de opschorting. Zodra hij het bewijs heeft ontvangen dat de afnemer beschermd is, levert de netbeheerder aan hem als noodleverancier en, indien er nog geen vermogensbegrenzer werd geplaatst, plaatst een begrenzer van 2.300 watt behalve de in artikel 25sexies, § 5, lid 3 bedoelde gevallen. Het afbetalingsplan kan heronderhandeld worden en wordt door de leverancier aan de noodleverancier meegedeeld.

§ 5. Elke « beschermde afnemer » is een « kwetsbare consument » in de zin van de Richtlijn 2009/72/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit.

§ 6. Zodra het gezin alle schuld heeft aangezuiverd in naleving van het aanzuiveringsplan wordt het gezin niet meer erkend als beschermde afnemer en wordt de opschorting van het in de § 4 van dit artikel bedoelde contract beëindigd.

Behalve indien er wordt opgezegd overeenkomstig lid 1 of op geschreven verzoek van de afnemer, wordt het statuut van de beschermde afnemer zolang behouden als de afnemer de voorwaarden die vereist worden door de paragrafen 1, 2 of 3 van dit artikel verenigt. De noodleverancier kan, op regelmatige tijdstippen, van de afnemer eisen dat hij het bewijs hiervan levert binnen de negentig dagen na zijn geschreven verzoek. Na verloop van deze termijn, wordt de opschorting beëindigd en treden alle bepalingen van het contract tussen de leverancier en de afnemer weer in werking.

Uiterlijk in september 2012 maakt het Brussels Parlement een kwalitatieve en kwantitatieve evaluatie van de uitvoering van dit artikel. Die evaluatie bevat ten minste de volgende elementen: het aantal erkende beschermde afnemers per categorie, de kostprijs voor de uitvoering van dit artikel per categorie en de duur van het behoud van het statuut van beschermde afnemer. Met het oog op die evaluatie worden de verschillende actoren die betrokken zijn bij de toekenning van het statuut van beschermde afnemer geraadpleegd.

Art. 25octies - § 1er. - Als het afbetalingsplan niet wordt nageleefd en indien de afnemer niet als beschermde afnemer werd erkend, kan de leverancier aan de vrederechter de ontbinding van het contract verbonden met het gezin en de toestemming tot afsluiting door de netbeheerder vragen na het bewijs te hebben geleverd van de naleving van de procedure voorzien in de artikelen 25ter tot 25septies en na handhaving van de levering gedurende een periode van minimum zestig dagen op onafgebroken wijze, vanaf de datum dat de begrenzer werd geplaatst of geacht geplaatst te zijn geweest.

§ 2. - Het verzoek tot ontbinding van het contract en de toestemming tot afsluiting kan worden ingeleid op tegensprekelijk verzoekschrift, overeenkomstig artikel 1034bis van het Gerechtelijk Wetboek.

Het verzoekschrift bevat de vermelding die bepaalt dat het gezin, teneinde het bedrag dat voor zijn verbruik wordt opgeëist te verifiëren, een afrekening van de verschuldigde sommen en een opname van zijn meter kan laten uitvoeren op kosten van de leverancier, bij gebrek aan een opgenomen meterstand of wanneer de meterstand niet werd meegedeeld door de afnemer en gevalideerd door de distributienetbeheerder, in de laatste drie maanden.

De distributienetbeheerder voert de opname uit binnen de vijftien dagen vanaf het in vorig lid bedoelde verzoek van het gezin.

§ 3. - De vraag aan de vrederechter wordt door de leverancier aan het O.C.M.W. van de gemeente van de woonplaats van de afnemer meegedeeld, evenals het bewijs van de naleving van de procedure, tenzij het gezin vroeger de mededeling van zijn naam heeft geweigerd overeenkomstig artikel 25sexies, § 1, teneinde het voor het O.C.M.W. mogelijk te maken om in te grijpen.

§ 4. - Ieder vonnis dat de ontbinding van het contract uitspreekt geeft van rechtswege de toelating tot afsluiting door de betrokken distributienetbeheerder, met inbegrip van de toegang tot de meter met bijstand van de openbare macht indien noodzakelijk.

§ 5. - Voor het geval dat het gezin op het adres van het verbruik is gedomicleerd, kan de leverancier slechts één maand na de betekening aan het gezin van het vonnis van ontbinding tot de afsluiting laten overgaan.

§ 6. - Zonder afbreuk te doen aan artikel 25sexies, § 4 kan de afsluiting van een gezin niet plaatsvinden tussen 1 oktober en 31 maart, periode tijdens dewelke de levering aan de afnemer, beperkt of niet, door de noodleverancier wordt gewaarborgd.

Tussen 1 oktober en 31 maart, in de gevallen waarbij de menselijke waardigheid aangetast wordt omdat er geen elektriciteit geleverd wordt, kan het O.C.M.W. op ieder moment de noodleverancier verplichten te leveren ten laste van de afnemer, beperkt of niet.

De Regering kan na advies van Brugel de aanvullende regels en voorwaarden vaststellen met betrekking tot de leveringen in de winter van deze paragraaf. Zij kan uitzonderlijk de winterperiode verlengen tot na 31 maart indien het klimaat dat vereist.

§ 7. - De leverancier en de noodleverancier delen onderling en elk semester de staat van de naleving van het afbetalingsplan mee.

§ 8. - Indien de beschermde afnemer echter schulden ten opzichte van de noodleverancier heeft gevestigd, kan deze zijn vorderingen door wettelijke middelen terugvorderen.

Als de beschermde afnemer zijn afbetalingsplan ten aanzien van zijn leverancier niet naleeft en mits betaling van zijn leveringen aan de noodleverancier, wordt de levering door de noodleverancier, na een periode van zes maanden, beperkt tot een vermogen van 2 300 watt. De toegang tot het specifiek sociaal tarief bedoeld in artikel 25tredecies wordt gehandhaafd, behalve indien de beschermde afnemer zijn afbetalingsplan niet naleeft gedurende zes maanden of opzettelijk, op welke manier dan ook, de distributienetbeheerder verhindert om over te gaan tot de plaatsing van een vermogensbegrenzer. De noodleverancier hanteert dan de maximumprijzen die door de federale wetgeving bepaald zijn voor de levering van elektriciteit door de distributienetbeheerders. De noodleverancier brengt het O.C.M.W. hiervan op de hoogte.

