

REGULERINGSKOMMISSIE VOOR ENERGIE IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

ADVIES (BRUGEL-ADVIES-20120504-140)

betreffende de nieuwe openbare dienstverplichtingen ten laste van de leveranciers

Opgesteld in toepassing van artikel 30bis, § 2, 2° van de 'elektriciteitsordonnantie' van 19 juli 2001.

4 mei 2012

Inhoudsopgave

1	Wettelijke basis	3
2	Inleiding.....	4
3	Interpretaties van de nieuwe ODV ten laste van de leveranciers.....	5
3.1	Verzending van het formulier ‘BRUGEL – aanvraag statuut van beschermde afnemer’	5
3.2	Verplichting om een voorstel van leveringscontract over te maken en toelating om een borg te vragen.	6
3.3	Organisatie van de betaling van de borg.....	8
3.4	De beperking van de invorderingskosten tot een bedrag van 55€.....	9
3.5	<i>Verplichting om een afnemer terug te nemen na het einde van de opschorting van het contract.</i> .	
3.5.1	Na terugbetaling van de schuld.....	11
3.5.2	Na controle van de toekenningsvoorwaarden voor het statuut van beschermde afnemer en intrekking van de bescherming.....	12
3.5.3	Verhuis van beschermde afnemers en overdraagbaarheid van hun contract	14
3.6	Installatie van een klantendienst in de nabijheid voor de leveranciers die voor meer dan 10.000 leveringspunten verantwoordelijk zijn.....	14
3.7	Overdracht van informatie over het afbetalingsplan.....	15
3.8	Problematiek van de winterbevoorrading op het einde van het contract.....	16
3.9	Beperking in de tijd van de plaatsing van de vermogensbegrenzer van 4.600 W	17
3.10	Toekenning van het statuut van beschermde afnemer op basis van een OMNIO-atteest.....	18
3.11	Opzeggingstermijn.....	20
4	Conclusie	21

I **Wettelijke basis**

Dit advies wordt verstrekt op basis van artikel 30bis § 2 van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, dat luidt als volgt:

“De Commissie wordt bekleed met een opdracht tot verlening van advies aan de overheid over de organisatie en de werking van de gewestelijke energiemarkt enerzijds, en met een algemene opdracht van toezicht op en controle van de toepassing van de hiermee verband houdende ordonnanties en besluiten anderzijds.

BRUGEL is belast met de volgende opdrachten:

[...]

2° op eigen initiatief of op vraag van de Minister of de Regering, het uitvoeren van onderzoeken en studies of het geven van adviezen, betreffende de elektriciteits- en gasmarkt.”

2 Inleiding

Op 20 juli 2011 heeft de Regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest twee ordonnanties uitgevaardigd die de elektriciteitsordonnantie van 19 juli 2001¹ en de gasordonnantie² van 1 april 2004 wijzigen.

Het Hoofdstuk IVbis van de elektriciteitsordonnantie en hoofdstuk Vbis van de gasordonnantie, beide betreffende de openbare dienstopdrachten en de openbare dienstverplichtingen, werden gewijzigd. De wijzigingen riepen talrijke vragen op, alsook verzoeken ter precisering bij de verschillende betrokken marktpelers. BRUGEL heeft eveneens een groot aantal uiteenlopende interpretaties vastgesteld.

Dit advies, opgesteld op initiatief van BRUGEL, heeft tot doel om nauwkeurig en pragmatisch de verschillende ODV te bepalen waarover BRUGEL of de geschillendienst werd geraadpleegd.

Met dat doel heeft BRUGEL de verschillende bepalingen geanalyseerd die aanleiding kunnen geven tot moeilijkheden, rekening houdend met de voorbereidende werken en de operationele vereisten om de goede werking van de vrijgemaakte markt te garanderen.

Het Kabinet van de Minister van Energie werd eveneens geraadpleegd om bepaalde analyses goed te keuren teneinde de geest van de consumentenbescherming te respecteren die de wetgever in de nieuwe ordonnanties wilde integreren.

De geschillendienst zal de interpretaties die in dit advies worden voorgesteld, als richtlijn gebruiken bij het beheer van de bij de dienst ingediende klachten.

In geval van niet-naleving van deze beslissingen, kan BRUGEL een administratieve sanctieprocedure starten tegen de overtreder, zoals voorzien in artikel 32 van de elektriciteitsordonnantie van 19 juli 2001.

¹ Ordonnantie van 1 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest,

² 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.

3 Interpretaties van de nieuwe ODV ten laste van de leveranciers

3.1 Verzending van het formulier 'BRUGEL – aanvraag statuut van beschermde afnemer'

De verzending van het formulier wordt momenteel georganiseerd door het besluit van de Regering van 7 oktober 2007 houdende de nadere bepaling van de specifieke criteria en de procedure betreffende de toekenning van het statuut van beschermde afnemer door de Reguleringscommissie voor energie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Artikel 6 § 1 van dit besluit bepaalt dat het formulier wordt:

"[...] overhandigd door de leverancier op het ogenblik dat deze het vermogen opnieuw laat beperken tot het voorheen begrensde vermogen overeenkomstig artikel 25sexies, § 8, van de elektriciteitsordonnantie, of samen met de brief, voorzien in artikel 20quater, § 4, van de gasordonnantie."

