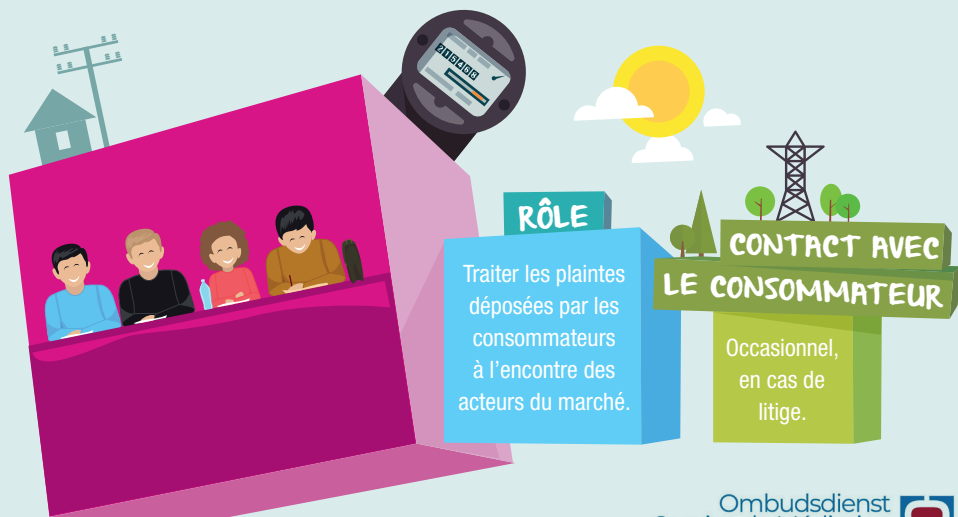


LE SERVICE DE MÉDIATION



Ombudsdienst
Service de Médiation
VOOR DE L'ENERGIE

Le Service de Médiation de l'énergie est un service fédéral. Il s'agit d'un « guichet unique » qui reçoit et analyse les plaintes reçues, avant de les traiter ou de les renvoyer vers les autorités compétentes pour les matières dont il est question. Son intervention est gratuite.

Le Service de Médiation a pour missions :

- ⚡ d'évaluer et d'examiner toutes les plaintes des clients concernant les activités des entreprises d'électricité et/ou de gaz naturel ;
- ⚡ de faciliter un compromis à l'amiable pour les litiges entre les entreprises d'électricité et/ou de gaz naturel et les clients ;
- ⚡ d'adresser une recommandation à l'entreprise d'électricité et/ou de gaz naturel au cas où aucun règlement à l'amiable ne pourrait être obtenu ;
- ⚡ d'émettre, de sa propre initiative ou à la demande du Ministre fédéral de l'énergie, des avis dans le cadre de ses missions.

Ce service est compétent pour traiter les plaintes concernant :

- ⚡ le fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz ;
- ⚡ tout différend entre un client et une entreprise d'électricité ou de gaz naturel qui porte sur des réglementations fédérales ou mixtes (fédérales et régionales).

www.mediateurenergie.be/fr



DE OMBUDSDIENST



Ombudsdienst
Service de Médiation
VOOR DE L'ENERGIE

De Ombudsdienst voor Energie is een federale dienst. Het gaat om een 'uniek loket' dat klachten ontvangt en analyseert alvorens ze te behandelen of ze door te sturen naar de instanties die bevoegd zijn voor de betrokken materie.

De Ombudsdienst heeft als opdracht:

- ⚡ alle klachten van klanten, die betrekking hebben op de activiteiten van elektriciteits- en/of aardgasbedrijven, te beoordelen en te onderzoeken;
- ⚡ een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen de elektriciteits- en/of aardgasbedrijven en de klanten;
- ⚡ een aanbeveling te richten aan de elektriciteits- en/of aardgasbedrijven in geval er geen minnelijke schikking kan worden bereikt;
- ⚡ op eigen initiatief of op vraag van de Minister van Energie adviezen te verlenen in het kader van zijn opdracht.

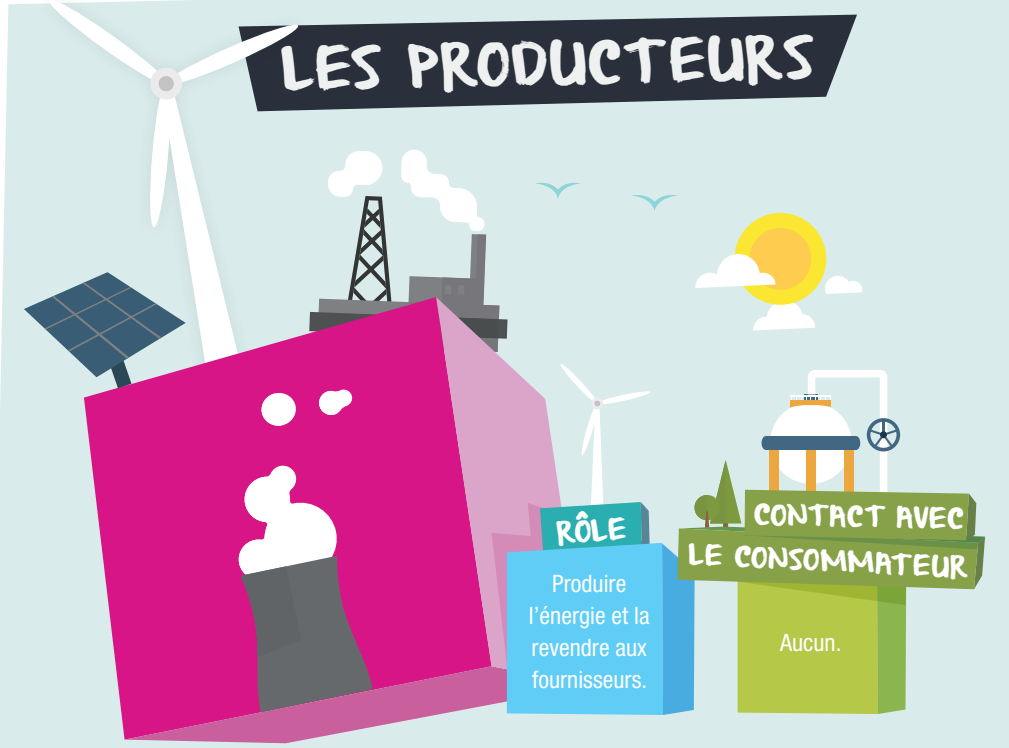
Deze dienst werkt autonoom en is bevoegd voor:

- ⚡ de behandeling van klachten over de werking van de elektriciteits- en aardgasmarkt;
- ⚡ de behandeling van geschillen tussen de eindafnemers en de elektriciteits- en aardgasbedrijven met betrekking tot federale of gemengde (federale en gewestelijke) regelgevingen.

www.ombudsmanenergie.be/nl



LES PRODUCTEURS



RÔLE

Produire
l'énergie et la
revendre aux
fournisseurs.

CONTACT AVEC LE CONSOMMATEUR

Aucun.

Ils produisent de l'électricité et/ou du gaz qu'ils vendent à d'autres opérateurs (fournisseurs, intermédiaires ou gros consommateurs). Les fournisseurs vendent ensuite cette énergie au consommateur final.

Certains producteurs sont aussi fournisseurs.

NB : certains blocs représentent plutôt l'extraction de la matière, et d'autres représentent plutôt la production d'énergie à partir d'une ressource.

EN ÉLECTRICITÉ :

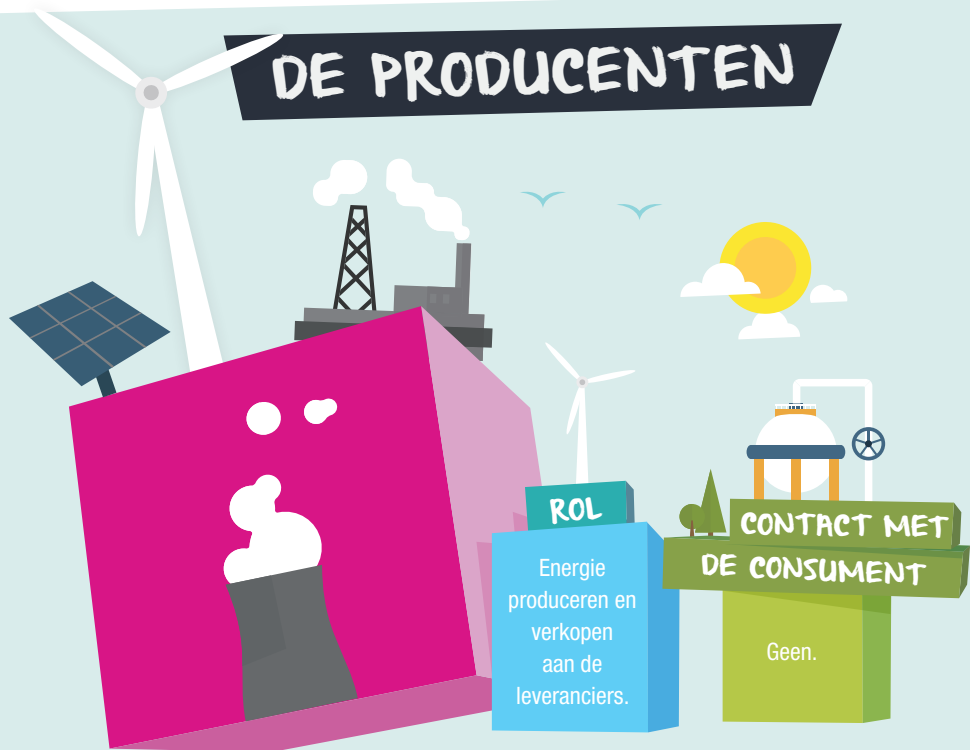
En Belgique, **plusieurs sources de production d'électricité** existent :

- ⚡ la production centralisée (dans les centrales nucléaires ou au gaz) ;
- ⚡ la production décentralisée, à partir de sources d'énergies renouvelables appelées « vertes » (éoliennes, hydroélectricité, panneaux photovoltaïques, cogénération, etc.).