Als de beschermde afnemer in gebreke blijft van betaling van de noodleverancier, nadat deze hem in gebreke gesteld heeft, deelt deze leverancier aan het O.C.M.W. van de gemeente van het leveringspunt de naam en het adres van de beschermde afnemer mee. Als uiterlijk zestig dagen na de mededeling van de naam van de beschermde afnemer aan het O.C.M.W., deze laatstgenoemde niet aan de noodleverancier heeft laten weten dat deze afnemer bijstand van het O.C.M.W. geniet of niet aan de noodleverancier een voorstel van afbetalingsplan voor alle schulden ten aanzien van de noodleverancier, medeondertekend voor akkoord door de afnemer, heeft overgemaakt, kan de noodleverancier aan de vrederechter de ontbinding van het noodleveringscontract vragen, met bewijs van naleving van de voorziene procedure. Evenzo, kan de noodleverancier de ontbinding van het noodleveringscontract vragen in geval van niet-naleving van het hierboven aangehaalde afbetalingsplan. De ontbinding van het noodleveringscontract heeft van rechtswege de ontbinding van het contract met de oorspronkelijke leverancier tot gevolg. De Regering kan de modaliteiten voor deze procedures vastleggen.

Art. 25novies - Om aan de afnemers begrijpelijke en onderling vergelijkbare voorstellen te doen, vermeldt de leverancier, ongeacht zijn prijzen en tarieven, in zijn voorstel, duidelijk en afzonderlijk, de eenheidsprijs en de gemiddelde prijs van elke gefactureerde kWh volgens de verkochte hoeveelheden en per tariefcategorie, de periodieke forfaits, de retributies, indexatieformules, de belastingen, de abonnementen en de prijzen van eventuele andere diensten.

Op voorstel van Brugel, stelt de Regering de minimumnormen vast waaraan de documenten van voorstellen van contract en de facturatie-documenten moeten voldoen.

Art. 25decies - In geval van verhuizing binnen het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en op verzoek van het gezin, zal de leverancier ervoor zorgen, voor zover dit technisch mogelijk is, dat de gezinnen kunnen genieten van hetzelfde contract, hetzelfde zelfde contractuele voorwaarden en tariefvoorwaarden als die waarvan zij tot dusver genoten, en dit tot het verstrijken van het lopende contract.

In geval van verhuis en bij afwezigheid van afsluiting van de meter wordt een tegensprekelijk opname van de meterstand uitgevoerd door de oude en de nieuwe bewoner of door de oude bewoner en de eigenaar van het goed dat beleverd wordt. Hiertoe wordt een verhuisformulier opgesteld en door Brugel aangeboden op haar website. Bij ontstentenis van een tegensprekelijke opname die wordt overgemaakt aan de distributienetbeheerder of van opname die aan deze werd gevraagd door een leverancier, heeft de schatting van de effectieve stand die wordt uitgevoerd door de distributienetbeheerder bewijskracht tot het tegendeel bewezen is.

Art. 25duodecies - Het systeem inzake bescherming van de artikelen 25quinquies tot 25octies wordt in herinnering gebracht op elke herinnering tot betaling of ingebrekestelling van een factuur volgens een model bepaald door de Regering.

De elektriciteitsfacturatie mag niet worden verward met de gasfacturatie. Nochtans mag de elektriciteits- en gasleverancier één enkele factuur verzenden voor de twee soorten energie, waarbij in detail het verbruik wordt vermeld in monetaire eenheden en in energetische eenheden van de twee soorten geleverde energie.

Art. 25duodecies - Zonder dat zij op geen enkele wijze mogen discrimineren en met name discriminatie inzake kost, investering en tijd, zien de leveranciers en de tussenpersonen erop toe dat:

1° wanneer hun afnemers van leverancier wensen te veranderen, met inachtneming van de bepalingen en voorwaarden van de contracten, deze wissel geschiedt binnen een termijn van maximaal drie weken te rekenen vanaf de datum van de vraag van de eindafnemer. De netbeheerders zorgen voor de aangepaste structuren voor de verwezenlijking van deze verplichting;

2° aan hun eindafnemers alle relevante gegevens verstrekt worden betreffende hun verbruik, evenals het geheel van de persoonlijke gegevens in hun dossiers.

Verdient, zien de leveranciers en de tussenpersonen erop toe dat een hoog beschermingsniveau aan hun afnemers wordt verzekerd, met name wat de transparantie van de bepalingen en voorwaarden van de contracten, de algemene informatie en de mechanismen voor de beslechting van geschillen betreft.

Bij elke verandering van leverancier, zijn de kosten van het opnemen van de metermeter ten laste van de leverancier die wordt verlaten.

Art. 25tredecies - De sociale bescherming voorzien door de federale wetgeving inzake tarieven voor beschermde afnemers wordt uitgebreid tot de afnemers die worden bevoorrad door de noodleverancier krachtens deze ordonnantie.