Dit besluit voldoet niet meer aan de behoeften van de nieuwe ordonnanties en laat de gezinnen niet meer toe om hun recht correct te doen gelden, zoals beschreven in de artikels 20quinquies § 3 en 25septies § 3, die luiden als volgt:

"§ 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 nieuwe ordonnanties bepalen duidelijk dat de aanvrager van het statuut van beschermde afnemer zijn aanvraag kan indienen zodra hij zijn ingebrekestelling heeft ontvangen.

Het gezin moet het formulier dus ofwel samen met de ingebrekestelling, ofwel snel en gemakkelijk na ontvangst van de ingebrekestelling kunnen verkrijgen.

BRUGEL heeft dus voorgesteld om artikel 6 § 1 van het besluit van 7 oktober 2007 in die zin te wijzigen en de leveranciers te vragen het formulier als bijlage bij de ingebrekestelling te versturen met de volgende formulering:

"Dit wordt opgesteld door BRUGEL en gepubliceerd op haar website. De leverancier overhandigt een exemplaar van dit formulier in bijlage bij de ingebrekestelling voorzien in artikel 25sexies § 1 van de elektriciteitsordonnantie en in artikel 20 quater § 1 van de gasordonnantie."

Toch is de systematische verzending van het volledige formulier (7 pagina's) misschien niet nuttig en kan dit een aanzienlijke belasting zijn voor de leveranciers. Om dat te vermijden, mogen de leveranciers een aparte brief bij de ingebrekestelling voegen, waarin de afnemer wordt geïnformeerd over de verschillende mogelijkheden om het formulier te verkrijgen voor het aanvragen van het statuut van beschermde afnemer.

Als deze oplossing de voorkeur geniet van de leverancier, moet ze aan de volgende regels voldoen:

- Deze brief moet worden opgesteld met de hoofding van BRUGEL.

- De afnemer moet het formulier “beschermd afnemer” minstens als volgt kunnen verkrijgen:
 - Telefonische aanvraag (gratis nummer);
 - Aanvraag per brief (eenvoudigweg door de brief bij de ingebrekestelling te versturen);
 - Via de klantendienst van de leverancier in de nabijheid van de afnemers;
 - Via de website van BRUGEL.
- Deze middelen moeten expliciet worden vermeld in de brief, samen met de praktische en nuttige informatie (adressen, telefoonnummer, adres van de website,...).

3.2 Verplichting om een voorstel van leveringscontract over te maken en toelating om een borg te vragen.

De artikelen 25ter al. 1 & 2 van de elektriciteitsordonnantie en 20 bis al. 1 & 2 van de gasordonnantie voorzien in de verplichting om een voorstel van leveringscontract over te maken aan een afnemer die erom verzoekt en bepalen de voorwaarden waaronder een leverancier het betalen van een borg als voorwaarde aan zijn commercieel voorstel kan verbinden.

In het kader van het klachtenbeheer hebben bepaalde leveranciers in hun verdediging aangevoerd dat de verplichting om een voorstel over te maken niet direct verbonden zou zijn met de schulden van de afnemer tegenover de leverancier, die hem een voorstel overmaakt. Volgens deze leveranciers zou het mogelijk zijn om een borg te vragen aan elke afnemer die een betalingsachterstand heeft, of die in het verleden bij een andere leverancier een betalingsachterstand heeft opgelopen. Dit argument is gebaseerd op het feit dat niets in de Ordonnantie bepaalt dat het verboden is om een borg te vragen en dat er dus geen reden is om dit recht te beperken.

BRUGEL is het niet eens met deze interpretaties en haalt de volgende argumenten aan:

De artikelen 25ter en 20bis luiden beide als volgt:

“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.”

Als we de tekst van de ordonnanties aandachtig lezen, zien we dat het de leverancier is toegelaten om geen voorstel van leveringscontract over te maken, mits er aan twee voorwaarden wordt voldaan:

- *Indien de vraag uitgaat van een afnemer of een voormalige afnemer die zijn schulden bij de betrokken leverancier niet volledig heeft aangezuiverd*
- **en die** *het eventueel opgestelde afbetalingsplan niet heeft nageleefd,*

In de voorbereidende werken van de Franstalige versie luiden deze artikels echter als volgt:

*« L'alinéa 2° de l'article 25ter est modifié en y insérant une mesure de protection des fournisseurs dans le cas où la demande émane d'un client ou d'un ancien client qui n'a pas apuré ses dettes **ou** qui n'a pas respecté son plan d'apurement. »*

Het woord 'ou' (of) laat uitschijnen dat de twee voorwaarden niet cumulatief zijn en onafhankelijk van elkaar in aanmerking kunnen worden genomen. Met andere woorden, een leverancier zou kunnen weigeren om een voorstel van leveringscontract over te maken als de afnemer een schuld heeft die momenteel is aangezuiverd, maar waarvoor hij bijvoorbeeld zijn afbetalingsplan niet zou hebben nageleefd.

We merken nog op dat de Nederlandse versie van de voorbereidende werken werd opgesteld als volgt:

*“Lid 2 van artikel 25ter werd gewijzigd door een beschermingsmaatregel toe te voegen voor de leveranciers in het geval dat de aanvraag uitgaat van een afnemer of een oude afnemer die zijn schulden niet heeft aangezuiverd **en** die zijn afbetalingsplan niet heeft nageleefd. Deze wijziging heeft tot eveneens doel om de heffing van een borg te beperken tot enkel dit geval.”*

De Nederlandse versie bevestigt de interpretatie van de ordonnantie door BRUGEL. Het woord 'en' geeft duidelijk aan dat de vermelde voorwaarden cumulatief zijn.

