

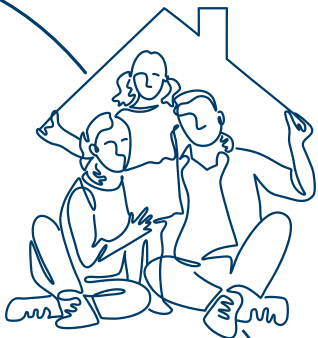
2

SOCIO-ECONOMISCHE ZAKEN

Naast de instrumenten die de federale staat heeft uitgewerkt om gezinnen beter te beschermen (specifiek sociaal tarief en Energiefonds), waakt ook de Brusselse wetgever over de bescherming van de huishoudelijke verbruikers die in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (BHG) gedomicilieerd zijn. De dienst Socio-economische Zaken van BRUGEL adviseert de regering en verzekert de goede werking van de verschillende ingevoerde gewestelijke hefboomen om zo alle Brusselaars toegang te geven tot de energiemarkt.

Impact van de covid-19-crisis

Van bij het begin van de gezondheids crisis was het voor BRUGEL duidelijk dat de omvang van deze crisis een impact zou hebben op de energiemarkt en dat er een maatschappelijke weerslag uit kon voortvloeien. Daarom heeft de regulator de impact op sociaal en financieel vlak geanalyseerd en de verschillende spelers op de markt geraadpleegd. Wat het sociale aspect betreft, heeft de Brusselse regulator, na gesprekken met de OCMW's en in nauwe samenwerking met het kabinet van de minister van Energie, nagedacht over innovatieve oplossingen om de Brusselse gezinnen en kleine zelfstandigen te helpen. Aan



het einde van deze denkoefening, in mei 2020, heeft de regering een nieuw besluit uitgevaardigd dat het statuut van beschermde klant verder uitbreidt.

“Concreet is het statuut van beschermde klant uitgebreid tot nieuwe categorieën van huishoudens”, legt Carine Stassen uit. “Deze bescherming geldt dus voor particulieren die tussen 1 februari 2020 en 31 december 2020 gedurende ten minste 14 dagen tijdelijk werkloos waren, maar ook voor zelfstandigen die gebruikmaakten van het overbruggingsrecht. De consumenten met dit statuut kunnen zo vanaf de datum van toekenning gedurende één jaar het sociaal tarief genieten.”

Verlenging van de maatregelen

Dankzij deze bescherming konden huishoudelijke en zelfstandige klanten tijdelijk verhinderen dat ze zouden worden afgesloten of dat hun energieleverancier een invorderingsprocedure zou instellen. Gelet op de gezondheidssituatie werd deze maatregel - op voorstel van BRUGEL - verlengd tot eind juni 2021.

“Om het statuut van beschermde klant omwille van covid-19 te verkrijgen, moesten de aanvragers een onlineformulier, beschikbaar op onze website, invullen of het papieren formulier



Carine Stassen

Verantwoordelijke van de dienst Socio-economische Zaken bij BRUGEL



Bekijk het video-interview met Carine Stassen.

gebruiken dat met de ingebrekestelling van de energieleverancier werd meegestuurd”, aldus Carine Stassen. “De formule heeft goed gewerkt, want we hebben uiteindelijk 500 aanvragen ontvangen voor 160 toekenningen in het totaal ... wat veel is, ook al is het mogelijk deze cijfers nog verder te verhogen. Aangezien BRUGEL het enige kanaal is om dit speciale statuut toegekend te kunnen krijgen, hebben wij kunnen vaststellen dat de personen die een beroep doen op deze maatregel, gebukt gaan onder een structurele schuldenlast veroorzaakt door de tijdelijke stopzetting van hun activiteit.

Paradoxaal genoeg heeft BRUGEL, ondanks de onzekere situatie door de gezondheidscrisis, vastgesteld dat het aantal beschermde klanten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2020 is gedaald ten opzichte van januari 2019. Deze daling is het gevolg van de massale steuncampagne van de OCMW's, die - van juni tot december 2020 - een grote financiële injectie van de federale regering hebben gekregen. “In plaats van kwetsbare gezinnen het statuut van beschermde klant aan te bieden, een maatregel die vraagt dat de sociale situatie van de klant op een meer systematische manier wordt beheerd, lijken de OCMW's er in de huidige context de voorkeur aan te hebben gegeven schulden te vereffenen”, legt Carine Stassen uit.

Intensieve monitoring

Om te anticiperen op de gevolgen van de crisis, heeft de RvB van BRUGEL zich er ook toe verbonden de energieleveranciers te monitoren. Uit deze monitoring is gebleken dat de schuldenlast van de huishoudelijke klanten met +/-15% is gestegen. De schuldenlast van kleine zelfstandigen en kmo's, en met name van de in het BHG sterk ontwikkelde horecasector, is zeer sterk gestegen. De tweede lockdown heeft deze stijging nog versterkt.

