

**BIJLAGE 4 BEDOELD IN ARTIKEL 19 VAN HET HUISHOUELIJK REGLEMENT:  
PROCEDUREREGLEMENT VAN DE GESCHILLENDIENST VAN BRUGEL**

## **Juridische grondslag**

Deze beslissing wordt genomen met toepassing van artikel 30sexies en artikel 30novies, § 2, tweede lid van de Elektriciteitsordonnantie en artikel 64/1 van de Kaderordonnantie Water.

Artikel 30sexies luidt als volgt:

*"BRUGEL stelt een huishoudelijk reglement op. Dit wordt op de website van BRUGEL gepubliceerd. Het bevat de samenstelling en de werkwijze van de geschillendienst bedoeld in artikel 30novies van deze ordonnantie, alsook het statuut van het personeel dat eraan is verbonden."*

Artikel 30novies bepaalt als volgt:

*"§ 1. Er wordt in de schoot van BRUGEL een "Geschillendienst" gecreëerd die klachten behandelt:*

*1° betreffende de toepassing van deze ordonnantie, haar uitvoeringsbesluiten en van de geldende MIG;*

*2° betreffende de toepassing van 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 van haar uitvoeringsbesluiten en van de geldende MIG;*

*3° betreffende de werking van de gas- en elektriciteitsmarkt;*

*4° met betrekking tot de activiteiten van een leverancier, van een leverancier van flexibiliteitsdiensten, van een netbeheerder, van een energiegemeenschap, van een actieve klant of van een tussenpersoon of van elk bedrijf actief in de elektriciteits- of gasector";*

*§ 2. Deze Dienst is samengesteld uit een of meerdere personeelsleden van BRUGEL die zich kunnen laten bijstaan door andere personeelsleden van BRUGEL en/of door deskundigen.*

*BRUGEL wijst de leden van haar personeel aan die belast zijn met de Geschillendienst. De leden van deze Dienst moeten onafhankelijk en onpartijdig zijn. Het huishoudelijk reglement voorziet in de modaliteiten die het de leden van deze Dienst mogelijk maken om te handelen in volledige onafhankelijkheid en onpartijdigheid. De personeelsleden van BRUGEL die worden aangewezen voor deze Dienst genieten specifieke bepalingen met betrekking tot deze onafhankelijkheid, die worden ingevoegd in hun statuut of arbeidsovereenkomst."*

Artikel 64/1 van de Kaderordonnantie Water bepaalt als volgt:

*"§ 1. In het kader van zijn in paragraaf 2 opgesomde opdrachten, neemt Brugel alle redelijke maatregelen, eventueel in nauw overleg met de andere betrokken gewestelijke overheden en onverminderd hun bevoegdheden, om volgende doelstellingen te bereiken:*

*1° de tariefmethodologieën vastleggen;*

*2° de tarieven van de watersector goedkeuren;*

*3° een doeltreffende behandeling verzekeren in alle onafhankelijkheid van de klachten door de geschillendienst."*

## Inhoudsopgave

<b>BIJLAGE 4 BEDOELD IN ARTIKEL 19 VAN HET HUISHOUDELIJK REGLEMENT: PROCEDUREREGLEMENT VAN DE GESCHILLENDIENST VAN BRUGEL</b>	<b>I</b>
JURIDISCHE GRONDSLAG .....	2
HOOFDSTUK I: DEFINITIES .....	4
HOOFDSTUK II: DE GESCHILLENDIENST.....	6
HOOFDSTUK III: EISEN WAARAAN DE PERSONEELSLEDEN DIE VERANTWOORDELIJK ZIJN VOOR DE GESCHILLENDIENST MOETEN VOLDOEN .....	8
HOOFDSTUK IV: DE GESCHILLEN DIE AAN DE GESCHILLENDIENST KUNNEN WORDEN VOORGELEGD	10
HOOFDSTUK V: KLACHTENBEHANDELINGSPROCEDURE VAN DE GESCHILLENDIENST.....	12
HOOFDSTUK VI: SAMENWERKING MET DE FEDERALE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE .....	18
HOOFDSTUK VII: BELANGENCONFLICT EN AFWEZIGHEID .....	20
HOOFDSTUK VIII: DE BESLISSING.....	21
HOOFDSTUK IX: BEROEP .....	22

## HOOFDSTUK I: Definities

Voor de toepassing van dit procedurereglement verstaan we onder:

"*Elektriciteitsordonnantie*": de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;

"*Gasordonnantie*": de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;

"*Kaderordonnantie Water*": ordonnantie van 20 oktober 2006 tot opstelling van een kader voor het waterbeleid;

"*technisch reglement elektriciteit*": Beslissing 259 van BRUGEL van 21 februari 2024 houdende goedkeuring van het technisch reglement voor het beheer van het elektriciteitsdistributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de toegang ertoe;

"*technisch reglement gas*": Beslissing 260 van BRUGEL van 21 februari 2024 houdende goedkeuring van het technisch reglement voor het beheer van het gasdistributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de toegang ertoe;

