

REGULERINGSKOMMISSIE VOOR ENERGIE IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

BESLISSING (BRUGEL-BESLISSING-2022|220- 220)

betreffende de goedkeuring van de algemene voorwaarden van Sibelga die van toepassing zijn op iedereen die werkzaamheden, diensten of leveringen ontvangt van Sibelga en van de algemene voorwaarden aangenomen voor de levering aan klanten als noodleverancier of in het kader van een gewaarborgde levering

Opgesteld op basis van artikel 30bis, §2, 41° van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

20/12/2022

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
1.1	Juridische grondslag.....	3
1.2	Doelstellingen en werkwijze	3
2	Voornaamste wijzigingen.....	4
2.1	Algemene voorwaarden van toepassing op iedereen die werken, diensten of leveringen ontvangt van Sibelga.....	4
2.2	Algemene voorwaarden aangenomen voor de levering aan klanten als noodleverancier of in het kader van een gewaarborgde levering.....	4
3	Conclusies.....	5
4	Beroep	5
5	Bijlagen.....	6

I Inleiding

I.1 Juridische grondslag

BRUGEL is bevoegd om de algemene voorwaarden die de netbeheerders aan de netgebruikers opleggen, alsook de wijzigingen ervan, goed te keuren overeenkomstig artikel 30bis, § 2, 41° van de elektriciteitsordonnantie. Die bevoegdheid werd uitdrukkelijk aan BRUGEL verleend bij de herziening van de elektriciteitsordonnantie door de ordonnantie van 17 maart 2022¹.

Bovendien is BRUGEL op grond van artikel 30bis van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt belast met de goedkeuring van de technische reglementen overeenkomstig artikel 9ter van dezelfde ordonnantie en overeenkomstig artikel 9 van de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Volgens diezelfde bepaling is BRUGEL ook belast met het controleren van de toepassing van die technische reglementen. Aangezien de algemene voorwaarden de relaties tussen de netbeheerder en de netgebruikers regelen in het kader van de toepassing van die technische reglementen, is BRUGEL van mening dat de algemene voorwaarden die Sibelga op deze basis heeft aangenomen, eveneens moeten worden gecontroleerd.

Tot slot moet BRUGEL ook samen met de andere bevoegde instanties waarborgen dat de maatregelen ter bescherming van de eindklanten doeltreffend zijn en gehandhaafd worden, overeenkomstig artikel 30bis, § 2, 18°, van de elektriciteitsordonnantie.

I.2 Doelstellingen en werkwijze

In 2021 startte BRUGEL, in overleg met Sibelga, een denkoefening in verband met de algemene voorwaarden van die laatste. Die werkzaamheden hadden betrekking op de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op iedereen die werkzaamheden, diensten of leveringen ontvangt van Sibelga en op de algemene voorwaarden aangenomen voor de levering aan klanten als noodleverancier of in het kader van een gewaarborgde levering.

Het is de bedoeling dat die algemene voorwaarden door BRUGEL worden goedgekeurd, om er zeker van te zijn dat ze voldoen aan de beginselen van transparantie, billijkheid en non-discriminatie. Na hun goedkeuring zullen ze ook aan het technisch reglement worden gehecht.

Sibelga heeft haar algemene voorwaarden meegedeeld aan BRUGEL, die daar verscheidene opmerkingen over heeft gemaakt. De hierboven genoemde algemene voorwaarden werden naar aanleiding van die opmerkingen gewijzigd.

Vervolgens werd van 13 juni 2022 tot 13 juli 2022 een openbare raadpleging gehouden, waarbij opmerkingen werden ontvangen van InforGasElek en van de Fédération des services sociaux. Er werd een raadplegingsverslag opgesteld dat bij deze beslissing is gevoegd. Het overgrote deel van deze opmerkingen had betrekking op de algemene voorwaarden aangenomen voor

¹ Ordonnantie tot wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, betreffende wegenisretributies inzake gas en elektriciteit en houdende wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de ordonnantie van 12 december 1991 houdende oprichting van begrotingsfondsen met het oog op de omzetting van richtlijn 2018/2001 en richtlijn 2019/944, art. 86.

de levering aan klanten als noodleverancier of in het kader van een gewaarborgde levering. Nadat ze die opmerkingen had ontvangen, heeft Sibelga verscheidene wijzigingen aangebracht, voornamelijk in de algemene voorwaarden aangenomen voor de levering aan beschermde klanten en winterklanten door Sibelga als noodleverancier of in het kader van een gewaarborgde levering.