Certains consommateurs disposant d'une installation de panneaux photovoltaïques sont également devenus des petits producteurs d'électricité verte.

EN GAZ :

Le sous-sol belge ne contient pas de gaz naturel. Dès lors, **la Belgique importe le gaz naturel** de pays comme la Norvège et les Pays-Bas.



Ze produceren elektriciteit en/of aardgas die ze verkopen aan andere operatoren (leveranciers, tussenpersonen of grootverbruikers). De leveranciers verkopen deze energie vervolgens door aan de eindafnemer.

Sommige producenten treden eveneens op als leverancier.

NB: sommige blokken stellen eerder de winning van de grondstof en andere eerder de energieproductie op basis van een hulpbron voor.

VOOR ELEKTRICITEIT:

In België bestaan er **verschillende vormen van elektriciteitsproductie**:

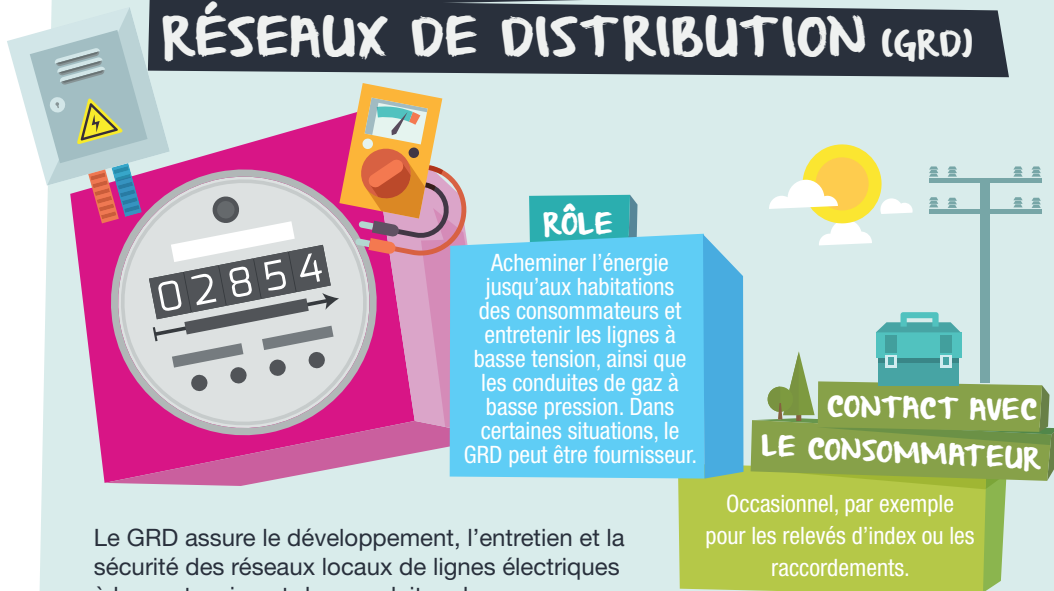
- ⚡ gecentraliseerde productie (in de aardgas- of kerncentrales);
- ⚡ gedecentraliseerde productie via zogenaamde 'groene' hernieuwbare-energiebronnen (windmolens, waterkrachtcentrales, zonnepanelen, warmtekrachtkoppeling, enz.).

Sommige consumenten die over een installatie met zonnepanelen beschikken, zijn ook kleine producenten van groene elektriciteit geworden.

VOOR AARDGAS:

De Belgische bodem bevat geen aardgas. Daarom **importeert België aardgas** uit landen zoals Noorwegen en Nederland.

LES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX DE DISTRIBUTION (GRD)



RÔLE

Acheminer l'énergie jusqu'aux habitations des consommateurs et entretenir les lignes à basse tension, ainsi que les conduites de gaz à basse pression. Dans certaines situations, le GRD peut être fournisseur.

CONTACT AVEC LE CONSOMMATEUR

Occasionnel, par exemple pour les relevés d'index ou les raccordements.

Le GRD assure le développement, l'entretien et la sécurité des réseaux locaux de lignes électriques à basse tension et des conduites de gaz.

Ils sont également compétents pour :

- ⚡ le relevé d'index dans les habitations ;
- ⚡ la banque de données permettant de savoir quel fournisseur alimente chaque compteur ;
- ⚡ le raccordement, le placement de compteurs, le traitement des pannes (...);
- ⚡ l'ouverture et la coupure de l'alimentation ;
- ⚡ l'information sur le code EAN, les consommations passées ;
- ⚡ etc.

À l'exception de certaines situations (exemple : pour les clients protégés), le GRD **ne fournit pas d'électricité ou de gaz**.

Le consommateur ne peut pas choisir librement son GRD.

Le GRD de la Région de Bruxelles-Capitale est Sibelga. www.sibelga.be/fr

Les coûts de la distribution publique du gaz et de l'électricité ne sont pas négociables. Ils sont indexés tous les ans. Ils sont contrôlés et approuvés par le régulateur bruxellois Brugel.



DE DISTRIBUTIENETBEHEERDERS (DNB)



ROL

De energie tot in de woning van de consument brengen en de elektrische laagspanningslijnen en de aardgasleidingen onder lage druk onderhouden. Soms kan de DNB ook de leverancier zijn.



CONTACT MET DE CONSUMENT

Occasioneel, bijvoorbeeld voor aansluitingen of de opname van de meterstanden.

De DNB staat in voor de modernisering, het onderhoud en de veiligheid van de lokale netten van elektrische laagspanningslijnen en de aardgasleidingen.

De DNB is eveneens bevoegd voor:

- ⚡ de opname van de meterstanden in de woning;
- ⚡ de aansluiting, de plaatsing van de meter, het verhelpen van storingen (...);
- ⚡ de informatieverstrekking over de EAN-code, het vroegere verbruik;
- ⚡ de databank met het overzicht van welke leverancier welke meter bedient;
- ⚡ de afsluiting van de energielevering, de plaatsing van een stroombegrenzer;
- ⚡ enz.

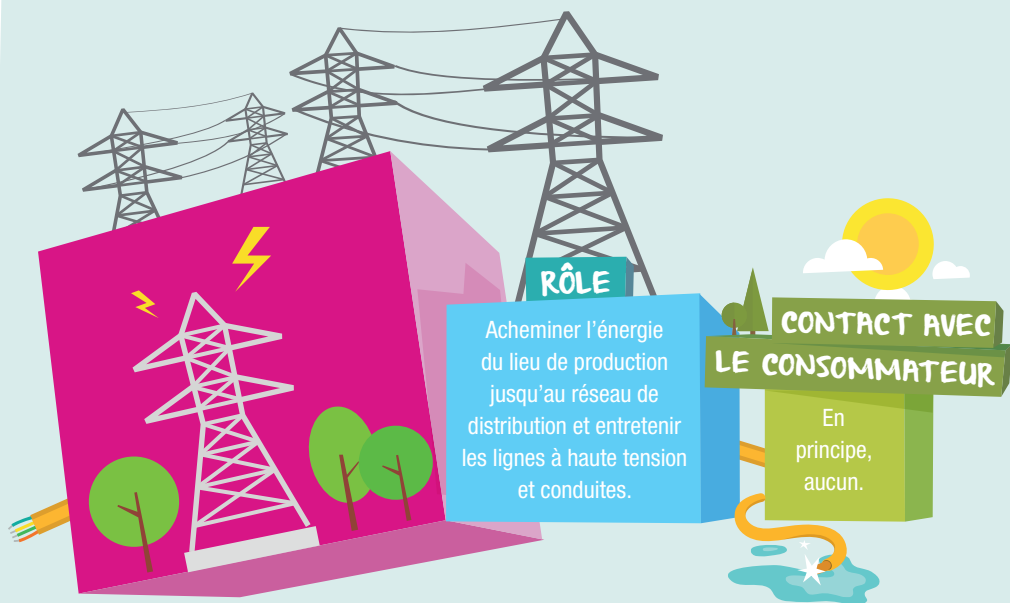
Met uitzondering van enkele specifieke situaties (bv. voor beschermde klanten), **levert de DNB geen elektriciteit of aardgas.**

De consument kan zijn DNB niet vrij kiezen. De DNB van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is Sibelga.