“Om met deze kritieke situatie om te gaan, zijn energieleveranciers vaak opgetreden als ‘schatbewaarder’ voor zakelijke klanten”, verduidelijkt Carine Stassen. “De meeste van hen hebben weinig agressieve inningsprocedures gevoerd, zodat kleine en middelgrote ondernemingen niet kopje onder

zouden gaan. Zij hebben ook voor een groot deel de betaling van de voorschotten van bedrijven die door de lockdown moeten sluiten, opgeschort of opnieuw onderhandeld over betalingsregelingen. En ondanks de ingewikkelde financiële situatie zijn de leveranciers hun financiële verplichtingen ten aanzien van de DNB nagekomen.”

Om zelfstandigen en kmo's te informeren over deze gewestelijke beschermingsmaatregel, heeft BRUGEL van haar kant specifieke communicatiecampagnes opgezet, met name via sociale media.

Bescherming tijdens de winter

Eind maart 2020, na de eerste schok van de covid-19-crisis, heeft BRUGEL een eerste verlenging van de winterbescherming gevraagd. “In die dagen werden de OCMW's overstelpt met aanvragen, vooral van kleine zelfstandigen”, legt Carine Stassen uit. “Wij hebben om een verlenging van de bescherming tot juni gevraagd om te voorkomen dat de problemen nog groter worden. Wij waren van mening dat de OCMW's, gelet op de ernst van de crisis, ontlast moesten worden en zich moesten concentreren op hun basisopdracht en niet op de risico's van de afsluiting. Bovendien is de lockdown geen goed moment om de nodige stappen te ondernemen om een contract na de afsluiting opnieuw te activeren.”

Tweede verlenging

In het licht van deze ontwikkelingen heeft BRUGEL vervolgens om een tweede verlenging tot 31 mei 2021 verzocht. “Een beslissing met zware gevolgen omdat de overheid door deze maatregelen gedwongen was de winterbescherming gedurende 18 maanden op het sociale tarief te handhaven”, aldus Carine Stassen. “Zoals men weet is deze bescherming in oktober 2019 ingegaan. En als regulator zijn wij gevoelig voor dit soort herhaalde verlengingen. Aangezien BRUGEL verantwoordelijk is voor de goede werking van de vrijgemaakte energiemarkt, gaat onze aandacht in de eerste plaats uit naar hoe onze klanten snel opnieuw kunnen aansluiten bij de marktdynamiek.”

BRUGEL vraagt dan ook om de uitbreiding van deze maatregel te koppelen aan een methodische opvolging van alle winterklanten. En dit om hen zo snel mogelijk weer in de markt op te nemen en vooral zonder geconfronteerd te worden met de stress en het gevoel van ontmenselijking waarmee een afsluiting gepaard gaat.

“Omdat het aantal personen dat winterbescherming geniet, is blijven toenemen, heeft de regering Leefmilieu Brussel gevraagd werkgroepen te organiseren, waarvan BRUGEL deel uitmaakte”, legt Carine Stassen uit. “In deze context heeft SIBELGA alle winterklanten gecontacteerd om hen voor te stellen om hen op te nemen in de gepersonaliseerde opvolging van het OCMW in hun gemeente. Aangezien het aantal leveranciers in het BHG relatief gering blijft, hebben huishoudens die bij alle leveranciers schulden hebben gemaakt, moeite om nieuwe contracten af te sluiten. Het is dan aan de OCMW's om de situatie te objectiveren en de schulden te betalen die hen in staat zullen stellen een leverancier te vinden.”

Eind december 2020 werden haast 2.000 winterklanten door de DNB van elektriciteit voorzien.

Een almaar hardere markt

In 2020 hebben zich geen belangrijke wijzigingen voorgedaan in het reguleringsstelsel voor de energiemarkt in het BHG. De leveranciers hebben hun procedures deels aangescherpt door de wijken waar zij aan huis-aan-huisverkoop hebben gedaan op een objectievere manier aan een fijnmazige controle te onderwerpen. “Leveranciers hebben in 2020 ongetwijfeld hun commercieel beleid aangescherpt. Zij voeren nu gedetailleerde analyses uit van hun prospects om hun overnameoperaties te beveiligen. Sommige van hen doen trouwens geen overnames meer en schroeven vrijwillig hun marktaandeel terug om de risico's te beperken.”

Er zij op gewezen dat leveranciers met een groot zakelijk klantenbestand het zwaarst door de crisis zijn getroffen.

Risico op ont koppeling

Historisch gezien is de energieschuld in het BHG hoger dan in de andere twee gewesten van het land. De leveranciers trachten dan alle portefeuilles in de drie gewesten af te vlakken om hun rekeningen in evenwicht te brengen.

“Gelet op de verschillende wijzigingen in de reguleringskaders in aangrenzende gewesten maken wij ons zorgen over een mogelijke loskoppeling van de sectoren, die zou kunnen leiden tot gewestelijk gedifferentieerde tarieven”, legt Carine Stassen uit .