Als gevolg van die wijzigingen is BRUGEL nu van mening dat de algemene voorwaarden van Sibelga kunnen worden goedgekeurd en aan de technische reglementen kunnen worden gehecht.

2 Voornaamste wijzigingen

2.1 Algemene voorwaarden van toepassing op iedereen die werkzaamheden, diensten of leveringen ontvangt van Sibelga

Sommige wijzigingen werden aangebracht om een onderscheid mogelijk te maken tussen particuliere en openbare DNG's, om het materiële en temporele toepassingsgebied te verduidelijken (bv. uitsluiting van levering zonder leveringscontract en levering in het kader van niet-gemeten verbruik), in verband met de gevolgen van een vraag tot wijziging van prijsopgave enz.

Andere wijzigingen werden aangebracht om de aannames in verband met de verantwoordelijkheid van Sibelga of de aannames in verband met onnodige verplaatsingen te verduidelijken.

2.2 Algemene voorwaarden aangenomen voor de levering aan klanten als noodleverancier of in het kader van een gewaarborgde levering

De algemene leveringsvoorwaarden van Sibelga als noodleverancier werden op een aantal punten gewijzigd.

Een van de belangrijkste wijzigingen is de actualisering van de algemene voorwaarden naar aanleiding van de goedgekeurde wijzigingsordonnantie van 17 maart 2022. Er werden meer bepaald wijzigingen aangebracht om de toepassing van de algemene voorwaarden voor winterklanten en ook in geval van een gewaarborgde levering te verduidelijken. Ook de voorwaarden voor de toekenning en het verlies van statuut werden in de algemene voorwaarden duidelijker gesteld.

Ook wat de terminologie betreft, werd een en ander verduidelijkt (verduidelijking dat het toepasselijke tarief het door de CREG vastgestelde sociale tarief is, terminologische verduidelijkingen inzake voorschotten enz.).

En er werden ook wijzigingen doorgevoerd in verband met verhuizing (namelijk de verplichting voor de klant om Sibelga op de hoogte te brengen van zijn of haar verhuizing), maar ook met betrekking tot de factureringsvoorwaarden (betalingstermijn, herinneringskosten).

3 Conclusies

De aangebrachte wijzigingen hebben het mogelijk gemaakt om de door Sibelga aangenomen algemene voorwaarden te actualiseren en ervoor te zorgen dat ze volledig in overeenstemming zijn met de bepalingen van de ordonnantie en het technisch reglement, maar ook om ze leesbaarder en transparanter te maken voor de DNG's. Bovendien is BRUGEL na deze herziening van mening dat de algemene voorwaarden evenwichtig zijn, waardoor consumenten, en in het bijzonder kwetsbare consumenten, zo goed mogelijk worden beschermd en Sibelga tegelijk haar opdracht in goede omstandigheden kan uitvoeren. Voor het overige verwijzen we naar het bijgevoegde verslag van de openbare raadpleging.

BRUGEL keurt de algemene voorwaarden van Sibelga goed, meer bepaald:

- De algemene voorwaarden van toepassing op iedereen die werken, diensten of leveringen ontvangt van Sibelga,
- De algemene voorwaarden aangenomen voor de levering aan klanten als noodleverancier of in het kader van een gewaarborgde levering.

De algemene voorwaarden van Sibelga moeten bij een eventuele wijziging of veranderingen in de wetgeving aan de regulator worden voorgelegd. De algemene voorwaarden van Sibelga treden in hun geactualiseerde versie in werking op 1 januari 2023.

4 Beroep

Tegen deze beslissing kan binnen de 2 maanden na haar publicatie beroep worden ingesteld bij het Marktenhof van Brussel overeenkomstig artikel 30undecies van de elektriciteitsordonnantie. Op grond van artikel 30decies van de elektriciteitsordonnantie kan bij BRUGEL ook een klacht worden neergelegd tegen deze beslissing met het oog op de heroverweging ervan. Deze klacht heeft geen opschortende werking.

