

REGULERINGSKOMMISSIE VOOR ENERGIE IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

ADVIES OP EIGEN INITIATIEF (BRUGEL-ADVIES- 20240605-388)

Met betrekking tot de voorstellen tot verbetering van de schadevergoedingsregeling voor de disfuncties van het ATRIAS-platform

Opgesteld op basis van artikel 30bis, § 2, tweede lid, 2° van de ordonnantie betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

05/06/2024

Inhoudsopgave

1	Juridische grondslag.....	3
2	Inleiding.....	4
3	Analyse en ontwikkeling.....	5
3.1	De disfuncties van het Atrias-platform.....	5
3.2	De momenteel in de ordonnanties vastgelegde schadevergoedingsregeling.....	5
3.2.1	Beoogde situaties	5
3.2.2	Ontoereikendheid van de voormelde regelingen.....	6
3.3	Door BRUGEL aanbevolen wijzigingen in de regeling	8
4	Conclusies.....	9

I Juridische grondslag

De ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna "elektriciteitsordonnantie") bepaalt in artikel 30bis, § 2, 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;

..."

Dit advies is opgesteld op initiatief van BRUGEL.

Daarnaast bepaalt artikel 30bis, § 2, tweede lid, 18° dat BRUGEL ermee belast is "samen met andere betrokken instanties helpen waarborgen dat de maatregelen ter bescherming van de eindafnemers doeltreffend zijn en gehandhaafd worden". Een van de andere opdrachten van BRUGEL bestaat erin de goede werking van de vrijgemaakte markt te garanderen (artikel 30bis, § 3, 2°). Dit advies beantwoordt aan deze doelstellingen.

2 Inleiding

In de ordonnantie van 20 juli 2011 tot wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna de "elektriciteitsordonnantie") en de ordonnantie van 20 juli 2011 tot wijziging van de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna de "gasordonnantie") werd een schadevergoedingsregeling ingevoerd ten laste van de gas- en elektriciteitsleveranciers en de distributienetbeheerders (hierna de "DNB").

Deze regeling voorziet in een aantal specifieke situaties waarin de gebruiker een schadevergoeding kan vragen, mits hij bij het indienen van zijn aanvraag bepaalde voorwaarden naleeft.

Het blijkt echter noodzakelijk deze regeling aan te vullen en te verduidelijken en de modaliteiten ervan te preciseren, om de daadwerkelijke toepassing ervan te garanderen en de verbruikers optimale bescherming te bieden.

Het lijkt met name absoluut noodzakelijk om een beschermingsregeling voor verbruikers in te voeren die aangepast is aan de problemen veroorzaakt door de disfuncties van het Atrias-platform en in het algemeen door alle informatieprojecten die een gedigitaliseerd beheer van de marktwerking door de DNB mogelijk maken en die in de eerste plaats wegen op de distributienetgebruikers (hierna "DNG"). Het is deze precieze behoefte die het voorwerp zal uitmaken van dit advies.

Dit heeft dan ook tot doel de regering te informeren over de vaststellingen van BRUGEL inzake, met name op basis van de klachten die haar geschillendienst behandelde, en om wijzigingen in de ordonnantie aan te bevelen. Dit advies maakt het eveneens mogelijk de andere actoren van de energiemarkt te informeren, om hen bewust te maken van de problemen waarmee de verbruikers/DNG geconfronteerd worden.

Dit advies kadert daarnaast in de continuïteit van het werk van BRUGEL, dat gericht is op het verbeteren van de bescherming van de verbruiker door het risico op non-take-up van het recht op schadevergoeding te beperken¹.

¹Zie met name [advies op eigen initiatief 20240119-381 van 19 januari 2024](#) betreffende de schadevergoedingsregeling en de automatische schadevergoeding voor onderbreking gedurende meer dan 6 opeenvolgende uren en vermoeden van fout van de DNB in geval van schade voor de DNG.

3 Analyse en ontwikkeling

3.1 De disfuncties van het Atrias-platform

De MIG is een handleiding met een beschrijving van de regels, de procedures en het communicatieprotocol voor de uitwisseling tussen de DNB en de leveranciers van technische en commerciële gegevens betreffende de toegangspunten.

Op basis van artikel 9, § 2 van de elektriciteitsordonnantie heeft de DNB de dagelijkse uitbating van zijn activiteiten met betrekking tot de implementatie van de MIG en het beheer van het platform dat de uitwisseling van marktgegevens overeenkomstig deze handleiding mogelijk maakt, gedelegeerd aan de firma Atrias. Dit platform heeft de naam "CMS" (hierna "CMS" of "CMS van Atrias").

Sinds de invoering van de laatste MIG - MIG 6 - eind 2021 heeft het CMS van Atrias disfuncties vertoond. Deze disfuncties zijn "computerbugs", die leiden tot blokkeringen bij de gegevensuitwisseling.

