

Engagementen van de energieleveranciers in kader van transparantie en bereikbaarheid ten aanzien van consumenten

Version FR suit la version néerlandaise

Voorwoord

De hieronder vermelde maatregelen worden voorgesteld door de energieleveranciers om een antwoord te bieden aan de actuele noden die zich voordoen in het kader van de huidige energiecrisis en zullen toegepast worden totdat de toestand opnieuw gestabiliseerd is.

Transparantie

- FEBEG publiceert op de website informatie die transparant verklaart en uitlegt hoe voorschotten meestal berekend worden. De algemene toegepaste criteria worden geduid ten informatieve titel. Daarnaast zullen voorbeelden uitgewerkt worden van situaties waarbij consumenten de jaarafrekening zullen krijgen over een periode korter dan één jaar. De eerste publicaties worden gerealiseerd tegen 1/11/2022. De website wordt aangevuld met bijkomende informatie.
- Ook de energieleveranciers doen de nodige uitleg hoe een voorschot wordt berekend. Hierbij engageren ze zich als volgt:
 - o De energieleverancier streeft ernaar om via de voorschotfacturen de energiefactuur van de klant zo correct mogelijk te spreiden over het gehele jaar op basis van het historisch verbruik (zoals ontvangen door de DNB). Dit kan gebeuren met name door een zo laag mogelijke afrekeningsfactuur bovenop de 12 voorschotfacturen, of door een afrekening inclusief twaalfde voorschot zo dicht mogelijk bij het bedrag van de 11 voorgaande voorschotfacturen. De leveranciers zullen dit in de toekomst ook blijven hanteren als doelstelling.
 - o De energieleveranciers melden alle tariefkaarten van de lopende maand duidelijk en transparant op de website. Tegen 1/11/2022
 - o De energieleveranciers bieden de mogelijkheid aan dat de klant via de website in enkele eenvoudige stappen een algemene uitleg kan vinden over de voorschotberekening. De leveranciers publiceren een uitleg over de berekening met veel voorkomende voorbeelden zoals de impact van de seizoenen, variabel tarief, de impact op de voorschotten in gevallen van een overstap of verhuis of andere gevallen waarbij er geen volledig jaar wordt gefactureerd. Tegen 23/12/2022.
 - o De energieleveranciers engageren zich om tools (in de brede zin) te ontwikkelen en verder te verbeteren om de transparantie over de berekening van de voorschotfactuur te verhogen. Dit behoort tot de eigenheid van elke leverancier hoe zij deze ontwikkelingen doen volgens de roadmap van de leverancier. Een aantal mogelijkheden van ontwikkelingen kunnen zijn:
 - Toepassingen via website (klantenzone)/app of contactcenter waarbij voorschotten kunnen gesimuleerd worden o.b.v. het werkelijk verbruik;
 - Het ter beschikking stellen van educatief materiaal (tekst, audio, film, ...) over hoe de voorschotten berekend worden.

- De klant kan steeds zijn voorschot aanpassen indien bijvoorbeeld zijn verbruik structureel wijzigt (omhoog of omlaag). Tegen 30/11/2022. De leveranciers bieden volgende mogelijkheden aan om de voorschotten te laten aanpassen:
 - Automatische via de klantenzone: In die mogelijkheid kunnen drempels opgenomen worden in functie van de reële verbruiken. De reden hiervan is dat erover moet gewaakt worden dat de klant zijn factuur niet dermate verlaagt dat de afrekening onrealistisch hoog wordt.
 - Als klant de voorschotten verder wenst te verlagen moet de klant dit motiveren. Wanneer de energieleverancier niet of slechts ten dele ingaat op de vraag van de consument tot herziening van een voorschot, motiveert hij zijn beslissing aan de hand van de gehanteerde berekeningswijze.
 - Voor niet digitale klanten de mogelijkheid om voorschotten te laten aanpassen via andere mogelijke communicatiekanalen, middels een telefonisch contact en eventueel per post. Op die manier wordt ook voor de klant die niet beschikt over digitale communicatie middelen de mogelijkheid gegeven, om zijn meterstand te melden en kan de klant verifiëren of zijn voorschotten adequaat zijn.

- Indien relevant informeert de energieleverancier de klanten via een boodschap op de webpagina over de hoogte van de gemiddelde energieprijzen en de gevolgen voor de gebruikers met variabele contracten.

- De energieleveranciers die wettelijk verplicht zijn om maandfacturatie aan te bieden aan klanten met een digitale meter, zullen op de website een algemene boodschap publiceren waarbij voor- en nadelen van dergelijke contracten worden vermeld (blog, FAQ, etc). Dit is voorlopig enkel van toepassing in Vlaanderen. Ook de energieleveranciers die hiertoe niet wettelijk verplicht zijn, maar deze dienst wensen aan te bieden zullen eveneens deze boodschap publiceren op hun website (tegen 31/12/2022).