Over de kosten voor de openbare verdeling van aardgas en elektriciteit kan niet worden onderhandeld. Ze worden elk jaar geïndexeerd. Ze worden bepaald en gecontroleerd door de Brusselse regulator Brugel.



LES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX DE TRANSPORT (GRT)



En Belgique, 2 sociétés assurent le **transport de l'énergie du lieu de production jusqu'aux réseaux de distribution** (via les lignes à haute tension pour l'électricité et les conduites de gaz à haute pression).

Elles détiennent chacune un monopole dans leur domaine.



EN ÉLECTRICITÉ :



Elia System Operator est le gestionnaire de réseau de transport (GRT) qui transporte l'électricité sur l'ensemble du territoire belge, via les lignes à haute tension.

EN GAZ :



Fluxys Belgium est le GRT qui transporte le gaz naturel en grandes quantités sur l'ensemble du territoire belge, via les canalisations souterraines à haute pression.

DE TRANSPORTNETBEHEERDERS (TNB)



In België zijn er twee bedrijven die instaan voor het **transport van de energie van de plaats waar ze wordt geproduceerd tot bij het distributienet** (via de elektrische hoogspanningslijnen en aardgasleidingen onder hoge druk).

Zij hebben elk een monopoliepositie op hun terrein.



VOOR ELEKTRICITEIT:



Elia System Operator is de transportnetbeheerder (TNB) die elektriciteit over het hele Belgische grondgebied transporteert via de hoogspanningslijnen.

VOOR AARDGAS:



Fluxys Belgium is de TNB die aardgas in massale hoeveelheden over het hele Belgische grondgebied transporteert via ondergrondse leidingen onder hoge druk.



SOURCES D'ÉNERGIE



1. L'ÉLECTRICITÉ



En Belgique, les sources de production d'électricité peuvent être réparties en 2 catégories :

1. Énergies renouvelables, inépuisables et vertes (respectueuses de l'environnement et/ou de l'homme) :

- ⚡ l'énergie éolienne, qui utilise la force du vent ;
- ⚡ l'énergie hydraulique, qui utilise la force de l'eau ;
- ⚡ l'énergie solaire, qui utilise le rayonnement du soleil ;
- ⚡ la géothermie, qui utilise la chaleur de la Terre ;
- ⚡ la bioénergie, qui utilise la combustion ou la métabolisation de matières organiques (exemple : le bois, les biocarburants,...).

2. Énergies non-renouvelables, épuisables et polluantes (non respectueuses de l'environnement et/ou de l'homme) :

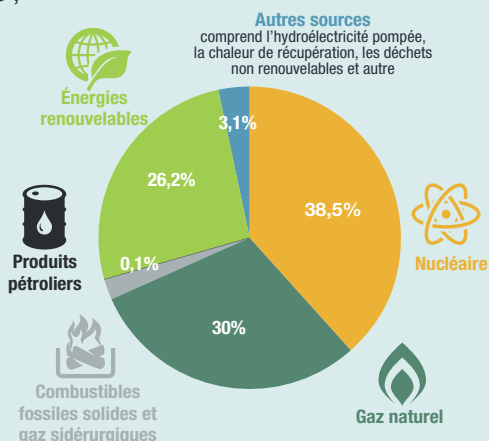
- ⚡ l'énergie fossile (gaz naturel, mazout, charbon), qui utilise la combustion ;
- ⚡ l'énergie nucléaire, qui utilise la fission nucléaire (une réaction au sein des atomes, qui libère de l'énergie).

2. LE GAZ



La Belgique ne dispose d'aucune source de production de gaz naturel. Elle importe donc le gaz depuis plusieurs pays.

Graphique – Répartition des origines de production d'électricité brute en Belgique en 2020
Source : SPF Economie - Energy Key Data Edition février 2022



ENERGIEBRONNEN



1. ELEKTRICITEIT



In België kunnen de energiebronnen voor elektriciteit in twee categorieën worden ingedeeld:

1. Hernieuwbare, duurzame en groene energie (goed voor het milieu en/of de mens):

- ⚡ windenergie, die gebruik maakt van de kracht van de wind;
- ⚡ waterkrachtenergie, die gebruik maakt van de kracht van het water;
- ⚡ zonne-energie, die gebruik maakt van de straling van de zon;
- ⚡ geothermie, die gebruik maakt van de warmte uit de aardbodem;
- ⚡ bio-energie, die gebruik maakt van de verbranding of metabolisering van organisch materiaal (bv. hout, biobrandstoffen,...)

2. Niet-hernieuwbare, niet-duurzame en vervuilende energie (niet goed voor het milieu en/of de mens):

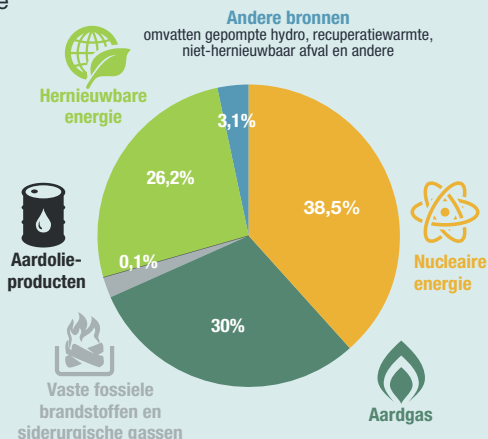
- ⚡ fossiele energie (aardgas, stookolie en steenkool) die gebruik maakt van verbranding;
- ⚡ kernenergie, die gebruik maakt van kernsplijting (een reactie binnen atomen waarbij energie vrijkomt).

2. AARDGAS

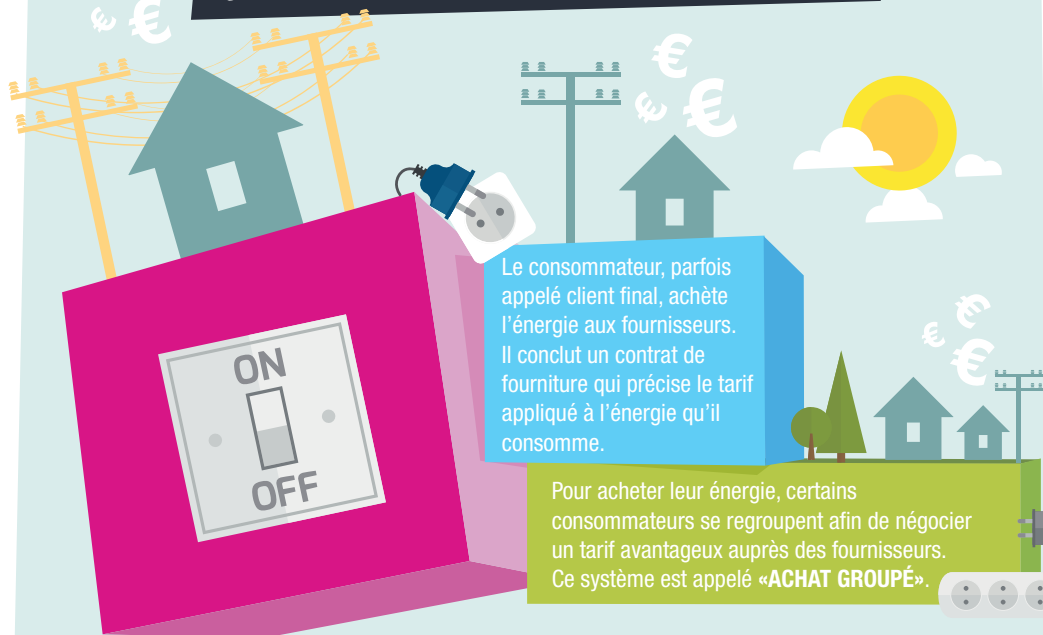


België beschikt over geen enkele bron voor de productie van aardgas en voert daarom zijn aardgas uit verschillende andere landen in.

Grafiek - Aandeel van de belangrijkste bronnen van de bruto-elektriciteitsproductie in België in 2020 Bron : FOD Economie - Energy Key Data februari 2022



LES CONSOMMATEURS



Le consommateur, parfois appelé client final, achète l'énergie aux fournisseurs. Il conclut un contrat de fourniture qui précise le tarif appliqué à l'énergie qu'il consomme.

Pour acheter leur énergie, certains consommateurs se regroupent afin de négocier un tarif avantageux auprès des fournisseurs. Ce système est appelé «ACHAT GROUPE».

Les clients dont la situation financière et/ou sociale est fragile peuvent être considérés comme des consommateurs vulnérables sur le marché.

En vue de protéger ces consommateurs vulnérables sur le marché de l'énergie, la législation prévoit certains statuts particuliers :

⚡ Les clients protégés :

sous certaines conditions, les consommateurs en défaut de paiement auprès de leur fournisseur commercial peuvent être temporairement fournis par le gestionnaire de réseau de distribution (voir fiche GRD). Ils bénéficient du tarif social régional et sont protégés contre une éventuelle interruption de fourniture (une coupure).