Art. 25quatuordecies - § 1er. Onder voorbehoud van een federale norm die gunstiger is voor de gebruiker, met name in de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, en het kaderakkoord van 16 september 2004, bijgewerkt voor de laatste keer in 2017, betreffende de consument in de geliberaliseerde gas- en elektriciteitsmarkt, hebben de nadere regels inzake de voorlichting van de eindgebruikers door de leveranciers tot doel dat de afnemers:

1° recht hebben op een contract met hun elektriciteitsleverancier waarin zijn opgenomen:

- a) de identiteit en het adres van de leverancier;
- b) de geleverde diensten, de aangeboden kwaliteitsniveaus van de diensten en de benodigde tijd voor de eerste aansluiting;
- c) de aangeboden soorten onderhoudsdiensten;
- d) de wijze waarop de meest recente informatie over alle geldende tarieven en onderhoudskosten kan worden verkregen;
- e) de duur van het contract, de voorwaarden voor verlenging en beëindiging van de diensten en van het contract, en of het toegestaan is het contract kosteloos op te zeggen;
- f) alle vergoedingen en terugbetalingsregelingen die gelden indien de contractuele kwaliteitsniveaus van de diensten niet worden gehaald, met inbegrip van onnauwkeurige en te late facturering;
- g) de methode voor het beginnen van procedures voor de beslechting van geschillen;

h) informatie over consumentenrechten, met inbegrip van klachtenbehandeling en de in dit punt bedoelde informatie, de contactgegevens (met name het internetadres) van onafhankelijke adviesinstellingen voor de consumenten, van energieagentschappen of van gelijkaardige instellingen bij wie ze advies kunnen inwinnen over de bestaande maatregelen inzake energie-efficiëntie, de referentieprofielen die met hun energieverbruik overeenstemmen en de technische specificaties van energieapparaten die het verbruik kunnen verminderen, welke duidelijk wordt meegedeeld door middel van de facturen of via de websites van het elektriciteitsbedrijf.

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

2° op toereikende wijze in kennis worden gesteld van ieder voornemen de contractvoorwaarden te wijzigen en op de hoogte worden gesteld van hun recht op opzegging wanneer zij van een dergelijk voornemen in kennis worden gesteld. Dienstverleners stellen hun afnemers op een transparante en begrijpelijke manier rechtstreeks in kennis van tariefstijgingen en doen dit binnen een redelijke termijn die een normale facturatieperiode na het invoeren van de stijging niet overschrijdt. De afnemers zijn vrij om de contracten op te zeggen indien zij de hun door de elektriciteitsleverancier meegedeelde nieuwe voorwaarden niet aanvaarden;

3° transparante informatie ontvangen over de geldende prijzen en tarieven, waaronder de sociale tarieven, en over de algemene voorwaarden met betrekking tot de toegang tot en het gebruik van elektriciteitsdiensten, op verzoek van de afnemers worden hen tijdig informatie en schattingen met betrekking tot de energiekosten verstrekt in een bevattelijke vorm die hen toelaat aanbiedingen op basis van gelijke criteria te vergelijken;

4° een ruime keuze van betalingswijzen wordt aangeboden, die geen enkele categorie afnemers ongegrond discrimineert. Systemen voor vooruitbetaling zijn billijk en vormen een goede afspiegeling van het vermoedelijke maandelijkse verbruik. Ieder verschil in algemene voorwaarden komt overeen met de kosten die de verschillende betalingswijzen voor de leverancier meebrengen. De algemene voorwaarden van de contracten dienen eerlijk en transparant te zijn. Zij zijn gesteld in duidelijke en begrijpelijke taal en bevatten geen niet-contractuele belemmeringen voor het uitoefenen van de rechten van afnemers, zoals overdreven contractuele documentatie. Afnemers worden beschermd tegen oneerlijke of misleidende verkoopmethoden;

5° geen kosten in rekening worden gebracht indien zij van leverancier veranderen;

6° de beschikking krijgen over hun verbruiksgegevens en in staat zijn om, met uitdrukkelijke toestemming en kosteloos, elk geregistreerd leveringsbedrijf of aanbieder van energiediensten of aggregator toegang te geven tot hun geregistreerde verbruiksgegevens. De partij die verantwoordelijk is voor het gegevensbeheer is verplicht deze gegevens aan het bedrijf te verstrekken. Brugel legt een gegevensformaat vast, alsook een procedure voor leveranciers en consumenten om toegang te krijgen tot die gegevens. Voor deze dienst mogen de gebruiker geen extra kosten worden aangerekend;

7° naar behoren worden geïnformeerd, met name via elektronische weg, over hun daadwerkelijk elektriciteitsverbruik en de kosten daarvan, zulks voldoende frequent, minstens eenmaal in een periode van 12 maanden, om hen in staat te stellen hun eigen elektriciteitsverbruik te regelen. Voor de verstrekking van de informatie wordt een voldoende ruime termijn ingesteld, waarbij rekening wordt gehouden met de capaciteit van de meetapparatuur van de afnemer, met het elektriciteitsproduct in kwestie en met de kostenefficiëntie van deze maatregelen. Voor deze dienst mogen de gebruiker geen extra kosten worden aangerekend, het omvat niet het recht om een gratis aanpassing van de meterinrichting of van de periodiciteit van de meteropname te eisen. De leverancier informeert de afnemer proactief over zijn recht om, één keer per trimester een meteropname aan zijn leverancier mee te delen met het oog op het kosteloos verkrijgen van precieze informatie over de facturatie en de actuele energiekost. Slechts een opname die gevalideerd werd door de distributienetbeheerder is geldig voor iedere facturatie, zelfs als de eindafnemer uitgerust is met een elektronische meter;

8° na iedere verandering van elektriciteitsleverancier ten laatste zes weken nadat deze leverancier hiervan in kennis is gesteld een definitieve afsluitingsrekening ontvangen. De nadere regels met betrekking tot de informatie van de eindafnemers door de distributienetbeheerders, de gewestelijke transmissienetbeheerders en de leveranciers, en in het bijzonder betreffende de incidenten en stopzettingen van levering, evenals de nadere regels betreffende het klachtenbeheer, worden vastgelegd door Brugel.

§ 2. Onverminderd § 1, behalve indien kan worden aangetoond dat het om een nood situatie of een situatie met verschillende incidenten gaat, informeren de distributienetbeheerders en de gewestelijke transmissienetbeheerders de gebruikers van het midden- en hoogspanningsnet, evenals hun evenwichtsverantwoordelijke, minimum tien werkdagen van tevoren over het begin en de vermoedelijke duur van de onderbreking. Deze termijn wordt herleid tot vijf werkdagen indien het gaat om de regularisering van een voorlopige herstelling. De evenwichtsverantwoordelijke informeert de leverancier in voorkomend geval.

