

Minaraad

Milieu- en Natuurraad van Vlaanderen

Briefadvies

van 7 september 2006

**over het voorontwerp van besluit en de
voorontwerpen van decreet met betrekking tot de
sociale openbaredienstverplichting in de
vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt**

De heer Kris PEETERS
Vlaams minister van Openbare Werken,
Energie, Leefmilieu en Natuur
Koning Albert II-laan 20
1000 Brussel

Datum: 7 september 2006
Uw ref.: KP/RS/LDb
Onze ref.: 03.01/L5/2006/543
Betreft: Briefadvies over het voorontwerp van besluit en de voorontwerpen van decreet met betrekking tot de sociale openbaredienstverplichting in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt

Mijnheer de minister,

Op 20 juli 2006 keurde de Vlaamse Regering principieel het voorontwerp van besluit met betrekking tot de sociale openbaredienstverplichtingen in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt. Op dezelfde dag werd eveneens het voorontwerp van decreet principieel goedgekeurd tot wijziging van het decreet van 20 december 1996 tot regeling van het recht op minimumlevering van elektriciteit, gas en water, wat betreft elektriciteit en gas, het decreet van 17 juli 2000 houdende de organisatie van de elektriciteitsmarkt, wat betreft de openbaredienstverplichtingen en van het decreet van 6 juli 2001 houdende de organisatie van de gasmarkt, wat betreft de openbaredienstverplichtingen.

De adviesvraag van Vlaams minister van Openbare Werken, Energie, Leefmilieu en Natuur, Kris Peeters werd ontvangen op 28 juli 2006. Gezien de verlofperiode verlengt de minister de adviestermijn van een maand tot 15 september 2006. Met dit advies komt de Raad tegemoet aan deze adviestermijn.

Beide voorontwerpen vinden hun basis in het Elektriciteits- en het Aardgasdecreet waar de mogelijkheid gecreëerd werd voor de Vlaamse overheid om ook in een geliberaliseerde markt aandacht te hebben voor het sociale energiebeleid. De voorontwerpen zijn eveneens het antwoord van de Regering op de motie van aanbeveling die het resultaat is van de werkzaamheden van de Commissie Energiearmoede van het Vlaamse Parlement.¹

In het ontwerpbesluit worden o.a. de volgende zaken geregeld:

- De procedure in geval van wanbetaling t.o.v. de leverancier.
- Problemen met contracten en bij verhuis.
- De installatie van budgetmeters voor elektriciteit en aardgas en stroombegrenzers.
- De regeling van de minimale levering van elektriciteit.

¹ Vlaams Parlement, Maatschappelijke beleidsnota Energiearmoede, Motie van aanbeveling, stuk 668 (2005-2006) – Nr. 4.

In het voorontwerp van decreet worden verbeteringen aangebracht aan de regeling die voorziet dat iedereen recht heeft op een minimale en ononderbroken levering van elektriciteit en gas en die zorgt voor een strikte regeling in geval van afsluiting van de energietoevoer.

In tegenstelling tot de openbaredienstverplichting rationeel energiegebruik² heeft de sociale openbaredienstverplichting geen onmiddellijke milieu-impact. Dit neemt niet weg dat de Minaraad vanuit een duurzaamheidsperspectief een aantal opmerkingen wil maken bij de voorstellen. Tegelijk drukken we erop dat de oplossing van de moeilijkheden van de doelgroep van dit decreet, minstens gedeeltelijk ook gezocht zou moeten worden bij het stimuleren en ondersteunen van energiebesparing bij de doelgroep. Dit maakt echter geen onderdeel uit van de sociale dienstverplichtingen. We verwijzen hiervoor naar het advies van de Minaraad over de openbaredienstverplichtingen rationeel energiegebruik.

De Raad is van mening dat goede communicatie van de netbeheerders en leveranciers met hun klanten zeer belangrijk is. Dit is bij uitstek het geval voor de doelgroep van deze voorstellen. Dit betekent dat leveranciers en netbeheerders een goede dienstverlening moeten bieden, met reële contactmogelijkheden, geen digitale helpdesks met keuzemenu's.

Vervolgens bestaat er een grote nood aan een overkoepelende ombudsdienst voor de volledige elektriciteits- en gasmarkt. De huidige evolutie naar een gesplitste ombudsdiensten, met de oprichting van een exclusief federale ombudsdienst en op termijn eventueel ook een Vlaamse ombudsdienst, is een zeer te betreuren ontwikkeling. Vanuit het oogpunt van een optimale dienstverlening aan de klanten mag het niet meespelen of een problemen federaal of gewestelijk is.

