

De **bescherming** van de **energieverbruiker** in het Brussels Gewest



Steek uw licht op bij **Brugel**

brugel ● ●

DE BRUSSELSE REGULATOR VOOR ENERGIE

INHOUD

1. Algemene informatie	blz. 03
2. Ontbindingsprocedure van het contract	blz. 05
3. Statuut van beschermde afnemer	blz. 11
4. Klacht indienen	blz. 23

1 Algemene informatie

De toegang tot de energie is niet gewaarborgd in België. Zoals voor andere consumptiegoederen kan een energieleverancier eventueel de bevoorrading stopzetten als hij vaststelt dat de door de consument verschuldigde bedragen niet betaald worden.

De toegang tot energie is evenwel een noodzakelijke voorwaarde om de menselijke waardigheid te waarborgen.

Als Gewest **met een stedelijk karakter, heeft Brussel zijn eigen sociologische en stedenbouwkundige kenmerke.** Een consument in de stad verbruikt doorgaans minder dan zijn tegenhanger op het platteland. In tegenstelling tot de andere Gewesten heeft Brussel slechts één distributienetbeheerder. Dit betekent dat de distributiekosten identiek zijn voor alle Brusselaars.

Eén van de specifieke kenmerken van het Gewest is echter de behoefte van de inwoners van bepaalde wijken.

De Brusselse wetgever heeft daarom in zijn ordonnanties **sociale beschermingsmaatregelen** genomen die rekening houden met de specifieke kenmerken van de Brusselse bevolking.

Zo leggen de ordonnanties **verplichtingen op aan de leveranciers die in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest actief willen zijn.**

Concreet moeten deze leveranciers:

- **een offerte** opmaken voor iedere Brusselse afnemer die dat vraagt;
- **duidelijke en transparante tarieven** toepassen en de mogelijkheid bieden om vergelijkingen tussen leveranciers, maar ook tussen het aanbod en de werkelijk betaalde prijs, te maken;;
- **contracten met een minimumduur van 3 jaar** voorstellen die de consument op ieder ogenblik kan beëindigen met een opzeggingstermijn van 2 maanden. Als de consument afnemer is bij de standaardleverancier, bedraagt de opzeggingsperiode 30 dagen einde maand;
- voor de minstbedeelden introduceerde het Brussels Gewest een **ontbindingsprocedure** die de leveranciers moeten naleven als zij een einde willen stellen aan een contract dat hen bindt ten aanzien van een consument met betalingsmoeilijkheden.

2 Ontbindingsprocedure van het contract

Samengevat voorziet de procedure in de volgende bepalingen:

- elke **afsluiting van energie** voor residentieel gebruik is alleen mogelijk op beslissing van de Vrederechter;
- die afsluiting kan **in de winter** worden opgeschort, hetzij op beslissing van de Vrederechter, of na interventie van het OCMW;
- een consument die een schuld heeft ten aanzien van een leverancier, kan de **status van beschermde afnemer** in Brussel aanvragen. Deze status kan hem door het OCMW of door BRUGEL worden toegekend op basis van diverse criteria. Hij biedt de meest kwetsbare consumenten bijkomende bescherming tegen het afsluiten van zijn energieleveringen.

Opgelet: deze sociale beschermingsmaatregelen zijn alleen van toepassing voor personen met een leveringscontract!

Zonder contract is een consument niet beschermd tegen een ongelegen afsluiting van zijn gas- en/of elektriciteitsleveringen!



Stappen van de procedure

Wanneer een consument betalingsmoeilijkheden heeft, bepaalt de wet dat zijn leverancier een specifieke procedure moet volgen. Die bestaat uit een reeks opeenvolgende stappen die beschreven worden in de ordonnaties “gas” en “elektriciteit”.

■ De consument heeft zijn voorschot- of zijn afrekeningsfactuur niet betaald

Zijn leverancier stuurt hem minimaal 15 dagen na het sturen van de ontbetaalde factuur een aanmaning tot betaling toe.

■ De consument reageert niet op de aanmaning van zijn leverancier

- de leverancier stuurt hem minimaal 15 dagen na de aanmaning een ingebrekestelling toe;
- de ingebrekestelling dient te vermelden dat de leverancier een vermogensbegrenzer van 1.380 W (6 A) zal laten plaatsen door Sibelga.