* *

*

5 Bijlagen

1. Algemene voorwaarden van toepassing op iedereen die werken, diensten of leveringen ontvangt van Sibelga;
2. Algemene voorwaarden aangenomen voor de levering aan klanten als noodleverancier of in het kader van een gewaarborgde levering;

ALGEMENE VOORWAARDEN

1. Algemeen: toepassingsgebied en voorrang van de toepasselijke reglementeringen

Onderhavige algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedereen (hierna de 'Gebruiker' genoemd) die werkzaamheden, diensten of leveringen ontvangt van Sibelga, behalve de levering van energie.

Onderhavige algemene voorwaarden doen geen afbreuk aan de toepasselijke wettelijke en reglementaire bepalingen, meer bepaald de Technische Reglementen die van toepassing zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (Documenten - Sibelga).

De algemene voorwaarden zijn goedgekeurd door BRUGEL, de Brusselse regulator voor de gas- en elektriciteitsmarkt, en zijn als bijlage bij het Technisch Reglement gevoegd. Bijgevolg hebben zij voorrang op de uitwisselingen tussen partijen. Indien wijzigingen in de algemene voorwaarden worden aangebracht, zullen deze wijzigingen vanaf de goedkeuringsdatum ervan op elke nieuw offerte van toepassing zijn. Voor reeds bestaande relaties blijven de oude bepalingen van toepassing.

2. Kennisname en aanvaarding van de algemene voorwaarden

De algemene voorwaarden maken integraal deel uit van de bepalingen die van toepassing zijn op de Gebruiker. Ze zijn beschikbaar op de website van Sibelga. Zij worden gelijktijdig met een offerte of kostenraming aan de Gebruiker toegezonden en worden geacht te zijn aanvaard wanneer de offerte of kostenraming is aanvaard. Elektronische uitwisselingen hebben een soortgelijke bewijskracht als uitwisselingen op papier.

3. Werkzaamheden: offertes-kostenramingen: wijzigingen en uitvoeringstermijnen

Sibelga en de Gebruiker bepalen samen de uit te voeren werkzaamheden. Sibelga leeft de geldende technische voorschriften na, ongeacht of deze van wettelijke of sectorale aard zijn dan wel noodzakelijk zijn voor de veiligheid en de betrouwbaarheid van het net. De Gebruiker houdt zich aan de technische vereisten van Sibelga, zoals bepaald door de toepasselijke reglementering en/of naar behoren gerechtvaardigd door de configuratie van de locatie. Onverminderd de toepasselijke bepalingen van de technische reglementen, de offerte wordt opgesteld binnen 20 werkdagen na ontvangst van een volledig dossier, behalve in geval van bijzondere kenmerken van het dossier (bv. indien het dossier een uitbreiding van het net vereist, in het geval van een groot vastgoedontwikkelingsproject). De door Sibelga uitgebrachte offerte heeft een geldigheidsduur van zes maanden. De Gebruiker kan tot twee werkdagen voor de datum waarop de werkzaamheden moeten worden uitgevoerd, wijzigingen in de offerte aanvragen. Deze wijzigingen leiden vervolgens tot een nieuwe offerte die aan de toepasselijke technische voorschriften moet voldoen. De Gebruiker aanvaardt de gevolgen van die nieuwe offerte voor wat betreft de kosten (er wordt een bedrag van € 25 administratiekosten in rekening gebracht, onverminderd de werkelijk gemaakte kosten, zoals reserveringskosten voor de wegen, enz.) en de tarieven (indien een nieuwe tariefperiode is ingegaan, zijn de nieuwe tarieven automatisch van toepassing op de nieuwe offerte). Indien wijzigingen worden gevraagd binnen twee werkdagen vóór de datum voorzien voor de uitvoering van de werkzaamheden, behoudt Sibelga zich het recht voor om de datum van de werkzaamheden uit te stellen.

4. Toepasselijke tarieven

De door Sibelga toegepaste tarieven zijn de door BRUGEL goedgekeurde tarieven op het ogenblik van het uitbrengen van de offerte en/of de kostenraming, indien een offerte of een kostenraming wordt uitgebracht. De tarieven zijn beschikbaar op de website van BRUGEL en van Sibelga (Tarieven - Sibelga).