Wat de mogelijkheid betreft om een borg te vragen, laten de Franse en de Nederlandse versie van de voorbereidende werken geen enkele twijfel.

« Cette modification vise également à limiter la perception d'une caution à ce seul cas de figure. »

“Deze wijziging heeft tot eveneens doel om de heffing van een borg te beperken tot enkel dit geval.”

Het enige geval waarin een leverancier een borg kan vragen, is wanneer hij het recht zou hebben om te weigeren een voorstel van leveringscontract over te maken, maar verkiest om dit toch te doen.

Rekening houdend met de hierboven beschreven ontwikkelingen, besluit BRUGEL dat een leverancier mag weigeren om een voorstel van leveringscontract over te maken, of dergelijk voorstel mag overmaken met als voorwaarde het betalen van een borg in één enkel geval:

- **Een afnemer die een bestaande schuld heeft bij deze leverancier en die zijn afbetalingsplan voor deze schuld niet zou naleven.**

In alle andere gevallen is de leverancier verplicht een voorstel van leveringscontract over te maken en mag hij geen borg vragen.

3.3 Organisatie van de betaling van de borg.

De artikelen 25ter al. 3 & 5 van de elektriciteitsordonnantie en 20 bis al. 3 tot 5 van de gasordonnantie bepalen duidelijk de maximumbedragen en de vormen van de borg.

“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 intrest 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 OCMW en een financiële instelling die verstrekt is op verzoek van het OCMW 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 OCMW, 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 voorbereidende werken betreffende deze kwestie luiden als volgt:

“De modaliteiten voor de samenstelling en de toepassing van een borg kunnen worden geïnspireerd op de modaliteiten voor de huurwaarborg zoals voorzien in de wet van 21 februari 1991 tot wijziging en aanvulling van de bepalingen van het Burgerlijk Wetboek inzake huishuur.”

We mogen dus aannemen dat het storten van de waarborg voor energie moet gebaseerd zijn op dezelfde voorwaarden als deze voor de storting van een huurwaarborg.

Het bedrag moet dus worden gestort op een geïndividualiseerde rekening geopend op naam van de afnemer. De leverancier mag dus niet vragen om deze waarborg op één van zijn rekeningen te storten.

Het valt ten laste van de afnemer om aan zijn leverancier te bewijzen, met elk bewijskrachtig administratief document, dat de waarborg werd gestort vóór het contract volledig in werking kon treden.

Het valt ten laste van de leverancier om de afnemer een document ter beschikking te stellen, dat hem toelaat een rekening te openen die voldoet aan de eisen van de leverancier inzake het bezit van de bankrekening door de afnemer met toestemming van de leverancier.

Bovendien, als de afnemer de tweede mogelijkheid voor de samenstelling van zijn waarborg kiest, namelijk:

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

moet de leverancier ervoor zorgen dat het contract zo snel mogelijk in werking treedt na de betaling van de eerste maandelijkse afbetaling (met een minimum van een zesendertigste van de waarborg) op de hiervoor bestemde rekening.

De leverancier heeft het recht om regelmatig en op een niet-discriminerende manier te vragen dat de samenstelling van de waarborg correct zou worden uitgevoerd tijdens de periode van drie jaar die hiervoor is voorzien. Als dat niet het geval zou zijn en het bedrag van de waarborg niet minimum x keer een zesendertigste van de waarborg zou zijn (waarbij x gelijk is aan het aantal maanden tussen de eerste betaling van de waarborg en de datum van de controle), zou de leverancier het recht hebben om de ontbinding van het contract te vragen wegens wanbetaling door de afnemer. Deze aanvraag tot ontbinding van het contract zal enkel kunnen gebeuren via het indienen van een tegensprekelijk verzoekschrift bij het vredegerecht overeenkomstig artikel 25octies van de elektriciteitsordonnantie en artikel 20quater van de gasordonnantie.

Tot slot zou de afnemer die ervoor heeft gekozen om zijn waarborg in drie jaar samen te stellen en die, na de twee eerste jaren van het contract, onverwijld alle aan de leverancier verschuldigde bedragen zou hebben betaald, de storting van zijn waarborg mogen stopzetten en de recuperatie van de gestorte bedragen (inclusief de intresten) kunnen vragen. Hij dient hiertoe enkel een aanvraag in te dienen bij de betrokken leverancier.

De leverancier mag in geen geval de aflevering van een document, dat toestemming geeft voor de recuperatie van de waarborg door de klant, weigeren of uitstellen. Elke vertraging kan aanleiding geven tot een aanvraag tot schadevergoeding overeenkomstig Hoofdstuk VIIbis van de gasordonnantie en van de elektriciteitsordonnantie.

3.4 De beperking van de invorderingskosten tot een bedrag van 55€.

Artikel 25sexies § 2 1° van de elektriciteitsordonnantie en artikel 20quater § 1 1° van de gasordonnantie bepalen:

“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.”

Hoe moet de grens van deze 55 euro worden geïnterpreteerd?

