

Het recht op energie: lessen uit een dialoog

Henk Van Hootegem

1. Het recht op energie

Ooit zei een politicus dat het thema energie het hart van onze samenleving vormt. Een hart laat je niet zomaar in de steek. Een hart dat goed pompt, zorgt voor bloedcirculatie in je hersenen waardoor we zuurstof krijgen in al onze belangrijke organen in ons lichaam. Het is dus levensnoodzakelijk. Net zoals energie (Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, 2015, p.151).

In het Algemeen Verslag over de Armoede (ATD Vierde Wereld, Vereniging van Belgische Steden en Gemeenten (afdeling Maatschappelijk Welzijn), & Koning Boudevijnstichting, 1994) en in het Samenwerkingsakkoord tussen de federale Staat, de Gewesten en de Gemeenschappen inzake de bestendiging van het armoedebeleid¹ staat armoede omschreven in termen van schending van mensenrechten. Het is de wettelijke opdracht van het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (verder: Steunpunt) om de effectiviteit van de uitoefening van rechten in situaties van armoede te evalueren. Vooraleer we verslag doen van een dialoog die het Steunpunt organiseerde rond het recht op energie, beginnen we dit artikel door het energithema te plaatsen binnen deze rechtenaanpak.

Het recht op energie wordt niet uitdrukkelijk vermeld in onze Grondwet, maar er kan juridisch geargumenteed worden dat dit vervat zit in artikel 23 van de Grondwet. Dat bepaalt dat iedereen het recht heeft om een menswaardig leven te leiden. Zo kan het verbonden worden met het recht op een behoorlijke huisvesting, maar ook met het recht op bescherming van de gezondheid, beide gewaarborgd onder artikel 23 van onze Grondwet. In eerdere tweejaarlijkse Verslagen van het Steunpunt meldden verenigingen waar armen het woord nemen dat veel van hun gezondheidsproblemen toe te schrijven zijn aan de slechte omstandigheden waarin ze leven, zoals het gebrek aan warm water of onvoldoende verwarming (Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, 2003). Het recht op energie wordt ook impliciet via andere regelgeving erkend, waarbij een gegarandeerde minimumverlening kan gezien worden als een onderdeel van een effectief recht op energie. Ook in de gewestelijke Wooncodes vinden we woonkwaliteitsvereisten met betrekking tot energie. Zo heeft artikel 5, §1 van de Vlaamse Wooncode het onder andere over verwarmingsmogelijkheden (aanwezigheid van voldoende veilige verwarmingsmiddelen om de woongedeelten met een woonfunctie tot een normale temperatuur te kunnen verwarmen), verlichtingsmogelijkheden en minimale energetische prestaties.

Ook op internationaal vlak is een grondrecht of mensenrecht op (toereikende) energie niet expliciet opgenomen in de door België geratificeerde internationale mensenrechtenverdragen als een zelfstandig recht (Vandenhole, 2009). Maar uit wat volgt, zal blijken dat er stappen werden ondernomen in functie van de erkenning ervan als mensenrecht.

In artikel 11, § 1 van het Internationaal Verdrag inzake Economische, Sociale en Culturele Rechten van 1966 (IVESCR) wordt het recht erkend op een behoorlijke levensstandaard voor zichzelf en zijn gezin, met daarbij inbegrepen toereikende voeding, kleding en huisvesting, alsook een continue verbetering van de levensomstandigheden. Het Comité inzake Economische, Sociale en Culturele Rechten (ESCR) maakte reeds duidelijk dat het elektriciteit als een basisdienst beschouwt binnen het kader van een behoorlijke huisvesting. Bijgevolg moet de overheid de toegang ertoe met de maximaal beschikbare middelen verzekeren, met prioritaire aandacht voor de rechten van de kwetsbare groepen in de samenleving, zoals mensen in armoede. In zijn 'General Comment nr. 4' citeert het Comité verschillende elementen, verbonden met het recht op wonen, die in alle omstandigheden dienen te worden gerespecteerd. Het gaat onder andere over het voorhanden zijn van diensten, materiaal, toestellen en infrastructuur die toegang tot de natuurlijke en publieke bronnen mogelijk maken (zoals energie om te koken en voor verwarming).²

Op 25 september 2015 heeft de VN de '2030 Agenda for Sustainable Development Goals' goedgekeurd, met als doel om tegen 2030 armoede uit te roeien, ongelijkheid en onrechtvaardigheid te bestrijden en de klimaatverandering tegen te gaan. Onder de zeventien 'Sustainable Development Goals' die mondiaal en vanuit een universele rechtenbenadering geformuleerd zijn, is er één doelstelling gewijd aan energie: 'Verzeker toegang tot betaalbare, betrouwbare, duurzame en moderne energie voor iedereen'.³

Het Europees Verdrag van de Rechten van de Mens (EVRM) bevat geen enkele bepaling met betrekking tot energie, maar er kan wel een verband gemaakt worden via het recht op eerbiediging van het gezins- en privéleven (artikel 8 EVRM) en het verbod van foltering en vernederende en onmenselijke behandeling (artikel 3 EVRM). Een bijkomend wettelijk kader kan gevonden worden in het herziene Europees Sociaal Handvest van 1996. Daarbij stelt het Europees Comité voor Sociale Rechten dat het recht op behoorlijke huisvesting een impliciete verwijzing bevat naar een (vanuit het gezondheidsstandpunt) veilige woonplaats, wat onder meer een basisuitrusting zoals elektriciteit veronderstelt. Dit Comité wees tevens op de verantwoordelijkheid van de overheid om te waken over de onderbreking van essentiële diensten zoals elektriciteit.

We kunnen ook verwijzen naar rechtspraak van nationale en internationale rechtbanken en -hoven die interessante elementen aangeeft met betrekking tot het recht op energie en zijn toepassingen.⁴

Het recht op energie kan nationaal versterkt worden door het expliciet te vermelden in de Grondwet, als onderdeel van het recht op een behoorlijke huisvesting en door internationaal elk initiatief terzake te ondersteunen.

2. Een dialoog rond het recht op energie

Het Steunpunt is een interfederale onafhankelijke instelling, opgericht via het Samenwerkingsakkoord tussen de federale Staat, de Gewesten en de Gemeenschappen inzake de besteding van het armoedebeleid. Het organiseert dialoogprocessen met verenigingen waar armen het woord nemen en diverse andere actoren in de strijd tegen armoede. In 2014-2015 organiseerde het Steunpunt verschillende

overleggroepen die zich bogen over de vraag welke rol publieke diensten kunnen en moeten spelen in de strijd tegen armoede. Publieke diensten worden hierbij in ruime zin beschouwd: alle organisaties aan wie de overheid een publieke opdracht heeft toevertrouwd.⁵

Het recht op energie kan versterkt worden door het expliciet te vermelden in de Grondwet

Eén van de overleggroepen behandelde energie en water, twee levensbelangrijke diensten. Deze overleggroep kwam zeven maal samen, met deelnemers vanuit verschillende sectoren: verenigingen waar armen het woord nemen, samenlevingsopbouw, informatie- en begeleidingsdiensten, OCMW's, distributienetbeheerders, gewestelijke regulatoren, administraties, ombudsdiensten, universiteiten,...⁶ In de overleggroep werden ervaringen en inzichten vanuit verschillende

invalshoeken uitgewisseld en kreeg de tekst voor het hoofdstuk voor het tweejaarlijkse Verslag gaandeweg vorm. Dit artikel baseert zich voornamelijk op dit proces en bijhorend hoofdstuk in het Verslag, met ook een zicht op praktijken in de verschillende gewesten. We kijken daarbij zeker af en toe over het muurtje naar de watersector waarmee interessante overeenkomsten en verschillen zijn. Het artikel beschrijft dus geen onderzoek, maar wil verslag doen van deze dialoog met diverse organisaties en instellingen, een overzicht bieden van bestaand onderzoek en dit koppelen aan de praktijk. Het materiaal, de aanbevelingen en onderzoeksvragen kunnen gebruikt worden in verder (politiek) debat en onderzoek.

In het volgende punt behandelen we kort de context van de geliberaliseerde energiemarkt en verschillende aspecten inzake consumentenbescherming (punt 3). De situaties waarmee consumenten in armoede en bestaansonzekerheid in deze geliberaliseerde energiemarkt geconfronteerd worden, verdienen specifieke aandacht. Het gaat hierbij om informatie en begeleiding, verkooptechnieken, facturen, waarborgen en betaalplannen.

In punt 4 behandelen we de situaties waarbij huishoudens hun eigen energie- of waterverbruik niet kunnen meten, door de afwezigheid van een individuele meter of omdat ze worden beleverd via een collectieve verwarmingsinstallatie. Dit maakt

de berekening van de factuur niet evident. In deze situaties stellen zich ook problemen in de toepassing van de sociale maximumprijzen en van de openbare dienstverplichtingen.

In de twee volgende punten hebben we het eerst over de prijsbepaling en –regulering (punt 5) en vervolgens hoe met betalingsmoeilijkheden kan worden omgegaan, in functie van een duurzame oplossing en met respect voor de rechtspositie van de klant (punt 6). Bijzondere aandacht gaat hierbij naar de situaties waarbij energieleveranciers schuldvorderingen doorverkopen aan (internationale) bedrijven die vervolgens heel actief en zelfs agressief deze achterstellen gaan invorderen.