Sociale huisvesting en winterklanten

In 2020 kreeg BRUGEL te kampen met een ernstig probleem doordat leveranciers afhaakten om gas te leveren aan 33.000 sociale woningen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, die werden bevoorradt tegen het federale sociale tarief. Bij het verstrijken van het contract op 31 december 2020 had geen enkele leverancier een offerte ingediend.

“Na analyse begrepen we dat deze opdracht voor een duur van vier jaar erg risicovol was. Daarom wilde geen enkele leverancier er een offerte voor indienen”, zegt Carine Stassen. *“Om een oplossing te vinden voor het feit dat leveranciers verstek laten gaan, hebben wij SIBELGA gevraagd alle klanten van deze woningen tijdelijk op het statuut van winterklant te plaatsen en - zoals wettelijk bepaald - alle bevoorradingspunten over te nemen. De concrete uitvoering van deze operatie in zo’n korte tijd en zonder aangepaste infrastructuur was een echte uitdaging voor de DNB. In normale tijden kent SIBELGA het wintertarief toe aan ongeveer 2 tot 3.000 gezinnen per jaar. Aangezien het sociale tarief en de berekening ervan een federale bevoegdheid is, hebben wij in goede coördinatie met de CREG verschillende overlegssessies georganiseerd met verschillende spelers om iedereen in staat te stellen de moeilijkheden/risico’s waarmee dit soort opdracht gepaard gaat, te begrijpen. Er werd een oplossing aangereikt en deze sociale woningen zullen binnenkort door een commerciële leverancier van energie kunnen worden voorzien.”*

Vergelijkende studie met andere landen

In het kader van het Belgische Interfederale Energiepact en in antwoord op een verzoek van de verschillende ministers van Energie heeft PWC voor rekening van de vier Belgische energieregulators een vergelijkende studie gemaakt van de elektriciteits- en aardgasprijzen in België en in de buurlanden (Duitsland, Frankrijk, Nederland en het Verenigd Koninkrijk).

“Uit dit rapport, dat de prijzen van januari 2020 analyseert, blijkt dat we in België relatief weinig betalen voor aardgas, maar dat de elektriciteitsfactuur hoog is voor huishoudens, kmo’s en elektro-intensieve industrieën”, legt ze uit. *“De aardgasrekening is relatief laag omdat de consument minder openbare dienstverplichtingen, toeslagen en heffingen betaalt dan voor elektriciteit.”*

Uit deze analyse bleek met name dat Belgische huishoudens en bedrijven die op laagspanning zijn aangesloten, een hoge elektriciteitsfactuur betalen in vergelijking met de buurlanden. De elektriciteitsfactuur van niet-elektro-intensieve ondernemingen die op midden- of hoogspanning zijn aangesloten, is echter vergelijkbaar met die welke in de buurlanden wordt waargenomen. Aangezien buurlanden (waaronder Vlaanderen) stevast aanzienlijke kortingen toekennen aan bedrijven met elektro-intensieve activiteiten, ondervinden vergelijkbare bedrijven in Brussel en Wallonië een aanzienlijk concurrentienadeel.

BruSim-tariefsimulator

Om de Brusselse consument in staat te stellen de offertes van gas- en elektriciteitsleveranciers te vergelijken, heeft de tariefsimulator BruSim in 2020 nieuwe ontwikkelingen geïntegreerd.

“Deze simulator, die we in 2012 - in samenwerking met de CWaPE - hebben opgezet, is sterk verder ontwikkeld



om beter aan te sluiten bij de huidige energiemarkt”, zegt Carine Stassen. *“Deze veranderingen omvatten het beheer van promoties, de integratie van het nieuwe ‘prosumer’-consumentenprofiel en het in aanmerking nemen van de energiemix.”*

De verschillende tijdelijke promoties die door de elektriciteits- en gasleveranciers worden aangeboden, worden nu automatisch weergegeven bij het bekijken van de resultaten. Door te klikken op de vermelding ‘promotieprijs’ kan de consument details verkrijgen over de kortingen waarmee bij de berekening rekening is gehouden.

“Bezoekers kunnen ook tot drie offertes selecteren en vergelijken”, legt ze uit. *“Wat de posten op de factuur betreft, kunnen ze heel duidelijk de verschillende voorstellen van de leveranciers zien: vaste bijdrage, verbruik, de bijdrage voor groene energie, enz. Via bepaalde filters (energiebron, contracttype of duur van het contract) hebben zij ook de mogelijkheid om de offertes te selecteren die het best aan hun verwachtingen beantwoorden.”*

Door te vermelden dat hij ‘prosumer’ is, krijgt de consument ook de resultaten die overeenkomen met zijn situatie en kan hij vervolgens een weloverwogen keuze maken voor een leverancier. Brusselaars die overwegen in fotovoltaïsche panelen te investeren, kunnen ook een simulatie uitvoeren om te meten welke impact een dergelijk initiatief zal hebben op het bedrag van hun volgende facturen.