"*de algemene verkoopvoorwaarden van de wateroperator*": algemene verkoopvoorwaarden van Vivaqua zoals bedoeld in artikel 3 van de ordonnantie van 8 september 1994 tot regeling van de drinkwatervoorziening via het waterleidingnet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;

"*Message Implementation Guide (MIG)*": de handleiding die de regels, de procedures en het communicatieprotocol beschrijft die worden gevolgd voor de uitwisseling, tussen de distributienetbeheerder en de leveranciers, van de technische en commerciële informatie met betrekking tot de toegangspunten;

"*BRUGEL*": de Brusselse reguleringsinstantie op het gebied van elektriciteit, gas en de controle van de waterprijs;

"*geschillendienst*": de geschillendienst van BRUGEL;

"*consument*": iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen;

"*onderneming*": iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon, ongeacht of deze privaat of publiek is, die handelt, mede via een andere persoon die namens hem of voor zijn rekening optreedt, in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;

"*gebruiker*": elke persoon die drinkwatervoorziening en/of saneringsdiensten geniet in een aangesloten gebouw, namelijk ofwel de abonnee als hij in dat gebouw woont, ofwel de huurder/bewoner van dat gebouw als dat wordt gehuurd/ bewoond door een andere persoon dan de abonnee;

"*klacht*": elke tenlastelegging die wordt bedoeld in artikel 30bis, § 2, 6° van de Elektriciteitsordonnantie, die bij BRUGEL door een natuurlijke persoon of een rechtspersoon wordt ingediend tegen een distributienetbeheerder, een houder van een leveringsvergunning betreffende een eventuele schending van een of meer bepalingen van de wet- en reglementaire teksten;

"*belangenconflict*": elk conflict tussen de persoonlijke belangen van een natuurlijke persoon of een rechtspersoon en andere belangen, zoals bedoeld in artikel 523 van het Wetboek van vennootschappen.

## **HOOFDSTUK II: De geschillendienst**

### **Artikel 1: Regels en wettelijke bepalingen waarop de geschillendienst zich baseert**

In het kader van zijn opdracht past de geschillendienst alle wettelijke bepalingen toe die van toepassing zijn op het specifieke geval dat wordt behandeld. De geschillendienst kan zich baseren op, zonder dat deze lijst volledig is, de Elektriciteitsordonnantie, de Gasordonnantie, de Kaderordonnantie Water, de technische reglementen gas en elektriciteit, de tariefbeslissingen, het protocol "Interacties tussen de Ombudsdienst voor Energie en de federale en gewestelijke diensten bevoegd voor energie", de MIG en de algemene voorwaarden van Vivaqua. De geschillendienst moet ook rekening houden met de richtlijnen die werden uitgevaardigd door de Raad van Bestuur van BRUGEL.

n de algemene voorwaarden van Vivaqua. De geschillendienst moet ook rekening houden met de richtlijnen die werden uitgevaardigd door de Raad van Bestuur van BRUGEL.

### **Artikel 2: Samenstelling**

§ 1. De raad van bestuur benoemt op basis van objectieve criteria, voor een periode die niet korter mag zijn dan drie jaar, de personeelsleden belast met de geschillendienst.

§ 2. De benoeming van de leden van de genoemde dienst moet gebaseerd zijn op de volgende criteria:

1° de bekwaamheid;

2° de onafhankelijkheid;

3° de onpartijdigheid;

4° de vertrouwelijkheid.

§ 3. De geschillendienst is samengesteld uit meerdere personeelsleden van BRUGEL die zich kunnen laten bijstaan door andere personeelsleden van BRUGEL en/of door deskundigen. De samenstelling van de geschillendienst wordt gepubliceerd op de website van BRUGEL. Geen enkele individuele beslissing zal worden genomen door een ambtenaar buiten het kader van de beslissing die het beslissingscomité heeft genomen.

§ 4. De leden van de geschillendienst hebben ofwel de hoedanigheid van lid-jurist, ofwel van lid-deskundige.

§ 5. Voor elke klacht die bij de geschillendienst wordt ingediend, duidt het hoofd van de geschillendienst een beslissingscomité aan, samengesteld uit twee leden-juristen van de geschillendienst, waarbij een van hen wordt aangesteld als behandelaar. De medewerker die wordt aangesteld om de klacht te behandelen, is belast met de voorbereiding en het beheer

van het dossier. Het beslissingscomité bestaat minstens uit een jurist met minimaal twee jaar ervaring binnen de geschillendienst.

§ 6. Het hoofd van de geschillendienst kan meteen na de aanstelling van het beslissingscomité een lid-deskundige van de geschillendienst aanstellen dat betrokken zal zijn bij de besluitvorming.

Het beslissingscomité kan zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een lid-deskundige van de geschillendienst dat betrokken zal zijn bij de besluitvorming.

Het lid-deskundige van de geschillendienst brengt een advies uit. Als het beslissingscomité het niet eens is met het uitgebrachte advies, wordt een raadpleging georganiseerd om tot een consensus te komen. Als er geen consensus wordt bereikt, is de procedure zoals vastgelegd in artikel 31 van dit reglement van toepassing.

### **Artikel 3: Kosteloosheid**

De behandeling van een aanvraag voor buitengerechtelijke regeling van een geschil door de geschillendienst is kosteloos.

