

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.

Artikel 17: Besluitname

De Geschillendienst beslist binnen de 60 kalenderdagen na de ontvangst van het volledige dossier. Die termijn kan een keer met 60 kalenderdagen worden verlengd als de Geschillendienst bijkomende informatie vraagt. Een nieuwe verlenging is mogelijk op voorwaarde dat de partijen hiermee akkoord gaan voor de eerste termijn is afgelopen en de verlenging de maximale termijn van 180 kalenderdagen niet overschrijdt.

Artikel 18: Eventueel beroep op een deskundige

De Geschillendienst kan op elk moment een 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.

Artikel 19: Hoogdringende gevallen

§ 1. In dringende gevallen en wanneer de indiener van de klacht een risico van ernstig en moeilijk te herstellen schade inroept, zal de Geschillendienst zo snel mogelijk uitspraak doen over de dringendheid van de ingediende klacht en kan hij voorlopige dwingende maatregelen nemen. De voorlopige maatregelen moeten schriftelijk worden aangevraagd.

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 .

§ 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.

Artikel 20: 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 21: 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. De opschortingstermijnen mogen de termijnen die werden vastgelegd voor het behandelen van een klacht niet overschrijden.

Artikel 22: 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.

§ 2. In overeenstemming met artikel 30^{novies}, § 2, laatste lid van de elektriciteitsordonnantie, worden de beslissingen van de Geschillendienst gepubliceerd op de site 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. Het hoofd van de Dienst bezorgt de Raad van Bestuur in april een verslag en in oktober een specifiek verslag over de naleving van de procedure door de ambtenaren.

HOOFDSTUK VI: Samenwerking met de Federale Ombudsdienst voor Energie

Artikel 23: 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 klager kan de Geschillendienst uitspraak doen over de regionale aspecten van de klacht.

Artikel 24: De 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.

Artikel 25. 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 26. 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 27: 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 28: 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 29: 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. Het hoofd van de Geschillendienst noteert de vervanging in een beslissing die aan de Raad van Bestuur en de betrokken partijen wordt overgemaakt.

HOOFDSTUK VIII: De beslissing

Artikel 30: 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 het ontbreken van een consensus zijn de directeurs van BRUGEL die de juridische dienst in hun bevoegdheden hebben van rechtswege aangewezen als tweede mede-beslisser. In dit geval, probeert hij een consensus te bekomen. 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 31 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 BRUGEL wenden opdat het zou toezien op de goede uitvoering van de beslissing.

Artikel 32: Intrekking van een beslissing van de Geschillendienst van BRUGEL

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 deze beslissing kan beroep worden aangetekend bij de Raad van State.

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 33: Instelling van een beroep tegen de beslissingen genomen door de Geschillendienst

§ 1. Elke partij die een beroep wil instellen tegen een beslissing van de Geschillendienst kan een annulatieberoep inleiden tegen deze beslissing.

§ 2. De modaliteiten voor beroep tegen de beslissingen van de Geschillendienst zijn vermeld in de begeleidende brief bij de beslissingen van de Dienst en in het document betreffende de modaliteiten voor het indienen van een beroep die bij de beslissing van de Dienst wordt gevoegd.

HOOFDSTUK X: Inwerkingtreding

Artikel 34: Inwerkingtreding van het procedurereglement van de Geschillendienst van BRUGEL

Dit huishoudelijk reglement treedt in werking op de dag van zijn publicatie op de website van BRUGEL en vervangt de beslissing van 16 maart 2012.