De omvang van de factuur wordt in sterke mate bepaald door de karakteristieken van de woongelegenheid. In het laatste punt gaan we dan ook kort in op de dienstverlening om de energiestatistiek van de woongelegheden te verbeteren, in het bijzonder voor mensen in armoede en bestaansonzekerheid (punt 7).

3. De energiemarkt en de bescherming van (arme) consumenten

De gas- en elektriciteitsmarkten zijn in de drie gewesten volledig geliberaliseerd. Een huishouden gaat voor zijn energielevering een contract aan met een leverancier. Daarnaast zijn er de netbeheerders. Dit zijn publieke instellingen die de exploitatie van de distributienetwerken van leidingen en kabels verzorgen. Ze hebben ook opdrachten inzake de stimulering van rationeel energiegebruik en fungeren als sociale leverancier. De elektriciteits- en gasmarkten worden gecontroleerd door de federale en regionale regulatoren: de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG), de Vlaamse regulator van de elektriciteits- en gasmarkt (VREG), de 'Commission wallonne pour l'Energie' (CWAPE) en de Brusselse regulator voor de gas- en elektriciteitsmarkt (BRUGEL).

Het heeft enkele jaren geduurd vooraleer de consumenten de nieuwe situatie, met de keuzevrijheid van gas- en elektriciteitsleverancier, ten volle zijn gaan beseffen. Intussen verandert er jaarlijks een groot aantal huishoudens van leverancier. Toch blijft het voor de consument en de hulpverleners vaak moeilijk om zijn of haar weg te vinden in de veelheid van actoren en in de regelgeving. Zeker groepen die leven in armoede of bestaansonzekerheid botsen op een gebrek aan informatie, complexe wetgeving, enzovoort.

Ondertussen zijn er organisaties op het terrein ontstaan die een bijdrage willen leveren aan de realisatie van het recht op energie, via informatie, begeleiding en uitvoering van besparende maatregelen,... Een bijzondere rol is weggelegd voor de OCMW's, die vaak een specifieke dienst hebben opgericht voor energie. In de overleggroep werd meermaals gewezen op de moeilijke rol van dergelijke publieke diensten (zoals OCMW's, CAW's, opbouwwerkinitiatieven, ...). Eigenlijk zijn ze bezig met het herstellen van de problemen van het huidige systeem van de geliberali-

seerde energiemarkt, zowel op financieel vlak (schulden) als op het vlak van procedures (advies, bemiddeling met de marktspeelers), en het informeren van het publiek, op een vulgariserende manier. In het algemeen willen we wijzen op het belang van de ontwikkeling en ondersteuning van collectieve expertise, in functie van een sterke consumentenvertegenwoordiging rond alle vragen die (zwakkere) consumenten aanbelangen. Hiervoor moeten middelen worden voorzien. De mogelijkheden voor de deelname van dergelijke groeperingen of organisaties aan overlegplatforms moeten worden versterkt. De andere marktactoren beschikken zelf over financiële en menselijke middelen om deze kwesties te onderzoeken en om hun stem bij de overheden te laten horen.

Sinds de liberalisering van de energiemarkt staan huishouden en leverancier dus in een contractuele en commerciële relatie. We merken dat mensen die op een of andere manier minder sterk in de samenleving staan (financieel, qua opleiding, qua taal, ...) slachtoffer kunnen zijn van de commerciële aanpak. We bekijken achtereenvolgens het gebrek aan informatie en begeleiding, verkooppraktijken, facturen, betaalplannen en waarborgen.

We merken dat mensen die minder sterk in de samenleving staan, slachtoffer kunnen worden van de commerciële aanpak

3.1 Informatie en begeleiding

Het beschikken over voldoende en juiste informatie is essentieel om als bewuste consument te handelen in de energiemarkt. De voorbije jaren zijn een aantal campagnes gevoerd om de bevolking te informeren over de geliberaliseerde energiemarkt. Naast de inspanningen van de regionale regulatoren om de mensen aan te zetten om prijzen te vergelijken, was er in 2012 een federale campagne ('durf vergelijken') die in 2014 werd herhaald. Enkele jaren geleden werd de federale ombudsdienst energie operationeel en er bestaan ook enkele gewestelijke informatie- en begeleidingsdiensten. Ook op lokaal niveau ontstonden verschillende initiatieven, waarvan een aantal de interessante combinatie maken van informatie en begeleiding rond energiebesparende ingrepen en bijhorende premies (zie bijvoorbeeld de 'Energiecentrale' in Gent). Deze diensten hebben een duidelijke meerwaarde en de continuïteit ervan moet verzekerd worden.

Het belang van diensten die contact hebben met het publiek en die de rol van intermediair kunnen vervullen, moet blijven benadrukt worden. Verschillende organisaties, waaronder het Steunpunt, pleiten voor lokale woon-, energie- en waterloketten. Er kan gekeken worden, naargelang de lokale context, welke bestaande instanties een dergelijke rol kunnen spelen. Daarbij is het belangrijk om erover te waken dat de ontwikkelde initiatieven mensen in armoede werkelijk bereiken en om voldoende mogelijkheden te voorzien voor een gepersonaliseerde begeleiding.

De bereikbaarheid en toegankelijkheid van energieleveranciers blijft een belangrijk punt. De klanten- en klachtendiensten van energieleveranciers zouden over

een gratis nummer moeten beschikken opdat klanten kosteloos over problemen kunnen communiceren. De communicatie betreffende facturen, wijzigingen van de voorwaarden, ... verloopt meer en meer digitaal. Voor heel wat mensen, die weinig vertrouwd zijn met elektronische en digitale mogelijkheden, geeft dit problemen. Een gepersonaliseerde aanpak blijft belangrijk.

3.2 Verkooppraktijken

Een verkoper van [...] kwam langs met ...-'relax-3 jaar-pakketten'. Ik heb een handtekening gezet, want de verkoper zei: "dit is geen contract, dit is om te bewijzen aan mijn baas dat ik hier geweest ben". Achteraf bleek ik een contract te hebben getekend (getuigenis in: Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie, 2014).

Vooraf met betrekking tot de deur-aan-deur-verkoop worden er verschillende wanpraktijken vastgesteld. De Ombudsdienst Energie (2015) registreerde in 2014 een honderdtal klachten aangaande deur-aan-deur-verkoop en geeft hierbij aan dat de overgemaakte klachten slechts een topje van de ijsberg vormen. In sommige gevallen leiden klachten tot het ontslag van verkopers, maar vaak gaan deze verkopers dan aan de slag voor een andere leverancier. De deelnemers aan het overleg binnen het Steunpunt benadrukken de verantwoordelijkheid van de leveranciers en pleiten voor een verbod op deur-aan-deur-verkoop. De bevoegde minister gaf aan dat er geen verbod kan ingevoerd worden omdat de Europese wetgeving dit niet toelaat.⁷ Mocht een verbod niet mogelijk zijn, dringt zich in elk geval een sensibilisering en responsabilisering van de leveranciers op. Ook de versterking van de bestaande controle en de invoering van de mogelijkheid van sancties, zoals in Engeland (waar dit leidde tot meer zelfregulering bij de leveranciers) kan overwogen worden. Een aantal terreinorganisaties zijn alvast gestart met een bewustmakingscampagne. Ze stellen stickers beschikbaar aan huishoudens die geen verkoper aan de deur willen (analoog met de 'geen reclame'-stickers).

Met betrekking tot de energiemarkt bestaat het consumentenakkoord⁸, begeleid door een gedragscode voor 'verkoop buiten de onderneming' en 'verkoop op afstand'. In 2013 werden hiervan nieuwe versies ondertekend met een aantal verbeteringen. Zo zijn verbrekingsvergoedingen niet langer mogelijk en zijn de situaties waarin iemand verhuist beter geregeld. De FOD Economie wijst op afdwingbaarheid via de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument. Het probleem is echter dat men op het terrein te weinig resultaten ervaart. Het akkoord en de gedragscode zijn te weinig gekend bij de consumenten en bij de hulpverleners. Consumenten moeten in het geval van problemen zelf actie ondernemen. Het akkoord en de gedragscode zijn niet door alle leveranciers getekend en ook niet door de netbeheerders (die nochtans een rol van sociale leverancier hebben). De vraag blijft ook of de afdwingbaarheid van deze afspraken niet beter via regelgeving gebeurt. Het federaal Regeerakkoord voorziet een evaluatie van het akkoord en de gedragscode tijdens deze legislatuur.

3.3 Facturen

Een veel voorkomend probleem betreft de verstaanbaarheid van de tussentijdse- en eindfacturen en de betalingsmodaliteiten ervan. Enerzijds is het wettelijk verplicht om bepaalde elementen (naargelang gewest) op de factuur te vermelden om de consument voldoende te informeren. Anderzijds gaat het vaak om veel informatie en wordt de factuur onleesbaar. Er moet dus een evenwicht gezocht worden tussen voldoende informatie en de verstaanbaarheid ervan.