Deze blokkeringen en de onmogelijkheid om bepaalde informatie door te geven, hebben reële en praktische gevolgen voor de gas- en elektriciteitslevering aan de DNG, evenals voor bepaalde aspecten van het contract dat hen bindt aan hun leverancier.

De betrokken DNG hebben immers te lijden onder een reeks nadelige gevolgen, in de eerste plaats de niet-activering van het contract dat ze op geldige wijze met hun leverancier hebben gesloten, met als gevolg dat ze geen facturen ontvangen met betrekking tot hun verbruik of dat de meters afgesloten worden omdat het contract niet in aanmerking genomen wordt op de markt.

De geschillendienst van BRUGEL heeft deze problemen kunnen vaststellen op basis van de verschillende klachten die bij deze dienst werden ingediend - in 2023 had 10 % van de ontvangen klachten betrekking op deze blokkeringen. Deze klachten maakten het mogelijk het probleem te detecteren, hoewel het waarschijnlijk nog groter is, aangezien klachten vaak slechts een miniem deel van de disfunctie aan het licht brengen. Ook de andere bemiddelingsdiensten zijn tot dezelfde vaststelling gekomen en de cijfers die door de DNB en Atrias werden overgemaakt, tonen aan dat het een probleem van grote omvang is, gelet op het aantal geblokkeerde punten en het aantal DNG dat getroffen wordt door de disfuncties.

Het is dan ook noodzakelijk dat de DNG die getroffen worden door deze informaticablokkeringen - die maanden kunnen aanslepen vooraleer er een oplossing gevonden wordt - beschermd kunnen worden, met name door een schadevergoedingsregeling voor de door hen geleden schade. Daarnaast zal een schadevergoeding in deze gevallen de markt aanzetten om de situatie zo snel mogelijk recht te zetten.

3.2 De momenteel in de ordonnanties vastgelegde schadevergoedingsregeling

3.2.1 Beoogde situaties

De elektriciteits- en gasordonnanties leggen een reeks situaties vast waarin een schadevergoeding verschuldigd is, door de DNB of door de leverancier.

Samengevat kan de DNB de DNG moeten vergoeden in de volgende situaties:

- Niet-geplande onderbreking van de levering voor een duur van meer dan zes uur;

- Geen levering ten gevolge van een administratieve fout van de DNB of laattijdige aansluiting;
- Schade veroorzaakt door de onderbreking, de niet-conformiteit of de onregelmatigheid van de levering;
- Onregelmatige beslissing voor het weigeren of beperken van de activering van de vraagflexibiliteit;
- Onregelmatige beslissing om het geleverde vermogen voor het opladen van een elektrisch voertuig of het teruggeleverde vermogen bij het ontladen van een elektrisch voertuig te weigeren of te beperken.

Deze verschillende situaties geven slechts aanleiding tot een schadevergoeding als er strikte voorwaarden worden nageleefd en voor sommige ervan moet de DNG een bijzondere procedure volgen.

Leveranciers kunnen een schadevergoeding verschuldigd zijn aan hun afnemer in de volgende gevallen, en als de afnemer de procedure voor de aanvraag van een schadevergoeding naleeft, met name de termijn van 60 dagen op deze aanvraag in te dienen:

- Onderbreking uitgevoerd op verzoek van de leverancier in strijd met de wettelijke bepalingen of ten gevolge van een beheer- of facturatiefout;
- Geen inwerkingtreding van het contract omdat de leverancier geen correct gevolg eraan heeft gegeven.

We wijzen erop dat, als de leverancier van mening is dat de onderbreking of de fout in de procedure van leverancierswissel uit een fout van de DNB voortvloeit, hij de afnemer inlicht en de aanvraag eveneens rechtstreeks naar de DNB doorstuurt, die de aanvraag tot schadevergoeding moet behandelen en deze desgevallend moet betalen.

De leverancier is eveneens een schadevergoeding verschuldigd bij sommige fouten in de facturatie:

- Wanneer de leverancier de klacht van een eindafnemer om het bedrag te betwisten van de factuur die hij heeft betaald, niet behandeld heeft binnen een bepaalde termijn;
- Wanneer de leverancier, naar aanleiding van een klacht van een eindafnemer die de factuur heeft betaald, aan de afnemer bevestigt dat er een facturatiefout werd begaan die verband houdt met een fout in de meteropname, ongeacht de oorsprong, maar zich onthoudt van de verzending van een factuur tot rechtzetting en desgevallend van de verschuldigde terugbetaling binnen een bepaalde termijn.

3.2.2 Ontoereikendheid van de voormelde regelingen

De in de ordonnances vastgelegde regelingen voorzien dus enkel in enkele welbepaalde situaties in een schadevergoeding. De DNG die getroffen worden door de disfuncties van het CMS van Atrias beschikken bijgevolg slechts over een beperkt aantal wettelijke middelen om vergoed (en dus ook beschermd) te worden.