- De leverancier deelt de persoonsgegevens van de afnemer mee aan het **OCMW** van diens gemeente.

Opmerking: de afnemer kan zich in sommige gevallen verzetten tegen het meedelen van die informatie. Zijn dossier wordt dan onmiddellijk doorgestuurd naar het Vredegerecht.

■ Plaatsing van een vermogensbegrenzer, alleen voor elektriciteit

- het OCMW ontvangt van de leverancier de persoonsgegevens van de consumenten voor wie de plaatsing van een vermogensbegrenzer werd aangevraagd;
- na onderzoek kan het OCMW de leverancier vragen een vermogensbegrenzer van 4.600 (20 A) in plaats van 1.380 W te plaatsen. De leverancier dient zich hierin te schikken.

Wanneer de vermogensbegrenzer eenmaal geplaatst is, moet **de leverancier het leveringspunt gedurende 60 dagen ononderbroken blijven bevoorraden** voor hij een aanvraag voor de ontbinding van het contract kan indienen bij het Vredegerecht. Die periode stelt de afnemer in staat over een betalingsplan te onderhandelen met de energieleverancier.



Over een betalingsplan onderhandelen

Net zoals de erkende schuldbemiddelingscentra zijn de OCMW's bevoegd om voor rekening van eindverbruikers over betalingsplannen te onderhandelen bij de energieleveranciers. Concreet:

- het OCMW of het schuldbemiddelingscentrum kan een spreiding van de afrekeningsfactuur in de tijd vragen om het budget van de betrokken personen minder te belasten;
- of over een verlaging van de bedragen van de tussentijdse facturen onderhandelen.

Opgelet: een te ingrijpende verlaging van de tussentijdse facturen kan leiden tot een verhoging van de afrekeningsfactuur die minimaal één keer per jaar naar de afnemer wordt verzonden. Daarom wordt aangeraden een verlaging van de tussentijdse factuur te vermijden wanneer dat mogelijk is.



■ De consument leeft zijn betalingsplan na

Wanneer de consument 50% van zijn schuld bij zijn leverancier vereffend heeft en de opvolging van de consument en zijn gezin door het OCMW gewaarborgd wordt, kan het OCMW de leverancier vragen de vermogensbegrenzer weg te nemen. De begrenzer moet binnen 15 dagen na de aanvraag van het OCMW worden verwijderd.

■ De consument leeft zijn betalingsplan NIET na

De leverancier moet de consument door middel van een schriftelijke ingebrekestelling wegens niet-naleving van het betalingsplan waarschuwen uiterlijk 30 dagen voor een dossier wordt ingediend bij het Vredegerecht.

De leverancier kan opnieuw vragen een vermogensbegrenzer te plaatsen indien die eerder werd weggenomen. De leverancier moet ook het OCMW van de gemeente inlichten over de niet-naleving van het betalingsplan door de afnemer.

Tenzij hij de status van beschermde afnemer geniet, riskeert de consument dat zijn dossier binnen 30 dagen wordt ingediend bij het Vredegerecht.

3 Statuut van beschermde klant

Algemene begrippen

Het statuut van beschermde afnemer geeft de consument met betalingsmoeilijkheden recht op een verhoogde bescherming.

Wanneer de consument het statuut van beschermde afnemer verkrijgt, wordt zijn contract met een commerciële leverancier opgeschort om hem in staat te stellen zijn schuld aan te zuiveren. Zolang een consument als beschermde afnemer erkend is, kan de leverancier geen aanvraag tot ontbinding van het contract indienen bij de Vrederechter.

Zodra een consument wordt beschermd voor één energievorm, kan hij dat ook zijn voor de andere. (Let op: alleen wanneer gas en elektriciteit door dezelfde leverancier worden geleverd).

Tijdens de opschortingsperiode van zijn contract bij een commerciële leverancier wordt de "beschermde afnemer" bevoorrad door Sibelga, dat door het Gewest is aangewezen als noodleverancier.

Opgelet: Sibelga kan ook een procedure voor de ontbinding van het contract indienen bij het Vredegerecht indien zijn facturen als noodleverancier onbetaald blijven.