### **Artikel 4: De gevolgen van een beslissing van de geschillendienst van BRUGEL**

§ 1. Elke beslissing van de geschillendienst heeft bindende kracht. De partijen in het geschil worden vooraf geïnformeerd over de bindende aard van de beslissing.

De geschillendienst moet een inhoudelijke beslissing nemen wanneer een klacht wordt ingediend, behalve als de klacht niet ontvankelijk is, wordt ingetrokken of wordt opgelost.

§ 2. Als een partij een beslissing van de geschillendienst niet uitvoert binnen een termijn van 60 dagen, kan BRUGEL, overeenkomstig artikel 32 van de Elektriciteitsordonnantie, deze partij gelasten de bepalingen van de Elektriciteitsordonnantie, de Gasordonnantie en de Kaderordonnantie Water en hun uitvoeringsbesluiten of elke norm waarover de geschillendienst uitspraak doet, na te leven binnen een door BRUGEL vastgestelde termijn. Als de genoemde partij in gebreke blijft na het verstrijken van deze termijn, kan BRUGEL haar een administratieve boete opleggen.

## **HOOFDSTUK III: Eisen waaraan de personeelsleden die verantwoordelijk zijn voor de geschillendienst moeten voldoen**

### **Artikel 5: Bekwaamheid**

De ambtenaar die werd aangeduid om de klacht te behandelen, moet over de noodzakelijke vaardigheden beschikken om de geschillen te behandelen, inclusief een algemene kennis van het recht. Deze persoon moet meer bepaald over de nodige algemene kennis van juridische aangelegenheden beschikken om de juridische implicaties van het geschil te kunnen doorgronden.

Het hoofd van de geschillendienst moet het noodzakelijke vertrouwen genieten van de klagers, de externe betrokkenen en de andere leden van het team inzake deze algemene kennis van het recht en dit in overeenstemming met overweging 36 en artikel 6, § 1, a) van richtlijn 2013/11/EU.

### **Artikel 6: Onafhankelijkheid**

§ 1. De leden van de geschillendienst genieten hiërarchische onafhankelijkheid voor wat de behandeling van de klachten betreft.

Niettemin mogen de leden van de geschillendienst de richtlijnen uitgevaardigd door de raad van bestuur niet negeren.

§ 2. Binnen de grenzen van hun bevoegdheden ontvangen deze personen bijgevolg instructies van geen enkele autoriteit in het kader van de klachtenbehandeling.

§ 3. Om de onafhankelijkheid van de leden van de geschillendienst te waarborgen, moeten deze personen bovendien door BRUGEL worden aangesteld voor een bepaalde termijn, die niet korter mag zijn dan drie jaar, en kunnen ze niet zonder geldige reden van hun taken worden ontheven.

### **Artikel 7: Onpartijdigheid**

§ 1. De leden van de geschillendienst kunnen niet beslissen over een zaak waarin ze een direct of indirect belang hebben gehad of nog hebben.

§ 2. De leden van de geschillendienst die een direct of indirect belang hebben gehad of nog hebben in een zaak, stellen het beslissingscomité onverwijld in kennis van alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op hun onpartijdigheid of aanleiding kunnen geven tot een belangenconflict met een van de partijen in een procedure voor buitengerechtelijke regeling van een geschil waarmee ze zijn belast.



## **Artikel 8: Vertrouwelijkheid**

De leden van de geschillendienst en de andere personen die hen bijstaan, mogen de vertrouwelijke en commercieel gevoelige informatie die ze krijgen in het kader van hun functies niet onthullen aan derden, behalve in de gevallen uitdrukkelijk toegelaten door artikel 458 van het Strafwetboek, de Elektriciteitsordonnantie, de Gasordonnantie of de Kaderordonnantie Water.

## **HOOFDSTUK IV: De geschillen die aan de geschillendienst kunnen worden voorgelegd**

### **Artikel 9: Klachten die zullen worden vervolgd**

§ 1. De geschillendienst is bevoegd voor de inontvangstneming en de behandeling van klachten.

§ 2. Wat elektriciteit en gas betreft, zijn de bevoegdheden van de geschillendienst nader beschreven in artikel 30*novies*, § 1, van de Elektriciteitsordonnantie. De geschillendienst is meer bepaald bevoegd voor het behandelen van klachten die:

1° betrekking hebben op een geschil over de niet-naleving van de elektriciteits- en de Gasordonnantie of hun uitvoeringsbesluiten en de geldende MIG:

2° betrekking hebben op een geschil betreffende de werking van de gas- en elektriciteitsmarkten waarvoor de geschillendienst bevoegd is;

3° betrekking hebben op een geschil betreffende de activiteiten van een leverancier, een netbeheerder of een bemiddelaar.

§ 2*bis*. Wat water betreft, zijn de bevoegdheden van de geschillendienst nader beschreven in artikel 64/1, § 2, van de Kaderordonnantie Water. De geschillendienst is meer bepaald bevoegd voor het behandelen van klachten die:

1° betrekking hebben op de niet-naleving door een wateroperator van zijn algemene verkoopvoorwaarden;

2° betrekking hebben op de schending door een wateroperator van een van de tariefbepalingen die zijn vastgelegd in de Kaderordonnantie Water.