⚡ Les clients bénéficiant du tarif

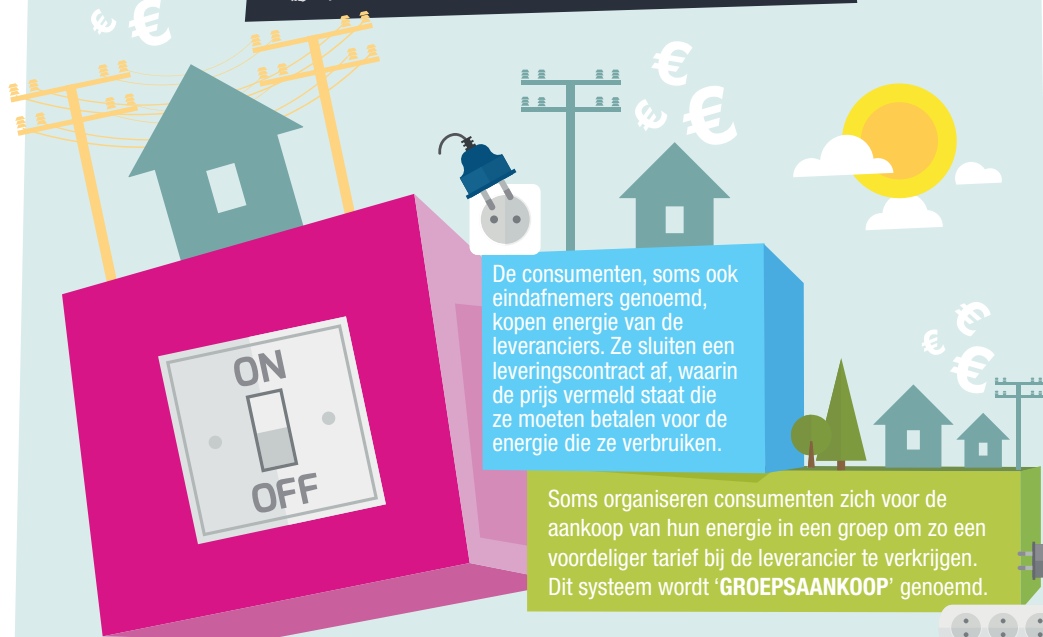
social fédéral : certaines catégories de personnes bénéficient d'un tarif préférentiel pour l'énergie, plus bas que le tarif commercial. Ce tarif est appelé tarif social. Il s'agit par exemple des locataires de logements sociaux (pour le gaz seulement), des bénéficiaires du Revenu d'Intégration Sociale, etc.

Remarque : il existe d'autres mesures qui protègent les consommateurs vulnérables, telles que la fourniture garantie, l'interdiction de coupure durant la période hivernale, etc.



economie.fgov.be/fr/themes/energie/prix-de-lenergie/tarif-social-pour-lenergie

DE CONSUMENTEN



De consumenten, soms ook eindafnemers genoemd, kopen energie van de leveranciers. Ze sluiten een leveringscontract af, waarin de prijs vermeld staat die ze moeten betalen voor de energie die ze verbruiken.

Soms organiseren consumenten zich voor de aankoop van hun energie in een groep om zo een voordeliger tarief bij de leverancier te verkrijgen. Dit systeem wordt 'GROEPSAANKOOP' genoemd.

Klanten die in een zwakke financiële en/of sociale situatie zitten, worden op de markt beschouwd als kwetsbare consumenten.

Om deze kwetsbare consumenten op de energiemarkt te beschermen, voorziet de wetgeving bepaalde specifieke statuten:

⚡ Beschermde klanten:

onder bepaalde voorwaarden kunnen consumenten die een betalingsachterstand bij hun commerciële leverancier hebben, tijdelijk energie krijgen van de distributienetbeheerder (zie fiche DNB). Zij genieten dan van het gewestelijk sociaal tarief en worden beschermd tegen een eventuele onderbreking van hun energielevering (een afsluiting).

⚡ Klanten die genieten van het federaal sociaal tarief:

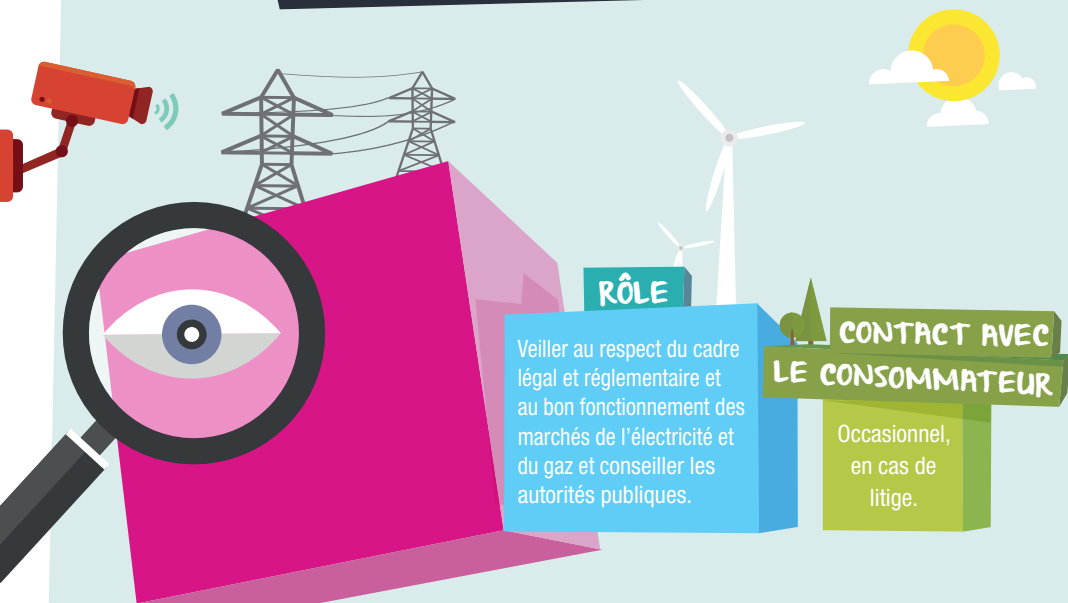
sommige categorieën van personen genieten van een voorkeurstarief voor energie, dat lager ligt dan het commerciële tarief. Dit tarief wordt het sociaal tarief genoemd. Het gaat bijvoorbeeld om huurders van sociale woningen (uitsluitend voor gas), leefloners, enz.

Opmerking: er bestaan nog andere maatregelen ter bescherming van de kwetsbare consument, zoals gewaarborgde levering, het verbod op afsluiting tijdens de wintermaanden, enz.

economie.fgov.be/nl/themas/energie/energieprijzen/sociaal-tarief-voor-energie



LES RÉGULATEURS



Il existe un régulateur fédéral et un régulateur régional.

— CREG —

LE RÉGULATEUR FÉDÉRAL :
la Commission de régulation de l'électricité et du gaz (CREG) :

La **CREG** surveille la transparence et la concurrence sur les marchés de l'électricité et du gaz, veille aux intérêts essentiels des consommateurs et publie tous les 3 mois le tarif social.

La CREG propose un outil pour comparer son contrat actuel et le situer sur le marché : le CREGSCAN : www.creg.be/fr/cregscan#



brugel

LE RÉGULATEUR RÉGIONAL, pour la Région de Bruxelles-Capitale, Brugel.

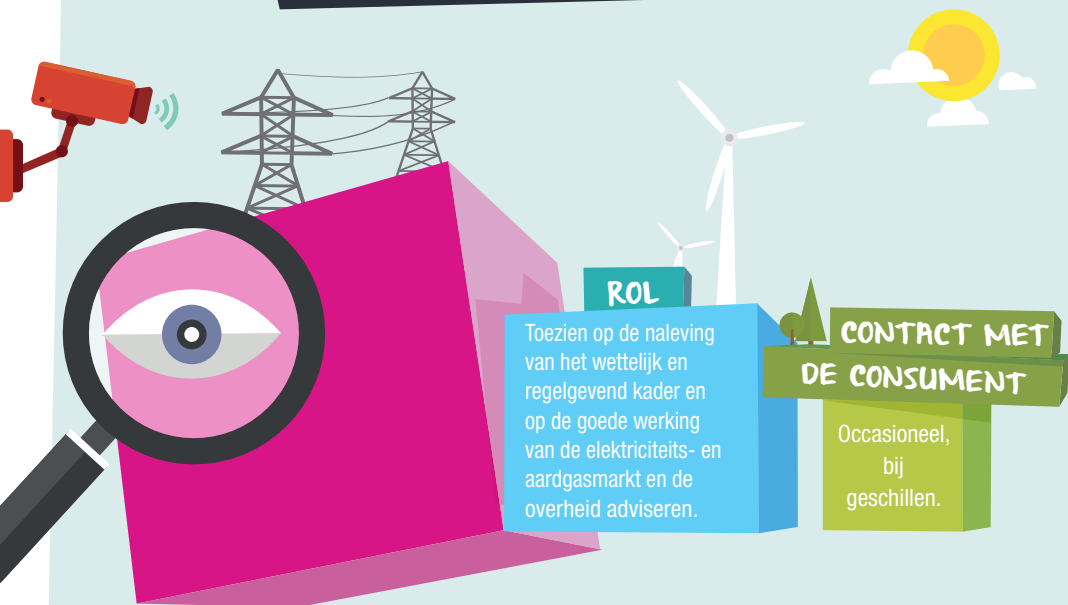
Brugel surveille et contrôle l'application des ordonnances et arrêtés. Il veille au respect et à l'application des «obligations de service public», dont une série de mesures sociales qui protègent les consommateurs vulnérables.