Automatische toekenning van het statuut van beschermde afnemer

De Brusselse wetgeving bepaalt dat de volgende personen automatisch als beschermde afnemer worden beschouwd:

- **personen die de sociale maximumprijs*** genieten (vroeger bijzonder sociaal tarief genoemd) voor een energievorm – gas of elektriciteit; de leverancier deelt de

* Bescherming toegekend door de federale overheid (zie website <http://economie.fgov.be/nl/> of 0800 120 33 opbellen voor meer informatie).



persoonsgegevens van de afnemer mee aan het OCMW van diens gemeente;

- **personen die in een schuldbemiddelingsproces** met een erkend bemiddelingscentrum of centrum voor collectieve schuldenregeling verwickeld zijn.

Meteen na ontvangst van de ingebrekestelling van zijn leverancier en voor zover hij aan de bovengenoemde voorwaarden voldoet, kan de consument zelf het statuut van beschermde afnemer aanvragen bij Sibelga, dat dan niet meer alleen als netbeheerder optreedt, maar ook als noodleverancier. Voor meer informatie: raadpleeg de site van Sibelga (www.sibelga.be) of bel 02/549 41 00 op.

Toekenning van het statuut van beschermde afnemer door het OCMW

De Brusselse wetgeving bepaalt ook dat het OCMW na een sociaal onderzoek het statuut

van beschermde afnemer kan toekennen aan een consument als die zijn betalingsplan niet naleeft. Het OCMW dient het dossier en de aanvraag in bij Sibelga..

Toekenning van het statuut van beschermde afnemer door BRUGEL

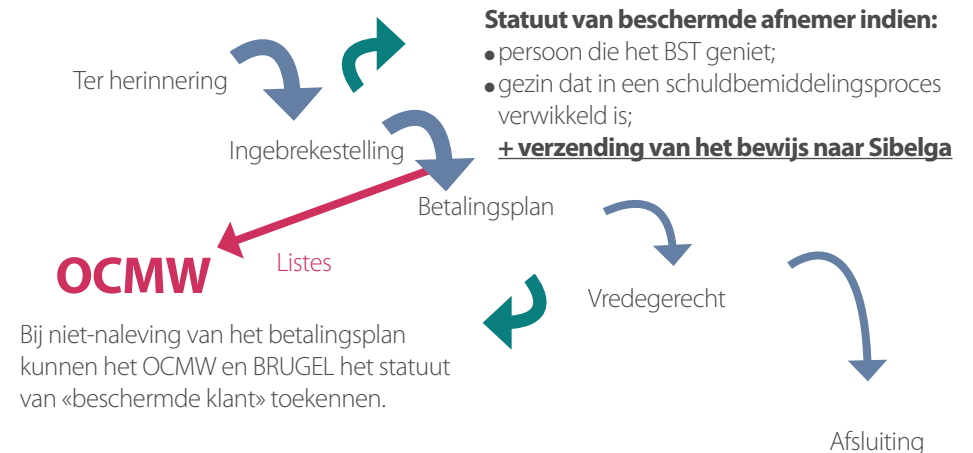
Een residentiële afnemer die het betalingsplan dat met zijn leverancier is afgesproken, niet naleeft, kan ook als "beschermde afnemer" worden erkend na indiening van een dossier bij BRUGEL. De regulator onderzoekt het dossier van de consument op basis van diens inkomsten, rekening houdend met de samenstelling van het gezin. Surf naar www.brugel.be voor meer informatie over de voorwaarden voor de toekenning van het statuut van beschermde afnemer door BRUGEL en om het aanvraagformulier te downloaden. BRUGEL verzendt vervolgens het dossier naar Sibelga, de noodleverancier.

Samengevat ...

Het statuut van «beschermde afnemer» elektriciteit verkrijgen



Het statuut van «beschermde afnemer» gas verkrijgen



Het Vrederecht neemt het dossier van de consument in behandeling

■ Wanneer?

- De consument heeft geen toestemming gegeven om zijn persoonsgegevens aan het OCMW mee te delen en is geen beschermde afnemer.
- Of de consument heeft zijn betalingsplan niet nageleefd, heeft een tweede ingebrekestelling ontvangen van zijn leverancier en is niet erkend als beschermde afnemer.

■ Wat verwacht men van de Vrederechter?