Bereikbaarheid

- FEBEG publiceert een artikel op de website waarbij de problemen aangaande de bereikbaarheid van de call centra worden uitgelegd (post migratie MIG6, de gevolgen van de energiecrisis, vragen in verband met de diverse overheidsmaatregelen). Tegen 1/11/2022.
- FEBEG en de energieleveranciers zetten in op 2 sporen om de bereikbaarheid te verbeteren volgens de roadmap van de leverancier:
 - Algemene, publiek beschikbare informatie wordt ter beschikking gesteld van de klant. De energieleveranciers en de overheid zullen daarbij samenwerken om snel uitgebreide FAQ's ter beschikking te stellen bij de aankondiging van overheidsmaatregelen. Dit moet het aantal calls verlagen.
 - Automatisatie en digitalisatie: naast de algemene informatie zullen de leveranciers verder inzetten op het verhogen van kwaliteit bijvoorbeeld door de uitbouw van hun digitale kanalen, waarbij persoonlijke informatie en tools voor zelfbediening ter beschikking worden gesteld. De doelstelling is hier ook om de werklust voor de call centra te verlichten.

- De energieleveranciers zetten zich in om de bereikbaarheid van hun communicatiekanalen met de klant te verhogen.
 - o De leverancier is minstens bereikbaar via telefoonnummer en via een email adres of URL naar het gestandaardiseerde vragen of klachtenformulier.
 - o Voor de klanten die contact nemen via digitale kanalen kunnen de leveranciers ook extra messaging kanalen (zoals chats of sociale media) inzetten om de consument toe te laten een vraag voor te stellen. Tegen 31/12/2022.
 - o De leverancier past hiervoor het Consumentenakkoord toe zoals het beantwoorden van de rechtstreekse vragen en klachten van klanten binnen de termijn van 5 (desgevallend 10) werkdagen, tenzij in geval van externe factoren zoals heel veel persaandacht voor energie of nieuwe communicatie vanuit de overheid over energie- en/of prijzen, gegevens afhankelijk van derde partijen, etc.

- *Meten is weten:* Tegen eind maart 2023
 - o De leveranciers monitoren via FEBEG (geaggregeerd) op kwartaalbasis (tegen eind Q+1 over Q) het bereikbaarheidspercentage van de inkomende oproepen dat wordt beantwoord en voor het eerst over Q3 2022. Het betreft het percentage van inkomende oproepen dat wordt beantwoord (hetzij door callcenter-agenten, hetzij automatisch in de IVR), t.o.v. het totale aantal inkomende oproepen.
 - o De leveranciers monitoren via FEBEG (geaggregeerd) op kwartaalbasis (tegen eind Q+1 over Q) de gemiddelde antwoordtijd van de inkomende oproepen door de callcenters en voor het eerst over Q3 2022. Het betreft de gemiddelde wachttijd van de inkomende oproepen die door de callcenter-agenten worden beantwoord, berekend vanaf het verlaten van het interactieve menu tot de behandeling van de oproep door de callcenter-agent.

Doorlooptijd facturatie

- FEBEG publiceert een artikel op de website die de algemeen toepasselijke regels weergeeft van het proces van de jaarlijkse afrekening of een slotafrekening. Tegen 30/11/2022.

- *Meten is weten* – Tegen eind maart 2023
 - o De leveranciers monitoren in de schoot van FEBEG (geaggregeerd) op kwartaalbasis (tegen eind Q+1 over Q) de evolutie van de gemiddelde doorlooptijd na ontvangst van de meterdata nodig voor de afrekeningsfactuur en slotfactuur in kalenderdagen en voor het eerst over Q3 2022.
 - o De leveranciers monitoren in de schoot van FEBEG (geaggregeerd) op kwartaalbasis (tegen eind Q+1 over Q) de terugbetalingstijd van een positief saldo voor de klant in kalenderdagen en voor het eerst over Q3 2022.

- De energieleveranciers zullen zich verder inzetten om eventuele problemen in de eigen systemen op te lossen en de gemiddelde doorlooptijden te verlagen. De leveranciers zijn afhankelijk van de ontvangst van o.a. de meterdata van de netbeheerders om de facturen op te maken. Laattijdige facturen kunnen een gevolg zijn van een probleem in de ketting bij de netbeheerder, overdracht naar Atrias, bij Atrias, de overdracht van data naar de leverancier of bij de energieleverancier zelf. De energieleveranciers zullen hun de bekommernissen opnieuw overmaken aan Atrias en de netbeheerders.

Samenwerking

- Overheid en leveranciers engageren zich om op geregeld tijdstippen informatie uit te wisselen over de problemen die klanten ervaren en in onderling overleg te proberen generieke oplossingen te zoeken voor de gerapporteerd problemen.
- Er wordt samen met de Federale overheid en de energiesector gezocht naar mogelijkheden waarbij algemene vragen (berekening van de voorschotfacturen, rechten van de consument, ...) en ook vragen in het kader van de federale en regionale energiemaatregelen kunnen worden gepooled/ doorgeschakeld naar het contactcentrum van de betrokken federale of regionale overheid. De Overheid zal naar aanleiding van elke overheidsmaatregelen Q&A's opstellen waarnaar de leveranciers kunnen verwijzen.
- De overheid en de leveranciers streven er gezamenlijk naar om het gebruik van de digitale meters zo snel mogelijk uit te rollen. De beschikbaarheid van de gegevens laat de klant toe om beter inzicht te verwerven in zijn verbruik, zowel in kWh als in euro. Deze transparantie komt ten goede aan zowel de leverancier als de klant.