

COMMISSIE VOOR DE REGULERING VAN ENERGIE IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

ADVIES (BRUGEL-ADVIES-20210222-318)

**Betreffende de verlenging van de winterperiode
2019/2020/2021**

22/02/2021

Inhoud

1	Juridische grondslag.....	3
2	Inleiding.....	4
3	Analyse en ontwikkeling.....	4
4	Conclusies.....	8

I Juridische grondslag

De ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, bepaalt in haar artikel 30bis §2, ingevoegd door artikel 56 van de ordonnantie van 14 december 2006, dat:

"[...] BRUGEL 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 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;

... "

Deze studie wordt uitgevoerd op verzoek van de minister.

Op 3 februari 2021 vroeg de minister bevoegd voor het energiebeleid per e-mail aan BRUGEL om een advies uit te brengen over **de wenselijkheid van een verlenging van de winterperiode met drie maanden voor de periode van 1 april 2021 tot en met 30 juni 2021.**

2 Inleiding

De ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (artikel 25octies§6) en de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (artikel 20sexies§6) leggen een verbod op om een gezin af te sluiten tussen 1 oktober en 31 maart, periode tijdens dewelke de levering aan de afnemer, beperkt of niet, door de noodleverancier wordt gewaarborgd. Bovengenoemde artikelen van de twee ordonnanties bepalen eveneens dat de regering, *na advies van BRUGEL, de aanvullende regels en voorwaarden kan vaststellen met betrekking tot de leveringen in de winter. De regering kan uitzonderlijk, op advies van BRUGEL, de winterperiode verlengen tot na 31 maart indien het klimaat dat vereist.*

Als gevolg van de verspreiding van het Coronavirus COVID-19, hebben de federale en gewestelijke overheden verschillende gezondheids-, economische en sociale maatregelen genomen om enerzijds deze verspreiding in te dijken en anderzijds de socio-economische gevolgen ervan te temperen. Deze maatregelen betroffen enerzijds de invoering van het statuut van beschermde klant voor residentiële en professionele afnemers wier activiteiten plots werden onderbroken, en anderzijds, op verzoek van BRUGEL in advies 603¹, de verlenging van de winterperiode tot 30 september 2020.

In advies 603 heeft de regulator de verlenging van de winterperiode afhankelijk gesteld van het opzetten "tijdens de komende weken, van een procedure die gericht is op de herinstructie van deze gezinnen in het commercieel circuit." Het doel van deze procedure is om het aantal huishoudens dat tegen 31 maart 2021 mogelijk "afgesloten" zou worden, drastisch te verminderen.

We moeten echter vaststellen dat het aantal winterklanten voortdurend toeneemt. Uit recente cijfergegevens blijkt dat tegen 31 maart 2021 de elektriciteitsvoorziening van meer dan 2.000 huishoudens zou kunnen worden afgesloten.

BRUGEL vraagt zich dan ook af of het niet aangewezen zou zijn een verlenging van de winterperiode tot 31 mei 2021 te overwegen, zodat de ingevoerde maatregelen hun volle effect kunnen sorteren. De zomerperiode is immers geen goed moment om stappen te ondernemen bij sociale actoren en leveranciers.

3 Analyse en ontwikkeling

3.1 Context

Zoals geweten, schrijven de gewestelijke bepalingen ter bescherming van de huishoudelijke afnemers voor dat afnemers wier contract niet werd verlengd of werd opgezegd door een beslissing van de vrederechter, tijdens de winterperiode tegen het sociale tarief worden bevoorrad door de netbeheerder, SIBELGA.

Na afloop van deze periode, d.w.z. op 31 maart, worden gezinnen die geen contract hebben met een leverancier, afgesloten.

¹ Advies 603 betreffende de verlenging van de winterperiode 2019/2020, 3 juni 2020.

Het hoofddoel van deze winterbeschermingsmaatregel is om de meest kwetsbare gezinnen een ultieme bescherming te bieden en hen de tijd te geven om een contract te sluiten met een nieuwe leverancier.

Zoals hierboven vermeld, werden **eind januari 2021, 1.900 gezinnen als winterklanten door SIBELGA van elektriciteit voorzien. In november 2020 waren het er 1.685. Eind januari 2019 waren het er 664 ...**

Om deze stijging gedeeltelijk te verklaren, herinneren we eraan dat de winterperiode sinds 1 september 2019 onafgebroken is ingegaan. Het is derhalve perfect denkbaar dat veel afnemers sinds het laatste kwartaal van 2019 door de DNB zijn bevoorrad.