5. Klachten over werkzaamheden, diensten en leveringen

Zichtbare gebreken bij werkzaamheden, diensten of leveringen die de Gebruiker kan vaststellen zonder grondig onderzoek, worden als aanvaard beschouwd indien de Gebruiker niet schriftelijk geprotesteerd heeft bij Sibelga binnen één maand na de prestatie of levering. Er wordt geen enkele garantie verleend op deze zichtbare gebreken.

6. Aansprakelijkheden

Onverminderd de zichtbare gebreken, is Sibelga aansprakelijk voor de gebreken die door zijn tussenkomst zijn veroorzaakt. In het bijzonder zal Sibelga ervoor zorgen dat de Gebruiker vergoed wordt in de gevallen bepaald in de Gas- en de Elektriciteitsordonnantie, beschikbaar op Documenten - Sibelga, of in geval van fouten begaan bij de uitvoering van de werkzaamheden.

7. Betaling van de door Sibelga opgemaakte facturen

Het bedrag van alle facturen die zijn opgesteld zonder voorafgaande kostenraming moet worden betaald binnen 30 kalenderdagen volgend op de verzendingsdatum. Een overheidsinstantie kan om een extra termijn van dertig dagen verzoeken indien interne procedures een dergelijke extra termijn noodzakelijk maken. Bij niet-betaling binnen deze termijn zal een herinnering worden verstuurd en kunnen portokosten in rekening worden gebracht. De wettelijke verwijlinteressen beginnen te lopen vanaf de datum van die herinnering.

Bij niet-betaling binnen dertig kalenderdagen na de verzending van de herinnering wordt een laatste ingebrekestelling verstuurd. Het verschuldigde bedrag zal automatisch worden verhoogd met een vast bedrag van € 15 voor administratiekosten. Bij niet-betaling na ingebrekestelling worden de verschuldigde bedragen met alle rechtsmiddelen ingevorderd, wat leidt tot een verhoging van de kosten (deurwaarderskosten, gerechtskosten, enz.).

De offertes van Sibelga (voor werkzaamheden waarvoor een kostenraming vereist is) moeten volledig worden betaald alvorens de werkzaamheden worden uitgevoerd, behoudens gerechtvaardigde en naar behoren gemotiveerde uitzondering. De werkzaamheden worden gepland nadat de betaling van de offerte is geboekt en de Gebruiker contact heeft opgenomen met de contactpersoon van Sibelga. Indien de werkzaamheden meer dan 18 maanden na de betaling van de offerte worden gepland, behoudt Sibelga zich tijdens de geldigheidsduur van de offerte het recht voor om de offerte bij te werken door de tarieven toe te passen die gelden op het ogenblik dat de werkzaamheden gepland worden. In geval van gedeeltelijke betaling zullen de werkzaamheden niet worden uitgevoerd. Zo nodig kan een nieuwe offerte worden uitgebracht met de aanrekening van de administratieve kosten en eventuele tariefaanpassingen.

8. Persoonlijke levenssfeer

In de mate dat persoonsgegevens verwerkt worden, is de verantwoordelijke voor de verwerking Sibelga cvba, Werkhuizenkaai 16 te 1000 Brussel (Kruispuntbank van Ondernemingen nr. 0222-869-673). Het beleid van Sibelga inzake de bescherming van de persoonsgegevens is in detail terug te vinden op de website van Sibelga (<https://www.sibelga.be/nl/privacy>).

Sibelga verwerkt de persoonsgegevens van de Gebruikers voor de volgende doeleinden: de exploitatie, het onderhoud, de ontwikkeling en het beheer van het distributienet, de toegang tot het net en de levering van gas en elektriciteit voor de Gebruikers, de facturering van de Gebruikers, de invorderingsprocedure voor onbetaalde vorderingen en het vervullen van haar wettelijke en reglementaire verplichtingen en haar openbaredienstverplichtingen. Deze verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van de openbaredienstverplichtingen die zijn toevertrouwd aan Sibelga door de ordonnances van 19 juli 2001 en 1 april 2004 betreffende de organisatie van de elektriciteits- en gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, evenals de reglementen uitgevaardigd ter uitvoering van deze ordonnances.

Sibelga verbindt zich ertoe de nodige technische en organisatorische maatregelen te treffen om de algemene Verordening (EU) 2016/679 betreffende de gegevensbescherming na te leven. Op beperkte uitzonderingen na, waarvoor dan specifieke informatie wordt verstrekt, geeft Sibelga geen persoonsgegevens door buiten de Europese Unie. De persoonsgegevens die Sibelga verwerkt, worden hetzij rechtstreeks door de Gebruiker verstrekt, hetzij aan Sibelga overgemaakt door een commerciële leverancier, via het toegangsregister.