Aangezien er geen specifiek commentaar voorhanden is in de voorbereidende werken van de ordonnantie, moet de betekenis van de bepalingen worden gezocht binnen de grenzen die, naar de letter, vaag zijn.

De teksten lijken niet te zijn gericht op één factuur of één energiebron. Ze hebben blijkbaar eerder betrekking op een lopende *procedure*. Met andere woorden, het plafond van 55 € geldt, in een procedure, zolang er geen nieuwe invorderingsprocedure werd gestart.

Er is slechts één plafond als de procedure slechts betrekking heeft op één energiebron of indien zij betrekking heeft op gas en elektriciteit. Daarentegen zijn er twee plafonds als de leverancier twee aparte invorderingsprocedures start.

Een invorderingsprocedure begint met het verzenden van een herinnering voor een achterstallige betaling. Alle facturen volgend op deze herinnering en waarvoor er eveneens een betalingsachterstand zou zijn, moeten bij de lopende invorderingsprocedure worden gevoegd.

Als de klant zijn schuld volledig aanzuivert, eindigt de invorderingsprocedure. In geval van een betalingsachterstand voor een factuur die dateert van na de terugbetaling van de schuld, kan er een nieuwe invorderingsprocedure worden gestart en kunnen er dus invorderingskosten worden geëist tot het plafond van 55 €.

In het geval de afnemer het bedrag van één van beide energieën betaalt, terwijl de oorspronkelijke factuur voor beide energieën werd opgesteld, zijn wij de mening toegedaan dat de volledige schuld niet werd betaald. De invorderingsprocedure is dus niet ten einde en het plafond blijft van toepassing.

Als een afnemer zijn volledige schuld terugbetaalt, behalve het bedrag van de kosten van de invorderingsprocedure, kan er een nieuwe invorderingsprocedure worden gestart voor elke andere betalingsachterstand dan het niet-betalen van de kosten van de herinnering en ingebrekestelling van de vorige procedure. Dat betekent dat de leverancier een hoger bedrag dan 55 euro kan eisen (55 € van de eerste invorderingsprocedure voor wat er nog verschuldigd is + invorderingskosten van de tweede procedure).

De geplafonneerde kosten zijn 'het totaal' van de invorderingskosten zoals verder in de tekst wordt gezegd: "*het totaal van de invorderingskosten en administratieve kosten.*" Hiermee worden dus, in voorkomend geval, de kosten van een incassobureau bedoeld. Dit plafond geldt echter niet voor de gerechtskosten, zoals de kosten voor de gemandateerde deurwaarders voor de uitvoering van een rechterlijke beslissing.

We herinneren eraan dat de tarieven van deurwaarderskosten in elk geval worden bepaald door de federale wetgeving³.

De geplafonneerde kosten gelden voor alle facturen. Er is geen beperking voor tweede verblijven en gemeenschappelijke gedeelten van gebouwen.

³ K.B. van 30 november 1976 tot vaststelling van het tarief voor akten van gerechtsdeurwaarders in burgerlijke en handelszaken en van het tarief van sommige toelagen.

Meer informatie over de minnelijke invordering door de gerechtsdeurwaarders vindt u op de website van de Nationale kamer van gerechtsdeurwaarders: www.gerechtsdeurwaarders.be

3.5 Verplichting om een afnemer terug te nemen na het einde van de opschorting van het contract.

3.5.1 Na terugbetaling van de schuld

Artikel 25septies § 4 en § 6 van de elektriciteitsordonnantie en artikel 20quinquies § 4 en 6 van de gasordonnantie bepalen:

“ § 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. [...]”

§ 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. [...]”

De Brusselse wetgeving bevat geen specifieke bepaling voor de termijn waarbinnen de commerciële leverancier opnieuw de verantwoordelijkheid moet nemen voor het toegangspunt.

BRUGEL is van mening dat de commerciële leverancier, van wie het contract opnieuw van kracht wordt, ervoor verantwoordelijk is om zich ervan te vergewissen dat alle stappen voor de switch van de afnemer correct worden georganiseerd.

In het marktmodel moet de switchaanvraag worden ingediend door de nieuwe leverancier die verantwoordelijk is voor de bevoorrading van het leveringspunt. Bijgevolg wordt aan de commerciële leveranciers, die opnieuw de verantwoordelijkheid moeten nemen voor een leveringspunt, gevraagd om een switchaanvraag in te dienen binnen de 15 dagen, naargelang van het geval:

- vanaf de ontvangst van de aanvraag ‘terugname van de afnemer’ door de noodleverancier;
- vanaf de volledige terugbetaling van de schuld door de afnemer.

Na deze termijn van 15 dagen zou de noodleverancier het recht hebben om klacht neer te leggen bij BRUGEL. De niet-naleving door een leverancier van zijn terugnameverplichting kan door BRUGEL worden gesanctioneerd op basis van artikel 32 van de elektriciteitsordonnantie.

BRUGEL is van mening dat deze overdracht aan dezelfde eisen moet voldoen als een traditionele verandering van leverancier.

De richtlijnen 2009/72/EG en 2009/73/EG voorzien een termijn van 3 weken⁴ vooraleer de verandering van leverancier effectief wordt. BRUGEL is van mening dat deze termijn eveneens geldt als het gaat om een afnemer die het statuut geniet van ‘beschermde afnemer’ die terugkeert naar de vrijgemaakte markt.