Met een eenvormige en leesbare factuur moeten de consumenten nog beter de afgesproken en aangerekende prijzen, tarieven en kortingen kunnen beoordelen en vergelijken (Ombudsdienst voor Energie, 2015). Dit geldt niet alleen voor leveranciers, maar ook voor netbeheerders. In het overleg binnen het Steunpunt werd op het belang gewezen van het betrekken van mensen in armoede en hun verenigingen in het denkproces. Informatie over het sociaal tarief voor elektriciteit en gas (als dat van toepassing is) moet duidelijk worden vermeld, dit staat bijvoorbeeld niet altijd op de maandelijks facturen. Ook is meer duidelijkheid over de aard van de vermelde meterstand nodig: gaat het om een reële stand of over een schatting? Er zou een eerste pagina moeten worden voorzien met daarop een eenvormige samenvatting. Ook aparte facturen voor elektriciteit en gas kunnen overwogen worden. Ten slotte werd gewezen op het belang van het niet opnemen van wijzigingen van contractuele voorwaarden. Deze zouden onderwerp moeten zijn van aparte communicatie.⁹

3.4 Waarborgen

Leveranciers vragen soms van afnemers met (vermoedelijke) betalingsproblemen een te hoge waarborg om klant te kunnen blijven of te worden. Het is ook vaak onduidelijk wanneer deze teruggegeven wordt (Deekens, Lauwaert, Lenaerts, Van der Wilt, & Vermeiren, 2011). In het bestaande consumentenakkoord is geen reglementering hieromtrent opgenomen. Strikte en duidelijke regels voor waarborgen zijn uiteraard van belang. Enkel op deze manier kan verzekerd worden dat mensen in armoede niet verhinderd worden door grote waarborgbedragen om zich bij een leverancier aan te sluiten. In het overleg binnen het Steunpunt werd verwezen naar het systeem in het Brussels Gewest. Daarbij mogen leveranciers enkel een waarborg vragen als de klant bij hem schulden heeft. Vergelijkbaar met de huurwaarborg wordt daarbij het bedrag op een geblokkeerde rekening geplaatst. Hoewel dit een interessante regeling lijkt, werd wel gesignaleerd dat deze regeling tot nu toe nooit zou zijn toegepast en dat leveranciers in de praktijk klanten met schulden zouden weigeren. In Wallonië werd ondertussen de waarborg beperkt tot drie maanden en leveranciers moeten er aan klanten een aanbod doen op een niet-discriminerende manier.

In elk geval verdient het meer onderzoek om de verschillende praktijken na te gaan en te zoeken naar geschikte oplossingen. Striktere regels kunnen ingeschreven worden in het consumentenakkoord (voor heel België) of in de gewestelijke regelgevingen.

3.5 Betaalplannen

Betaalplannen voor energieleveranciers moeten zeer vaak binnen de zes maanden (of na aandringen binnen het jaar) afbetaald worden. Dit zorgt voor maandelijkse betalingen van soms meer dan 100 euro, bovenop de maandelijkse factuur. Daardoor moeten mensen met een laag inkomen en/of schulden, wachten tot de schuld bij een incasso of gerechtsdeurwaarder zit vooraleer er een betaalplan op maat komt met extra kosten tot gevolg (Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie, 2015, p.4).

In Vlaanderen deed de VREG een onderzoek naar de betalingsplannen inzake energie en werkte het een eindrapport met goede praktijken uit (VREG, 2014). Verscheidene leveranciers volgen deze goede praktijken echter niet. In Wallonië werd een bepaling ingevoerd inzake 'redelijke' betalingsplannen, evenals een beroepsmogelijkheid bij de 'Commission Locale pour l'Energie' (CLE). De CLE's zijn vergelijkbaar met de Vlaamse lokale adviescommissies (LAC). De leveranciers zijn verplicht om redelijke betalingsplannen aan de klanten voor te stellen vooraleer de plaatsingsprocedure van een budgetmeter op te starten. De Waalse regering moet de betekenis van de term 'redelijk' echter nog definiëren. Interessant is de mogelijkheid tot beroep, maar er zal moeten gekeken worden hoe hier door de huishoudens in bestaansonzekerheid gebruik zal van gemaakt worden. Ook de Brusselse ordonnanties voor elektriciteit, gas en water voorzien de mogelijkheid van een betaalplan, echter zonder bijkomende bepalingen.

Het debat rond de redelijkheid van betaalplannen is in elk geval belangrijk voor huishoudens die moeten leven met een laag inkomen. Een betaalplan mag het leven in menselijke waardigheid niet hypothekeren. Voor de bepaling van een 'levensminimum' dat bij een afbetaling gevrijwaard zou moeten worden, werden reeds verschillende voorstellen gedaan, zoals het leefloon vermeerderd met de gezinsbijslag (Centre d'Appui SocialEnergie de la Fédération des Services Sociaux, 2015) of het minimum dat gehanteerd wordt in het Brusselse Gewest in het kader van de definitie van beschermde klant.¹⁰ Ook wordt gewezen op het belang van ondersteuning door sociale organisaties in de procedure en op de noodzaak aan kennis van het wettelijk kader en van de methodieken voor schuldbemiddeling.

4. Meters en installaties

4.1 De meting van het verbruik

Een belangrijk element in de dienstverlening waarmee mensen in armoede worden geconfronteerd is de manier waarop het verbruik van een huishouden wordt gemeten. De verbruikscijfers zijn natuurlijk de basis voor de berekening van de factuur. In een aantal situaties is het echter niet mogelijk om het eigen verbruik van het huishouden te kennen, bijvoorbeeld bij situaties met een collectieve meter (een collectieve aansluiting met één meter voor meerdere wooneenheden). Er moet

dan telkens een herverdeling van de kosten tussen eigenaar en huurders opgesteld worden, terwijl er geen regelgevend kader voor bestaat. De betrokken huishoudens krijgen dus moeilijk zicht op hoe hun verbruik en factuur worden berekend.

In de gewestelijke wetgeving is bij nieuwbouw meer en meer een individuele meter verplicht, maar voor bestaande woningen blijven heel wat probleemsituaties bestaan. Ook op verschillende toeristische terreinen en voormalige toeristische terreinen waar permanent wonen gebeurt, bestaat deze problematiek. De overleggroep benadrukt dat collectieve installaties moeten ontmoedigd worden en officiële individuele meters moeten voorzien worden. In Wallonië voorzien de nieuwe elektriciteits- en gasdecreten de mogelijkheid voor een eindafnemer om een individuele meter te eisen. In elk geval dient elke eigenaar van een flatgebouw dergelijke individuele tellers te voorzien tegen ten laatste 1 januari 2024.¹¹

Een andere kwestie is de mogelijke introductie van 'slimme' meters. Dergelijke slimme meters geven informatie over het elektriciteits- en/of gasverbruik, in de veronderstelling dat ze op die manier tot energiebesparing kunnen leiden. Ze verminderen ook de inzet van personeel voor de opname van de meterstanden. Europa moedigt de invoering van slimme meetsystemen aan, op voorwaarde van een positieve kosten-batenanalyse. De beslissing om de slimme meter in te voeren, is in de drie Gewesten nog niet definitief genomen. In Vlaanderen loopt een proefproject bij 50.000 huishoudelijke afnemers. Klanten met een budgetmeter waren nog niet in dit project betrokken, maar nu wordt ook een proefproject met 'slimme budgetmeters' gepland (VREG, 2015). In de overleggroep werden verschillende bedenkingen geformuleerd ten aanzien van deze slimme meters, meer bepaald over:

- de geringe besparing die men realiseert;
- de hoge kost van de toestellen en de installatie en de doorrekening ervan in de tarieven;
- de mogelijkheid om tarieven te ontwikkelen op basis van de gedetailleerde dagverbruiken (met het risico op steeds complexere tariefplannen als gevolg);
- het wegvallen van het menselijk contact (en dus van de mogelijkheden om vragen te stellen om de procedure te begrijpen) bij meteropname en bij afsluiting;
- risico's op het vlak van bescherming van de klant bij verwijdering van de vermogensbegrenzing en bij volledige afsluiting op afstand (Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie & Netwerk tegen Armoede, 2015);
- de vraag welke informatie standaard zal kunnen afgelezen worden op de meters.

Ook rezen er vragen rond het beheer van de gegevensverzameling. Is er geen inbreuk op privacy, wat met de doorverkoop van gegevens? Kunnen de gegevens gebruikt worden voor andere doelstellingen?

De vraag van privacy bij slimme meters is heel belangrijk. We moeten weten tot welke gegevens de leveranciers hierbij toegang tot hebben: moeten ze weten hoe

laat we een douche nemen, hoe laat wij thuis zijn en wanneer niet? (Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, 2015, p.161).

Er worden vragen gesteld bij de term 'slim', gezien het soms meer lijkt te gaan om een bediening op afstand. Men moet voor de verschillende functionaliteiten goed nadenken voor wie ze een meerwaarde kunnen bieden en of de meerkost hiermee in verhouding staat. Belangrijk is dus om te evalueren of een slimme meter wel een vooruitgang is voor de gebruikers en in het bijzonder voor mensen in armoede. Men moet alle functies van de slimme meter toetsen op hun impact op armoede met een armoedetoets. Het debat rond de introductie van de slimme meters moet publiek verder gevoerd kunnen worden, met consultatie van de organisaties van verbruikers (in armoede).

4.2 Problemen inzake de toepassing van sociale maatregelen bij collectieve installaties en meters

Een belangrijk aandachtspunt is de toepassing van de sociale maatregelen in de situaties met collectieve meters en installaties. Er worden bijvoorbeeld meer en meer 'central heating' managementsystemen gebruikt, waarbij woonblokken belevd worden met 'warmte'. Bij dergelijke collectieve installaties stelt zich de vraag hoe openbaredienstverplichtingen en sociale tarieven kunnen toegepast worden. In het geval van een warmte-installatie, wordt er bijvoorbeeld warmte in de plaats van gas en elektriciteit verkocht. Mensen kunnen geen beroep doen op sociale tarieven of, in het geval van wanbetaling, op de voorziene procedure. Eenzelfde probleem stelt zich bij de nieuwe warmtenetten.