De persoonsgegevens die Sibelga verwerkt, kunnen overgemaakt aan overheidsinstanties op basis van een gepaste wettelijke grondslag, maar eveneens aan de commerciële leveranciers, alsook indien nodig aan invorderingspartners.

Iedere Gebruiker, natuurlijke persoon, heeft het recht om toegang te krijgen tot zijn persoonsgegevens, ze te corrigeren als ze onjuist of onvolledig zijn, te vragen om ze te verwijderen of de verwerking ervan te beperken op voorwaarde dat het hierboven genoemde doel van de verwerking is vervuld of nog kan worden vervuld. Hiervoor stuurt de Gebruiker een schriftelijk verzoek, samen met een kopie van zijn identiteitskaart, naar Sibelga cvba, Data Protection Officer, Werkhuizenkaai 16 te 1000 Brussel, of een e-mail naar Sibelga-DPO@sibelga.be.

De persoonsgegevens worden bewaard voor de tijd die nodig is voor de verwezenlijking van het hierboven beschreven doel met een aanvullende periode van drie jaar. Hoe dan ook kan iedere Gebruiker een klacht indienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (Drukpersstraat 35, 1000 Brussel).

9. Dringende interventie - Nutteloze, geannuleerde of uitgestelde verplaatsing

Dringende werkzaamheden die door de wachtdienst worden verricht, met inbegrip van beveiligingswerkzaamheden, worden niet in rekening gebracht, met uitzondering van de onnodige verplaatsingen. In geval van nutteloze verplaatsing van een technicus of een team van Sibelga in de zin van artikel 19 van het Technisch Reglement worden de kosten voor de nutteloze verplaatsing aan de Gebruiker gefactureerd in overeenstemming met de tarieven bedoeld in punt 4.

Elk uitstel van een geplande prestatie op initiatief van of met goedkeuring van de Gebruiker wordt hem gefactureerd in overeenstemming met artikel 19 van het Technisch Reglement en met de tarieven die beschikbaar zijn via de link Tarieven - Sibelga, wanneer dat uitstel door de Gebruiker wordt aangevraagd binnen de twee werkdagen die aan deze prestatie voorafgaan.

Elke annulering van een geplande prestatie op initiatief van of met goedkeuring van de Gebruiker wordt hem gefactureerd in overeenstemming met artikel 19 van het Technisch Reglement en met de tarieven bedoeld in punt 4, wanneer die annulering door de Gebruiker van het distributienet wordt aangevraagd binnen de twee werkdagen die aan deze prestatie voorafgaan.

10. Eigendom van de aftakking

Sibelga is de eigenaar van het distributienet, inclusief de aftakkingen en installaties tot aan de meters. In afwijking van de artikel 546 en 712 van het Burgerlijk Wetboek wordt de Gebruiker geen eigenaar van de onderdelen van de aftakking, ongeacht zijn financiële tussenkomst.

Sibelga wordt, van rechtswege en om niet, eigenaar van het kastje vanaf de inbedrijfstelling van de aansluiting.

11. Geschillenregeling

Enkel het Belgische recht en het recht van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn van toepassing. In geval van betwisting kan op verzoek van de Gebruiker een oplossing in der minne worden gezocht in overeenstemming met de toepasselijke wettelijke principes. Als het geschil niet in der minne kan worden geregeld of de regeling mislukt, zijn enkel de rechtbanken van Brussel bevoegd. Bij gebrek aan preciseringen in deze algemene voorwaarden blijft het gemeen recht van toepassing.

De Gebruiker kan ook een klacht indienen, schriftelijk en naar behoren gemotiveerd, aan de hand van het formulier van de Geschillendienst, beschikbaar op de website van Brugel:

- via e-mail (plainte.klacht@brugel.brussels),
- per post (BRUGEL – Geschillendienst, Kunstlaan 46, 1000 Brussel),
- door afgifte ter plaatse (BRUGEL, Kunstlaan 46, 1000 Brussel).