Na de partijen te hebben gehoord, kan de Rechter:

- zich uitspreken voor de ontbinding van het contract, wat de leverancier het recht geeft om de afsluiting van de gas- en/of elektriciteitsmeter aan te vragen;

- het verzoek van de leverancier niet inwilligen;
- de ontbinding van het contract uitstellen tot na **de winterperiode, die wettelijk duurt van 1 oktober tot en met 31 maart.**

Afsluiting van energie in de winter

Indien de Vrederechter het contract ontbindt tijdens de winter, kan hij de afsluiting uitstellen tot het einde van deze periode. In dat geval zal Sibelga de energie leveren en factureren aan de consument.

Het OCMW kan Sibelga ook verplichten om tijdelijk energie te leveren aan een gezin dat in de winter geen elektriciteit en/of gas ontvangt, als het oordeelt dat de menselijke waardigheid wordt aangetast.

Gevallen waarbij een leverancier zich NIET tot het Vrederecht dient te wenden om een contract te ontbinden

- indien een leverancier bij Sibelga geregistreerd staat als verantwoordelijk voor een bepaald leveringspunt en geen leveringscontract aan dit punt is gekoppeld, kan de verantwoordelijke leverancier Sibelga vragen de meters af te sluiten, en dit zonder zich tot een Vrederechter te wenden. **Bijgevolg wordt zeer sterk afgeraden om op een leveringspunt gas of elektriciteit af te nemen zonder eerst een contract te hebben gesloten met een leverancier;**
- bovendien kunnen beide partijen het contract op de vervaldatum beëindigen met inachtneming van een opzeggingsperiode. **Als de leverancier het contract beëindigt met naleving van de opzeggingstermijn ten aanzien van de consument, kan de energielevering onderbroken worden zonder tussenkomst van het Vrederecht.**



Vragen/ antwoorden

■ Welke verplichtingen heeft de leverancier?

Voor gas

Na verzending van een eerste ingebrekestelling moet de leverancier zijn afnemer gedurende 60 dagen ononderbroken blijven bevoorraden voor hij zich tot het Vredegerecht kan wenden om de ontbinding van het contract met de consument te vragen.

Voor elektriciteit

De leverancier laat een vermogensbegrenzer van 1.380W plaatsen. Na de plaatsing moet de leverancier de afnemer gedurende 60 dagen ononderbroken via een vermogensbegrenzer blijven bevoorraden voor hij zich tot het Vredegerecht kan wenden om het contract met de consument te ontbinden.

■ Wat is een vermogensbegrenzer?

Een systeem dat op verzoek van een leverancier door netbeheerder Sibelga wordt geïnstalleerd om het elektrisch vermogen (het aantal watts) dat de consument kan gebruiken, beperkt. Er is geen begrenzer voor gas. Het elektrisch vermogen wordt eerst begrensd op 1.380 W. Op verzoek van het OCMW kan deze waarde verhoogd worden tot 4.600 W.

■ Wanneer wordt een vermogensbegrenzer geplaatst?

Wanneer een consument tot wanbetaler wordt verklaard nadat zijn leverancier een ingebrekestelling heeft verzonden.

■ Wat kan het OCMW doen na ontvangst van de lijst van consumenten bij wie een vermogensbegrenzer zal worden geplaatst?

- een sociaal onderzoek organiseren;
- controleren of de consument niet aan de voorwaarden voldoet om sociale maximumprijzen (het vroegere bijzonder sociaal tarief) te genieten);
- aan de leverancier de overschakeling op een vermogensbegrenzer van 4.600 in plaats van 1380 W vragen, wat binnen 15 dagen en voor een maximumduur van zes maanden dient te gebeuren;
- de consument helpen bij het opstellen van een betalingsplan;
- de verwijdering van de begrenzer vragen zodra de consument 50% van zijn schuld

heeft terugbetaald met inachtneming van zijn betalingsplan.

■ Wat riskeert de afnemer die zijn betalingsplan niet naleeft?

Er zal opnieuw een vermogensbegrenzer geplaatst worden en zijn energievoorziening kan worden afgesloten. Hij kan het statuut van beschermde afnemer aanvragen bij BRUGEL of bij zijn OCMW.

■ Heeft de leverancier nog verplichtingen ten aanzien van zijn klant?