Het lijkt derhalve aangewezen om in deze analyse niet alleen stil te staan bij de voorlichting en bewustmaking van de getroffen afnemers, maar ook bij de rol van de DNB als langdurige noodleverancier.

BRUGEL wijst nogmaals op het feit dat de huidige situatie vooral het gevolg is van de slechte werking van de energiemarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, zonder echter voorbij te gaan aan het contextuele aspect. Dit slecht functioneren houdt enerzijds verband met het beperkte aantal tariefaanbiedingen zonder aanvullende voorwaarden en anderzijds met het te grote aantal huishoudens dat verstrikt raakt in eindecontractprocedures. Deze procedures zijn in de eerste plaats gericht op de meest kwetsbare afnemers.

Over het geheel genomen weerspiegelt een afsluiting de ondoeltreffendheid van de ingevoerde de gewestelijke beschermingsmaatregelen, vooral voor de huishoudens die structureel in moeilijkheden verkeren.

BRUGEL herinnert eraan hoezeer dit gebrek aan elektriciteits- en gasvoorziening een vector van stress en ontmenselijking kan zijn voor de huishoudens, en dat de druk op deze huishoudens nog wordt opgevoerd door het gebrek aan mogelijkheden om leveringscontracten af te sluiten ten gevolge van hun aanhoudende, structurele schulden.

3.2 Huidige bewustmakingsprocedures

Naar aanleiding van de goedkeuring van het ontwerpbesluit met betrekking tot de verlenging van de winterperiode 2019-2020 tot 30 september 2020 door de Brusselse Hoofdstedelijke Regering op 18 juni 2020, werd een werkgroep opgericht onder leiding van Leefmilieu Brussel, met de bedoeling om winterklanten te begeleiden en een groot aantal afsluitingen te voorkomen. De deelnemers aan deze werkgroep zijn, wat de energievoorziening betreft: SIBELGA, de federatie van OCMW's, de verenigingen (FDSS/InforGazElec) en BRUGEL.

Het doel is ook om actoren op het terrein, die over een aanzienlijke expertise beschikken op het gebied van de ondersteuning van de doelgroepen, en de gewestelijke actoren, die over belangrijke actiehefbomen beschikken, rond de tafel te brengen.

De werkgroep is medio september opgericht.

Er werden verschillende maatregelen genomen om de doelgroep te benaderen en voor te lichten. Deze maatregelen werden steekproefsgewijs getest binnen de doelgroep. Om er enkele te noemen:

De belangrijkste maatregel is erop gericht de afnemer te bereiken via een telefonische oproep van de DNB. SIBELGA beschikt als leverancier over een database van alle afnemers. Dit telefonisch contact dient om de afnemer te informeren over de stappen die hij moet ondernemen om te voorkomen dat zijn meter wordt afgesloten of om hulp te krijgen. Deze eerste stap van de DNB wordt gevolgd door een rechtstreeks contact met het OCMW van de gemeente, met het oog op een financiële of administratieve tussenkomst als de afnemer hiermee akkoord gaat.

Er zij op gewezen dat uit de telefonische contacten van SIBELGA is gebleken dat een aanzienlijk aantal punten (20/25%) "inactief" was, wat erop wijst dat de afnemer na de overname van het punt door de distributienetbeheerder is verhuisd.

Voorts dient te worden gewezen op de actieve rol van SIBELGA, de inzet van middelen van de netbeheerder en de goede samenwerking met de OCMW's.

De verenigingen plannen ook andere, specifieke maatregelen, waaronder een gerichte communicatie naar de doelgroepen via websites, buurtdiensten, plaatselijke media, enz.

Vermeldenswaard zijn ook de vulgariseringsinspanningen van de Fédération des Service Sociaux, die met behulp van aangepaste media (stroomdiagram, stapsgewijze aanpak, enz.) op eenvoudige, volledige en didactische wijze de brief heeft herschreven die SIBELGA aan zijn winterklanten heeft gestuurd om hen in te lichten over de stappen die zij kunnen ondernemen om een afsluiting te voorkomen.

We moeten echter vaststellen dat deze maatregelen tot dusver niet hebben geleid tot een drastische vermindering van het aantal winterklanten.

Dit kan verklaard worden aan de hand van een aantal los van elkaar staande feiten; ten eerste zijn er sedert de hervatting van de hoorzittingen van het vrederegerecht in september 2020 behoorlijk wat nieuwe winterklanten bij gekomen en ten tweede zijn de geplande maatregelen veel te laat in voege getreden; bovendien is er een gebrek aan netwerkvorming tussen de publieke en private sociale actoren, hoewel deze aanpak een systemische visie mogelijk zou maken en een breder publiek zou bereiken.