⁴ RICHTLIJN 2009/72/EG VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN VAN DE RAAD van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit en tot intrekking van richtlijn 2003/54/EG artikel 3.5. RICHTLIJN 2009/73/EG VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN VAN DE RAAD van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor aardgas en tot intrekking van richtlijn 2003/55/EG artikel 3.6.

Als de termijn van 3 weken niet wordt nageleefd, zou het mogelijk zijn om een klacht in te dienen op basis van artikel 8 § 1 al. 3, 16° van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt en op basis van de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige produkten en andere door middel van leidingen, gewijzigd door de wet van 8 januari 2012.

3.5.2 Na controle van de toekenningsvoorwaarden voor het statuut van beschermde afnemer en intrekking van de bescherming

Artikel 20quinquies § 4 van de gasordonnantie en artikel 25sexies § 6 van de elektriciteitsordonnantie luiden als volgt:

“[...] 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 de afnemer weer in werking.”

Ze worden respectievelijk aangevuld door artikel 20sexies § 1 van de gasordonnantie en artikel 25octies § 1 van de elektriciteitsordonnantie, die luiden als volgt:

“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 [25ter tot 25septies] 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 [de vermogensbegrenzer werd geplaatst of wordt geacht te zijn geplaatst].”

In het geval de afnemer niet het bewijs heeft geleverd aan de noodleverancier dat hij aan de vereiste voorwaarden voldoet voor het behoud van zijn recht op het statuut van beschermde afnemer, brengt de noodleverancier de commerciële leverancier op de hoogte van de situatie. Deze laatste moet, binnen een termijn van 15 dagen na de ontvangst van de informatie, een switcheaanvraag indienen. Deze laatste wordt correct georganiseerd en dit overeenkomstig de voorschriften van punt 3.6.1. en de richtlijnen 2009/72/EG en 2009/73/EG.

3.5.2.1 Controle van de voorwaarden voor de toekenning van het statuut van beschermde afnemer voor de gezinnen die dit statuut hebben verkregen vóór 20 augustus 2011.

Bij de inwerkingtreding van de wijzigingen van de gasordonnantie en de elektriciteitsordonnantie werden meer dan 7.000 leveringspunten (gas en elektriciteit door elkaar genomen) bevoorrad door de noodleverancier.

Voor al deze punten kan SIBELGA controleren of aan de voorwaarden voor de toekenning van het statuut van beschermde afnemer is voldaan.

Om een te grote toestroom van afnemers naar de commerciële leveranciers te vermijden, zal SIBELGA, met de toestemming van BRUGEL, de controle van de verschillende toegangspunten spreiden. Momenteel is er een testfase aan de gang.

3.5.2.2 Voorwaarden die de leveranciers toelaten om de procedure voor de ontbinding van het contract verder te zetten na het verlies van het statuut van beschermde afnemer en bij het bestaan van een schuld.

Als een commercieel leveringscontract opnieuw in werking treedt als gevolg van het verlies van het statuut van beschermde afnemer en het gezin nog een schuld heeft bij de leverancier, heeft deze laatste het recht om zijn procedure voor de ontbinding van het contract wegens wanbetaling verder te zetten.

Als de commerciële leverancier een procedure voor de ontbinding van het contract herneemt, moet hij de afnemer hiervan in kennis stellen via een ingebrekestellingsbrief overeenkomstig de brief voorzien in artikel 20quater § 1 en 25sexies § 1.

Volgens de leveranciers is er geen reden meer om de periode van ononderbroken levering toe te passen die is voorzien in de artikelen 25octies § 1 en 20sexies § 1 vooraleer een aanvraag in te dienen tot ontbinding van het contract bij het vreedegerecht.

We doen opmerken dat deze periode is voorzien om afnemers toe te laten een oplossing te vinden voor hun schuldensituatie of, eventueel, de stappen te ondernemen voor de aanvraag van het statuut van beschermde afnemer. BRUGEL is bijgevolg van mening dat het beter zou zijn om een termijn te voorzien om het gezin toe te laten opnieuw een aanvraag voor het statuut van beschermde afnemer in te dienen als dit nodig zou zijn. Het verlies van zijn statuut betekent immers niet noodzakelijk dat het gezin niet meer aan de toekenningsvoorwaarden voldoet. Het is mogelijk dat het niet tijdig op de vraag van SIBELGA heeft geantwoord (bij de regelmatige controle die SIBELGA moet uitvoeren bij alle gezinnen met het statuut van beschermde afnemer) of dat het voldoet aan de toekenningsvoorwaarden van een andere dienst die bevoegd is om het gezin te helpen.

De leveranciers begrijpen dit argument en, vanuit pragmatisch oogpunt en om de complicaties te vermijden die verbonden zijn met de herneming van de procedure tot ontbinding van het contract, achten ze een periode van 3 weken vóór het starten van een procedure bij het vreedegerecht redelijk.

BRUGEL meent dat deze termijn volstaat om het gezin toe te laten de nodige stappen te ondernemen om een oplossing te vinden en een nieuwe beschermingsaanvraag in te dienen.

3.5.3 Verhuis van beschermde afnemers en overdraagbaarheid van hun contract

De artikelen 20octies en 25decies bepalen:

“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.”

En zoals wordt bepaald in de artikelen 20quinquies en 25septies:

“§ 4 Zodra het gezin het statuut van beschermde afnemer heeft, wordt het contract dat met de leverancier werd gesloten, opgeschort [...].