Ja. Na verzending van de ingebrekestelling wegens niet-naleving van het betalingsplan moet de leverancier minimaal 30 dagen wachten om een verzoek tot ontbinding in te dienen bij een Vrederechter. Tussen de indiening en de eventuele inwilliging van zijn verzoek moet de leverancier zijn afnemer ononderbroken

blijven bevoorraden. Een uitzondering is het geval waarbij de consument het statuut van beschermde afnemer verkrijgt (zie hierna).

■ **Wat kan het OCMW doen?**

Naast het aanvragen van de verhoging van het elektrisch vermogen tot 4.600 W kan het OCMW ook het statuut van "beschermde afnemer" toekennen aan de consument.

De verkrijging van dit statuut schort het contract met de commerciële of de standaardleverancier op en de consument wordt bevoorraden door noodleverancier Sibelga. Hij betaalt zijn energie tegen het sociaal maximumtarief (het vroeger bijzonder sociaal tarief), en krijgt automatisch een vermogenbegrenzer geplaatst, als dat nog niet gebeurd was. Ook BRUGEL kan het statuut van beschermde afnemer toekennen.

■ **Als een consument het statuut van beschermde afnemer verkregen heeft voor één type van energie (gas of elektriciteit), wordt hij dan automatisch beschermd voor het andere?**

Neen. Voor elk type van energie moet een specifieke aanvraag worden ingediend. Het statuut van beschermde afnemer kan voor gas en elektriciteit worden toegekend indien beide energietypes door dezelfde maatschappij worden geleverd.

■ **Kan Sibelga zich als noodleverancier verhalen tegen de consument die zijn facturen niet betaalt?**

Ja, met naleving van de procedure die van toepassing is op de andere leveranciers.

■ **Wat gebeurt er als de consument:**

- **geen toestemming heeft gegeven om zijn naam aan het OCMW mee te delen?**
- **zijn betalingsplan met zijn commerciële leverancier nog niet naleeft en niet langer het statuut van beschermde afnemer heeft?**
- **zijn betalingsplan met de noodleverancier niet naleeft?**

De leverancier wendt zich tot het Vrederecht om de ontbinding van het contract te vragen. Deze procedure heeft tot doel het contract tussen een consument en een leverancier te beëindigen en kan de afsluiting van het leveringspunt (meter) waarvoor geen contract meer bestaat, tot gevolg hebben. Voor elke afsluiting moet een Vrederechter een vonnis geveld hebben.

■ **Wat gebeurt er wanneer de Vrederechter zich ten gunste van de leverancier uitspreekt?**

Indien de Vrederechter zich voor de ontbinding van het contract uitspreekt en de leverancier het vonnis aan de consument betekent, is de leverancier niet meer verplicht het leveringspunt te bevoorraden en kan hij Sibelga vragen de meter(s) af te sluiten.



■ Hoe verloopt de afsluiting concreet?

Nadat Sibelga de aanvraag van de leverancier heeft ingewilligd, vraagt het zijn dochteronderneming Metrix een eerste bezoek aan de betrokken woning te organiseren binnen 2 dagen, volgend op de inwilliging van de aanvraag van de leverancier. Indien dat eerste bezoek vruchteloos is en de medewerkers van Metrix de afsluiting niet hebben kunnen uitvoeren, wordt een tweede bezoek gepland binnen 15 kalenderdagen na het eerste. Bij een nieuwe mislukking licht Sibelga de leverancier in en onderneemt het geen verdere stappen. De leverancier kan dan zijn afsluitingsaanvraag intrekken of een nieuwe aanvraag indienen bij Sibelga, dat zijn procedure vanaf het begin herhaalt



Opfrissing van enkele belangrijke aspecten

- Energielevering is niet gewaarborgd. Als een consument niet betaalt, riskeert hij dat zijn gas- en elektriciteitstoevoer wordt afgesloten.
- Het OCMW beschikt over talrijke middelen om de consument te helpen zijn gas- en elektriciteitstoevoer open te houden (betalingsplan, elektrische vermogensbegrenzer van 4.600 W, statuut van beschermde afnemer, behoud van de toevoer in de winter).
- De leverancier kan de toevoer niet van de ene dag op de andere afsluiten. Vooreerst omschreef de Brusselse wetgever een strenge procedure die de leverancier moet volgen. En bovendien kan de leverancier zelf de meters niet openen of sluiten (meters beheerd door Sibelga).
- De consumenten kunnen het statuut van beschermde afnemer ook verkrijgen bij BRUGEL, zij het onder andere voorwaarden dan wie welke door de OCMW's worden toegepast.