Voorafgaand aan het indienen van een klacht bij de Geschillendienst van Brugel moet een minnelijke schikking worden gezocht met de klachtendienst van Sibelga, bereikbaar op het volgende adres (gestionplaintes-klachtenbeheer@sibelga.be).

Om meer te weten over het statuut van beschermde klant, de voorwaarden voor toekenning en behoud van dat statuut en het tarief dat van toepassing is op de beschermde klant:

Surf naar:

<https://www.sibelga.be/nl/aansluitingen-meters/bescherming-klanten/statuut-beschermde-klant>

Om meer te weten over het statuut van winterklant: Surf naar:

<https://www.sibelga.be/nl/aansluitingen-meters/bescherming-klanten/winterklant>

Om meer te weten over de mogelijkheid tot gewaarborgde levering: Surf naar:

ALGEMEEN

Onderhavige algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedereen (hierna de 'Gebruiker' genoemd) die gas of elektriciteit ontvangt van Sibelga als noodleverancier, ongeacht of het gaat om een beschermde klant, winterklant of elke persoon die de gewaarborgde levering geniet. Ze vermelden en vervolledigen, zonder er ooit van af te wijken, de voornaamste bepalingen die de noodlevering regelen, zoals ingeschreven in de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (ordonnantie elektriciteit), de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (ordonnantie gas), de programmawet van 27 april 2007 en de ministeriële besluiten van 30 maart 2007.

Onderhavige algemene voorwaarden doen geen afbreuk aan de geldende wettelijke en reglementaire bepalingen, die in ieder geval voorrang hebben. Indien de voorwaarden na een aanpassing van de wet- of regelgeving worden gewijzigd, zullen die wijzigingen van toepassing zijn vanaf de datum van inwerkingtreding zoals bepaald in de toepasselijke bepalingen.

VOORWAARDEN VOOR DE TOEKENNING EN HET BEHOUD VAN DE VERSCHILLENDE STATUTEN

De voorwaarden voor de toekenning en het behoud van de statuten van beschermde klanten en winterklanten zijn vastgelegd in de artikels 25 septies en octies van de ordonnantie elektriciteit en 20 quinquies en sexies van de ordonnantie gas, die hierboven zijn vermeld, zoals gedetailleerd op de website van Sibelga (<https://www.sibelga.be/nl/aansluitingen-meters/bescherming-klanten/statuut-beschermde-klant/hoe-het-statuu-beschermde-klant-bekomen> en <https://www.sibelga.be/nl/aansluitingen-meters/bescherming-klanten/winterklant>).

Wat de gewaarborgde levering betreft, ligt de bevoegdheid tot toekenning van het statuut bij het OCMW, na maatschappelijk onderzoek, voor de gezinnen die niet worden bevoorrad of die een schuld hebben bij minstens twee leveranciers. Dat statuut kan door Sibelga worden geweigerd als er een schuld bij haar bestaat ten belope van € 300 of meer, en als er geen redelijk plan is afgesloten voor die schuld. Dat statuut wordt toegekend voor een termijn van twaalf maanden en kan jaarlijks worden hernieuwd na een nieuw maatschappelijk onderzoek.

VERHUIZING

Het statuut van beschermde klant of winterklant of begunstigde van de gewaarborgde levering is persoonsgebonden. Na een verhuizing moet de Gebruiker zijn nieuwe adres melden aan de Klantendienst van Sibelga om zijn statuut te blijven genieten.

DUUR VAN DE LEVERING

Voor de beschermde klanten loopt de noodlevering af wanneer de klant zijn schuld volledig heeft terugbetaald aan de commercieel leverancier door het naleven van het afbetalingsplan dat met die laatstgenoemde werd afgesloten, of wanneer een vrederechter de afsluiting van het punt toestaat. Het statuut van beschermde klant loopt ook af wanneer het afbetalingsplan met de leverancier niet wordt nageleefd of als er niet langer wordt voldaan aan de voorwaarden om het statuut te genieten, wat door Sibelga om de twee jaar wordt gecontroleerd.

Voor de winterklanten is de levering verzekerd voor de winterperiode, die duurt van 1 oktober tot en met 31 maart, of op elke andere datum als de Regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest de periode verlengt.