§ 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.”

Om de contractuele voorwaarden en de tariefvoorwaarden te behouden, moet het beschermde gezin een aanvraag tot verhuizing in deze zin indienen bij zijn commerciële leverancier. Deze laatste zal alle noodzakelijke stappen moeten ondernemen om de verhuizingsaanvraag correct te laten registreren in het toegangsregister.

Het nieuwe toegangspunt zal worden bevoorrad door de noodleverancier en dit tot het einde van de opschorting van het leveringscontract met de commerciële leverancier. Deze laatste zal verantwoordelijk zijn voor het leveringspunt vanaf het ogenblik dat zijn contract opnieuw in werking treedt.

De noodleverancier kan geen leveringspunt bevoorraden waarvoor er voorafgaandelijk geen opgeschort commercieel contract bestond.

3.6 Installatie van een klantendienst in de nabijheid voor de leveranciers die voor meer dan 10.000 leveringspunten verantwoordelijk zijn.

De artikelen 20undecies § 5 en 25quattuordecies § 5 bepalen:

“De leveranciers die voor meer dan 10.000 leveringspunten van gas [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.”

BRUGEL stelt voor dat de klantendiensten aan de volgende ‘guidelines’ zou voldoen:

- Vorm van de klantendienst in de nabijheid:
 - o Hij moet bestaan uit minimum een geopend loket waarnaar een afnemer zich fysiek kan begeven en waar hij kan spreken met een persoon die in de kantoren aanwezig is.

- Hij moet minimum 19 uur per week geopend zijn (1/2 VTE) met minimum twee permanenties per week.
- Hij moet gemakkelijk bereikbaar zijn en dit met alle middelen van het openbaar vervoer.
- De taken die er moeten kunnen worden uitgevoerd:
 - Eventuele uitleg over de factuur;
 - Informatie over de prijzen;
 - Mogelijkheid om een contractvoorstel te verkrijgen;
 - Mogelijkheid om een betwisting of een klacht in te dienen voor een factuur en om dit op te volgen indien nodig;
 - Mogelijkheid om het formulier te bekomen voor het verkrijgen van het statuut van beschermde afnemer van BRUGEL.
 - Informatie over de mogelijkheden om beroep aan te tekenen bij de ombudsman

Bovendien hebben de leveranciers kwaliteitscriteria bepaald en aan BRUGEL voorgelegd voor akkoord.

De leveranciers die van deze 'guidelines' zouden willen afwijken, kunnen een presentatiedossier indienen bij BRUGEL. Dit dossier moet minimum het volgende bevatten:

- De menselijke middelen;
- De openingsuren;
- De opdrachten van de klantendienst in de nabijheid;
- De criteria voor de kwaliteit van de dienst;

BRUGEL zal de modaliteiten betreffende de werking van de klantendienst van de leverancier in de nabijheid onderzoeken en nagaan of ze al of niet volstaan.

3.7 Overdracht van informatie over het afbetalingsplan

De artikelen 20quinquies § 4 en 25septies § 4 bepalen:

“[...] Het afbetalingsplan kan heronderhandeld worden en wordt door de leverancier aan de noodleverancier meegedeeld.”

Artikel 20 § 7 en artikel 25octies § 7 bepalen:

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

Twee keer per jaar, op vaste data die in overleg tussen de leverancier en de netbeheerder worden vastgelegd, deelt de leverancier alle dossiers mee die toelaten de afbetalingsplannen op te volgen van al zijn afnemers die door de noodleverancier worden bevoorrad.

BRUGEL herinnert eraan dat de wetgever middelen heeft voorzien om de terugkeer van de beschermde afnemers naar de commerciële leveranciers te garanderen als hun schulden zijn aangezuiverd. De opvolging van de afbetalingsplannen en de mededeling van deze plannen zijn onontbeerlijk voor de goede toepassing van deze middelen.

Bovendien zal de analyse van deze gegevens het mogelijk maken om na te gaan of de commerciële leverancier zijn verplichtingen heeft nageleefd in verband met de terugname van de afnemers na het einde van de opschorting van het contract.

Om die redenen is BRUGEL van mening dat de perfecte naleving van deze bepaling van kapitaal belang is. De niet-naleving ervan door een leverancier kan door BRUGEL worden gesanctioneerd op basis van artikel 32 van de elektriciteitsordonnantie.

De volgende informatie zal moeten worden vermeld, naast de informatie die de identificatie van de afnemer mogelijk maakt:

- Bedrag van de initiële schuld;
- Bedrag van de lopende schuld;
- Bedrag van de maandelijkse afbetaling;
- Aantal resterende vervaltermijnen vóór de aanzuivering van de schuld;
- Aantal door de afnemer niet nageleefde vervaltermijnen in het kader van de opvolging van zijn afbetalingsplan.

3.8 Problematiek van de winterbevoorrading op het einde van het contract.

Artikel 25octies § 6 al. 2. definieert de winterperiode als volgt:

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

Tijdens de winterperiode moeten de leveringspunten, waarvoor een scenario ‘end of contract’ (namelijk opgestart op het einde van het contract) ten einde loopt **en** waarvoor een OCMW een winterlevering heeft gevraagd die moet beginnen op de effectieve datum van een ‘end of contract’, niet worden afgesloten.