4 Klacht indienen ?

Inleiding

Met naleving van de Europese energiewetgeving voerde België een **federale Ombudsdienst voor Energie** in die optreedt als een contactpunt voor consumenten die een klacht met betrekking tot energie willen indienen.

Alvorens **zich tot de Ombudsdienst te wenden, moet de consument contact hebben opgenomen met de klachtendienst van zijn leverancier of van netbeheerder Sibelga.**

BRUGEL blijft bevoegd voor de ontvangst en behandeling:

- in eerste instantie, van klachten over de niet-naleving van de sociale verplichtingen, omschreven in de Brusselse energiewet-

geving (bv. de procedure voor de ontbinding van het contract bij het Vredegerecht);

- in tweede instantie, de klachten over Sibelga.



Aanbevelingen

- Wend u in eerste instantie tot de klachtendienst van de betrokken onderneming.
- Dien uw klacht bij voorkeur schriftelijk in en bewaar een kopie van uw briefwisseling.
- Houdt het probleem aan, wend u dan tot de Ombudsdienst voor Energie als de klacht betrekking heeft op een leverancier, of tot BRUGEL als ze gericht is tegen Sibelga of verband houdt met de niet-naleving van de sociale verplichtingen, omschreven in de Brusselse wetgeving.
- Gebruik bij voorkeur de klachtenformulieren en vul ze zo leesbaar mogelijk in.
- Verzend alle details, documenten en informatie die nodig zijn voor de goede afhandeling van de klacht.
- Leef de eventuele procedures voor het indienen van klachten na

Contacten

■ *Als het om een leverancier gaat*

Iedere leverancier is wettelijk verplicht de gegevens over zijn klantendienst te vermelden op de facturen die hij naar zijn afnemer verzendt. De consument kan ook de lijst van leveranciers raadplegen door naar www.brugel.be te surfen of het nummer 0800 97 128 op te bellen.

Als de klant niet binnen een redelijke termijn een bevredigend antwoord ontvangt van de klantendienst van zijn leverancier, zal hij contact dienen op te nemen met diens klachtendienst. Ook hier kunnen alle gegevens geraadpleegd worden op de energiefacturen van de consument, op www.brugel.be of telefonisch op het nummer 0800 97 128.

■ *Als het gaat om netbeheerder Sibelga*

Sibelga CVBA
Klantendienst
Werkhuizenkaai 16
1000 BRUSSEL
Algemeen nummer: 02/549 41 00
Gasgeur: 02/274 40 44
Elektriciteitspanne: 02/274 40 66
Fax: 02/549 46 61
E-mail: clients-afnemers@sibelga.be
www.sibelga.be



■ *Als het gaat om de Ombudsdienst voor Energie*

Federale Ombudsdienst voor Energie
Koningsstraat 47
1000 BRUSSEL
T: 02 / 211 10 60
F: 02 / 211 10 69
www.mediateurenergie.be

■ *Als het gaat om BRUGEL*

BRUGEL
Kunstlaan 46 – 1000 Brussel
Tel.: 0800/97 198
www.brugel.be

Bijzondere procedure voor klachtenover de toegang tot het distributienet en de toepassing van het technisch reglement van het distributienet

Voor deze vragen en klachten omschreef de Brusselse wetgever een **bemiddelingsprocedure** en richtte hij een onafhankelijk orgaan op **de Geschillenkamer**.

Op deze instrumenten wordt vooral een beroep gedaan in geval van:

- problemen met betrekking tot de meting;
- problemen met betrekking tot de toepassing van technische normen voor de aansluiting;
- problemen met betrekking tot de aansprakelijkheid bij afsluiting van de meter(s).

■ Aanspreken van een bemiddelaar

De regering stelde een lijst op van deskundigen die als bemiddelaar kunnen optreden, en stelde de leden van de Geschillenkamer aan. Zij heeft de bemiddelingsprocedure en de werking van de Geschillenkamer ook streng gereguleerd.