§ 3. Naast de onder § 2 voorziene informatie maken de transmissienetbeheerder, de distributienetbeheerder en de gewestelijke transmissienetbeheerder binnen de 24 uur de lijst, de duur en de oorzaken bekend op hun website van de geplande of incidentele onderbrekingen die hebben plaatsgevonden op het midden- en hoogspanningsnet. Deze informatie wordt eveneens meegedeeld aan Brugel.

§ 4. De leveranciers en de netbeheerders stellen een efficiënte klachtenbehandelingsdienst ter beschikking van hun respectieve afnemers waarbij de afnemers genieten van transparante, eenvoudige en gratis procedures. Deze dienst bevestigt de ontvangst van iedere klacht binnen een termijn van vijf werkdagen en verstrekt

een met redenen omkleed antwoord binnen twintig werkdagen vanaf de datum van ontvangstbevestiging.

Deze procedure van buitengerechtelijke geschillenbeslechting laat een billijke en snelle regeling van de geschillen toe binnen een termijn van twee maanden, die wordt aangevuld met, waar dat gerechtvaardigd is, een systeem van terugbetaling en/of vergoeding. Brugel bepaalt de straffen die in geval van niet-naleving van deze verplichting worden opgelopen en kan de modaliteiten bepalen die met betrekking tot de doeltreffendheid van de dienst worden verwacht.

§ 5. De leveranciers die voor meer dan 10 000 leveringspunten van elektriciteit verantwoordelijk zijn zetten tenminste 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.

Art. 25vicies - Voor zover het technisch mogelijk is, financieel redelijk is en proportioneel is rekening houdend met de potentiële energiebesparingen, kan iedere eindafnemer de distributienetbeheerder verzoeken om, tegen concurrentiële prijzen, een elektronische meter te installeren.

Een dergelijke elektronische meter tegen concurrentiële prijzen wordt altijd ter beschikking gesteld wanneer een bestaande meter wordt vervangen, tenzij dit technisch onmogelijk is of niet kostenefficiënt is ten opzichte van de geraamde potentiële besparingen op lange termijn, ofwel wanneer een aansluiting wordt gemaakt in een nieuw gebouw of in een gebouw dat een ingrijpende renovatie ondergaat, zoals gedefinieerd in Richtlijn 2010/31/EU.

Samen met de investeringsplannen, overeenkomstig artikel 12, legt de distributienetbeheerder de resultaten voor van de laatste technisch-economische studies voor de introductie van elektronische meters.

De Regering kan de toepassingsmodaliteiten van dit artikel preciseren.

[...]

II Uittreksel uit "Hoofdstuk VBis Verplichtingen van openbare dienst betreffende de levering van gas" van de Ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Art. 20bis - De leverancier maakt, aan elke afnemer die erom verzoekt, binnen tien werkdagen een redelijk en niet-discriminerend voorstel van leveringscontract over en deelt hem de algemene leveringsvoorwaarden mee evenals, met name wanneer de afnemer een huishoudelijke afnemer is, de bepalingen van deze ordonnantie die betrekking hebben op de beschermde afnemers.

Indien de vraag uitgaat van een afnemer of een voormalige afnemer die zijn schulden bij de betrokken leverancier niet volledig heeft gezuiverd en die het eventueel opgesteld afbetalingsplan niet heeft nageleefd, kan de leverancier ofwel schriftelijk weigeren om een voorstel tot leveringscontract te doen ofwel schriftelijk een voorstel tot leveringscontract verzenden dat wordt gesloten nadat de afnemer een borg heeft gesteld.

Deze waarborg, waarvan het bedrag ten hoogste gelijk is aan het bedrag van twee maandelijkse voorschotten, kan enkel een van de volgende vormen aannemen:

- een geïndividualiseerde rekening op naam van de huurder bij een financiële instelling, waarvan de interest gekapitaliseerd wordt ten voordele van de afnemer; de leverancier krijgt voorrang op het tegoed van de rekening voor elke schuld die voortvloeit uit de volledige of gedeeltelijk niet-naleving van de verplichtingen van de afnemer;

- ofwel een bankwaarborg die het de huurder mogelijk maakt de waarborg progressief samen te stellen door maandelijkse afbetalingen tijdens maximum drie jaar;

- ofwel een bankwaarborg ten gevolge van een standaardcontract tussen een O.C.M.W. en een financiële instelling, die verstrekt is op verzoek van het O.C.M.W. ten gunste van de afnemer.

Het is enkel mogelijk ten gunste van de afnemer of de leverancier te beschikken over de bankrekening, zowel de hoofdsom als de intresten, over de bankwaarborg of over de rekening waarop de waarborg opnieuw is samengesteld, mits voorlegging van een schriftelijke instemming van de afnemer, van de leverancier en, desgevallend, van het O.C.M.W., of van een afschrift van een voorlopige uitvoerbare gerechtelijke beslissing, niettegenstaande verzet of verhaal en zonder waarborg of borgstelling.

De waarborg kan echter worden opgeheven op eenvoudig verzoek van de afnemer die aantoonde dat hij alle bedragen die verschuldigd waren tijdens de twee jaar na het sluiten van het contract zonder vertraging aan de leverancier heeft betaald. In dat geval worden de bedragen die de afnemer heeft betaald om de waarborg (opnieuw) samen te stellen hem onverwijld terugbetaald.

De Regering kan de modaliteiten van deze verplichting nader bepalen.

Art. 20ter - De leveranciers waarborgen de gezinnen een ononderbroken levering van gas voor het verbruik van het gezin tegen niet-discriminerende voorwaarden.

Wort beschouwd als discriminerend; elk verschil in behandeling dat niet redelijk verantwoord kan worden en dat met name steunt op het statuut, het inkomstenniveau of de woonplaats.