§ 3. Het indienen van een klacht bij de geschillendienst belet de partijen niet om het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechtbanken.

### **Artikel 10: Klachten die niet zullen worden vervolgd**

§ 1. De geschillendienst geeft geen gevolg aan de volgende klachten:

1° het voorwerp van de klacht werd niet voldoende gepreciseerd nadat om informatie werd gevraagd;

2° informatie ontbreekt nadat om aanvullende informatie werd gevraagd;

3° de indiener van de klacht heeft geen stappen ondernomen om genoegdoening te krijgen bij de betrokken gesprekspartner, bij de dienst klachtenbehandeling van de betrokken leverancier, de betrokken netbeheerder of de betrokken wateroperator;

4° de klacht is anoniem of de andere partij is niet geïdentificeerd of moeilijk identificeerbaar;

5° het voorwerp van de klacht behoort tot de bevoegdheid van de Ombudsdienst voor Energie;

6° de klacht is verzonnen, kwetsend of lasterlijk;

7° de klacht heeft betrekking op de regeling van een geschil waarvoor al een definitieve beslissing wordt of werd genomen door de hoven en rechtbanken.

§ 2. De geschillendienst is niet bevoegd om een algemeen advies te formuleren betreffende de wettelijke en reglementaire teksten die de energiemarkt regelen. Als de Federale Ombudsdienst voor Energie of elke andere Dienst voor de buitengerechtelijke regeling van de geschillen een algemeen advies vraagt, wordt deze aanvraag aan de raad van bestuur van BRUGEL overgemaakt, die ze binnen zestig kalenderdagen zal behandelen.

## **HOOFDSTUK V: Klachtenbehandelingsprocedure van de geschillendienst**

### **Artikel 11: Indiening van een klacht bij de geschillendienst**

§ 1. De aanvrager kan bij de geschillendienst een klacht indienen in het Nederlands of het Frans. Het dossier wordt vervolgens behandeld in de taal waarin de klacht werd ingediend.

§ 2. De aanvrager moet zijn klacht naar het kantoor van BRUGEL sturen via e-mail, of per post, of ze persoonlijk afgeven of via het online formulier op de website van de geschillendienst.

§ 3. De klachten die bij de geschillendienst worden ingediend, moeten schriftelijk worden ingediend en behoorlijk gemotiveerd zijn. Ze bevatten de identificatie van de partijen, het voorwerp van de klacht en een beschrijving van de feiten. De klager moet alle relevante stukken voor de behandeling van zijn dossier bij deze klacht voegen, evenals het bewijs van de schriftelijke communicatie met de beschuldigde partijen.

De indiener van de klacht gebruikt hiervoor bij voorkeur het klachtenformulier van de geschillendienst, tenzij het om een dringend dossier gaat.  
hillendienst, tenzij het om een dringend dossier gaat.

### **Artikel 12: Verzending van een ontvangstbevestiging**

De geschillendienst stuurt binnen 10 kalenderdagen na de datum waarop hij de klacht heeft ontvangen een ontvangstbevestiging naar de indiener van de klacht. In de ontvangstbevestiging wordt aan de indiener van de klacht meegedeeld dat de geschillendienst over een termijn van 21 kalenderdagen beschikt om na te gaan of de behandeling van de klacht zal worden voortgezet. De informatie van de ontvangstbevestiging bevat met name: de naam en de gegevens van de behandelende ambtenaar die belast is met de voorbereiding en het beheer van het dossier, de juridische gevolgen van het aanvaarden of volgen van de door de geschillendienst voorgestelde oplossing en de gevolgen van de behandeling van de klachten door de geschillendienst voor de maatregelen genomen door de beschuldigde partijen.

ding en het beheer van het dossier, de juridische gevolgen van het aanvaarden of volgen van de door de geschillendienst voorgestelde oplossing en de gevolgen van de behandeling van de klachten door de geschillendienst voor de maatregelen genomen door de beschuldigde partijen.

## **Artikel 13: Beslissing om de behandeling van de klacht al of niet te vervolgen**

§ 1. Binnen een termijn van 21 kalenderdagen na de datum van ontvangst van de klacht, deelt de dienst aan de indiener van de klacht en de beschuldigde partij via e-mail of brief zijn beslissing mee om de behandeling van de klacht al of niet voort te zetten; in geval van weigering wordt deze beslissing gemotiveerd. Tegen alle klachten waarvan de behandeling niet wordt voortgezet, kan beroep worden aangetekend bij de rechtbank van eerste aanleg in Brussel.

§ 2. Als de geschillendienst oordeelt dat hij niet over alle nodige informatie beschikt om de klacht te behandelen, vraagt hij bijkomende informatie aan de partijen. De partijen beschikken over een termijn van vijftien kalenderdagen, te rekenen vanaf de datum van verzending van de brief met het verzoek om bijkomende informatie, om deze informatie aan de dienst te bezorgen. In dit geval bedraagt de termijn voor het al of niet voortzetten van de behandeling van de klacht zeven dagen te rekenen vanaf de ontvangst van alle aanvullende informatie die nodig is voor de behandeling van de klacht.

gst van alle aanvullende informatie die nodig is voor de behandeling van de klacht.