Le consommateur peut également être amené à communiquer avec Brugel dans le cadre d'une plainte, concernant la législation régionale et les mesures de protection sociale.

www.brugel.brussels



DE REGULATOREN



Er bestaat een federale regulator en een gewestelijke regulator.

— CREG —

DE FEDERALE REGULATOR:

de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG):

De **CREG** ziet toe op de transparantie en de concurrentie op de elektriciteits- en aardgasmarkt, waakt over de fundamentele belangen van de consument en publiceert iedere drie maanden het sociaal tarief.

Met de CREG Scan vergelijk je het energiecontract dat je in het verleden gesloten hebt met het huidige aanbod op de markt.

www.creg.be/nl/cregscan#/



brugel

DE BRUSSELSE REGULATOR VOOR ENERGIE

DE GEWESTELIJKE REGULATOR,
voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, Brugel.

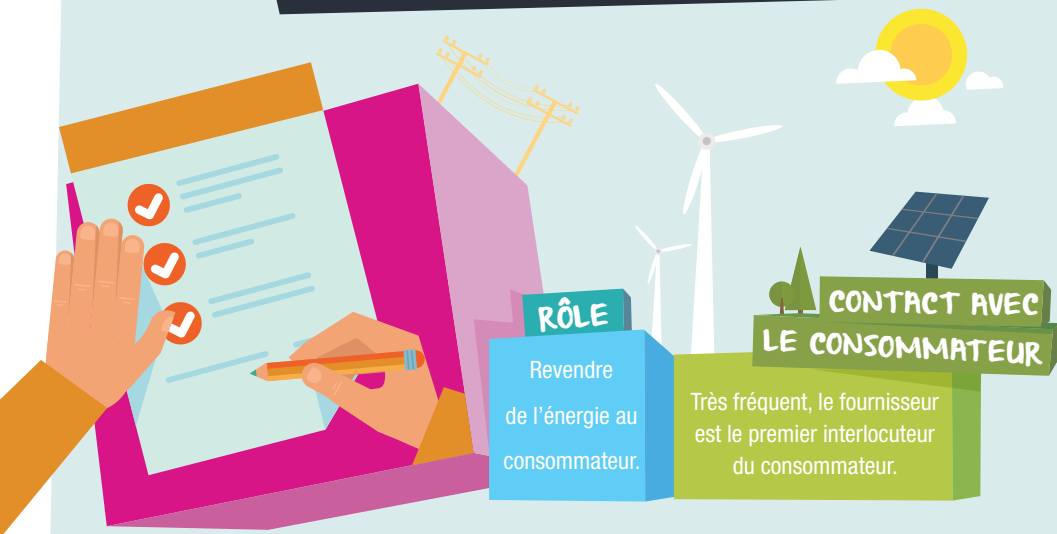
Brugel staat in voor het toezicht en de controle op de toepassing van de ordonnanties en besluiten. Hij waakt over de naleving en de toepassing van de 'openbare dienstverplichtingen', waaronder een aantal sociale maatregelen ter bescherming van de kwetsbare consument.

De consument kan ook met Brugel in contact komen in het kader van een klacht met betrekking tot de gewestelijke wetgeving en de sociale beschermingsmaatregelen.

www.brugel.brussels/nl_BE



LES FOURNISSEURS



⚡ Les fournisseurs achètent l'énergie « en gros » aux producteurs d'électricité ou aux importateurs de gaz pour la revendre « au détail » aux clients. Leur activité est, dès lors, commerciale. Certains fournisseurs peuvent cumuler les rôles de fournisseur et de producteur.

⚡ Depuis la libéralisation en 2007, tout client a le droit de choisir son fournisseur d'électricité et de gaz.

⚡ Le client a également le droit, à tout moment, de mettre fin à son contrat de fourniture d'énergie et d'en conclure un nouveau. Il faut respecter un préavis de 3 semaines pour l'électricité et d'1 mois pour le gaz. C'est le nouveau fournisseur qui s'assure que ces délais

sont respectés. Il ne devra payer aucune indemnité, même s'il clôture son contrat avant la date d'échéance. Attention toutefois, certains fournisseurs font payer la redevance (frais d'abonnement) pour l'année entière ou pour une période plus longue que la part de contrat réellement écoulée.

⚡ Les fournisseurs fixent le prix de la fourniture de l'énergie qu'ils vendent. Ils sont tenus d'inclure dans leurs factures certains coûts fixes (coût du gestionnaire de réseau de distribution, taxes, redevances, etc.). Ces coûts fixes sont reversés par le fournisseur aux gestionnaires de réseau, à la Région de Bruxelles-Capitale et aux autorités fédérales.



Le simulateur tarifaire Brusim de Brugel (le régulateur du marché en Région de Bruxelles-Capitale – Voir la fiche « Régulateurs ») permet de comparer, entre autres, les différents prix proposés par les fournisseurs d'électricité et de gaz.

DE LEVERANCIERS



ROL

Energie
verkopen
aan de
consument.

CONTACT MET DE CONSUMENT

Zeer frequent. De leverancier
is het eerste aanspreekpunt
van de consument.

⚡ De leveranciers kopen de energie ‘in het groot’ aan bij de elektriciteitsproducenten of aardgasimporteurs, en verkopen die daarna ‘in het klein’ door aan de klant. Ze beoefenen dus een commerciële activiteit. Bepaalde leveranciers mogen de rol van leverancier en die van producent cumuleren.

⚡ **Sinds de openstelling van de energiemarkt in 2007 heeft elke klant het recht om in alle vrijheid een elektriciteits- en aardgasleverancier te kiezen.**

⚡ **Klanten hebben eveneens het recht om op gelijk welk moment hun energiecontract te beëindigen** en een nieuw contract af te sluiten, op voorwaarde dat ze de wettelijke opzegtermijn van één maand voor gas en drie weken voor

elektriciteit respecteren. Ze moeten dan geen schadevergoeding betalen, zelfs niet als ze hun contract voor de vervaldag beëindigen. Let wel op: sommige leveranciers eisen de betaling van de bijdrage (abonnementskosten) voor het hele jaar of voor een langere periode dan het werkelijk verstreken deel van het contract.

⚡ De leveranciers bepalen de prijs voor de levering van de energie die ze verkopen. Ze zijn verplicht om op hun facturen bepaalde vaste kosten (kost van de distributienetbeheerder, taksen, bijdragen, enz.) aan te rekenen. Deze vaste kosten worden door de leverancier doorgestort naar de netbeheerders, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de federale overheid.



Via de tariefsimulator ‘Brusim’ van Brugel (de marktregulator in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest – Zie fiche ‘De Regulator’) kunnen onder andere de prijzen van de verschillende elektriciteits- en aardgasleveranciers worden vergeleken.

https://www.brugel.brussels/nl_BE/ouils/brusim-2



LE CENTRE PUBLIC D'ACTION SOCIALE (CPAS)



C.P.A.S.

RÔLE

Acteur de première
ligne en matière
d'énergie.
Il offre une aide
curative et/ou
préventive au citoyen.

CONTACT AVEC LE CONSOMMATEUR

Plutôt fréquent pour
les consommateurs
en difficultés de
paiement.

Concernant le gaz et l'électricité, le CPAS peut :

- ⚡ mettre en place une guidance budgétaire ;
- ⚡ octroyer une aide sociale financière, par exemple prendre financièrement en charge la facture à certaines conditions.

La législation régionale octroie également aux CPAS des missions spécifiques relatives à la protection des consommateurs vulnérables comme la négociation des plans de paiement, l'attribution du statut de client protégé et de la fourniture garantie.

Le CPAS a des contacts « privilégiés » avec les fournisseurs :

- ⚡ les fournisseurs communiquent la liste des clients endettés au CPAS, afin que celui-ci leur propose leur aide ;
- ⚡ il dispose d'un accès privilégié à la centrale téléphonique des fournisseurs.

Le CPAS peut aussi aider à faire des économies d'énergie :

- ⚡ explication des gestes URE (Utilisation Rationnelle de l'Energie) ;
- ⚡ séances d'information et de sensibilisation ;
- ⚡ réalisation de bilans énergétiques des ménages ;
- ⚡ etc.