Deze bevoorrading is niet voorzien voor de gemeenschappelijke ruimtes van woongebouwen, noch voor tweede woningen, noch voor woningen die onbewoond zijn volgens een vaststelling van de gemeentepolitie.

Voor gemeenschappelijk gebouw met gemeenschappelijke verwarmingsketel stelt de Regering de nadere regels van de verplichting betreffende deze ononderbroken gasbevoorrading vast.

Onder voorbehoud van de in dit hoofdstuk vastgelegde ontbindingstermijnen, worden de leveringscontracten gesloten voor een vaste periode van minimum drie jaar. Een gezin kan ze evenwel altijd opzeggen mits een opzeggingstermijn van twee maanden.

Art. 20quater - § 1er. De niet-betaling van het gefactureerde bedrag voor het gasverbruik maakt het voorwerp van een herinnering door de leverancier uit binnen 15 dagen na de vervaldatum van de factuur. In geval van niet-betaling van het gefac-

tuerde bedrag, stuurt de leverancier een ingebrekestelling per aangetekende brief en per gewone brief ten vroegste 15 dagen en ten laatste 30 dagen na de verzending van de herinnering. Bij ontstentenis van betaling binnen zeven dagen vanaf de ontvangst van de ingebrekestelling, stelt de leverancier een redelijk afbetalingsplan aan het gezin voor. De leverancier licht hem eveneens in over zijn voornemen om het O.C.M.W. van de gemeente waar het leveringspunt zich bevindt in te lichten, evenals over zijn recht om de mededeling van zijn naam aan het O.C.M.W. te weigeren, door aangetekende brief, gericht aan de leverancier, binnen de tien dagen.

Overeenkomstig artikel 5 van de wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument is het verboden aan de consument enige vergoeding te vragen, anders dan de overeengekomen bedragen in de onderliggende overeenkomst in geval van niet-naleving van de contractuele verbintenissen.

Voor zover zij contractueel bepaald zijn, kan geen enkel ander bedrag dan de hierna vermelde aan de consument worden gevraagd:

1° alle invorderingskosten voor onbetaalde facturen, mogen 7,50 euro voor een herinnering en 15 euro voor ingebrekestelling niet overschrijden, met dien verstande dat het totaal van de invorderings- en administratieve kosten de som van 55 euro niet mag overschrijden. De Regering kan deze forfaitaire sommen aanpassen rekening houdend met het indexcijfer van de consumptieprijs;

2° het verschuldigde resterende saldo;

3° het bedrag van de contractuele nalatigheidsinterest.

Zodra de ontbindingsprocedure wordt ingeleid, zal geen andere herinnerings- of ingebrekestellingskost mogen worden geëist.

§ 2. De leverancier kan geen afsluiting van gas op een leveringspunt dat een hoofdverblijfsplaats of een verblijfsplaats tot hoofdzakelijk huishoudelijk gebruik voorziet laten doorvoeren zonder vooraf de procedure, beschreven in dit hoofdstuk, te hebben gevolgd en zonder de toestemming van de vrederechter.

Deze bepaling is niet van toepassing wanneer de afsluiting vereist is omdat de veiligheid van goederen of personen, of de goede werking van het distributienetwerk ernstig in het gedrang komt. Iedere afsluiting zonder de instemming van de vrederechter op basis van dit artikel maakt het voorwerp uit van een informatiemaatregel via aangetekende zending, met vermelding voor de gebruiker van de precieze redenen die tot die afsluiting geleid hebben, alsook de duur ervan. Een kopie van de brief wordt naar Brugel gestuurd.

Bovendien, indien de netbeheerder die door een leverancier belast wordt met het afsluiten van een afnamepunt dat niet toegekend is, niet gedekt is door een contract of niet standaard beleverd wordt, of waarop hij een verbreken van de zegels heeft vastgesteld, de aanwezigheid van een afnemer heeft opgemerkt tijdens zijn plaatsbezoek, nodigt hij deze uit om zijn contractuele situatie binnen veertig dagen in orde te stellen, periode waarin de netbeheerder hem minstens eenmaal bezoekt en met achterlating van een bericht. Bij gebrek aan regularisatie door de afnemer na deze termijn, is de toestemming van de vrederechter voor de afsluiting niet langer vereist.

§ 3. Tenzij het gezin vroeger de mededeling van zijn naam heeft geweigerd overeenkomstig § 1, kan het O.C.M.W. dan een maatschappelijk onderzoek laten uitvoeren bij het gezin in kwestie en maatregelen van hulp aan het gezin voorstellen, eventueel met bijstand van een schuldbemiddelingsdienst.

§ 4. Als de afnemer weigert dat zijn naam aan het O.C.M.W. wordt meegedeeld, als er geen enkel aanzuiveringsplan is opgesteld met of zonder de begeleiding van het O.C.M.W. of als het afbetalingsplan niet wordt nageleefd, kan de leverancier een brief zenden naar het gezin waarin het ervan op de hoogte wordt gebracht dat, indien het gezin uiterlijk binnen 15 kalenderdagen het afbetalingsplan niet opnieuw naleeft of indien het gezin niet het bewijs aanbrengt dat hij een « beschermde afnemer » is, hij aan de vrederechter de toestemming zal vragen om het contract te verbreken en over te gaan tot de afsluiting van het gas.

[...]

Art. 20quinquies - § 1er. Vanaf de ingebrekestelling, wordt het gezin dat het vraagt erkend als beschermd afnemer indien het één of meerdere van de volgende voorwaarden vervult:

1° het geniet het specifiek sociaal tarief;

2° het maakt gebruik van een procedure voor schuldbemiddeling met een erkend centrum voor schuldbemiddeling of een collectieve schuldenregeling;

3° het geniet de verhoogde tussenkomst.