3.3 Aanbevelingen

Gelet op de huidige situatie en rekening houdend met de vele positieve aspecten van de ondernomen stappen, formuleert BRUGEL een aantal aanbevelingen om de dramatische toestanden te beperken tegen 31 mei eerstkomend.

Deze aanbevelingen zien we ook structureel, op de lange termijn, om afsluitingen gedurende het hele jaar te voorkomen.

Informatie begrijpelijk maken

De informatie moet begrijpelijk zijn voor het doelpubliek en beschikbaar worden gesteld in de verschillende talen die in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest worden gesproken; bovendien moet de informatie op verschillende dragers worden aangeboden (pictogrammen, video's, gesproken boodschappen, enz.). BRUGEL heeft video's uitgebracht die de te volgen stappen beschrijven in verschillende situaties (statuut van beschermde klant, afsluiten van een contract, verhuizing, ...); deze video's bestaan in verschillende talen. Deze filmpjes zouden ruimer verspreid kunnen worden in de openbare ruimten (administratie, OCMW's, ziekenfondsen, vakbonden, diverse verenigingen, enz.).

Herhaling van informatie

In de context van de afsluitingen is het van essentieel belang dat de informatie via verschillende communicatiekanalen en gedurende een lange periode wordt herhaald, om de kans te vergroten dat de doelgroep wordt bereikt en om hem de nodige tijd te geven om zich de overgebrachte boodschap eigen te maken. Deze verschillende media kunnen als volgt worden opgedeeld: telefoongesprekken, sms, e-mails, brieven.

Om deze procedure te optimaliseren, zou het bovendien raadzaam zijn om proactief te werk te gaan en de "papieren" communicatie te koppelen aan een directe contactname, een telefoongesprek, e-mail, sms of bericht via sociale netwerken of een huisbezoek van het OCMW of de technicus van de DNB, enz. Al deze acties zijn bedoeld om rechtstreeks in contact te komen met het huishouden.

Om die acties te ondernemen, moeten we beschikken over een databank met correcte gegevens. De DNB kan over deze informatie beschikken.

Bovendien moeten de klantgegevens van de leveranciers en de distributienetbeheerders regelmatig worden bijgewerkt, met inachtneming van de AVG. De goede overdracht van die gegevens tussen de leveranciers en de DNB's zou ook helpen om fouten te voorkomen die voor iedereen nadelig zouden zijn.

Verspreiding van informatie naar alle front offices van de actoren

De informatie moet ook doorstromen naar alle eerstelijnsactoren, ook al zijn zij niet specifiek bij de maatregel betrokken. Wat de actoren betreft, richten we ons tot de OCMW's, de sociale verenigingen, de bemiddelingsdiensten, de administraties, de ziekenfondsen en de callcenters van de leveranciers.

Het is belangrijk dat de front offices van de verenigingen, de DNB's, de OCMW's en de leveranciers goed op de hoogte zijn van de afsluitingsprocedure, de termijnen voor de activering van de contracten, de bestaande maatregelen en vooral de maatregelen die de OCMW's kunnen voorstellen (financiële maatregelen, onderhandeling over het aflossingsplan, contractonderhandelingen, enz.)

Het zijn die eerstelijnsactoren die het eerst zullen worden benaderd. Het is niet de bedoeling dat de afnemer van de ene naar de andere dienst wordt doorverwezen.

Integrale benadering

Het gemeenschappelijke doel van alle actoren is dat de energiebevoorrading van de huishoudens niet wordt onderbroken (met alle nadelige gevolgen van dien).

Daarom is het van essentieel belang dat alle actoren **samenwerken**. Dankzij deze gezamenlijke, integrale aanpak kunnen de vaardigheden gebundeld worden en kunnen er efficiënte en gecoördineerde maatregelen worden genomen, misverstanden worden voorkomen en oplossingen worden gevonden op maat van de doelgroep, zonder dat de actoren van alle strekkingen hun eigenheid verliezen.

4 Conclusies

Gelet op de uitzonderlijke context, het grote aantal huishoudens dat tot op heden winterbescherming geniet en de vertragingen bij het opzetten van voorlichtingsprocedures voor deze huishoudens, is BRUGEL van mening dat, om extreme noodsituaties te vermijden, de winterperiode moet worden verlengd tot 31 mei 2021.

Die verlenging is ook bedoeld om de maatregelen die in het kader van de door Leefmilieu Brussel geleide werkgroep zijn genomen, hun effect te laten sorteren, door de terugkeer van winterklanten op de commerciële markt te vergemakkelijken.

* *

*