Er werd vastgesteld dat de meeste problemen veroorzaakt door deze disfuncties waarmee de DNG geconfronteerd worden betrekking hebben op de niet-activering van het contract dat de afnemers op geldige wijze gesloten hebben met hun leverancier en op het niet ontvangen van facturen die hun

verbruik dekken. De schadevergoedingsregeling in de ordonnaties biedt slechts in beperkte mate een oplossing voor deze situaties.

I. Niet-activering van het contract

Artikel 32septies, § 2 van de elektriciteitsordonnantie en het gelijkkluidende artikel van de gasordonnantie voorzien immers bij niet-activering van het leveringscontract in een geïndexeerde maandelijkse vergoeding van 100 euro ten laste van de leverancier wanneer deze geen correct gevolg heeft gegeven aan het contract en dit daadwerkelijk niet van kracht kon worden op de overeengekomen datum.

Deze schadevergoeding moet door de afnemer worden aangevraagd binnen de zestig dagen nadat hij kennis heeft gekregen van de fout in de procedure om het contract te activeren.

Daarnaast, zoals hierboven reeds uiteengezet, licht de leverancier die van mening is dat de niet-activering uit een fout van de DNB voortvloeit, de afnemer in en stuurt de aanvraag tot schadevergoeding door naar de DNB, die ze moet beantwoorden binnen dezelfde termijn als de leverancier.

Een dergelijke regeling bestaat dus en zou gebruikt kunnen worden om de afnemers die benadeeld zijn door de disfuncties van het CMS van Atrias te vergoeden. We wijzen echter op enkele problematische punten die de daadwerkelijke vergoeding van de afnemer belemmeren:

- Enerzijds, en in hoofdzaak, moet de schadevergoeding aangevraagd worden door de afnemer, binnen de 60 dagen nadat hij kennis heeft gekregen van het probleem. Niet alle afnemers worden echter op de hoogte gebracht van hun recht op schadevergoeding indien hun contract niet geactiveerd wordt. Sommige onder hen zullen eerder de neiging hebben hun leverancier te contacteren om informatie in te winnen over het probleem en te proberen tot een oplossing te komen. De termijn van 60 dagen is echter snel verstreken - zeker als we rekening houden met de soms lange antwoordtermijnen waarmee afnemers die de markspelers contacteren geconfronteerd worden -, evenals in de gevallen waarin de afnemer, die kennis heeft van het probleem, door de leverancier gerustgesteld wordt dat het probleem opgelost zal worden.
- Anderzijds voorziet de bepaling in een systeem dat leveranciers die zich niet verantwoordelijk achten toelaat de aanvraag door te sturen naar de DNB. Er wordt dan ook opgemerkt dat een DNG die de DNB verantwoordelijk acht voor de niet-activering van zijn contract niet beschikt over een onafhankelijk rechtsmiddel tegen hem, hij moet zich eerst tot zijn leverancier wenden. In principe is dit voor BRUGEL geen intrinsiek probleem, zolang het zeker is dat de leverancier de bepaling correct toepast en de aanvraag doorstuurt naar de DNB als hij van mening is dat hij geen fout is begaan. Het is echter zeer moeilijk om te beoordelen en te controleren of de leveranciers deze verplichting momenteel nakomen². Daarnaast beoordeelt de DNB nadat de aanvraag aan hem is overgemaakt vrijelijk zijn verantwoordelijkheid en zijn verplichting om de aanvrager een schadevergoeding te betalen. De bepaling voorziet niet in enige modaliteit om deze verplichting te preciseren. De aanvrager is dus machteloos als de DNB van oordeel is dat hij geen schadevergoeding hoeft te betalen. We wijzen erop dat de ordonnantie zelfs niet bepaalt dat de aanvrager op de hoogte moet worden gebracht van de weigering van de DNB. Volgens ons zou bijgevolg minstens het kanaal voor de overmaking van deze aanvragen aan de DNB georganiseerd

² Volgens de door Sibelga overgemaakte informatie, die ook overeenkomt met de door de geschillendienst waargenomen situaties.

en geformaliseerd moeten worden. Daarnaast zou eveneens gegarandeerd moeten worden dat de DNG zijn aanvraag in zekere mate kan opvolgen.

2. Geen facturatie

De huidige regeling in de ordonnantie voorziet niet in enige schadevergoeding wanneer afnemers geen facturatie ontvangen. Artikel 32octies van de elektriciteitsordonnantie en het gelijkkluidende artikel in de gasordonnantie voorzien immers in een schadevergoeding bij facturatiefouten, maar dit veronderstelt dat er al een facturatie geweest is, zeker omdat de afnemer, om de schadevergoeding te ontvangen, de betwiste factuur moet betaald hebben.