§ 2. Vanaf de ingebrekestelling, op verzoek van de afnemer en na het sociale onderzoek, kan het O.C.M.W. eveneens het statuut van beschermde afnemer aan het gezin toekennen. Vanaf de verkrijging van dit statuut, brengt het O.C.M.W. de noodleverancier hiervan op de hoogte en wordt de beschermde afnemer door laatstgenoemde beleverd.

§ 3. Indien het gezin aan geen enkele van de in § 1 van dit artikel opgesomde voorwaarden voldoet, kan het zich vanaf de ingebrekestelling tot Brugel richten om dit statuut te verkrijgen. De toewijzingscriteria houden rekening met de inkomsten en de samenstelling van het gezin. De Regering kan de inkomsten vastleggen die in overweging moeten worden genomen en de door Brugel te volgen procedure voor het verkrijgen van het statuut van beschermde afnemer. Vanaf de verkrijging van dit statuut, brengt Brugel de noodleverancier hiervan op de hoogte en wordt de beschermde afnemer door laatstgenoemde beleverd.

§ 4. Zodra het gezin het statuut van beschermde afnemer heeft, wordt het contract dat met de leverancier werd gesloten opgeschort en kan de leverancier niet aan de vrederechter de ontbinding van het contract vragen tijdens de duur van de opschorting. Zodra hij het bewijs heeft ontvangen dat de afnemer beschermd is, levert de netbeheerder aan hem als noodleverancier. Het afbetalingsplan kan heronderhandeld worden en wordt door de leverancier aan de noodleverancier meegedeeld.

§ 5. Elke « beschermde afnemer » is een « kwetsbare consument » in de zin van de Richtlijn 2009/73/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor gas.

§ 6. Zodra hij alle schuld heeft aangezuiverd in naleving van het aanzuiveringsplan wordt het gezin niet meer erkend als beschermde afnemer en wordt de opschorting van het in de § 4 van dit artikel bedoelde contract beëindigd.

Behalve indien er wordt opgezegd overeenkomstig lid 1 of op geschreven verzoek van de afnemer, wordt het statuut van de beschermde afnemer zolang behouden als de afnemer de voorwaarden die vereist worden door de paragrafen 1, 2 of 3 van dit artikel verenigt. De noodleverancier kan, op regelmatige tijdstippen, van de afnemer eisen dat hij het bewijs hiervan levert binnen de negentig dagen na zijn geschreven verzoek. Na verloop van deze termijn, wordt de opschorting beëindigd en treden alle bepalingen van het contract tussen de leverancier of afnemer weer in werking.

§ 7. Uiterlijk in september 2012 maakt het Brussels Parlement een kwalitatieve en kwantitatieve evaluatie van de uitvoering van dit artikel. Die evaluatie bevat ten minste de volgende elementen : het aantal erkende beschermde afnemers per categorie, de kostprijs voor de uitvoering van dit artikel per categorie en de duur van het behoud van het statuut van beschermde afnemer. Met het oog op die evaluatie worden de verschillende actoren die betrokken zijn bij de toekenning van het statuut van beschermde afnemer geraadpleegd.

Art. 20sexies. - § 1er. Als het afbetalingsplan niet wordt nageleefd en indien de afnemer niet als beschermde afnemer werd erkend, kan de leverancier aan de vrederechter de ontbinding van het contract verbonden met het gezin en de toestemming tot afsluiting door de netbeheerder vragen na het bewijs te hebben geleverd van de naleving van de procedure voorzien in de artikelen 20bis tot 20quinquies en na handhaving van de levering gedurende een periode van minimum zestig dagen op onafgebroken wijze vanaf de datum waarop de ingebrekestelling aan het gezin werd overgemaakt.

§ 2. Het verzoek tot ontbinding van het contract en tot toestemming voor het afsluiten kan worden ingeleid op tegensprekelijk verzoekschrift, overeenkomstig artikel 1034bis van het Gerechtelijk Wetboek.

Het verzoekschrift bevat de vermelding die bepaalt dat het gezin, teneinde het bedrag dat voor zijn verbruik wordt opgeëist te verifiëren, een afrekening van de verschuldigde sommen en een opname van zijn meter kan laten uitvoeren op kosten van de leverancier, bij gebrek aan een opgenomen meterstand of wanneer de meterstand niet werd meegedeeld door de afnemer en gevalideerd door de distributienetbeheerder, in de laatste drie maanden.

De distributienetbeheerder voert de opname uit binnen de vijftien dagen vanaf het in vorig lid bedoelde verzoek van het gezin.

§ 3. De vraag aan de vrederechter wordt door de leverancier aan het O.C.M.W. van de gemeente van de woonplaats van de afnemer meegedeeld, evenals het bewijs van de naleving van de procedure, tenzij het gezin vroeger de mededeling van zijn naam heeft geweigerd overeenkomstig artikel 20quater, § 1, teneinde het voor het O.C.M.W. mogelijk te maken om in te grijpen.

§ 4. Ieder vonnis dat de ontbinding van het contract uitsprekt geeft van rechtswege de toelating tot afsluiting door de betrokken distributienetbeheerder, met inbegrip van de toegang tot de meter met bijstand van de openbare macht indien noodzakelijk.

§ 5. Voor het geval dat het gezin op het adres van het verbruik is gedomiciëerd, kan de leverancier slechts één maand na de betekening aan het gezin van het vonnis van ontbinding tot de afsluiting laten overgaan.

§ 6. Zonder afbreuk te doen aan artikel 20quater, § 2, kan de afsluiting van het gezin niet plaatsvinden tussen 1 oktober en 31 maart, periode tijdens dewelke de levering aan de afnemer door de noodleverancier wordt gewaarborgd.

Tussen 1 oktober en 31 maart, in de gevallen waarbij de menselijke waardigheid aangetast wordt omdat er geen gas geleverd wordt, kan het O.C.M.W. op ieder moment de noodleverancier verplichten te leveren ten laste van de afnemer.

De Regering kan na advies van Brugel de aanvullende regels en voorwaarden vaststellen met betrekking tot de leveringen in de winter van deze paragraaf. Zij kan uitzonderlijk de winterperiode verlengen tot na 31 maart indien het klimaat dat vereist.