De bemiddelingsprocedure is gratis.

Bemiddelingsprocedure.

Een particulier die de bemiddelingsprocedure wil starten, richt, eventueel per elektronische post, een verzoek tot BRUGEL, dat een bemiddelaar zal aanstellen.

Dit verzoek bevat de volgende elementen:

- naam, voornaam en adres van de verzoeker;
- naam, voornaam en adres van de tegenpartij;
- OF, als het om rechtspersonen gaat, hun benaming of firmanaam, hun vorm en het adres van hun maatschappelijke zetel;
- een uiteenzetting van de vraag;
- de feitelijke en juridische elementen waarop zij steunt;
- in voorkomend geval, alle documenten die betrekking hebben op de aanvraag.



Richt uw verzoek dus tot BRUGEL
(zie Contacten).

De bemiddelaar

- hoort de argumenten van de partijen;
- zoekt in overleg met hen een oplossing voor het geschil;
- doet hen één of meer voorstellen;
- stelt een proces-verbaal op;
- licht BRUGEL in over het resultaat van de bemiddeling..

De partijen van een geschil die een beroep hebben gedaan op de bemiddeling, kunnen die ook beëindigen, hetzij eenzijdig of in onderlinge overeenstemming. Indien zij dat wensen, kunnen ze hun geschil voorleggen aan de Geschillenkamer. Indien de bemiddeling mislukt, kunnen de partijen ook een procedure inleiden voor deze Kamer. De zaak kan echter ook onmiddellijk aan de Geschillenkamer worden voorgelegd, zonder dat de partijen van het geschil vooraf een beroep hebben gedaan op de bemiddeling.



■ **De zaak voorleggen aan de Geschillenkamer**

De Geschillenkamer:

- spreekt zich uit over geschillen met betrekking tot de toegang tot het distributienet, met uitzondering van geschillen die betrekking hebben op burgerlijke rechten en verplichtingen;
- spreekt zich uit over geschillen betreffende de toepassing van het technisch reglement van het distributienet, met uitzondering van geschillen die betrekking hebben op burgerlijke rechten en plichten;
- is een orgaan dat beslissingen treft zoals een rechtbank. Dit betekent dat haar beslissingen rechtskracht hebben en bindend zijn voor iedereen.

Zaken worden voor de Geschillenkamer aanhangig gemaakt via een verzoekschrift dat in drievoud en aangetekend wordt gericht aan BRUGEL. Het verzoekschrift

bepaalt enerzijds het aanvankelijke en huidige belang van de verzoekende partij en anderzijds dat het geschil dat het voorwerp is van het verzoek, onder de bevoegdheid van de Geschillenkamer valt. Het bevat daarnaast de volgende elementen:

- de naam, hoedanigheid, woonplaats of zetel van de verzoekende partij;
- de naam, hoedanigheid, woonplaats of zetel van de tegenpartij;
- het voorwerp van het verzoek en een uiteenzetting van de ingeroepen feiten en middelen (de juridische en feitelijke argumenten).

De verzoekende partij voegt bij haar verzoekschrift alle stukken die betrekking hebben op de klacht en deze kunnen staven, en stelt daar ook een inventaris van op.

Voor geschillen betreffende de toegang tot het net dient een kopie te worden bijgevoegd van iedere beslissing van weigering

van toegang tot het net die werd tegenge-
worpen.

De procedure voor de Geschillenkamer is kost-
vrij, met uitzondering van de honoraria en kos-
ten voor een deskundigenonderzoek wanneer
een expert wordt aangesteld. Het voorschot
voor honoraria en kosten van het deskundi-
genonderzoek wordt in gelijke delen verdeeld
tussen de partijen, behoudens een anderslui-
dende en uitdrukkelijk met redenen omklede
beslissing van de Geschillenkamer.

Richt uw verzoekschrift tot de gewestelijke
regulator:

BRUGEL

Kunstlaan 46 – 1000 Brussel

Tel.: 0800/97 198

www.brugel.be



Voor nog meer antwoorden op uw vragen
over gas & elektriciteit in Brussel:

www.brugel.be

0800 97 198

brugel ● ●

DE BRUSSELE REGULATOR VOOR ENERGIE