## **Artikel 14: Verzending van de klacht naar de beschuldigde partijen**

§ 1. Als de dienst beslist om de behandeling van de klacht voort te zetten, stuurt de ambtenaar die de klacht behandelt, het volledige dossier incl. bijlagen van de klager naar de beschuldigde partij(en) via mail of per brief en vraagt hij haar/hen om haar/hun standpunt mee te delen binnen een termijn van 30 kalenderdagen. De partij of partijen worden er ook van op de hoogte gebracht dat ze het recht hebben om te verschijnen voor de geschillendienst.

§ 2. Als de geschillendienst binnen 30 kalenderdagen geen antwoord van de beschuldigde partij(en) heeft ontvangen, stuurt zij haar of hen een eerste herinnering, met een aanvullende termijn van 15 kalenderdagen. Als een antwoord uitblijft, stuurt de geschillendienst een laatste herinnering, met een laatste aanvullende termijn van 15 kalenderdagen. Deze laatste herinnering vermeldt de gevolgen van het uitblijven van een antwoord. De geschillendienst kan meer bepaald besluiten om een beslissing over de klacht te nemen zonder te beschikken over het standpunt van de beschuldigde partij(en), of om de zaak voor te leggen aan de raad van bestuur van BRUGEL, die een procedure voor een administratieve sanctie kan opstarten.

te nemen zonder te beschikken over het standpunt van de beschuldigde partij(en), of om de zaak voor te leggen aan de raad van bestuur van BRUGEL, die een procedure voor een administratieve sanctie kan opstarten.

§ 3. De beschuldigde partij die meent geen nuttig antwoord te kunnen geven aan de geschillendienst binnen de gestelde termijn, stelt de geschillendienst daarvan schriftelijk in kennis, met vermelding van de redenen.

§ 4. De geschillendienst stuurt de beschuldigde partij(en) ook een reeks precieze vragen die specifiek zijn voor de zaak in kwestie. De geschillendienst verwacht van de beschuldigde partij(en) een gedetailleerd en uitvoering antwoord. Dit antwoord bevat:

- 1° De feiten die relevant zijn voor de klacht;
- 2° Het volledige standpunt van de partij over de klacht, met inbegrip van eventuele juridische argumenten;
- 3° De antwoorden op de specifieke vragen van de geschillendienst;
- 4° De doorgifte van elk document op basis waarvan de geschillendienst zijn beslissing kan nemen.

§ 5. De indiener van de klacht wordt in kennis gesteld van zijn recht om voor de geschillendienst te verschijnen.

§ 6. De dienst kan de argumenten van de ene partij doorgeven aan de andere partij, om haar standpunt te verkrijgen. De dienst stuurt systematisch de elementen en argumenten die door een andere partij naar voren worden gebracht door naar de betrokken partijen wanneer deze doorslaggevend of van bijzonder belang zijn voor de beslissing. Wanneer de dienst van mening is dat de argumenten voldoende zijn gedeeld en dat het dossier in staat van wijzen is, staakt hij de uitwisselingen en neemt hij een beslissing ten gronde.

## **Artikel 15: Hoorzitting**

De hoorzittingen die worden georganiseerd op verzoek van de partij(en) die voor de geschillendienst wil(len) verschijnen, vinden plaats in de kantoren van BRUGEL. Om de organisatie van de hoorzitting te vergemakkelijken, zal de dienst een e-mail naar alle betrokken partijen sturen waarin drie datums worden voorgesteld. Als een datum voor alle partijen past, zal de dienst de hoorzitting vastleggen op deze datum. Bij gebrek hieraan zal de dienst zonder meer de hoorzittingsdatum vastleggen. De hoorzittingen zijn niet openbaar. De termijnen voor de behandeling van de klacht worden opgeschort tijdens de organisatie van de hoorzitting. Een uitnodiging om voor de geschillendienst te verschijnen wordt 10 dagen voor de hoorzitting via e-mail of per brief naar de partijen gestuurd. Een ambtenaar-jurist, het hoofd van de geschillendienst of zijn hiërarchische overste zal de hoorzitting voorzitten. Binnen een termijn van zeven dagen na de hoorzitting stuurt de voorzitter het verslag naar de betrokken partijen.

ijn niet openbaar. De termijnen voor de behandeling van de klacht worden opgeschort tijdens de organisatie van de hoorzitting. Een uitnodiging om voor de geschillendienst te verschijnen wordt 10 dagen voor de hoorzitting via e-mail of per brief naar de partijen gestuurd. Een ambtenaar-jurist, het hoofd van de geschillendienst of zijn hiërarchische overste zal de hoorzitting voorzitten. Binnen een termijn van zeven dagen na de hoorzitting stuurt de voorzitter het verslag naar de betrokken partijen.

## **Artikel 16: Specifieke onderzoeksmaatregel**

De geschillendienst heeft de nodige onderzoeksbevoegdheden om geschillen te beslechten.