Le type d'aide offerte en matière d'énergie dépend de la politique de chaque CPAS. Pour savoir ce qui existe dans chaque commune, le CPAS de la commune concernée peut être contacté.

HET OPENBAAR CENTRUM VOOR MAATSCHAPPELIJK WELZIJN (OCMW)



Op het vlak van aardgas en elektriciteit kan het OCMW:

- ⚡ budgetbegeleiding opzetten;
- ⚡ financiële maatschappelijke hulp toekennen. Bijvoorbeeld het financieel ten laste nemen van de factuur, onder bepaalde omstandigheden.

De gewestelijke wetgeving kent de OCMW's eveneens specifieke opdrachten toe op het vlak van de bescherming van kwetsbare consumenten, zoals het onderhandelen over afbetalingsplannen, het toekennen van het statuut van beschermde klant of van de gewaarborgde levering, enz.

Het OCMW heeft 'bevoorrechte' contacten met de leveranciers:

- ⚡ De leveranciers bezorgen het OCMW regelmatig lijsten van klanten die schulden hebben, zodat de centra hulp kunnen bieden.
- ⚡ Het OCMW heeft een bevoorrechte toegang tot de telefooncentrale van de leveranciers.

Het OCMW kan consumenten ook helpen om energiebesparingen te realiseren:

- ⚡ uitleggen wat de principes zijn van Rationeel Energiegebruik;
- ⚡ informatie- en sensibiliseringsmomenten organiseren;
- ⚡ de energiebalans van gezinnen opmaken; ...

Welke hulp precies wordt geboden, hangt af van het specifieke beleid van elk OCMW. Om te weten wat er in een gemeente bestaat, kan het OCMW van de betrokken gemeente worden gecontacteerd.

LE JUGE DE PAIX



RÔLE

En ce qui concerne l'énergie, il tranche les litiges soit entre propriétaire et locataire, soit entre un consommateur et un autre acteur du marché.



CONTACT AVEC LE CONSOMMATEUR

Occasionnel, en cas de litiges.

Le juge de paix est un juge proche du citoyen. Il traite des affaires relatives au logement, au voisinage, aux personnes incapables, etc. Il est compétent en matière d'énergie.

Le consommateur doit s'adresser au greffe de la justice de paix s'il veut agir contre son fournisseur, son propriétaire, etc. Le consommateur peut aussi être convoqué par citation ou requête si le fournisseur lui réclame une facture impayée.

En matière d'énergie, le juge de paix peut notamment intervenir dans les cas suivants :

- ⚡ un conflit entre le propriétaire et le locataire concernant les charges ou l'état du logement ;
- ⚡ la récupération d'une dette d'énergie par le fournisseur, quel que soit le montant de la dette ;
- ⚡ une demande de résolution de contrat par le fournisseur, à condition que le fournisseur ait auparavant suivi la procédure établie ;
- ⚡ une plainte d'un consommateur à l'encontre d'un fournisseur qui ne respecterait pas ses obligations.

Concernant l'énergie, si le litige ne concerne ni les « obligations de service public » relatives à la fourniture de gaz et d'électricité précisées dans les ordonnances, ni les récupérations de créances énergétiques, le

juge de paix ne pourra être saisi que si la somme en jeu est inférieure à 5.000€.

Le citoyen consommateur peut également introduire une procédure contre un fournisseur ou le gestionnaire de réseau de distribution auprès d'autres instances, sous certaines conditions :

- ⚡ le tribunal de commerce : il intervient, par exemple, en cas d'action en cessation d'une pratique commerciale déloyale, comme le démarchage abusif ;
- ⚡ le tribunal de 1^{ère} instance : il peut être saisi, en référé par exemple, en cas d'urgence, pour lui faire adopter des mesures urgentes et provisoires dans des circonstances particulières. Il est également compétent pour les consommations hors contrat et les fraudes.

En fonction de l'objet du litige, le consommateur choisira de s'adresser au juge de paix ou à l'une ou l'autre des juridictions ci-dessus.

DE VREDERECHTER



ROL

Op het vlak van energie oordeelt de vrederechter over geschillen tussen ofwel huurder en eigenaar, ofwel een consument en een andere marktspeeler.

CONTACT MET DE CONSUMENT

Occasioneel, bij geschillen.

Het vredegerecht is een burgerlijke rechtbank en bevoegd voor zaken die met name betrekking hebben op het gezinsleven, burenerelaties, huisvesting, enz. Deze rechtbank is eveneens bevoegd voor energieaangelegenheden.

Consumenten moeten zich wenden tot de griffie van de Vrederechter als ze actie willen ondernemen tegen hun leverancier, huisbaas, enz. Consumenten kunnen ook via dagvaarding of verzoek worden gedagvaard als de leverancier een onbetaalde rekening eist.

Op het vlak van energie komt de vrederechter onder andere tussen in de volgende gevallen:

- ⚡ een conflict tussen eigenaar en huurder met betrekking tot de kosten of de staat van de woning;
- ⚡ de invordering van een energieschuld door de leverancier, ongeacht het bedrag van deze schuld;
- ⚡ een verzoek om ontbinding van het contract door de leverancier, op voorwaarde dat de leverancier de voorafgaande, wettelijk vastgelegde procedure heeft gevolgd;
- ⚡ een klacht van een consument tegen een leverancier die zijn verplichtingen niet nakomt.

Als het energiegescil geen betrekking heeft op de 'openbare dienstverplichtingen' inzake de levering van aardgas en elektriciteit, zoals bepaald in de ordonnances of op de

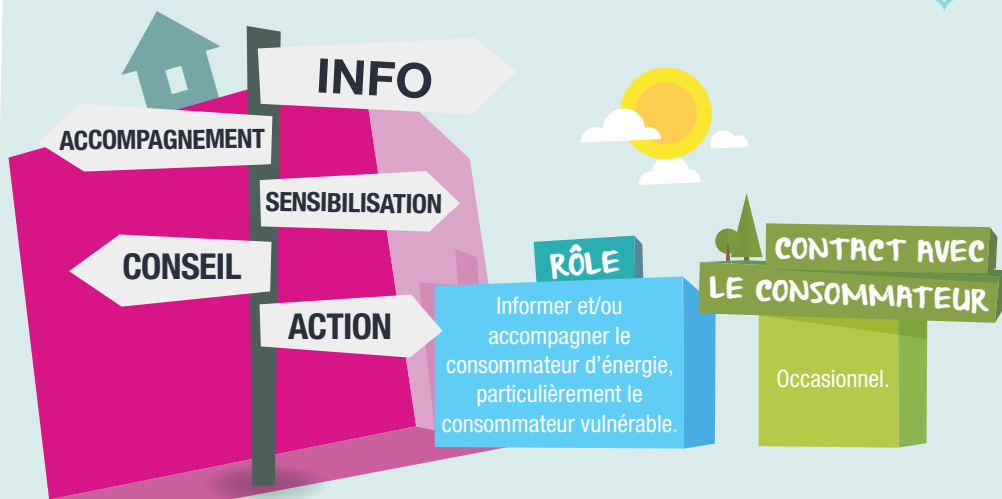
invordering van energieschulden, dan is de vrederechter enkel bevoegd wanneer het betrokken bedrag minder dan 5.000 euro bedraagt.

Onder bepaalde omstandigheden kan de consument ook bij andere instanties een procedure instellen tegen een leverancier of tegen de distributienetbeheerder:

- ⚡ de rechtbank van koophandel: deze rechtbank is onder andere bevoegd voor vorderingen tot staking van oneerlijke handelspraktijken, zoals ongeoorloofde verkooppraktijken;
- ⚡ de rechtbank van eerste aanleg: deze rechtbank kan, onder andere in noodgevallen, worden aangezocht om in specifieke omstandigheden in kort geding dringende en tijdelijke maatregelen te nemen. Deze rechtbank is ook bevoegd voor verbruik zonder contract en fraude.

Naargelang het onderwerp van het geschil zal de consument zich dus tot de vrederechter of tot een van de andere hoger genoemde instanties richten.