De maximumduur voor het statuut van beschermde klant bedraagt vijf jaar, behoudens een proces van schuldbemiddeling. In dat laatste geval wordt de levering gehandhaafd zolang de beschermde klant zijn afbetalingsplan naleeft. Voor de gewaarborgde levering, vervalt het recht na een periode van twaalf maanden, behoudens hernieuwing voor een nieuwe periode van twaalf maanden. Bij gebrek aan hernieuwing, of na het verstrijken van de termijn van twaalf maanden, gaat Sibelga over tot de afsluiting van het punt, behalve tijdens de winterperiode. Sibelga stuurt een aangetekend schrijven naar de begunstigde van het recht op gewaarborgde levering om hem in te lichten over het feit dat zijn recht komt te vervallen, de mogelijke hernieuwing of de eventuele afsluiting.

Elke levering door de noodleverancier kan ook aflopen wanneer er een nieuw leveringscontract wordt afgesloten met een commercieel leverancier.

PRIJS VAN DE LEVERING

Het gas en de elektriciteit die door Sibelga worden geleverd, worden gefactureerd aan het sociaal tarief dat elke drie maanden door de CREG wordt vastgelegd. De tarieven zijn te raadplegen via de volgende link: <https://www.sibelga.be/nl/aansluitingen-meters/tarieven/tarieven-beschermde-klant>.

FACTURERING

De levering is het voorwerp van een maandelijkse facturering via voorschotten. Facturen kunnen gratis digitaal of op papier worden verzonden. Het bedrag van het voorschot wordt op basis van objectieve en niet-discriminerende criteria bepaald bij de aanvang van de levering of na ontvangst van nieuwe verbruiksgegevens. Eenmaal per jaar wordt op basis van de meteropname een regularisatiefactuur opgemaakt, die rekening houdt met de maandelijkse voorschotfacturen. Bovendien wordt, wanneer de noodlevering eindigt, op basis van een specifieke meteropname een slotfactuur opgesteld die binnen een maand na het verlies/de beëindiging van het statuut wordt opgestuurd.

De Gebruiker moet nagaan of de meetgegevens waarop de factuur gebaseerd is, overeenstemmen met zijn verbruik. Wanneer de Gebruiker een duidelijke fout vaststelt, meldt hij dat binnen een redelijke termijn aan Sibelga (via haar Klantendienst). Hij zorgt ervoor dat hij daarbij zijn klantnummer opgeeft dat bovenaan op zijn factuur staat vermeld. De Gebruiker blijft evenwel verplicht tot het betalen van de bedragen die als ontegensprekelijk verschuldigd kunnen worden bestempeld. Indien de aan de Gebruiker gevorderde bedragen fouten bevatten of onvolledig zijn, wordt de factuur rechtgezet, hetzij op initiatief van Sibelga, hetzij op verzoek van de Gebruiker. Is er een saldo te zijnen laste, dan mag de Gebruiker betaaltermijnen vragen. Is er een saldo in het voordeel van de Gebruiker, dan zal dat saldo worden afgehouden van de volgende factuur/facturen of aan de Gebruiker worden terugbetaald als hij dat vraagt.

BETAALMODALITEITEN

Het factuurbedrag moet worden betaald binnen dertig kalenderdagen volgend op de verzenddatum van de factuur. Bij niet-betaling binnen die termijn, wordt er een herinnering naar de Gebruiker gestuurd. Bij niet-betaling binnen vijftien kalenderdagen na de verzending van de herinnering, wordt er een ingebrekestelling naar de Gebruiker gestuurd met een

forfaitaire toeslag van 5 euro. Bij niet-betaling binnen vijftien kalenderdagen na de verzending van de ingebrekestelling, bezorgt Sibelga de naam en het adres van de Gebruiker aan het OCMW van de gemeente van het leveringspunt. Als het OCMW ten laatste zestig dagen na het doorsturen van de naam van de Gebruiker naar het OCMW niet aan Sibelga heeft laten weten dat die Gebruiker maatschappelijke hulp geniet vanwege het OCMW, of geen voorstel van afbetalingsplan aan Sibelga heeft bezorgd voor alle schulden tegenover deze laatste, medeondertekend voor akkoord door de Gebruiker, dan mag Sibelga de ontbinding van de levering door de noodleverancier vragen aan de vrederechter. De ontbinding van het contract voor de noodlevering brengt van rechtswege de ontbinding van het contract met de oorspronkelijke leverancier met zich.