Hij kan meer bepaald de partijen die hij wenst te spreken, oproepen om bepaalde informatie in te winnen. De andere partijen worden uitgenodigd om de hoorzitting bij te wonen, zonder daartoe verplicht te zijn. De hoorzitting vindt plaats in de kantoren van BRUGEL of via telefoon- of videogesprek. Er wordt een proces-verbaal van de hoorzitting opgesteld en aan de partijen bezorgd.

## **Artikel 17: Besluitname**

De geschillendienst beslist binnen de 60 kalenderdagen na de ontvangst van het volledige dossier. Die termijn kan eenmaal met 60 kalenderdagen worden verlengd als de geschillendienst aanvullende informatie opvraagt. Een nieuwe verlenging is mogelijk op voorwaarde dat de partijen hiermee akkoord gaan voordat de eerste termijn is afgelopen en de verlenging de maximale termijn van 180 kalenderdagen niet overschrijdt.

## **Artikel 18: Behandeling aan de hand van jurisprudentie**

Waar relevant worden de beslissingen genomen aan de hand van de bestaande jurisprudentie van de geschillendienst. De motivering van die beslissingen is wel gewaarborgd.

## **Artikel 19: Eventueel beroep op een externe deskundige**

De geschillendienst kan op elk moment een externe deskundige aanstellen. Hij bepaalt de inhoud en de uitvoeringstermijn voor de expertiseopdracht. De deskundige voert zijn opdracht uit in naleving van het beginsel van de tegenspraak en bezorgt zijn verslag aan de geschillendienst en de partijen binnen de hem toegestane termijn.

De partijen beschikken over 10 kalenderdagen vanaf de overhandiging van het expertiseverslag om hun opmerkingen aan de geschillendienst mee te delen. Tijdens de expertise worden de behandelingstermijnen voor de klacht opgeschort. behandelingstermijnen voor de klacht opgeschort.

## **Artikel 20: Spoedprocedure**

§ 1. In dringende gevallen en wanneer de indiener van de klacht een risico van ernstig en moeilijk te herstellen schade inroept, doet de geschillendienst zo snel mogelijk uitspraak over de dringendheid van de ingediende klacht en kan hij voorlopige of niet-voorlopige

dwingende maatregelen nemen. Een dringende klacht moet schriftelijk worden ingediend. De indiener van de klacht zet in zijn aanvraag de aard of het voorwerp van de gevraagde maatregelen uiteen, de feitelijke redenen of redenen naar recht die aan het verzoek ten grondslag liggen en de dringendheid en de ernstige en moeilijk te herstellen schade die zou ontstaan indien geen maatregelen worden genomen.

n het verzoek ten grondslag liggen en de dringendheid en de ernstige en moeilijk te herstellen schade die zou ontstaan indien geen maatregelen worden genomen.

§ 2. Wanneer het dringende karakter van de klacht wordt verworpen, behandelt de geschillendienst de klacht overeenkomstig de procedure voor de behandeling van de klachten zoals vermeld in hoofdstuk V van het procedurereglement van de geschillendienst van BRUGEL.

§ 3. De geschillendienst verstaat onder "*klacht van dringende aard*" alle klachten betreffende:

1° een dreigende of effectieve en ongerechtvaardigde stroomonderbreking in de hoofdverblijfplaats van de klager of in een onderneming met minder dan 5 werknemers;

2° de afwezigheid van het aansluiten of het openen van een meter binnen de drie werkdagen na de vastgestelde termijn.

Deze lijst is niet uitputtend. De behandelende ambtenaar, rekening houdend met de ingeroepen specifieke dringende omstandigheden, kan een klacht als dringend aanmerken.

§ 4. Wanneer de geschillendienst van mening is dat een klacht dringend is, voert hij een kort onderzoek uit bij de betrokken leverancier(s) of DNB('s). De partij of partijen moeten de gevraagde informatie zo snel mogelijk verstrekken.

Wanneer de geschillendienst meent de nodige informatie te hebben ontvangen, neemt hij een beslissing over de dringende klacht, die via e-mail wordt doorgegeven. De beslissing bestaat uit een korte, in rechte gemotiveerde schriftelijke verklaring, waarbij eventueel voorlopige dwingende maatregelen worden gevoegd.

dwingende maatregelen worden gevoegd.

§ 5. Tenzij de klager uitdrukkelijk verzoekt om een onderzoek ten gronde, volgens de gewone procedure, of indien de verweerder(s) de beslissing van de Geschillendienst betwist(en), wordt de klacht afgesloten na afloop van de spoedprocedure.

## **Artikel 21: Vertegenwoordiging**

De partijen die bij de procedure voor de geschillendienst betrokken zijn, hebben het recht om zich al of niet door een professionele derde te laten bijstaan of vertegenwoordigen.



## **Artikel 22: Gevolg van de behandeling van de klachten door de geschillendienst voor de maatregelen die de beschuldigde partijen hebben genomen**

De maatregelen die de beschuldigde partijen hebben genomen, worden opgeschort tijdens de behandeling van de klacht door de geschillendienst, tot een beslissing genomen is.

In het bijzonder wordt de inning van de facturen die het voorwerp uitmaken van het geschil opgeschort. De inning van facturen die niet worden betwist, wordt niet opgeschort.