SECTEUR ASSOCIATIF



En Région de Bruxelles-Capitale, diverses associations sont actives sur la thématique énergétique. Il s'agit, notamment, des associations suivantes :

⚡ **Infor GazElec** : centre d'information non-commercial qui informe, conseille et défend le droit à l'accès à l'énergie (gaz et électricité). www.inforgazelec.be

⚡ **Homegrade** : centre de conseil et d'accompagnement pour les locataires et les propriétaires qui souhaitent améliorer, rénover leur logement. www.homegrade.brussels

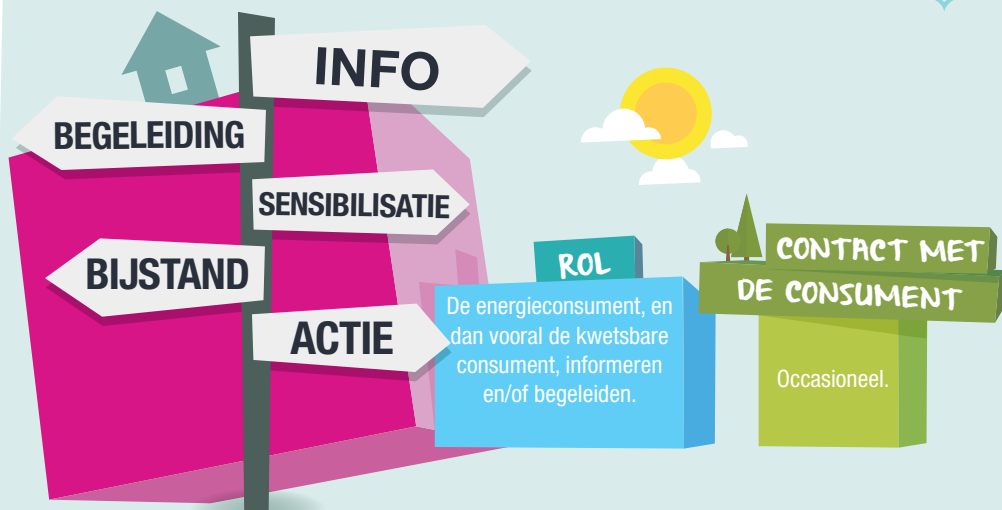
⚡ **Le Réseau Habitat** : 9 associations bruxelloises actives dans la rénovation urbaine et le soutien à la participation des habitants à la revitalisation de leur quartier. www.reseauhabitat.be

⚡ **Les Services de médiation de dettes** : ces services conseillent et accompagnent les personnes qui éprouvent des difficultés à faire face au remboursement de leurs dettes. www.mediationdedettes.be/Ou-trouver-un-service-de-mediation-de-dettes

⚡ **Le Centre d'Appui SocialEnergie** : structure de référence en matière d'énergie pour l'ensemble des travailleurs sociaux de la Région de Bruxelles-Capitale. www.socialenergie.be

Cette fiche ne vise pas l'exhaustivité, les services sociaux et de santé bruxellois sont susceptibles de développer des projets concernant l'énergie.

DE VERENIGINGEN



In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn verschillende verenigingen actief op het vlak van energie. Het gaat met name om de volgende verenigingen:

⚡ **Infor Gas Elek:** een niet-commerciële informatiedienst die het recht op toegang tot energie (aardgas en elektriciteit) verdedigt. www.inforgazelec.be

⚡ **Homegrade:** advies- en begeleidingscentrum voor huurders en eigenaars die hun woning willen verbeteren of renoveren. homegrade.brussels/nl/

⚡ **Het Netwerk Wonen:** negen Brusselse verenigingen die actief zijn omtrent stadsvernieuwing en het ondersteunen van de participatie van bewoners in het revitalisatieproces van hun wijk. www.netwerkwonen.be

⚡ **Schuldbemiddelingsdiensten:** adviseren en begeleiden mensen met betalingsproblemen in het kader van de terugbetaling van hun schulden. www.mediationdedettes.be/De-Diensten-Schuldbemiddeling?lang=nl

⚡ **Het Steunpunt SocialEnergie:** referentiestructuur op het vlak van energie voor alle maatschappelijk werkers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. www.socialenergie.be/nl

Met deze fiche wordt geen absolute volledigheid nagestreefd. Het is mogelijk dat de maatschappelijke diensten en de diensten gezondheidszorg in Brussel nieuwe projecten op het vlak van energie ontwikkelen.



#!?
%
⚡

LE SPF ECONOMIE

RÔLE

Veiller au respect des droits des consommateurs concernant les pratiques commerciales.

CONTACT AVEC LE CONSOMMATEUR

Occasionnel, le Service Public Fédéral (SPF) reçoit certaines plaintes du consommateur.

La **Direction générale de l'Inspection économique** du SPF Economie contrôle la bonne application par les fournisseurs de l'accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » et, plus généralement, du Code de droit économique.

Le SPF Economie reçoit les **plaintes** concernant :

- ⚡ le démarchage abusif (porte-à-porte, vente par téléphone, etc.) ;
- ⚡ les pratiques déloyales de vente ;
- ⚡ la publicité trompeuse ;
- ⚡ etc.



La **Direction générale Energie** du SPF Economie intervient dans l'octroi automatique du **tarif social fédéral**.

Elle communique tous les 3 mois aux fournisseurs la liste des clients pour lesquels le tarif social doit être appliqué.



La DG Energie assure également la sécurité d'approvisionnement en énergie. economie.fgov.be/fr/themes/energie





#!?
%
⚡

DE FOD ECONOMIE

ROL

Erop toezien dat de rechten van de consument in een commerciële marktomgeving worden gerespecteerd.

CONTACT MET DE CONSUMENT

Occasioneel. De Federale Overheidsdienst (FOD) behandelt bepaalde klachten van de consument.

De **Algemene Directie Economische Inspectie** van de FOD Economie ziet erop toe dat de leveranciers het akkoord 'De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt' en, meer in het algemeen, het Wetboek van Economisch Recht correct uitvoeren.

De FOD Economie behandelt **klachten** over:

- ⚡ ongeoorloofde verkooppraktijken (huis-aan-huisverkoop, verkoop via de telefoon, enz.);
- ⚡ oneerlijke verkooppraktijken;
- ⚡ misleidende reclame;
- ⚡ enz.



De **Algemene Directie Energie** van de FOD Economie staat mee in voor de automatische toekenning van het **federaal sociaal tarief**.

Zo bezorgt ze de leveranciers elke drie maanden een lijst met klanten voor wie het sociaal tarief moet worden gehanteerd.



De AD Energie waakt ook over de bevoorradingszekerheid van energie. economie.fgov.be/nl/themas/energie

MÉDIATION DE DETTES



RÔLE

Permet à toute personne de rembourser ses dettes selon ses capacités financières mais en conservant une vie conforme à la dignité humaine.

CONTACT AVEC LE CONSOMMATEUR

Fréquent pour toute personne qui souhaite en bénéficier et ce jusqu'au remboursement de l'ensemble de ses dettes.

Toute personne peut solliciter un service de médiation de dettes sur base volontaire.

Toute le monde peut en bénéficier. Il n'existe aucune condition relative au revenu et aux dettes.

La médiation de dettes amiable est de la compétence d'institutions agréées. En région bruxelloise, il existe plus de 30 services de médiation de dettes.

www.mediationdedettes.be/spip.php?page=liste_services&lang=fr



Il s'agit d'une procédure amiable et gratuite. Elle n'est pas limitée dans le temps et se termine lorsque la personne n'a plus de dettes.

Cependant, en fonction du montant des dettes et de la situation financière de la personne, le médiateur agréé peut la diriger vers un règlement collectif de dettes (procédure judiciaire permettant à une personne de rembourser ses dettes et de retrouver une vie conforme à la dignité humaine).

Le médiateur de dettes peut :

- ⚡ analyser la situation financière de la personne.
- ⚡ négocier des plans de paiement avec les créanciers de la personne (après avoir fixé sa capacité financière).

Dans le domaine de l'énergie, la sollicitation d'un service de médiation de dettes agréé peut être pertinent lorsque des factures d'énergies viennent accentuer les problèmes financiers d'une personne.

SCHULDBEMIDDELING



ROL

Helpt mensen bij de terugbetaling van hun schulden naargelang hun mogelijkheden en met het behoud van een menswaardig leven.

CONTACT MET DE CONSUMENT

Onderhoudt regelmatig contact met de gebruikers van de dienst, totdat alle schulden betaald zijn.

Mensen met schulden kunnen op vrijwillige basis begeleiding bij schuldbemiddeling aanvragen.

Iedereen kan gebruikmaken van schuldbemiddeling; er gelden geen beperkingen qua inkomen of schulden.

Minnelijke schuldbemiddeling mag enkel door erkende diensten worden uitgevoerd. In het Brussels Gewest zijn er meer dan 30 diensten voor minnelijke schuldbemiddeling.

www.mediationdedettes.be/spip.php?page=liste_services&lang=nl



Het gaat om een minnelijke, niet-gerechtelijke procedure die gratis is. De begeleiding is niet beperkt in tijd en eindigt meestal als er geen schulden meer af te betalen zijn.