§ 7. De leverancier en de noodleverancier delen onderling en elk semester de staat van de naleving van het afbetalingsplan mee.

§ 8. Indien de beschermde afnemer echter schulden ten opzichte van de noodleverancier heeft gevestigd, kan deze zijn vorderingen met alle wettelijke middelen terugvorderen.

Als de beschermde afnemer zijn afbetalingsplan ten aanzien van zijn leverancier niet naleeft en mits betaling van zijn leveringen aan de noodleverancier, wordt de toegang tot het specifiek sociaal tarief bedoeld in artikel 20decies gehandhaafd, behalve indien de beschermde afnemer zijn afbetalingsplan niet naleeft gedurende meer dan zes maanden. De noodleverancier hanteert dan de maximumprijzen die door de federale wetgeving bepaald zijn voor de levering van gas door de distributienetbeheerders. De noodleverancier brengt het O.C.M.W. hiervan op de hoogte.

Als de beschermde afnemer in gebreke blijft van betaling van de noodleverancier, nadat deze hem in gebreke gesteld heeft, deelt deze leverancier aan het O.C.M.W. van de gemeente van het leveringspunt de naam en het adres van de beschermde afnemer mee. Als uiterlijk zestig dagen na de mededeling van de naam van de beschermde afnemer aan het O.C.M.W., deze laatstgenoemde niet aan de noodleverancier heeft laten weten dat deze afnemer bijstand van het O.C.M.W. geniet of niet aan de noodleverancier een voorstel van afbetalingsplan voor alle schulden ten aanzien van de noodleverancier, medeondertekend voor akkoord door de afnemer, heeft overgemaakt, kan de noodleverancier aan de vrederechter de ontbinding van het noodleveringscontract vragen, met bewijs van naleving van de voorziene procedure. Evenzo, kan de noodleverancier de ontbinding van het noodleveringscontract vragen in geval van niet-naleving van het hierboven aangehaalde afbetalingsplan. De ontbinding van het noodleveringscontract heeft van rechtswege de ontbinding van het contract met de oorspronkelijke leverancier tot gevolg.

De Regering kan de modaliteiten voor deze procedures vastleggen.

Art. 20septies - Om aan de afnemers begrijpelijke en onderling vergelijkbare voorstellen te doen, vermeldt de leverancier, ongeacht zijn prijzen en tarieven, in zijn voorstel, duidelijk en afzonderlijk, de eenheidsprijs en de gemiddelde prijs van elke gefactureerde kWh volgens de verkochte hoeveelheden en per tariefcategorie, de periodieke forfaits, de retributies, de belastingen, de abonnementen en de prijzen van eventuele andere diensten. Op voorstel van Brugel, stelt de Regering de minimumnormen vast waaraan de documenten van voorstellen van contract en de facturatie-documenten moeten voldoen.

Art. 20octies - In geval van verhuizing binnen het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en op verzoek van het gezin, zorgt de leverancier ervoor, voor zover zulks technisch mogelijk is, dat het gezin hetzelfde contract of dezelfde contractuele en tariefvoorwaarden heeft als die welke het tot dusver had, en dit tot het verstrijken van het lopende contract. Bij elke verandering van leverancier, komen de kosten voor de meteropname voor rekening van de leverancier wiens overeenkomst verbroken werd.

In geval van verhuis en bij afwezigheid van afsluiting van de meter wordt een tegensprekelijk opname van de meterstand uitgevoerd door de oude en de nieuwe bewoner of door de oude bewoner en de eigenaar van het goed dat beleverd wordt. Hiertoe wordt een verhuisformulier opgesteld en door Brugel aangeboden op haar website. Bij ontstentenis van een tegensprekelijke opname die wordt overgemaakt aan de netbeheerder of van opname die aan deze door een leverancier werd gevraagd, heeft de schatting van de effectieve stand die werd uitgevoerd door de netbeheerder bewijskracht tot het tegendeel bewezen is.

Art. 20novies - Zonder dat zij op geen enkele wijze mogen discrimineren en met name discriminatie inzake kost, investering en tijd, zien de leveranciers en de tussenpersonen erop toe dat:

1° wanneer hun afnemers van leverancier wensen te veranderen, met inachtneming van de bepalingen en voorwaarden van de contracten, geschiedt deze wissel binnen een termijn van maximaal drie weken te rekenen vanaf de datum van de vraag van de eindafnemer. De netbeheerder zorgt voor de aangepaste structuren voor de verwezenlijking van deze verplichting;

2° aan hun eindafnemers alle relevante gegevens te verstrekt worden betreffende hun verbruik, evenals het geheel van de persoonlijke gegevens in hun dossiers.

Bovendien, zien de leveranciers en de tussenpersonen erop toe dat een hoog beschermingsniveau aan hun afnemers wordt verzekerd, met name wat de transparantie van de bepalingen en voorwaarden van de contracten, de algemene informatie en de mechanismen voor de beslechting van geschillen betreft.

Het systeem inzake bescherming van de artikelen 20quater tot 20sexies wordt in herinnering gebracht op elke aanmaning tot betaling of ingebrekestelling van een factuur volgens een model bepaald door de Regering.

De facturatie van gas mag niet verward worden met de facturatie van elektriciteit. Nochtans mag de elektriciteits- en gasleverancier één enkele factuur verzenden voor de twee soorten energie, waarbij in detail het verbruik wordt vermeld in monetaire eenheden en in energetische eenheden van de twee soorten geleverde energie.

[..]