PERSOONLIJKE LEVENSSFEER

De verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens van de Gebruikers is Sibelga CV, Werkhuizenkaai 16 te 1000 Brussel (Kruispuntbank van Ondernemingen nr. 0222-869-673). Het beleid van Sibelga inzake de bescherming van de persoonsgegevens is in detail terug te vinden op de website van Sibelga (<https://www.sibelga.be/nl/privacy>).

Sibelga verwerkt de persoonsgegevens van de Gebruikers voor de volgende doeleinden: de toegang tot het net en de levering van gas en elektriciteit voor de Gebruikers, de facturering van de Gebruikers, de invorderingsprocedure voor onbetaalde vorderingen en het vervullen van haar wettelijke en reglementaire verplichtingen en haar openbaredienststopdrachten. Die verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van de opdrachten van algemeen belang die zijn toevertrouwd aan Sibelga door de ordonnanties van 19 juli 2001 en 1 april 2004 betreffende de organisatie van de elektriciteits- en gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, evenals de reglementen uitgevaardigd ter uitvoering van deze ordonnanties.

Sibelga verbindt zich ertoe de nodige technische en organisatorische maatregelen te treffen om de algemene verordening (EU) 2016/679 gegevensbescherming na te leven.

Sibelga draagt geen persoonsgegevens over buiten de Europese Unie, althans niet zonder de gebruiker daarvan uitdrukkelijk op de hoogte te stellen.

De persoonsgegevens die Sibelga verwerkt, worden rechtstreeks door de Gebruiker verstrekt of zijn afkomstig van een overheidsinstantie, het OCMW of een commercieel leverancier.

De door Sibelga verwerkte persoonsgegevens kunnen overgemaakt worden aan overheidsinstanties op basis van een gepaste wettelijke grond (zoals de FOD Economie, de OCMW's enz.) maar ook aan commercieel leveranciers en desgevallend ook aan invorderingspartners, en dat voor zover Sibelga optreedt als noodleverancier.

Iedere Gebruiker, natuurlijke persoon, heeft het recht om toegang te krijgen tot zijn persoonsgegevens, ze te corrigeren als ze onjuist of onvolledig zijn, te vragen om ze te verwijderen of de verwerking ervan te beperken op voorwaarde dat de hierboven genoemde doelen van de verwerking zijn vervuld of nog kunnen worden vervuld. Daartoe richt de Gebruiker een schriftelijk verzoek, waarbij een kopie van zijn identiteitskaart is gevoegd, tot Sibelga CV, Data Protection Officer, Werkhuizenkaai 16 te 1000 Brussel of een e-mail naar Sibelga-DPO@sibelga.be. Elke Gebruiker heeft het recht zich kosteloos te verzetten tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens met het oog op de automatische toepassing van de maximumprijzen voor de levering van elektriciteit en aardgas.

Persoonsgegevens worden zolang als nodig voor de hierboven beschreven doeleinden bewaard, met een aanvullende duur van drie jaar. Iedere Gebruiker kan in elk geval een klacht indienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (Drukpersstraat 35 te 1000 Brussel).

GESCHILLENREGELING

Enkel het Belgische recht en het recht van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn van toepassing. In geval van betwisting kan op verzoek van de Gebruiker een oplossing in der minne worden gezocht in overeenstemming met de toepasselijke wettelijke principes. Als het geschil niet in der minne kan worden geregeld of de regeling mislukt, zal Sibelga de zaak bij de bevoegde rechtbanken aanhangig maken in toepassing van de bepalingen van het Gerechtelijk Wetboek.

De Gebruikers kunnen ook bij de Geschillendienst van Brugel een klacht indienen, schriftelijk en naar behoren gemotiveerd, aan de hand van het formulier beschikbaar op de website van Brugel:

- via e-mail (plainte.klacht@brugel.brussels),
- per post (BRUGEL – Geschillendienst, Kunstlaan 46, 1000 Brussel),
- door afgifte ter plaatse (BRUGEL, Kunstlaan 46, 1000 Brussel).

Voorafgaand aan het indienen van een klacht bij de Geschillendienst van Brugel moet een minnelijke schikking worden gezocht met de klachtendienst van Sibelga, bereikbaar via het volgende e-mailadres (gestionplaintes-klachtenbeheer@sibelga.be).