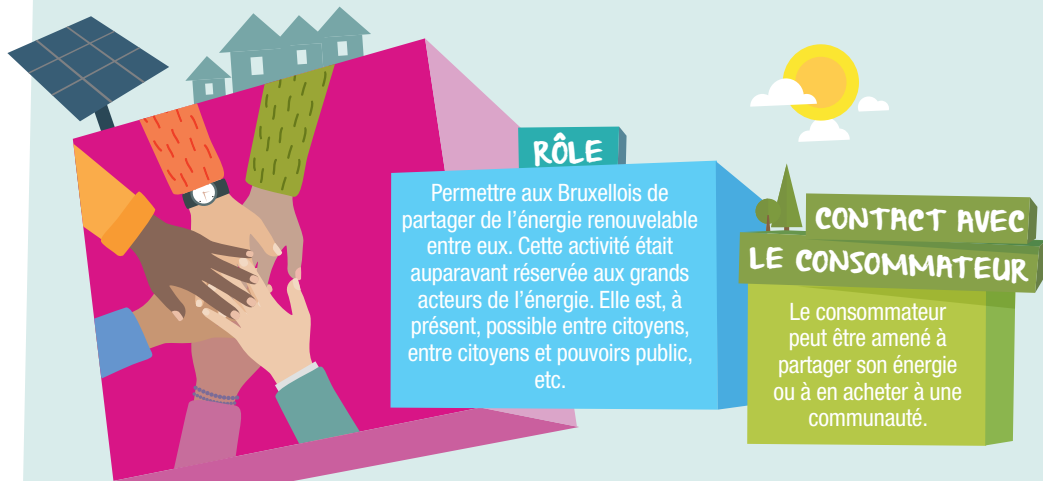
Afhankelijk van de omvang van de schulden en de financiële situatie van de betrokkene kan de schuldbemiddelaar soms doorverwijzen naar een collectieve schuldenregeling (CSR). Via deze gerechtelijke procedure kunnen mensen hun schulden aflossen en weer een menswaardig leven leiden.

De schuldbemiddelaar:

- ⚡ analyseert de financiële situatie van de betrokkene;
- ⚡ onderhandelt over een afbetalingsplan met de schuldeisers (na de financiële mogelijkheden te hebben onderzocht).

Bij energieschulden kan het nuttig zijn om een beroep te doen op een erkende schuldbemiddelingsdienst wanneer de energiefacturen de financiële problemen van de betrokkene nog verergeren.

PARTAGE ET COMMUNAUTÉS D'ÉNERGIE



RÔLE

Permettre aux Bruxellois de partager de l'énergie renouvelable entre eux. Cette activité était auparavant réservée aux grands acteurs de l'énergie. Elle est, à présent, possible entre citoyens, entre citoyens et pouvoirs public, etc.

CONTACT AVEC LE CONSOMMATEUR

Le consommateur peut être amené à partager son énergie ou à en acheter à une communauté.

Le principe général est de produire localement de l'énergie renouvelable et de la partager entre voisins. Plutôt que de réinjecter sur le réseau le surplus produit (par des panneaux solaires par exemple), celui-ci est utilisé au sein de l'immeuble ou du quartier. L'énergie peut être vendue au consommateur à un prix attractif, stable et indépendant des fluctuations du marché.

Ce partage d'énergie peut se faire entre 2 habitations, entre les appartements d'un même immeuble, jusqu'à la création d'une vraie communauté d'énergie.

Ces communautés d'énergie ne sont pas limitées au simple partage, et ouvrent la possibilité de mettre en place d'autres activités énergétiques telles qu'entre autres, le stockage d'énergie et la recharge de véhicules électriques.

Ceux qui veulent créer leur propre communauté d'énergie peuvent contacter un facilitateur environnement.brussels/partage



www.sibelga.be/fr/raccordements-compteurs/energie-renouvelable/partage-energie



FACILITATOR ENERGIEDELEN EN ENERGIEGEMEENSCHAPPEN



Maakt het sinds 2022 mogelijk voor consumenten in het Brussels Gewest om hernieuwbare energie met elkaar te delen. Deze activiteit was tot nu toe voorbehouden aan de grote energiespelers. Energiedelen kan tussen burgers onderling, maar ook tussen burgers en publieke autoriteiten.

De consument krijgt de mogelijkheid om zelf geproduceerde energie te delen of te verkopen, of om energie aan te kopen bij een energiegemeenschap.

Het basisprincipe is dat consumenten lokaal duurzame energie produceren en hun overschot (lokaal) kunnen delen met andere consumenten. In plaats van het niet zelf verbruikte deel van de productie (van bijvoorbeeld elektriciteit uit zonnepanelen) te injecteren op het net, kan dat worden benut in het appartementsgebouw of bij andere consumenten in de buurt.

De energie kan worden verkocht aan de consument tegen een aantrekkelijke en stabiele prijs, los van de prijsschommelingen op de energiemarkt.

Dit energiedelen kan gebeuren tussen twee woningen of tussen appartementen in hetzelfde gebouw of kan leiden tot het creëren van een echte energiegemeenschap.

Energiegemeenschappen moeten zich niet beperken tot het delen van energie, maar mogen ook andere activiteiten organiseren, zoals energieopslag en oplaaddiensten voor elektrische voertuigen.

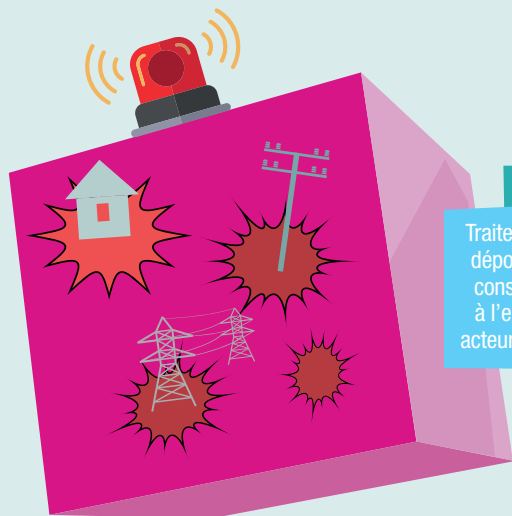
Wie zelf een energiegemeenschap wil opzetten, kan de hulp invoeren van een Facilitator Energiedelen en Energiegemeenschappen.
leefmilieu.brussels/energiedelen



www.sibelga.be/nl/aansluitingen-meters/duurzame-energie/energiedelen



SERVICE DES LITIGES



RÔLE

Traiter les plaintes déposées par les consommateurs à l'encontre des acteurs du marché.



CONTACT AVEC LE CONSOMMATEUR

Occasionnel, en cas de litige.

Le service des litiges assuré par Brugel est un service régional. Il tranche les litiges opposant les consommateurs bruxellois aux fournisseurs d'énergie, au gestionnaire de réseau (Sibelga) et à Bruxelles Environnement.

Il a pour mission de :

- ⚡ traiter les plaintes ;
- ⚡ prendre des mesures urgentes pour éviter les coupures d'énergie injustifiées ;
- ⚡ fournir son expertise aux acteurs publics et aux Tribunaux ;
- ⚡ renseigner les clients bruxellois.

Ce service est indépendant et gratuit. Les décisions prises sont contraignantes.

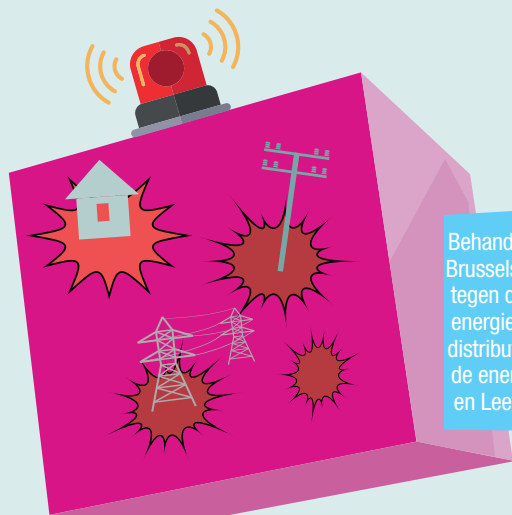
Il est compétent, entre autres, pour traiter des plaintes concernant :

- ⚡ la fermeture injustifiée des compteurs ;
- ⚡ un refus de faire une offre de contrat d'énergie ;
- ⚡ réclamation de frais administratifs injustifiés ou trop conséquents ;
- ⚡ l'attribution du statut de client protégé ;
- ⚡ etc.

www.litigesenergie.brussels



GESCHILLENDIENST



ROL

Behandelt klachten van Brusselse consumenten tegen de spelers op de energiemarkt, zoals de distributienetbeheerder, de energieleveranciers en Leefmilieu Brussel.

CONTACT MET DE CONSUMENT

Occasioneel, in geval van klachten en geschillen.

De Geschillendienst is een gewestelijke dienst. Deze dienst behandelt geschillen tussen Brusselse consumenten en de distributienetbeheerder (Sibelga), de energieleveranciers en Leefmilieu Brussel.

Taken van de Geschillendienst:

- ⚡ behandelt klachten;
- ⚡ is bevoegd om dringende maatregelen te nemen teneinde een ongerechtvaardigde afsluiting te voorkomen;
- ⚡ verstrekt rechtstreeks informatie aan Brusselse klanten;
- ⚡ stelt zijn expertise ter beschikking van de publieke actoren en de hoven en rechtbanken.

Deze dienst is onafhankelijk en gratis. Beslissingen zijn bindend.

Voorbeelden van klachten waarvoor de dienst bevoegd is:

- ⚡ het onrechtmatig afsluiten van een energiemeter;
- ⚡ de weigering om een energiecontract af te sluiten of een offerte op te maken;
- ⚡ administratieve kosten die niet gerechtvaardigd of veel te hoog zijn;
- ⚡ de toekenning van het statuut van beschermde klant;
- ⚡ enz.

www.litigesenergie.brussels/nl