## **Artikel 23: Transparantie**

§ 1. De geschillendienst houdt een register bij van de behandelde klachten. Dit register vermeldt voor elke klacht de beslissing die de geschillendienst heeft genomen (onontvankelijke klacht, ontvankelijke en niet-gegronde klacht, ontvankelijke en gedeeltelijke gegronde klacht, ontvankelijke en gegronde klacht), evenals de datum van de beslissing. De klacht is gegrond als het besluit alle verzoeken van de klager inwilligt, gedeeltelijk gegrond als het een aantal verzoeken van de klager inwilligt, en ongegrond als het geen van de verzoeken van de klager inwilligt.

§ 2. In overeenstemming met artikel 30<sup>novies</sup>, § 2, laatste lid van de Elektriciteitsordonnantie, worden de beslissingen van de geschillendienst gepubliceerd op de website van BRUGEL, met respect voor de privacy, de vertrouwelijke gegevens en/of commercieel gevoelige informatie.

§ 3. Er wordt een jaarverslag gepubliceerd dat meer bepaald de laatste trends in het domein van de rechtspraak van de geschillendienst vermeldt.

§ 4. De geschillendienst bezorgt een jaarverslag aan de raad van bestuur.

## **HOOFDSTUK VI: Samenwerking met de Federale Ombudsdienst voor Energie**

### **Artikel 24: De dossiers die aan de Federale Ombudsdienst voor Energie worden overgemaakt**

De klachten die de geschillendienst ontvangt en die tot de federale en gewestelijke bevoegdheid behoren (hierna "de gemengde klachten" genoemd) worden niet verder behandeld door de geschillendienst en naar de Federale Ombudsdienst voor Energie gestuurd. Op aanvraag van de indiener van de klacht kan de geschillendienst uitspraak doen over de regionale aspecten van de klacht.

### **Artikel 25: Adviesaanvragen van de Federale Ombudsdienst voor Energie**

§ 1. Wanneer de Federale Ombudsdienst voor Energie zich tot de geschillendienst wendt in het kader van een adviesaanvraag voor een specifiek geval, voegt de Federale Ombudsdienst voor Energie expliciete vragen en een kopie van het volledige dossier bij zijn aanvraag.

§ 2. De geschillendienst formuleert zijn advies en zijn standpunt binnen een termijn van 60 kalenderdagen na ontvangst van het dossier met de adviesaanvraag vergezeld van het volledige dossier. In uitzonderlijke omstandigheden kan de termijn van 60 kalenderdagen eenmaal met dezelfde periode worden verlengd, op voorwaarde dat de Federale Ombudsdienst voor Energie hiervan op de hoogte werd gebracht voor het verstrijken van de eerste termijn en dat deze verlenging wordt gemotiveerd door de complexiteit van het geschil.  
geschil.

### **Artikel 26: De aanbevelingen geformuleerd door de Federale Ombudsdienst voor Energie**

Alle aanbevelingen geformuleerd door de Federale Ombudsdienst voor Energie in het kader van een gemengde klacht of een adviesaanvraag worden naar de geschillendienst gestuurd.

### **Artikel 27: De procedures voor samenwerking tussen de Federale Ombudsdienst voor Energie en de geschillendienst**

De procedures voor samenwerking tussen de Federale Ombudsdienst voor Energie en de geschillendienst zijn opgenomen in een protocolakkoord dat werd afgesloten tussen de Federale Ombudsdienst voor Energie en de raad van bestuur van BRUGEL.



## **HOOFDSTUK VII: Belangenconflict en afwezigheid**

### **Artikel 28: Wraking**

§ 1. Als een lid van de geschillendienst dat met een klachtendossier belast is, bij een belangenconflict betrokken is, heeft elke partij die hiervan het bewijs levert, het recht om de wraking van de betrokkene te vragen.

§ 2. De persoon in kwestie en de andere partij in de procedure worden ingelicht over het verzoek tot wraking en de redenen waarop dit steunt en worden uitgenodigd om hun opmerkingen te doen gelden.

§ 3. De raad van bestuur neemt zo snel mogelijk een beslissing over het verzoek tot wraking. Zijn beslissing wordt meegedeeld aan de partijen die betrokken zijn bij het geschil. In geval van wraking duidt het hoofd van de geschillendienst een ander lid van de geschillendienst aan ter vervanging van het gewraakte lid. De termijnen van de procedure voorzien in artikel 11 van dit procedurereglement beginnen opnieuw te lopen vanaf deze beslissing.

### **Artikel 29: Reden voor terugtrekking**

Als een lid van de geschillendienst dat belast is met een klachtendossier, voor of tijdens de behandeling van een klacht vaststelt dat hij bij een belangenconflict is betrokken, of als een lid van de geschillendienst zich wil terugtrekken om een andere reden, deelt hij de redenen zo snel mogelijk mee aan het hoofd van de geschillendienst, dat vervolgens een ander lid van de geschillendienst aanduidt.