Art. 20undecies - § 1er. Onder voorbehoud van een federale norm die gunstiger is voor de afnemer, met name in de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, en het kaderakkoord van 16 september 2004, bijgewerkt op 11 juni 2008, betreffende de consument in de geliberaliseerde gas- en elektriciteitsmarkt, hebben de nadere regels inzake de voorlichting van de eindgebruikers door de leveranciers tot doel dat de afnemers:

1° recht hebben op een contract met hun gasleverancier waarin zijn opgenomen:

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

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

2° op toereikende wijze in kennis worden gesteld van ieder voornemen de contractvoorwaarden te wijzigen en op de hoogte worden gesteld van hun recht op opzegging wanneer zij van een dergelijk voornemen in kennis worden gesteld. Dienstverleners stellen hun afnemers op een transparante en begrijpelijke manier rechtstreeks in kennis van tariefstijgingen en doen dit binnen een redelijke termijn die een normale factureringsperiode na het invoeren van de stijging niet overschrijdt. De afnemers zijn vrij om de contracten op te zeggen indien zij de hun door de gasleverancier aangemelde nieuwe voorwaarden niet aanvaarden;

3° transparante informatie ontvangen over geldende prijzen en tarieven, waaronder de sociale tarieven, en over standaardvoorwaarden met betrekking tot de toegang tot en het gebruik van gasdiensten; op verzoek van de afnemers, worden hen tijdig informatie en schattingen met betrekking tot de energiekosten verstrekt in

een bevattelijke vorm die hen toelaat aanbiedingen op basis van gelijke criteria te vergelijken;

4° een ruime keuze van betalingswijzen wordt aangeboden, die geen enkele categorie afnemers ongegrond discrimineert. Systemen voor vooruitbetaling zijn billijk en vormen een goede afspiegeling van het vermoedelijke verbruik. Ieder verschil in voorwaarden komt overeen met de kosten die de verschillende betalingswijzen voor de leverancier meebrengen. De algemene voorwaarden van de contracten dienen billijk en transparant te zijn. Zij zijn gesteld in duidelijke en begrijpelijke taal en bevatten geen niet-contractuele belemmeringen voor het uitoefenen van de rechten van afnemers, zoals overdreven contractuele documentatie. Afnemers worden beschermd tegen oneerlijke of misleidende verkoopmethoden;

5° geen kosten in rekening worden gebracht indien zij van leverancier veranderen;

6° de beschikking krijgen over hun verbruiksgegevens en in staat zijn om, met uitdrukkelijke toestemming en kosteloos, elk geregistreerd leveringsbedrijf of aanbieder van energiediensten toegang te geven tot hun geregistreerde verbruiksgegevens. De partij die verantwoordelijk is voor het gegevensbeheer is verplicht deze gegevens aan het bedrijf te verstrekken. Brugel legt een gegevensformaat vast, alsook een procedure voor leveranciers en consumenten om toegang te krijgen tot die gegevens. Voor deze dienst mogen de gebruiker geen extra kosten worden aangerekend;

7° naar behoren worden geïnformeerd, met name via elektronische weg, over hun werkelijk gasverbruik en de kosten daarvan, zulks voldoende frequent, minstens eenmaal in een periode van 12 maanden, om hen in staat te stellen hun eigen gasverbruik te regelen. Voor de verstrekking van de informatie wordt een voldoende ruime termijn ingesteld, waarbij rekening wordt gehouden met de capaciteit van de meetapparatuur van de afnemer, met het gasproduct in kwestie en met de kostenefficiëntie van deze maatregelen. Voor deze dienst mogen de gebruiker geen extra kosten worden aangerekend, het omvat niet het recht om een gratis aanpassing van de meterinrichting of van de periodiciteit van de meteropname te eisen. De afnemer kan één keer per trimester een meteropname aan zijn leverancier meedelen met het oog op het verkrijgen van precieze informatie over de facturatie en de actuele energiekost; slechts een opname die gevalideerd werd door de distributienetbeheerder is geldig voor iedere facturatie, zelfs als de eindafnemer uitgerust is met een elektronische meter;

8° na iedere verandering van gasleverancier ten laatste zes weken nadat deze leverancier hiervan in kennis is gesteld een definitieve afsluitingsrekening ontvangen. De nadere regels met betrekking tot de informatie van de eindafnemers door de distributienetbeheerders, de gewestelijke transmissie-netbeheerders en de leveranciers, en in het bijzonder betreffende de incidenten en stopzettingen van levering, evenals de nadere regels betreffende het klachtenbeheer, worden vastgelegd door Brugel.

§ 2. Onverminderd het bepaalde in § 1, behalve indien kan worden aangetoond dat het om een noodsituatie of een situatie met verschillende incidenten gaat, licht de netbeheerder de gebruikers van het net minimum tien werkdagen van tevoren in over het begin en de vermoedelijke duur van de onderbreking. Deze termijn wordt ingekort tot vijf werkdagen, indien het gaat om de regularisering van een voorlopige herstelling. In voorkomend geval, licht de evenwichtsverantwoordelijke de leverancier in.

§ 3. Naast de in § 2 bepaalde informatie, publiceert de netbeheerder binnen 24 uur op zijn website de lijst, de duur en de oorzaken van de geplande of incidentfactuur tele onderbrekingen die hebben plaatsgevonden op het net onder gemiddelde spanning. Deze informatie wordt eveneens meegedeeld aan Brugel.

§ 4. De leveranciers en de netbeheerders stellen een klachtenbehandelingdienst ter beschikking van hun respectieve afnemers waarbij de afnemers kunnen rekenen op transparante, eenvoudige en goedkope procedures. Deze dienst bevestigt de ontvangst van iedere klacht binnen een termijn van vijf werkdagen en verstrekt een met redenen omkleed antwoord binnen de twintig werkdagen vanaf de ontvangstbevestiging. Deze procedure van buitengerechtelijke geschillenbeslechting laat een billijke en snelle regeling van de geschillen toe binnen een termijn van twee maanden, die wordt aangevuld met, waar dat gerechtvaardigd is, een systeem van terugbetaling en/of vergoeding. Brugel bepaalt de straffen die in geval van niet-naleving van deze verplichting worden opgelopen en kan de modaliteiten bepalen die met betrekking tot de doeltreffendheid van de dienst worden verwacht.

[..]