Hier is het interessant om te kijken naar de toepassing van de sociale correcties bij de waterfactuur in Vlaanderen. Verbruikers die in principe recht hebben op korting, maar zelf geen klant zijn omwille van collectieve bemetering (de persoon woont bijvoorbeeld in een appartementsgebouw met één gemeenschappelijk watermeter), krijgen een forfaitaire compensatie, rekening houdend met het aantal gezinsleden. In 2013 werd dit systeem, via een automatische toekenning, toegepast voor 63.324 huishoudens (op een totaal van 223.508 rechthebbende huishoudens).¹²

5. Een redelijke prijs voor energie

Vanuit de benadering van energie als grondrecht – en de noodzaak ervan om menswaardig te kunnen leven – heeft de overleggroep meerdere keren het belang benadrukt van een betaalbare prijs voor energie. De energiefactuur (die naast de kostprijs voor de energielevering ook verschillende taksen omvat) neemt voor heel wat mensen een steeds grotere hap uit hun budget. In het bijzonder de factuur voor elektriciteit zal, omwille van verschillende elementen (zoals de herinvoering van 21% btw, de afschaffing van de gratis kWh, de introductie van de bijdrage Energiefonds, ...) in 2016 sterk stijgen.

In de volgende paragrafen hebben we het over de factuur en meer bepaald over tarifiering en sociale tarieven.

5.1 Tarifiering

Bij de uitwerking van een tariefsysteem is een van de discussiepunten of de tarifiering een progressief karakter dient te hebben, onder andere in functie van het stimuleren van rationeel energiegebruik. Er zijn dan verschillende verbruiksschijven waarvan de prijs oploopt. Voor elektriciteit en gas is tot nu toe vooral een degressieve tarifiering van toepassing, voordelig dus voor grootgebruikers. Het Vlaamse Gewest had een soort progressieve tarifiering met de schijf van 100 kWh gratis elektriciteit per gedomicilieerde en per gezin, maar dit is sinds 2016 afgeschaft. Het Waalse Gewest heeft een progressieve, solidaire en familiale tarifiering in 2017 voorzien.¹³ In deze tarifiering zal rekening gehouden worden met beschermd sta-tuut en aantal gedomicilieerden, op basis van een momentopname per jaar. Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voorziet eveneens een progressieve en solidaire tarifiering, ten laatste op 1 januari 2018.¹⁴

De deelnemers aan de overleggroep benadrukken dat in elk geval een degressieve tariefstructuur, met dus een dalende prijs in hogere verbruiksschijven, niet te verdedigen valt.

Centraal in de discussie staat de vraag welke impact een progressieve tarifiering heeft op de facturen van mensen in armoede en bestaansonzekerheid. Alles hangt af van de woning waarin men woont. Zo zijn er heel wat sociale woningen waar elektrisch wordt verwarmd. Het ontbreekt mensen met een laag inkomen vaak aan het budget om energie- en waterbesparende toestellen te kopen. Huurders, maar ook huiseigenaars die in armoede leven, wonen vaak in woningen met een slechte energieprestatie (weinig isolatie, enkel glas, ...). We beschikken echter over weinig gegevens inzake het verbruik van energie van groepen in armoede en dus ook over de impact van een progressieve tarifiering op hun factuur. Vanuit het terrein worden situaties gesignaleerd waarbij arme huishoudens bijzonder weinig verbruiken door heel systematisch het absolute minimum te verbruiken in functie van hun budget.¹⁵

Er worden situaties gesignaleerd waarbij arme huishoudens systematisch het absolute minimum verbruiken in functie van hun budget

Het is in elk geval belangrijk om na te denken over de ongelijkheden op het vlak van woonsituatie, hier verder zicht op te krijgen en een duidelijke link te maken tussen het energie- en het woonbeleid. De impact van een maatregel moet onderzocht worden en met de betrokken actoren bediscussieerd worden. 'Ex ante-evaluatie' of de armoedetoets kan hierbij een nuttig instrument zijn.¹⁶

In functie van een tarifiering die aan sociale, solidaire en ecologische criteria beantwoordt, schuift de overleggroep een combinatie van volgende elementen naar voren :

- een abonnement of vaste vergoeding die zo laag mogelijk gehouden wordt, met vrijstelling voor bepaalde groepen, in functie van de toegang tot energie en van rationeel energiegebruik;
- een basishoeveelheid energie en water aan een lage prijs;
- een hogere prijs voor de volgende verbruiksschijf of –schijven;
- de gezinsgrootte moet in rekening worden genomen;
- sociale tarieven voor groepen in armoede en bestaansonzekerheid;
- een fonds dat kan tegemoet komen in het kader van specifieke ondersteuningsmaatregelen, zowel op financieel als technisch vlak (cfr. het energiefonds en het sociaal waterfonds in het Waalse en Brusselse Gewest);
- een solidariteitsbijdrage in het kader van de Noord-Zuidproblematiek (cfr. Brussels Gewest, wat water betreft);
- een sterke link met een woonbeleid dat focust op maatregelen ter verbetering van de energie- en waterprestatie van de woninggelegenheden voor huishoudens met een laag inkomen.

De overleggroep benadrukt het belang van betaalbare energie voor mensen die geen recht op sociale tarieven hebben. Hier is ook de kwestie van de btw-heffing belangrijk: tussen 1 april 2014 en 31 augustus 2015 was er een verlaging van de btw op elektriciteit van 21% naar 6%. Sinds 1 september 2015 geldt echter opnieuw het 21%-tarief voor elektriciteit. Nochtans kan men elektriciteit, net zoals water, als een levensbelangrijk goed beschouwen. Een aantal actoren wijzen op de interessante piste om de prijzen te plafonneren (zoals tijdens een bepaalde periode in de vorige legislatuur ook het geval was). De netbeheerders signaleren echter de moeilijkheid dat de overheid vaak nieuwe maatregelen aanneemt die de netbeheerders geld kosten, wat moeilijk te combineren is met een prijzenplafonnering. Ze benadrukken dat in Vlaanderen bijvoorbeeld, ongeveer de helft van de distributienettarieven inzake elektriciteit naar financiering gaat van de openbaredienstverplichtingen.

Ook de overleggroep wijst op het vraagstuk van de financiering van de openbaredienstverplichtingen. Deze zou eigenlijk via de algemene middelen moeten gebeuren. Door het belastingsysteem draagt iedereen dan progressief bij, volgens inkomen. De openbaredienstverplichtingen inzake rationeel energiegebruik in Vlaanderen bijvoorbeeld, werden vroeger ook met algemene middelen gefinancierd. Een ander voorstel betreft het voorzien van een heffing die moet dienen voor de financiering van de openbaredienstverplichtingen en waarvan bepaalde groepen worden vrijgesteld. Ook de SERV en Minaraad stellen zich, naar aanleiding van de nieuwe watertarifiering, de vraag of sociale correcties en openbaredienstverplichtingen niet op een andere manier moeten worden gefinancierd. Ze suggereren om andere mogelijkheden, zoals heffingen, taksen, toeslagen, een aparte bijdrage, ... te onderzoeken (SERV & Minaraad, 2016).

5.2 Sociale tarieven

Voor gas en elektriciteit bestaan op federaal vlak sociale maximumprijzen waarvan de toekenning ondertussen grotendeels geautomatiseerd is. Het Waalse en Brusselse Gewest hebben aan de groep die op federaal vlak als beschermde klant wordt erkend nog een aantal groepen toegevoegd. Vlaanderen heeft enkele jaren geleden daarentegen zijn groepen gelijkgesteld met en beperkt tot de erkende groepen op federaal niveau. In Brussel bestaat de mogelijkheid waarbij een huishouden, met een laag inkomen en dat in gebreke is gesteld door zijn leverancier, via het OCMW, de gewestelijke regulator BRUGEL of de netbeheerder Sibelga het statuut van beschermde klant kan aanvragen. Het aantal huishoudens met dit statuut is echter beperkt (2.721 in juni 2015), waarschijnlijk door een te geringe bekendheid van de maatregel, het complexe statuut, versterkte controlemaatregelen en de verplichte installatie van een vermogensbegrenzer. Verschillende actoren wijzen erop dat het een interessante maatregel is, al zijn er nog verbeteringen mogelijk. Zo pleit BRUGEL ervoor om de voor- en nadelen voor de verbruiker meer in evenwicht te brengen (Misselyn, 2015).

Er is ook aandacht nodig voor de groepen die andere energiebronnen gebruiken. Voor stookolie, bulkpropaangas en verwarmingspetroleum bestaat er het sociaal verwarmingsfonds. In getuigenissen van verenigingen waar armen het woord nemen, wordt gewezen op het probleem dat de steun enkel na het voorleggen van facturen wordt gegeven. Er moet dus voorgefinancierd worden door de huishoudens en bij gezamenlijk aankoop stelt zich ook een probleem. Bovendien komt een aantal energiebronnen niet voor de steun in aanmerking (zoals gas in flessen en steenkool). Er wordt voorgesteld om de steun uit te breiden naar verschillende energiebronnen en deze ook mogelijk te maken in de vorm van een forfaitaire steun bij het begin van de winter.

