

C-Energy NV

Frank van Dyckelaan 15

B-9140 Temse

Email: info@c-energy.be, warm@c-energy.be

Telephone: [03 710 55 00](tel:037105500)

Subject:

This is a COLLECTIVE REQUEST for all signatories

Issues Concerning Tariff Calculation Methodology, Billing Practices, and Contract Formulation

Dear representatives of C-Energy NV,

Thank you for addressing our previous complaints. Upon reviewing your response, we have identified several key areas requiring resolution:

1. Tariff Calculation Methodology

- **Not-More-Than-Otherwise Principle:** We believe the principle of "Not-More-Than-Otherwise" is being violated in our case. Using the Flemish comparison platform v-test (<https://vtest.vreg.be/>), we compared your invoices with average household expenditures in Belgium and found the specific cost of consumed energy to be more than twice the average. For example, a yearly consumption of **5000 kWh** results in:
 - Average contract: **€444.20** (including **€45.42** fixed costs)
 - C-Energy tariff: **€916** (including **€400** fixed costs)
- **Equipment Costs:** It is unacceptable to include expenses meant for equipment owners, such as the cost of a gas boiler, including financing, repairs, and replacements, in tenant charges. Maintenance costs for such equipment should not be the responsibility of tenants, especially when some units are maintenance-free.
- **Heat Loss Calculation:** The estimated heat loss of **20.69%** in the new low-temperature network is excessively high. Standard practice in Belgium shows heat losses of **10%** for low-temperature networks and **15%** for high-temperature networks. This discrepancy indicates either a design flaw or calculation error. We consider it discriminatory to overpay for exaggerated heat loss.

2. Calculation Periods and Energy Consumption Volumes

- We appreciate your initiative to clarify calculation periods and consumption volumes individually with each consumer. With careful and responsible handling, this issue can be resolved quickly.

3. Provision of Installment Plans

- While we welcome the proposal for an interest-free installment plan, the uniform terms do not account for individual consumption histories. It is unfair to impose the same terms on those with bills covering several months and others with bills covering several years. We claim duration of installment plans to be equal to the period for which the bill was issued and the total price was divided into equal parts over this period, unless otherwise agreed with the client personally.

4. Compensation for Lost Discounts Provided by the Flemish Government

- Your initiative to consult with VREG and update us on negotiations is positive. However, we find it unfair that we missed out on compensation available to other Belgian

households in 2022 and 2023. We await further information and proposals for compensation.

5. **Contract Formulation and Billing Practices**

- **Service Delivery Without Contract:** Delivering services without formulating a contract beforehand, as well as engaging in improper billing practices and not adhering to the good practices of energy supply, compels us to insist that you adhere to our demands.
- **Privacy:** How were our personal data obtained by your company, and was this done in a GDPR compliant way, and what agreement regulates protection against malevolent usage?
- **Legal Invoices:** Invoices must be adjusted to include customer numbers or EAN codes to be legally compliant.
- **Clarification on Network Regulation:** It must be clarified whether the network is entirely private or regulated by VREG. This information is crucial and should be transparently communicated.
- **Promotions and Alternative Suppliers:** By law, you are required to provide information about available promotions and the means for customers to opt for other energy suppliers, should they wish to do so.

In summary, we request:

- A revised and fair tariff calculation that adheres to the "Not-More-Than-Otherwise" principle.
- Removal of equipment costs from tenant charges.
- Adjustment of the heat loss component in the tariff calculation.
- Tailored installment plans matching the billing period.
- Compensation or equivalent measures for missed government discounts.
- Immediate formulation of contracts and adjustment of invoices to be legally compliant.
- Provisions for protection of the personal data of the clients.
- Clarification on whether the network is private or regulated by VREG.
- Provision of information on promotions and alternative energy suppliers.

We hope for a prompt and fair resolution to these issues. If our demands are not met by the end of June 2024, we reserve the right to escalate our complaints.

We look forward to your response and clear proposals for dispute resolution.

Yours sincerely,

[list of signatories attached]

C-Energy NV

Frank van Dyckelaan 15

B-9140 Temse

Email: info@c-energy.be , warm@c-energy.be

Telefoon: 03 710 55 00

Betreft:

**Dit is een COLLECTIEVE VERZOEK van alle ondertekenaars
Problemen met betrekking tot tariefberekenningsmethodologie, factureringspraktijken en
contractformulering**

Geachte vertegenwoordigers van C-Energy NV,

Bedankt voor uw reactie op onze eerdere klachten. Na het herzien van uw antwoord, hebben wij vier belangrijke punten geïdentificeerd die om een oplossing vragen:

1. Tariefberekenningsmethodologie

- **Niet-Meer-Dan-Anders Principe:** Wij zijn van mening dat het "Niet-Meer-Dan-Anders" principe in ons geval wordt geschonden. Met behulp van het Vlaamse vergelijkingsplatform v-test (<https://vtest.vreg.be/>) hebben we uw facturen vergeleken met de gemiddelde huishoudelijke uitgaven in België en vastgesteld dat de specifieke kosten van verbruikte energie meer dan het dubbele van het gemiddelde bedragen. Bijvoorbeeld, een jaarlijks verbruik van **5000 kWh** resulteert in:
 - Gemiddeld contract: **€444,20** (inclusief **€45,42** vaste kosten)
 - C-Energy tarief: **€916** (inclusief **€400** vaste kosten)
- **Apparaatkosten:** Het is onaanvaardbaar om kosten bedoeld voor apparatuur-eigenaren, zoals de kosten van een gasboiler, inclusief financiering, reparaties en vervangingen, in rekening te brengen bij huurders. Onderhoudskosten voor dergelijke apparatuur mogen niet de verantwoordelijkheid van huurders zijn, vooral niet wanneer sommige eenheden onderhoudsvrij zijn.
- **Berekening van Warmteverlies:** Het geschatte warmteverlies van **20,69%** in het nieuwe laagtemperatuurnetwerk is buitensporig hoog. De standaardpraktijk in België toont warmteverliezen van **10%** voor laagtemperatuurnetwerken en **15%** voor hoogtemperatuurnetwerken. Deze discrepantie wijst op een ontwerpfout of een rekenfout. Wij beschouwen het als discriminerend om te veel te betalen voor overdreven warmteverlies.

2. Berekeningsperioden en Energieverbruiksvolumes

Wij waarderen uw initiatief om de berekeningsperioden en verbruiksvolumes individueel met elke consument te verduidelijken. Met zorgvuldige en verantwoorde aanpak kan dit probleem snel worden opgelost.

3. Voorziening van Afbetalingsplannen

Hoewel wij het voorstel voor een renteloos afbetalingsplan verwelkomen, houden de uniforme voorwaarden geen rekening met individuele verbruiksgeschiedenissen. Het is oneerlijk om dezelfde voorwaarden op te leggen aan degenen met facturen die enkele maanden beslaan en anderen met facturen die meerdere jaren beslaan. Wij stellen afbetalingsplannen voor die gelijk zijn aan de periode waarvoor de factuur is uitgegeven, tenzij de klant anders overeenkomt met u.

4. Compensatie voor Verloren Kortingen van de Vlaamse Overheid

Uw initiatief om te overleggen met VREG en ons op de hoogte te houden van de onderhandelingen is positief. Wij vinden het echter oneerlijk dat wij geen gebruik konden maken van de compensatie die beschikbaar was voor andere Belgische huishoudens in 2022 en 2023. Wij wachten verdere informatie en voorstellen voor compensatie af.

5. Contractformulering en Factureringspraktijken

- **Dienstverlening Zonder Contract:** Het leveren van diensten zonder vooraf een contract op te stellen, evenals het toepassen van onjuiste factureringspraktijken en het niet naleven van goede praktijken voor energielevering, dwingt ons te eisen dat u aan onze verzoeken voldoet.
- **Privacy:** Kan u uitklaren hoe onze persoonlijke gegevens door uw bedrijf zijn verkregen en aantonen dat dit op een GDPR-conforme manier is gebeurd en welke overeenkomst de bescherming tegen kwaadwillig gebruik regelt?
- **Wettelijke Facturen:** Facturen moeten worden aangepast om klantnummers of EAN-codes te bevatten om wettelijk compliant te zijn.
- **Verduidelijking van Netwerkregulering:** Er moet duidelijkheid worden verschaft of het netwerk volledig privaat is of gereguleerd door de VREG. Deze informatie is cruciaal en moet transparant worden gecommuniceerd.
- **Promoties en Alternatieve Leveranciers:** Volgens de wet bent u verplicht informatie te verstrekken over beschikbare promoties en de mogelijkheden voor klanten om over te stappen naar andere energieleveranciers, indien zij dat wensen.

Samengevat verzoeken wij:

- Een herziene en eerlijke tariefberekening die voldoet aan het "Niet-Meer-Dan-Anders" principe.
- Verwijdering van apparaatkosten uit de huurderslasten.
- Aanpassing van de component warmteverlies in de tariefberekening.
- Afbetalingsplannen op maat die overeenkomen met de factureringsperiode.
- Compensatie of gelijkwaardige maatregelen voor gemiste overheidskortingen.
- Onmiddellijke formulering van contracten en aanpassing van facturen om in overeenstemming met de wettelijke vereisten te zijn.
- De bepalingen voor de bescherming van de persoonlijke gegevens van de klanten
- Verduidelijking over of het netwerk privaat is of gereguleerd door VREG.
- Verstrekking van informatie over promoties en alternatieve energieleveranciers.

Wij hopen op een snelle en eerlijke oplossing van deze kwesties. Indien onze eisen niet voor eind juni 2024 worden ingewilligd, behouden wij ons het recht voor onze klachten te escaleren.

Wij kijken uit naar uw reactie en duidelijke voorstellen voor geschillenbeslechting.

Hoogachtend,

[de lijst van de ondertekenaars toegevoegd]