Deze punten worden bevoorrad door de noodleverancier in zijn hoedanigheid van winterleverancier en dit vanaf de datum van ‘end of contract’.

3.9 Beperking in de tijd van de plaatsing van de vermogensbegrenzer van 4.600 W

Artikel 25sexies § 5. al. 3 luidt als volgt:

“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 OCMW, 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.”

De plaatsing van een vermogensbegrenzer van 4.600 watt kan door een OCMW worden opgelegd op voorwaarde dat het tot 2.300 watt beperkte vermogen niet volstaat om een minimaal levenscomfort te garanderen.

De ordonnantie bepaalt ook dat de verhoging tot 4.600 watt slechts voor een periode van maximum 6 maanden mag worden toegelaten.

Deze beperking in de tijd van de verhoging van het vermogen lijkt in tegenspraak met de algemene idee die de ordonnantie verdedigt, namelijk het garanderen van een levenskwaliteit die overeenstemt met het criterium van de menselijke waardigheid. Dat doel is duidelijk aanwezig in de tekst, zoals wordt bevestigd door het commentaar bij de artikelen betreffende artikel 30 van de ordonnantie van 20 juli 2011 tot wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001:

“Deze wijziging is noodzakelijk om de menselijke waardigheid van deze minderbedeelde personen te garanderen, [...]”

De wil om voorwaarden te garanderen die aan de criteria van menselijke waardigheid beantwoorden, blijkt ook uit artikel 25octies § 6 al. 2. dat luidt als volgt:

“Tussen 1 oktober en 31 maart, in de gevallen waarbij de menselijke waardigheid aangetast wordt omdat er geen gas geleverd wordt, kan het OCMW 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.”

Uit dit artikel blijkt dat voorrang wordt gegeven aan het respect voor de menselijke waardigheid en dit ten nadele van de intentie om het vermogen te beperken, aangezien er wordt gepreciseerd dat het OCMW op ieder moment (tussen 1 oktober en 31 maart) kan verplichten, en dit beperkt of niet.

We wijzen ook op artikel 25octies § 8 al. 2. :

“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.”

Dit artikel bepaalt duidelijk dat een gezin dat zijn afbetalingsplan niet naleeft, zou worden ‘gesanctioneerd’ door een beperking van het vermogen tot 2.300 watt na een periode van 6 maanden.

Als we deze informatie vergelijken met artikel 25sexies § 5 al. 3 hierboven, blijkt dat een beschermde afnemer er geen enkel belang bij heeft om zijn schuld bij zijn commerciële leverancier aan te zuiveren. Ongeacht of hij zijn schuld al of niet aanzuivert, zou de vermogensbegrenzer van 4.600 watt worden verwijderd na een periode van 6 maanden.

Het doel van de bescherming van gezinnen met betalingsmoeilijkheden is wel degelijk ze ertoe aan te zetten hun schuld(en) aan hun commerciële leverancier terug te betalen. Om een belangrijke motivatie voor het naleven van het afbetalingsplan te garanderen, stellen we voor om het OCMW toe te laten de periode van 6 maanden, waarin er een vermogensbegrenzer van 4.600 watt kan worden geïnstalleerd, te hernieuwen als het dit nuttig acht. Een nieuw sociaal onderzoek door het OCMW is noodzakelijk. Op basis van dit nieuw sociaal onderzoek zou het OCMW opnieuw een aanvraag kunnen indienen om het beschikbare vermogen te verhogen. Dit stemt trouwens overeen met het algemene principe van de ordonnantie dat beoogt gezinnen in moeilijkheden zo lang te beschermen als nodig is, maar waarbij gecontroleerd wordt of er nog altijd wordt voldaan aan de voorwaarden die recht geven op deze hulp.

3.10 Toekenning van het statuut van beschermde afnemer op basis van een OMNIO-attest

De artikelen 20quinquies en 25septies bepalen onder meer wat volgt:

“§ 1 Vanaf de ingebrekestelling, wordt het vragende gezin erkend als beschermde afnemer indien het één of meerdere van de volgende voorwaarden vervult:

[...]

3° het geniet van het OMNIO-statuu”

Bij de wijziging van de ordonnanties van 20 juli 2011, heeft de wetgever het advies van BRUGEL gevolgd en de criteria voor het verkrijgen van het statuut van beschermde afnemer uitgebreid tot de begunstigden van het OMNIO-statuu.

De integratie van het OMNIO-statuu in de criteria voor het automatisch verkrijgen van het statuut van beschermde afnemer werd voorgesteld omdat de voorwaarden voor de toekenning van dit statuut minder streng waren dan de voorwaarden voor een toekenning door BRUGEL en om de administratieve stappen van de aanvragers te beperken.

Als gevolg van deze wijziging, hebben de sociale werkers aan BRUGEL laten weten dat het verkrijgen van het statuut van beschermde afnemer via dit OMNIO-statuu problemen gaf.

De attestaten afgeleverd door sommige ziekenfondsen vermelden niet duidelijk dat de begunstigde recht heeft op het OMNIO-statuut, maar enkel dat deze laatste van de verhoogde tegemoetkoming geniet.