De doelgroep van sociale tarieven zou verder moeten uitgebreid worden. Het aantal gerechtigden ligt beduidend onder het aantal personen met een armoederisico. Er kan afgestemd worden op de doelgroepen van het sociaal verwarmingsfonds, namelijk alle gerechtigden op de verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering en mensen in collectieve schuldenregeling of in een dienst van schuldhulpverlening. Volgens de Ombudsdienst voor Energie (2015) zou hiermee aan bijna één miljoen kwetsbare gezinnen een sociaal tarief kunnen aangeboden worden. Dat komt ongeveer overeen met het aantal gezinnen dat in België met een risico op armoede en sociale uitsluiting leeft (20% van de gezinnen in België). In het Vlaamse actieplan armoedebestrijding is voorzien om een proces op te zetten rond de bepaling van de doelgroep voor sociale correcties in de verschillende regelgevingen.

De doelgroep van sociale tarieven zou verder moeten uitgebreid worden

Verschillende organisaties klagen aan dat de 'gratis' schijf elektriciteit vanaf 1 januari 2016 in Vlaanderen werd afgeschaft zonder dat er compenserende maatre-

gelen zijn voorzien. Het nieuwe beleid is sterk gefocust op rationeel energiegebruik, wat uiteraard een belangrijke doelstelling is. Maar gezien de grote ongelijkheden waarmee groepen in armoede geconfronteerd worden (wonen in private woningen van slechte kwaliteit, geen reserves voor investering in besparende maatregelen en toestellen, ...) blijven zich sociale ondersteuningsmaatregelen opdringen in afwachting van de realisatie van kwaliteitsvolle en energiezuinige woningen voor iedereen.

6. Omgaan met betalingsmoeilijkheden

Vanuit de verenigingen waar armen het woord nemen, wordt opgemerkt dat men het eigenlijk zou moeten hebben over hoe rechten gerealiseerd kunnen worden, terwijl de discussie vaak verglijdt naar hoe men ervoor kan zorgen dat schulden worden afbetaald. Er is een tendens naar het culpabiliseren van mensen. De stap van responsabilisering naar culpabilisering wordt heel vlug gezet. Men verwijst ook naar de commotie rond de 'black-out': mensen maken zich momenteel grote zorgen over wat er gaat gebeuren als ze geen elektriciteit meer zullen hebben, maar ze staan er niet bij stil dat mensen in armoede vaak met dit risico geconfronteerd worden (cfr. budgetmeters zonder minimumlevering en afsluitingen).

De diensten met een publiek karakter zijn niet betrokken bij de strikte levering van energie, maar zijn, zoals gezegd, vaak bezig met het herstellen van de problemen van het huidige systeem van de geliberaliseerde energiemarkt. Zo zijn er heel wat problemen door fouten in de facturatie, de complexiteit van procedures, enzovoort. Er wordt gesignaleerd dat OCMW's sterk onder druk staan om een soort inordersdienst te worden voor energie en water. Vaak ontbreekt de mogelijkheid om de situatie te bevriezen. In Brussel zijn er interessante praktijken van vrederechters: ze geven bijvoorbeeld bij een rechtszaak rond achterstal zes weken de tijd om een begeleiding op te starten of te intensifiëren. Het statuut van beschermde klant in Brussel is dan weer bedoeld om het huishouden de kans te geven om financieel op adem te komen en te sparen in functie van de afbetaling. Betaalplannen moeten ook kunnen onderhandeld worden met betrokkenheid van de sociale diensten van OCMW's en andere terreinorganisaties.

6.1 Budgetmeters en minimumlevering

In het Vlaamse en Waalse Gewest worden in de loop van de procedure bij wanbetaling budgetmeters voor elektriciteit en gas geïnstalleerd; in het Brusselse Gewest zijn er geen budgetmeters voorzien. In Vlaanderen waren er op 31 december 2016 40.619 actieve budgetmeters elektriciteit en 27.760 actieve budgetmeters gas (VREG, 2016).

Volgens verschillende deelnemers van het overleg houdt het gebruik van budgetmeters echter verschillende problemen in. Zo stelt dit het huishouden bloot aan de risico's van zelfafsluiting, wanneer de budgetmeter geen minimumlevering voorziet en het huishouden niet in de mogelijkheid verkeert om hun kaart op te laden. Het

maakt de toegang tot energie afhankelijk van de beschikbare financiële middelen, op dat moment, van het huishouden. Het biedt slechts twee mogelijkheden aan een huishouden dat over onvoldoende middelen beschikt: geen energie hebben of schulden maken op andere posten. In feite wordt geen enkele structurele oplossing geboden. Bovendien is het een dure maatregel (zowel het toestel als de plaatsing ervan).

Vanuit een vereniging waar armen het woord nemen, kwam in het overleg binnen het Steunpunt volgende reactie op de budgetmeter:

Men zou moeten aangeven op welke manier er een menswaardig leven kan geleid worden. Mensen in de groep vonden zowel positieve als negatieve elementen bij het gebruik van een budgetmeter, maar vanuit een armoedeperspectief was er geen enkel goed punt: gebrek aan middelen om op te laden, ongeletterdheid en problemen in het omgaan met een dergelijke meter, ... Men zou als toetssteen daarentegen moeten nemen dat wat goed is voor mensen in armoede, ook goed is voor iedereen [...] (Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, 2015, p.168).

Andere actoren wijzen er op dat de budgetmeters een instrument kunnen zijn in de preventie en de aanpak van energieschulden en het mogelijk maken om het verbruik beter op te volgen.

Daarnaast is, in de drie gewesten, voorzien in een minimumlevering voor elektriciteit, in de vorm van de plaatsing van een vermogensbegrenzer. In de budgetmeter voor elektriciteit is een dergelijke minimumlevering voorzien, maar deze kan uitgeschakeld worden. In Vlaanderen waren er eind 2015 10.744 budgetmeters zonder minimumlevering, dat is toch een op de vier (VREG, 2016). Een dergelijke 'naakte' budgetmeter (een budgetmeter zonder minimumlevering) betekent dat de klant enkel over energie beschikt indien hij de financiële middelen heeft om de budgetmeter op te laden. Bij gebrek aan middelen sluit de klant zich als het ware zelf af. Het gaat om situaties van verborgen energiearmoede die alle aandacht verdienen.

Voor de budgetmeter gas kan er omwille van technische redenen geen koppeling met een minimumlevering worden voorzien. Er is in Vlaanderen een systeem uitgewerkt via een financiële tussenkomst van het OCMW tijdens de wintermaanden. Niet alle OCMW's nemen echter aan dit systeem deel. Maximum 70% van de factuur kan door de netbeheerder betaald worden. De overige 30% is ten laste van de klant of van het OCMW. De OCMW's hanteren verschillende praktijken betreffende de betaalregeling. De rechthebbenden moeten zelf de stap zetten om deze ondersteuning aan te vragen. In de winter 2014-2015 werd voor 12 procent van de budgetmeterklanten door de OCMW's een aanvraag bij de netbeheerders ingediend voor deze ondersteuning (VREG, 2016). We kunnen dus zeggen dat de non take-up van deze maatregel groot is.¹⁷

Eigenlijk weten we nog te weinig over de impact van een budgetmeter, prepaid meter en slimme meter op het leven in armoede. Het zou interessant zijn om hierover meer gegevens te verzamelen, in het bijzonder op basis van de ervaringen van de huidige gebruikers en van de inzichten van mensen in armoede, en er een armoede-toets op toe te passen.

6.2 Vragen tot afsluiting van energie

Vragen tot afsluiting van elektriciteit en gas worden in het Vlaamse en het Waalse Gewest in lokale adviescommissies (respectievelijk LAC en CLE genoemd) behandeld. In het Vlaamse Gewest werden in 2015 1.115 toegangspunten elektriciteit en 1.668 aansluitingspunten gas na LAC-advies afgesloten. Deze afsluitingen zijn een indicator van een wanbetalingsproblematiek en van energiearmoede (VREG, 2016).

In Brussel bestaan geen lokale adviescommissies voor energie. Wanneer bij de distributienetbeheerder (DNB) de schulden onbetaald blijven, kan deze een aanvraag indienen bij de vrederechter om tot afsluiting over te gaan. Elke afsluiting van energie voor residentieel gebruik is dus alleen mogelijk op beslissing van de vrederechter. Deze kan in de winter worden opgeschort, hetzij op beslissing van de vrederechter of na interventie van het OCMW. In het geval van energie kan het vrederecht de DNB bovendien verplichten om tijdelijke energie te leveren aan een gezin dat in de winter geen elektriciteit en/of gas ontvangt, als het oordeelt dat de menselijke waardigheid wordt aangetast. In 2014 voerde Sibelga 785 afsluitingen voor elektriciteit en 693 afsluitingen voor gas uit (Lefere, 2015).

De werking van de LAC's kan sterk verschillen naargelang de gemeente. Dit leidt tot situaties waarbij mensen met problemen op verschillende wijze worden betrokken bij de commissies en waarbij de besluitvorming niet eenduidig gebeurt (Clymans, Dries, Meurkens, & Van der Wilt, 2011). Sommige commissies kiezen er bijvoorbeeld voor om slechts een beperkt aantal dossiers te behandelen, met het oog op voldoende tijd voor de bespreking ervan. Er is wel een leidraad goede praktijken uitgewerkt voor de LAC's energie (Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie, 2008) en ondertussen is een gelijkaardig initiatief opgestart voor de LAC's water. Belangrijk is ook dat er regelmatige vormingsmomenten komen opdat de betrokken actoren (OCMW-medewerkers en –raadsleden, medewerkers van watermaatschappijen, van distributienetbeheerders en van terreinorganisaties) op de hoogte zijn van de verschillende bepalingen en de rol van elkeen.