De huidige schadevergoedingsregeling beperkt de concrete situaties waarin een schadevergoeding gevraagd zou kunnen worden in dusdanige mate dat ze nutteloos blijkt om afnemers te beschermen wier verbruik niet gefactureerd wordt omwille van een informaticablokkring.

3. Andere problemen

De hierboven besproken problemen werd vastgesteld op basis van klachten ingediend bij de geschillendienst van BRUGEL. Het is dan ook mogelijk dat DNG nu of in de toekomst geconfronteerd worden met andere situaties, afhankelijk van de evolutie van het CMS.

Bijvoorbeeld: door het niet in werking treden van het leveringscontract zou de DNB het punt in kwestie kunnen onderbreken en zou de DNG geconfronteerd worden met een ongerechtvaardigde afsluiting van zijn energie. De ordonnantie mag dan wel in meerdere gevallen van onderbreking van levering voorzien in een schadevergoeding, dan nog zouden de bepalingen in kwestie in casu van toepassing moeten zijn, wat geval per geval beoordeeld zal dienen te worden, aangezien een specifieke bepaling ontbreekt.

3.3 Door BRUGEL aanbevolen wijzigingen in de regeling

BRUGEL heeft meerdere punten voor verbetering vastgesteld in de schadevergoedingsregeling waarin de huidige ordonnantie voorziet:

1. Met betrekking tot de niet-activering van contracten, zou het wenselijk zijn om:
 - Een correcte termijn te garanderen om de aanvraag te kunnen indienen, ofwel door de termijn van 60 dagen om een aanvraag tot schadevergoeding in te dienen te verlengen, ofwel door het moment waarop de termijn begint te lopen te versoepelen, aangezien het huidige criterium de DNG vaak niet toelaat om zijn aanvraag tijdig in te dienen;
 - De betrokken spelers te verplichten de afnemer vanaf het eerste contact op de hoogte te brengen van zijn recht op schadevergoeding;
 - De verplichtingen van de DNB en van de leveranciers te formaliseren, evenals hun onderlinge relatie en de relatie met de DNG in het kader van de schadevergoedingsprocedure;
2. Met betrekking tot de afwezigheid van facturatie: voorzien in een schadevergoeding ten laste van de in gebreke blijvende leverancier bij te late of helemaal geen facturatie.
3. Met betrekking tot andere situaties die zich zouden kunnen voordoen: voorzien in een schadevergoeding die alle situaties dekt waarin een DNG benadeeld wordt ten gevolge van een informaticaprobleem in het CMS van Atrias.

Artikel 25^{quattuordecies} bepaalt dat er in de algemene voorwaarden van de leveranciers een vergoedingsregeling moet opgenomen worden in geval van slechte kwaliteit van de dienstverlening van de leveranciers. Deze regeling zou de lacunes in de schadevergoedingsregeling deels moeten opvullen.

Deze regeling is echter nog niet doeltreffend, aangezien er geen duidelijke omstandigheden noch bedragen voor de vergoedingen vastgelegd zijn. BRUGEL is momenteel echter bezig met het opstellen van richtsnoeren om leveranciers en de DNB in staat te stellen deze regeling toe te passen, met name door de wijziging van de algemene voorwaarden van de contracten van de leveranciers of eventueel van het toegangscontract, om te verhelpen aan de lacunes in de huidige schadevergoedingsregeling in afwachting van een wijziging van de ordonnantie. Het spreekt echter vanzelf dat deze regeling een aanvulling vormt op de bepalingen van de ordonnantie en dus ook op elke nieuwe schadevergoedingsregeling die uitgevaardigd zou moeten worden.

4 Conclusies

BRUGEL heeft de wettige opdracht om te waarborgen dat de maatregelen ter bescherming van de eindafnemers/DNG doeltreffend zijn en gehandhaafd worden, wat ze door middel van dit advies doet.

Meerdere elementen tonen aan dat de schadevergoedingsregeling ten laste van de leveranciers en de DNB niet optimaal is als het erop aankomt om de belangen te beschermen van DNG die geconfronteerd worden met de informaticablokkeringen van het CMS van Atrias en meer in het algemeen in geval van een gedigitaliseerd beheer van de marktwerking met betrekking tot de DNG.

Om aan deze vaststelling te verhelpen, stelt BRUGEL, naast de verbeteringen die ze zelf kan verwezenlijken door samen te werken met de leveranciers voor wat hun algemene voorwaarden betreft, de wetgever voor om de regeling zoals vastgelegd in de ordonnantie te wijzigen.

BRUGEL houdt zich ter beschikking van de regering en van de wetgever om de in dit advies voorgestelde verbeteringspistes te concretiseren.

* *

*