Voor een perfecte informatie, zijn de voorwaarden voor de toekenning van het RVV-statuut, die op de website van het RIZIV zijn vermeld⁵, de volgende :

RVV-statuut (Rechthebbenden op de verhoogde tegemoetkoming)

De gerechtigde of de persoon ten laste die zich in één van onderstaande situaties bevindt, kan een verhoogde tegemoetkoming genieten. Als een gerechtigde een verhoogde tegemoetkoming geniet, wordt dit voordeel ook toegekend aan de personen die hij ten laste heeft.

Wie heeft recht op een verhoogde tegemoetkoming?

Personen die behoren tot één van de volgende categorieën hebben recht op een verhoogde tegemoetkoming (zonder inkomensvoorwaarde). U ontvangt:

- * een leefloon van het OCMW
- * sociale hulp, toegekend door het OCMW
- * een inkomensgarantie voor ouderen (IGO) of een rentebijslag
- * vergoeding van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid als u bent erkend als gehandicapte
- * een verhoogde kinderbijslag (begunstigde erkend voor ten minste 66%)

Personen die behoren tot een van de volgende categorieën hebben recht op een verhoogde tegemoetkoming als ze de inkomensvoorwaarde vervullen. Het belastbare bruto gezinsinkomen van de persoon die de verhoogde tegemoetkoming wenst te genieten mag een bepaald [maximumbedrag niet overstijgen, vermeerderd met een extra bedrag per persoon ten laste](#). De betrokkene moet een verklaring op erewoord invullen en aan de plaatselijke afdeling van zijn ziekenfonds bezorgen. U bent:

- * weduw(naar)(e), invalide, gepensioneerde of wees (WIGW)
- * erkend als gehandicapte (en geen tegemoetkoming ontvangen)
- * (volledig langdurig werkloos
- * als resident ingeschreven en minstens 65 jaar oud
- * lid van een kloostergemeenschap
- * iemand die vroeger in de openbare sector in Afrika werkte
- * ambtenaar die in disponibiliteit gesteld werd
- * een persoon met het Omnio-statuut
- * een éénoudergezin
- * rechthebbenden op een verwarmingstoelage

⁵ http://www.inami.be/citizen/fr/medical-cost/SANTH_4_4.htm

De analyse van de voorwaarden voor de toekenning van het RVV-statuut toont een sterke gelijkenis ervan met de voorwaarden voor de toekenning van het statuut van beschermde afnemer door BRUGEL of van andere categorieën die recht geven op regionale bescherming.

Voor zover deze voorwaarden overeenstemmen en met het oog op administratieve vereenvoudiging, beslist BRUGEL dat de attesten die bewijzen dat een gebruiker van het RVV-statuut geniet, door SIBELGA zullen moeten worden aanvaard, zoals de OMNIO-attesten.

SIBELGA zal ervoor moeten zorgen dat de begunstigden van het RVV-statuut zullen worden bevoorradt als beschermde afnemer in dezelfde voorwaarden als een begunstigde van het OMNIO-statuut.

3.11 Opzeggingstermijn

De artikelen 25quater al. 4. van de elektriciteitsordonnantie en 20ter al. 4 van de gasordonnantie luiden als volgt:

"[...] 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."

Het Akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt" heeft, met name, tot doel negatieve gevolgen voor de consument te vermijden bij een switch (III, I.), met naleving van de contractuele voorwaarden.

Punt III, 2. beperkt het bedrag van de verschuldigde vergoedingen in geval van verbreking en/of van de schadevergoeding wegens 'voortijdige of niet conforme opzegging of beëindiging van een overeenkomst'.

Hier speelt het algemene voorschrift van artikel 25quater, al. 4 van de ordonnantie van 19 juli 2001 en van art. 20ter, al. 5 van de ordonnantie van 1 april 2004. Deze artikelen komen voor in het hoofdstuk betreffende de openbare-dienstverplichtingen met betrekking tot de levering van elektriciteit en gas.

Zowel door zijn plaats in de ordonnantie, als door de algemene bewoordingen zonder voorbehoud waarin ze is opgesteld, ("Een gezin kan ze evenwel **altijd** opzeggen mits een opzeggingstermijn van twee maanden) is deze bepaling verplicht en geldt ze dus voor iedereen, niettegenstaande eventuele tegenstrijdige bepalingen in bepaalde contracten van drie jaar.

Als de consument die gebonden is door een contract van drie jaar, dit contract beëindigt met een opzeggingstermijn van twee maanden (vóór de datum die hij heeft gekozen), doet hij dit dus 'conform' het contract gelezen samen met de hoger beschreven verplichte bepaling.

Aangezien hij overgaat tot een 'conforme' opzegging, mag deze consument uiteraard niet worden onderworpen aan, of zelfs bedreigd met, een verbrekingsvergoeding wegens voortijdige of niet conforme opzegging.

4 Conclusie

Alle preciseringen met betrekking tot de openbare-dienstverplichtingen ten laste van de leveranciers die in dit advies worden voorgesteld en uitgelegd, zullen door de leveranciers moeten worden toegepast binnen een termijn van één maand na de goedkeuring van dit advies door BRUGEL.

Er wordt echter een uitzondering toegelaten voor de installatie van een klantendienst in de nabijheid. Deze klantendienst zal operationeel moeten zijn uiterlijk op 1 september 2012.

Er zal een kopie van dit advies worden bezorgd aan alle commerciële leveranciers die over een geldige leveringsvergunning beschikken op het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, evenals aan de verschillende sociale diensten.

* *