Om mensen in armoede een sterkere rechtspositie te verschaffen, is ook in Vlaanderen een beroepsprocedure tegen LAC-beslissingen nodig

Een tweede belangrijke vraag bij de werking van de commissies is over welke rechtsmiddelen een persoon beschikt die na advies van de LAC wordt afgesloten. Hoewel er veel afhangt van het advies van de LAC, is er in Vlaanderen geen beroepsmogelijkheid voorzien.¹⁸ De Waalse wetgeving voor-

ziet sinds 2014 wel een beroepsmogelijkheid bij de vrederechter tegen beslissingen van de lokale adviescommissie inzake elektriciteit en gas¹⁹, maar dit geldt enkel voor de situaties die in een CLE voor komen.

Om mensen in armoede een sterkere rechtspositie en duidelijkheid te verschaffen, lijkt het noodzakelijk om ook in Vlaanderen een duidelijke beroepsprocedure wettelijk in te schrijven. Bij de lokale adviescommissies is bovendien één van de leden, met name de netbeheerder/watermaatschappij, ook eisende partij en heeft het OCMW een dubbele rol, namelijk enerzijds hulpverlener en anderzijds medebeslisser in sancties. Verschillende organisaties vragen dat voor een beslissing over afsluiting enkel de vrederechter bevoegd zou zijn omdat een rechter garant staat voor het respect van de rechten en plichten van alle partijen, zoals het geval is voor energie en water in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en voor water in het Waalse gewest.

Een derde punt betreft de betrokkenheid van de klant en een eventueel ondersteunende organisatie in de procedure. Zowel de lokale adviescommissies als de vredegerechten kampen met het probleem dat in veel zaken de klant niet aanwezig is. In ongeveer 90 procent van de behandelde dossiers is de klant niet aanwezig of vertegenwoordigd op de zitting van de LAC (VREG, 2016). Hiervoor kunnen verschillende redenen zijn: de klant heeft de uitnodiging niet gezien of niet goed begrepen, de betrokkene heeft schrik om voor de adviescommissie te verschijnen, ..., maar het kan ook gebeuren dat er al voor de zitting een contact is geweest met de OCMW-medewerker. Ook bij rechtszaken bij de vredegerechten is er een geringe opkomst. Een studie van Infor GazElec van 2010 spreekt over 129 beslissingen bij verstek in 197 zaken in de Brusselse vredegerechten.²⁰ Laatstgenoemde studie toont wel een interessante praktijk aan in de vredegerechten van Vorst en het vijfde kanton van Brussel. Daar worden zittingen specifiek voor energiedossiers voorbehouden en is een akkoord getroffen met het OCMW zodat er steeds een vertegenwoordiger van het OCMW aanwezig is tijdens de dag van de zitting. Indien nodig verwijst de rechter de betrokkene naar de vertegenwoordiger van het OCMW om het statuut van beschermde klant aan te vragen.

Er moet dus nagedacht worden over hoe mensen met betalingsproblemen beter bereikt kunnen worden, zodat versteksituaties (bij de lokale commissies en bij de vrederechter) zo veel mogelijk vermeden kunnen worden.

6.3 Overdracht van schuldvorderingen

Een belangrijk aandachtspunt betreft de praktijken waarbij leveranciers hun schuldvorderingen verkopen aan andere bedrijven die een deurwaarder inschakelen ter invordering van de overgenomen schulden. Vaak gaat het hier om internationale bedrijven die vanuit een Belgisch filiaal opereren. De leveranciers doen dit omdat ze zelf de kans klein achten om het bedrag nog te kunnen recupereren of omdat ze denken dat het te veel moeite zal kosten. De invorderingsbedrijven daarentegen, zijn gespecialiseerd in de inning van schulden.

Deze bedrijven maken bovendien gebruik van de Europese betalingsbevelprocedure²¹ voor de inning van de vordering. De Europese procedure is een unilaterale procedure: de schuldeiser dient door middel van een standaardformulier zijn verzoek in bij het gerecht waarbij hij zich kan beperken tot een beschrijving van de bewijsstukken waarover hij beschikt. De rechter doet uitspraak op basis van het door de schuldeiser ingevulde formulier, zonder de schuldenaar te horen en zonder over te gaan tot een grondig onderzoek van de vordering. De schuldenaar heeft vervolgens een termijn van dertig dagen vanaf de dag volgend op de dag van de betekening van het betalingsbevel om een verweerschrift in te dienen. Indien de schuldenaar niet reageert, gaat deze (unilaterale) procedure verder. Indien wel verweer wordt aangetekend, wordt de procedure voortgezet volgens het gewone burgerlijk procesrecht (met tegensprekelijke debatten).

Deze procedure bevoordeelt de schuldeiser in aanzienlijke mate. Als de schuldenaar niet reageert door een verweerschrift in te dienen, kan deze niet anders dan de bedragen betalen. Indien de schuldenaar wel een verweerschrift indient, kan de schuldeiser de procedure kosteloos staken en vermijdt deze verdere kosten. Cruciaal in een dergelijke procedure is dus dat de schuldenaar reageert, wat echter voor mensen in een situatie van armoede en bestaansonzekerheid niet evident is. Het is ook niet eenvoudig om in de voorziene periode van dertig dagen voldoende informatie en ondersteuning te vinden voor een eventueel verweer. De procedure brengt ook meer kosten met zich mee voor mensen die reeds betalingsproblemen hebben (Centre d'Appui Médiation de Dettes, Infor GazElec, & Centre d'Appui SocialEnergie, 2015). In de praktijk rekenen sommige gerechtsdeurwaarders extra kosten aan voor de indiening van het verzoek (het gaat nochtans om een simpel formulier dat enkel moet worden opgestuurd naar de griffie) en voor de betekening van de beslissing (terwijl een ontvangstbewijs voldoende is). Het moet ook gaan om zekere en onbetwiste schuldvorderingen, terwijl er soms sprake is van vorderingen inzake voorschotfacturen (die dus niet aangepast zijn aan het reëel verbruik), betwiste facturen (discussie betreffende berekening van intresten, schadevergoedingen, verhuur, ...) en verjaarde facturen.²²

Een aanbeveling kan zijn dat schuldenaars zich bij overdracht van hun energieschulden kunnen beroepen op de openbare dienstverplichtingen op basis van gewestelijke regelgeving. Een recente beslissing van februari 2015 van de Geschillendienst van BRUGEL bevestigt dat een schuldoverdracht de leverancier niet ontslaat van de openbardienstverplichtingen. Leveranciers zouden expliciet de toepasbaarheid van de openbare dienstverplichtingen moeten communiceren naar de betrokken schuldenaars – zoals één leverancier ook al doet – en ze moeten ook hun informatieplicht over de omvang en aard van de schulden blijven vervullen.

De deelnemers aan het overleg verwijzen ook naar een recente wijziging van het Gerechtelijk Wetboek (nieuw artikel 1394/20 en volgende) waarbij een schuldvordering van 'onbetwiste geldschulden' wordt voorzien, uitgevoerd door de gerechtsdeurwaarder en zonder tussenkomst van een rechter. Deze wijziging is enkel van toepassing op schulden van zelfstandigen, maar de vrees bestaat dat dit de deur

opent naar een toepassing in de toekomst voor wat schulden van particulieren betreft.

7. Rationeel energiegebruik

Het beperken van het energiegebruik heeft een impact op de factuur van het betrokken huishouden, maar is ook belangrijk vanuit het duurzaam gebruik van energie. Mensen in armoede en bestaansonzekerheid wonen vaak in een woning van slechte kwaliteit en beschikken meestal niet over toestellen met een laag verbruik. In de overleggroep werd gewezen op de ruime verspreiding van elektrische verwarming in sociale woningen en in rurale gebieden.

In de verschillende gewesten worden regelmatig informatiecampagnes rond energiegebruik gevoerd, maar het is niet evident om daarmee specifieke doelgroepen te bereiken. In campagnes moet de informatie doorgegeven worden aan de sociale diensten en verspreid worden op plaatsen waar mensen in armoede vaak komen. Er moet aandacht zijn voor analfabetisme en de informatieverstrekkers moeten ook zelf naar de mensen toe gaan om hen te informeren. In het Vlaamse Gewest is een brochure rond water uitgewerkt voor moeilijk bereikbare groepen.²³ De meerwaarde van de verschillende initiatieven (zoals bijvoorbeeld de energiescan) kan zeker nog verhoogd worden door het maximaal gebruik van het moment dat een beroepskracht ('energiesnoeier', sociaal werker, medewerker van een distributienetbeheerder of watermaatschappij) aan huis komt. Ook het op elkaar afstemmen van instrumenten (bijvoorbeeld energie- en waterscan) of het investeren in lokale begeleiding en informatiepunten kan daartoe bijdragen.