Er moeten grotere inspanningen geleverd worden om te vermijden dat klanten het slachtoffer worden van problemen waar zij niet de oorzaak van zijn. Het is een straf voor klanten indien hun leverancier het contract opzegt wegens betalingsproblemen en zij hun elektriciteit rechtstreeks moeten afnemen bij de distributienetbeheerder (aangezien die meestal duurder is). Er moet daarom zo veel mogelijk voorkomen worden dat klanten gedropt worden.³

De Raad is dan ook van oordeel dat de communicatie tussen de marktpartijen geoptimaliseerd moet worden. Bij problemen moeten die gesignaleerd worden aan alle betrokken partijen: distributienetbeheerder, leverancier(s), Indexis (meteropname), klant en VREG (Vlaamse regulator voor de elektriciteits- en gasmarkt). Op die manier is het voor elke betrokken partij duidelijk waar eventueel problemen kunnen ontstaan, en kan daar

² Advies van 7 september 2006 over het voorontwerp van besluit van de Vlaamse Regering inzake de openbaredienstverplichtingen ter bevordering van het rationeel energiegebruik.

³ Een voorbeeld van dergelijke problemen die effectief voorkomen: problemen bij EANDIS (distributienetbeheerder), leiden bij Indexis tot te late meteropnames, waardoor de leverancier niet op tijd kan factureren en de klant een tijd geen en dan plots een zeer grote factuur krijgt. Dit kan dan leiden tot betalingsproblemen en zo, in het ergste geval, stopzetting van het contract met de leverancier.

proactief op worden ingespeeld. In ieder geval kan op die manier vermeden worden dat de last op de schouders terecht komt van wie niet de oorzaak is van de problemen.

Een degelijk kwaliteitstelsysteem moet er daarenboven voor zorgen dat er minder problemen optreden. Het opstellen en opvolgen van een dergelijk systeem is een taak van de VREG. De volgende punten zijn hierbij van belang:

- Indien de problemen veroorzaakt worden door de distributienetbeheerder moeten ze ook op zijn kosten opgelost worden. Dit principe wordt best opgenomen in het voorliggende ontwerpbesluit over de sociale openbaredienstverplichting;
- Indien problemen veroorzaakt worden door de leverancier moet er gezorgd worden voor bemiddeling door de VREG of de ombudsdienst. Hier is het belangrijk dat de leveranciers eerst zoeken naar de oorzaak van de problemen en de klanten niet zomaar droppen. De Raad roept het Federale beleidsniveau op om in de convenant die afgesloten werd met de elektriciteitsleveranciers (over klantenwerving) ook afspraken op te nemen om het afsluiten van contracten te vermijden. Daarenboven moeten er ook afspraken gemaakt worden met de leveranciers over beter aangepaste afbetalingsschema's indien een klant niet zelf de oorzaak is van wanbetaling.

Ten slotte wijst de Raad op de recente vaststelling van de VREG dat het sociaal tarief steeds minder sociaal is. *“Sinds begin 2005 is een gezin met een doorsnee verbruik op de vrijgemaakte markt beter af met een weloverwogen leverancierskeuze dan met het sociaal tarief. Het sociaal tarief is nu enkel voor een persoon met een verbruik van 600 kWh per jaar nog voordeliger dan het goedkoopste tarief in de markt.”*⁴ Ook de gezinnen die wegens betalingsproblemen gedropt worden door hun elektriciteitsleverancier en stroom ontvangen van de netbeheerder betalen die vaak aan een duur tarief. Volgens de Minaraad kan er moeilijk sprake zijn van een sociaal energiebeleid indien financieel zwakkere gezinnen als straf hun elektriciteit nog duurder moeten betalen. De Raad stelt dat hier een rol weggelegd is voor de ombudsdienst. Deze kan klanten met dreigende betalingsmoeilijkheden bijstaan om een leverancier te zoeken met een voordeliger tarief.

Het ABVV, de ACLVB, het ACV, de Boerenbond, de UNIZO en het VOKA-Vlaams Economisch Verbond onthouden zich bij dit advies omdat zij hierover via de SERV advies wensen uit te brengen.

Met de meeste hoogachting,

Hubert David
Voorzitter

⁴ VREG, Nieuwsbrief van 31 augustus 2006.