### **Artikel 30: Afwezigheid**

Als een ambtenaar tijdens een procedure voor de geschillendienst afwezig is, met moederschapsverlof is, met ziekteverlof is, met pensioen gaat of als de arbeidsovereenkomst wordt verbroken of de partijen in geval van evocatie of in onderlinge overeenstemming een einde wensen te maken aan de overeenkomst, zal het hoofd van de geschillendienst een ander lid van de geschillendienst aanduiden om zijn dossiers over te nemen en de behandeling ervan te vervolgen.

## **HOOFDSTUK VIII: De beslissing**

### **Artikel 31: Besluitname van de geschillendienst en betekening ervan aan alle betrokken partijen**

De beslissing van de geschillendienst wordt door het beslissingscomité op collegiale wijze bij consensus genomen. Bij gebrek aan consensus wordt het diensthoofd geraadpleegd om te pogen te bemiddelen. Als deze bemiddeling niets oplevert, wordt de directeur van Brugel van rechtswege aangesteld als tweede medebeslisser. In dit geval probeert hij tot een consensus te komen. Bij gebreke daarvan wordt de beslissing bij gewone meerderheid genomen.

Deze beslissing wordt per brief en/of via e-mail aan alle betrokken partijen meegedeeld binnen een termijn van zeven kalenderdagen, vergezeld van een document betreffende de modaliteiten voor het instellen van een beroep. De beslissingen van de geschillendienst worden ook door de medewerkers van het beslissingscomité gedateerd en ondertekend. Ze worden bovendien gepubliceerd na anonimisering van de persoonlijke gegevens.

### **Artikel 32: Uitvoering van de beslissing van de geschillendienst**

Elke natuurlijke of rechtspersoon die er niet in is geslaagd zijn rechten te doen gelden na een beslissing van de geschillendienst, kan zich tot de geschillendienst wenden opdat die zou toezien op de goede uitvoering van de beslissing. De geschillendienst richt zich tot de betrokken partij om te verzoeken om naleving van de beslissing. Als een reactie uitblijft, brengt de geschillendienst de raad van bestuur van Brugel op de hoogte. Die raad past artikel 4, § 2 van dit reglement toe.

### **Artikel 33: Intrekking van een beslissing van de geschillendienst**

De geschillendienst kan een onregelmatige handeling die geen gevolgen in rechte heeft voor derden, intrekken als hij van mening is dat het wettigheidsbeginsel en het rechtszekerheidsbeginsel dit vereisen. De geschillendienst kan dan een nieuwe beslissing nemen ter vervanging van de ingetrokken beslissing. Tegen de intrekkingbeslissing kan beroep worden aangetekend bij de Raad van State. Tegende nieuwe beslissing kan beroep worden aangetekend bij de Rechtbank van eerste aanleg van Brussel onder de wettelijk bepaalde voorwaarden.

Met andere woorden, de geschillendienst kan zijn beslissing die juridische fouten zou bevatten, annuleren en ze vervangen door een nieuwe beslissing.

## **HOOFDSTUK IX: Beroep**

### **Artikel 34: Instelling van een beroep tot herziening tegen de beslissingen genomen door de geschillendienst**

§ 1. Elke partij die een beroep wil instellen tegen een beslissing van de geschillendienst, kan een beroep tot herziening indienen.

§ 2. De modaliteiten voor beroep tegen de beslissingen van de geschillendienst zijn vermeld in het document betreffende de modaliteiten voor het indienen van een beroep dat bij de beslissing van de dienst wordt gevoegd.

§ 3. De partijen hebben twee maanden de tijd vanaf de kennisgeving van een beslissing om er beroep tegen in te dienen.

Wanneer een of meerdere beroepschriften worden ingediend, beschikt de geschillendienst over een termijn van twee maanden vanaf de dag na het verstrijken van de in het eerste lid bedoelde termijn voor de behandeling ervan. Als er geen beslissing wordt genomen binnen twee maanden, wordt de oorspronkelijke beslissing geacht bevestigd te zijn.

§ 3. Wanneer de geschillendienst een beroep ontvangt, stuurt hij ook een ontvangstbevestiging naar de partij die het beroep heeft ingesteld. De dienst geeft het beroep door aan de andere partij(en) bij de oorspronkelijke klacht. De geschillendienst verleent die partij(en) een termijn van 15 dagen om eventueel een standpunt mee te delen aan de geschillendienst. De geschillendienst deelt de uiterste datum mee waarop hij een beslissing kan nemen.

§ 4. De ambtenaar die is aangesteld om het beroep te behandelen, mag niet dezelfde ambtenaar zijn als degene die de oorspronkelijke klacht heeft behandeld.

§ 5. Tegen de beslissingen die de dienst heeft genomen over een beroep tot herziening, kan geen beroep worden aangetekend bij de dienst. De betrokken diensten kunnen wel beroep aantekenen tegen die beslissing voor de rechtbank van eerste aanleg van Brussel in overeenstemming met artikel 30*novies*, § 3, van de Elektriciteitsordonnantie en het equivalent voor gas.

§ 6. Tegen de beslissingen van de Dienst kan beroep worden aangetekend bij de Rechtbank van eerste aanleg te Brussel overeenkomstig artikel 30*novies*, § 3, van de elektriciteitsordonnantie en het equivalent ervan voor gas. Het is niet nodig om eerst een beroep tot herziening te hebben ingediend bij de Geschillendienst.