Grotere besparende maatregelen kunnen bestaan uit bijvoorbeeld het uitvoeren van isolatiewerken of het aankopen van energie- en waterzuinige toestellen. Huishoudens met een laag inkomen beschikken echter vaak niet over de middelen om dergelijke besparende maatregelen te nemen of wonen in een huurwoning waarbij men afhankelijk is van de wil tot investering door de eigenaar of huisvestingsmaatschappij. Met betrekking tot de begeleiding van gezinnen in armoede zijn verschillende interessante projecten aan de gang. Essentieel hierbij is dat investeringen voorgefinancierd kunnen worden en dat premies, maar ook een eventuele belastingaftrek of forfaitaire compensatie, in het proces onmiddellijk verrekend kunnen worden. De afbetaling van het resterend bedrag moet kunnen gebeuren via een haalbaar afbetalingsplan dat rekening houdt met de reële besparingen en het beschikbaar inkomen.

Een instrument in een dergelijk financieringssysteem is de lening van het 'Fonds ter reductie van de globale energiekost' (FRGE). Het FRGE werd intussen geregionaliseerd en de FRGE-lening werd vervangen door de Vlaamse energielening. De lokale entiteiten die zijn opgericht in het kader van FRGE ('Energiehuizen' in Vlaanderen) kunnen zeker een belangrijke rol spelen in het lokaal beleid ten aanzien van huishoudens in armoede, in samenwerking met andere lokale organisaties die deze

Voor de ondersteuning van huurders dringen zich specifieke maatregelen op

huishoudens kunnen bereiken en begeleiden. Momenteel wordt aan een hervorming van de Vlaamse energielening gewerkt, met een armoedetoets.²⁴

Voor de ondersteuning van huurders dringen zich specifieke maatregelen op. Eigenaars zijn niet altijd bereid om investeringen te doen of verhogen nadien de huurprijs. Het is wel zo dat de huurder geniet van de besparing door de investering. Zowel op het vlak van belonend beleid (bijvoorbeeld fiscale stimuli, premies) als op het vlak van verplichtend beleid zijn reeds verschillende initiatieven genomen (zie bijvoorbeeld de sociale dakisolatiepremie voor huurwoningen). Er zijn ook experimentele projecten die een evenwichtige win-winsituatie van eigenaar en huurder beogen. Het zou interessant zijn om de verschillende ervaringen samen te leggen om te zien hoe tegelijk de huurmarkt in zijn rol kan gevalideerd worden en de huurders meer kwaliteit en ook zekerheid (cfr. het verlengen van huurcontracten) kunnen krijgen. Een beleid inzake rationeel energie- en watergebruik moet sterk verbonden zijn met het woonbeleid. Hierbij is ook de rol van de sociale huisvestingsmaatschappijen belangrijk.

8. Conclusie

Het recht op energie is niet als zelfstandig recht expliciet opgenomen in de Belgische Grondwet of in internationale mensenrechtenverdragen, maar tegelijk zijn er belangrijke indicaties in functie van de erkenning ervan als mensenrecht.

Diverse actoren hebben zich in een overleggroep binnen het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting gebogen over het recht op energie, in het kader van een dialoog over de rol van publieke diensten in de strijd tegen armoede. We stelden vast dat de liberalisering van de energiemarkt het de arme consument er zeker niet gemakkelijker op gemaakt heeft. Mensen die op een of andere manier minder sterk in de samenleving staan, kunnen slachtoffer zijn van de commerciële aanpak. Het is dan ook essentieel om hun als consument te ondersteunen met betrekking tot informatie en begeleiding, verkooppraktijken, facturen, betaalplannen, waarborgen, ... Verder vroegen we ook aandacht voor de overdracht van schuldvorderingen waarbij de schuldenaar tegenover internationale invorderingsbedrijven komt te staan.

In situaties van armoede en bestaansonzekerheid kunnen mensen te maken hebben met collectieve meter- of verwarmingsinstallaties (appartementengebouwen, sociale woonblokken, ...), waardoor de toepassing van sociale maatregelen, waarop ze eventueel recht hebben, moeilijker kan worden. Of ze kunnen te maken krijgen met slimme (budget)meters met eventuele gevolgen voor de toepassing van de openbardienstverplichtingen. De mogelijke gevolgen van dergelijke maatregelen of instrumenten voor mensen in armoede kunnen nagegaan worden via een armoedetoets.

Vanuit de benadering van energie als grondrecht – en de noodzaak ervan om menswaardig te kunnen leven – heeft de overleggroep het belang benadrukt van een betaalbare prijs voor energie. De tarifiering moet aan sociale, solidaire en ecologische criteria beantwoorden. Het bestaand systeem van sociale tarieven helpt in de vermindering van de factuur, maar de doelgroep is momenteel te beperkt. De recente verhogingen van de energiefactuur hebben nogmaals de noodzaak van sociale correcties benadrukt.

Er is voorzien in procedures bij betalingsmoeilijkheden: mogelijkheid tot betalingsplannen, levering door de distributienetbeheerder, plaatsing van een budgetmeter, een systeem van minimumlevering, oproep door de lokale adviescommissie, ... Bij alle praktijken moet er over gewaakt worden dat mensen hun recht op energie effectief kunnen realiseren. Het grote aantal 'naakte' elektriciteitsbudgetmeters (zonder minimumlevering), de grote non take-up van de maatregel minimale levering gas, een aantal LAC-adviezen tot afsluiting, ... tonen dat heel wat huishoudens mogelijks niet op energie kunnen rekenen om hun huis te verwarmen of te verlichten, te koken, over warm water te beschikken, ...

We eindigden het artikel met een luik rond rationeel energiegebruik. De energieprestatie van de woning (en van toestellen) heeft natuurlijk een belangrijke impact op de factuur. Nog altijd stellen we ongelijkheden vast in de mogelijkheden tot energiebesparing en een vermindering van de factuur: een huurwoning van slechte kwaliteit, onvoldoende zicht op premiemogelijkheden, gebruik van oude, energieverslindende toestellen, ... Gerichte en aangepaste informatiecampagnes, innovatieve gecombineerde systemen inzake voorfinanciering en premies en een doorgedreven samenwerking tussen de verschillende organisaties op het vlak van informatieverstrekking en begeleiding, moeten ook dit luik van het recht op energie kunnen versterken.

Noten

- 1 Samenwerkingsakkoord tussen de federale Staat, de Gemeenschappen en de Gewesten betreffende de bestendiging van het armoedebeleid, Belgisch Staatsblad van 16 december 1998 en van 10 juli 1999, zie: <http://www.armoedebestrijding.be/samenwerkingsakkoord.htm>
- 2 United Nations – Committee on Economic, Social and Cultural Rights (1992). *General Comment No. 4, The right to adequate housing* (art. 11 of the International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights), zie: E/1992/23, <https://www1.umn.edu/humanrts/gencomm/epcomm4.htm>
- 3 Zie: <http://www.undp.org/content/undp/en/home/mdgoverview/post-2015-development-agenda.html>
- 4 Zie de rubriek 'rechtspraak' op de site van het Steunpunt: www.armoedebestrijding.be/rechtspraak.htm
- 5 De resultaten van deze werkzaamheden zijn opgenomen in het tweejaarlijkse Verslag 2014-2015 van het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaanonzekerheid en sociale uitsluiting (2015).
- 6 Een van de hoofdstukken van het tweejaarlijkse Verslag behandelt energie en water. Achteraan in het hoofdstuk is een lijst met de deelnemende organisaties en instellingen opgenomen, zie http://www.armoedebestrijding.be/publications/verslag8/6_energieenwater.pdf
- 7 Minister Kris Peeters in antwoord op parlementaire vragen, Belgische Kamer van Volksvertegenwoordigers, 3 februari 2015, <http://www.dekamer.be/doc/CCRA/pdf/54/ac078.pdf>
- 8 Akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt", zie: http://economie.fgov.be/nl/binaries/accord_electricity_nl_tcm325-41209.pdf
- 9 Binnen de Koning Boudewijnstichting is intussen een dergelijk denkproces opgestart, met betrokkenheid van verschillende actoren en marktspelers.
- 10 Zie: <http://www.socialenergie.be/fr/mesures-sociales/mesures-sociales-ga-zelec/le-statut-de-client-protege/calcul-du-montant/>
- 11 Zie bijvoorbeeld art. 24 van het decreet houdende wijziging van het decreet van 19 december 2002 betreffende de organisatie van de gewestelijke gasmarkt, *Belgisch Staatsblad*, 21 mei 2015.
- 12 Bron: Vlaamse Milieumaatschappij.
- 13 Besluit van 16 januari 2014 van de Waalse Regering betreffende de openbare dienstverplichting ten laste van de distributienetbeheerders, waarbij het rationeel energiegebruik wordt bevorderd, *Belgisch Staatsblad*, 31 januari 2014.
- 14 Ordonnantie van 8 mei 2014 tot wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de or-

- ganisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, betreffende wegenisretributies inzake gas en elektriciteit en houdende wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, *Belgisch Staatsblad*, 11 juni 2014.
- 15 Signalen vanuit het Project Armoede en Water van Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie vzw.
 - 16 Een interessante oefening was deze in het kader van de nieuwe tariefstructuur in Vlaanderen, met betrokkenheid van het Netwerk tegen Armoede, Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie (Project Armoede en Water) en het Steunpunt Armoedebestrijding. Op korte termijn kon in het kader van deze armoedetoets cijfermateriaal verzameld worden over het gebruik van bepaalde groepen in een situatie van armoede en bestaansonzekerheid. De cijfers toonden mogelijke effecten van de nieuwe tariefplannen op deze groepen aan. *Armoedetoets 'Tariefstructuur en tariefregulering'*. Gepubliceerd in: Ontwerp van decreet tot wijziging van de wet van 26 maart 1971 op de bescherming van oppervlaktewateren tegen verontreiniging en het decreet van 24 mei 2002 betreffende water bestemd voor menselijke aanwending, wat betreft de aanpassing van de aanrekening van de kosten voor publieke drinkwatervoorziening en de kosten voor gemeentelijke en bovengemeentelijke sanering, Vlaams Parlement, 562 (2015-2016) – nr. 1, ingediend op 30 oktober 2015, p. 24-58, zie: <https://docs.vlaamsparlement.be/docs/stukken/2015-2016/g562-1.pdf>
 - 17 Voor meer duiding rond de omvang, mogelijke oorzaken en oplossingspistes betreffende non take-up van rechten, zie de werkzaamheden van het Steunpunt hieromtrent: <http://www.armoedebestrijding.be/themanontakeup.htm>
 - 18 Een argument in het debat is dat de LAC's geen beslissingsbevoegdheid hebben, maar strikt juridisch gezien enkel een advies verstrekken, wat geen administratieve rechtshandeling is waartegen men in beroep kan gaan (VREG, 2011). Blijft wel de vaststelling dat het advies van de LAC tot een afsluiting kan leiden. De redenering dat men beroep kan aantekenen bij de arbeidsrechtbank tegen elke beslissing van het OCMW lijkt moeilijk te handhaven omdat het advies (naast het feit dat het strikt juridisch gezien geen beslissing is) geen eenzijdige OCMW-beslissing betreft, aangezien ook de distributienetbeheerder of de watermaatschappij stemgerechtigd is.
 - 19 Artikel 41 van het Waals decreet van 11 maart 2014 tot wijziging van het decreet van 12 april 2001 betreffende de organisatie van de gewestelijke elektriciteitsmarkt, *Belgisch Staatsblad*, 17 juni 2014.
 - 20 Infor GazElec (2010), ongepubliceerd document.
 - 21 Deze is van kracht sinds 12 december 2008. Artikel 6, lid 2 van Verordening (EG) Nr. 1896/2006 van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2006 tot invoering van een Europese betalingsbevelprocedure, *Publicatieblad van de Europese Unie*, 30 december 2006.
 - 22 Zie ook het interessante arrest van het Vrederegerecht van Antwerpen van 13

maart 2014 waarin geweigerd wordt een betalingsbevel uit te vaardigen in het kader van de Europese betalingsbevelprocedure, evenals een arrest van het Vrederecht van Elsene van 27 juli 2015. Te raadplegen in de rubriek 'Rechtspraak' van de website van het Steunpunt: <http://www.armoedebestrijding.be/rechtspraak.htm> (Energie en water).

- 23 Zie: <http://www.vmm.be/waterloket/campagnemateriaal/goed-geregeld-geld-gespaard/brochure-goed-geregeld-geld-gespaard/view>
- 24 Er werd een armoedetoets uitgevoerd op de nieuwe plannen rond de Vlaamse energielening, met betrokkenheid van het Netwerk tegen armoede, Samenlevingsopbouw en het Steunpunt, zie: http://www.armoedebestrijding.be/publications/energie_armoedetoets.pdf

Referenties

- ATD Vierde Wereld, Vereniging van Belgische Steden en Gemeenten (afdeling Maatschappelijk Welzijn), & Koning Boudewijnstichting (1994). *Algemeen Verslag over de Armoede*, Brussel: Koning Boudewijnstichting.
- Centre d'Appui SocialEnergie de la Fédération des Services Sociaux (2015). *Dette d'énergie et plan d'apurement raisonnable. Analyse et recommandations*, Anderlecht: FDDS.
- Centre d'Appui Médiation de Dettes, Infor GazElec, & Centre d'Appui SocialEnergie (2015). *Note d'analyse. Les pratiques de recouvrement mises en œuvre par la société HOIST KREDIT AB et l'application de la procédure européenne d'injonction de payer, notamment dans le cadre de dettes énergétiques*, via http://www.mediationdedettes.be/IMG/pdf/note_d_analyse_hoist_et_la_procedure_europ_injonction_de_payer.pdf?548/80292652bb39ac7fb34c5f-68d1a18a199607f0fd.
- Clymans, M., Dries, E., Meurkens, D., & Van der Wilt, A. (2011). *Al ijsberend de winter door... Of warmlopen door sociale energiemaatregelen? Evaluatie van de Sociale Openbaardienstverplichtingen Energie*, Mechelen: Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie via http://www.samenlevingsopbouw-antwerpenprovin-cie.be/nl/programmas-en-projectenrecht-op-energie/uploads/publicaties/EA/111011_EA_evaluatieSODV_rapport.pdf.
- Deekens, P., Lauwaert, S., Lenaerts, K., Van der Wilt, A., Vermeiren, R. (2011). *Je rechten als energiegebruiker*, Berchem: EPO.
- Lefere, R. (2015). *Sibelga: sociaal leverancier, focus op een afnemende activiteit van openbaar nut, Presentatie op de conferentie van 9 november 2015 in het Brusselse Parlement «Welke bescherming voor de Brusselse huishoudelijke afnemer?»*, via http://www.brugel.be/Files/media/Conferences/091115/pdfs_161115/5.-SIBELGA---Lefere--Colloque-BRUGEL---protection-consommateurs---20151109---version-finale-NL.pdf.
- Misselyn, P. (2015). *De belangrijkste vaststellingen van BRUGEL, Presentatie op de conferentie van 9 november 2015 in het Brusselse Parlement «Welke bescherming voor de Brusselse huishoudelijke afnemer?»*, via http://www.brugel.be/Files/media/Conferences/091115/pdfs_161115/1-bRUGEL_PMISSLYN_138112_1-NL.pdf.
- Ombudsdienst voor Energie (2015). *Activiteitenverslag 2014*, Brussel: Ombudsdienst voor energie, via http://reports.icorcom.eu/ombudsdienst_energie/ar2014/nl/.
- Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie (2008). Een goede praktijk van de lokale adviescommissie. Leidraad voor de hulpverlening, In: P. Deekens, S. Lauwaert, K. Lenaerts, A. Van der Wilt & R. Vermeiren, *Je rechten als energiegebruiker*, Berchem: EPO.

- Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie (2014). *Huis-aan-huis verkoop van gas en elektriciteit*, niet-gepubliceerde nota, 25 juni 2014.
- Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie (2015). *Aandachtspunten betreffende leveranciers*, niet-gepubliceerde nota, 27 februari 2015.
- Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie & Netwerk tegen Armoede (2015). *"Slimme" budgetmeters, Standpunt, 4 mei 2015*, via http://www.samenlevingsopbouw-antwerpenprovincie.be/uploads/nieuwsbrief/150504_SAP-NTA_slimme_budgetmeter_nota.pdf.
- SERV & Minaraad (2015). *Advies. Tariefregulering drinkwater, 7 september 2015*, Brussel, via http://www.serv.be/sites/default/files/documenten/SERV_Minaraad_20150907_watertarieven_ADV.pdf.
- Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2003). *In dialoog (Verslag december 2003)*, Brussel: Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding, via <http://www.armoedebestrijding.be/tweejaarlijksverslag2.htm>.
- Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting (2015). *Publieke diensten en armoede. Een bijdrage aan politiek debat en politieke actie. Tweejaarlijks Verslag 2014-2015*, Brussel: Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, via <http://www.armoedebestrijding.be/tweejaarlijksverslag8.htm>.
- Vandenhole, W. (2009). *Energiearmoede in Vlaanderen: naar een grondrecht op energie?* In J. Vranken, G. Campaert, D. Dierckx & A. Van Haarlem, *Armoede en sociale uitsluiting, Jaarboek 2009*, Leuven: Acco.
- Vlaamse Milieumaatschappij (2016). *Statistieken - Toepassing Algemeen Waterverkoopreglement, Jaar 2015*, Aalst: Vlaamse Milieumaatschappij, via <https://www.vmm.be/publicaties/statistieken-toepassing-algemeen-waterverkoopreglement-2015>.
- Vlaams Energieagentschap (VEA) & Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) (2011). *Rapport van het Vlaams Energieagentschap en de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt van 30 september 2011 met betrekking tot de evaluatie van de sociale openbaardienstverplichtingen (RAPP-2011-11)*, Brussel, via <http://www.vreg.be/sites/default/files/uploads/evaluatierapportsodv.pdf>.
- Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) (2014). *Mededeling van de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt van 5 augustus 2014 met betrekking tot goede praktijk betaalplannen bij commerciële leveranciers, MEDE-2014-05*, via <http://www.vreg.be/sites/default/files/mededelingen/mede-2014-05.pdf>.

Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) (2015). *Advies van de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt van 8 april 2015 met betrekking tot een ontwerp van besluit van de Vlaamse Regering tot wijziging van het Energiebesluit van 19 november 2010, wat betreft het plaatsen van slimme meters*, ADV-2015-03, via http://www.vreg.be/sites/default/files/document/adv-2015-03_ontwerp_van_besluit_uitrol_slimme_meters.pdf.

Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) (2016). *Sociale statistieken 2015*, via <http://www.vreg.be/sites/default/files/document/rapp-2016-08.pdf>.