

## BIJLAGE I BEDOELD IN ARTIKEL 4, § 10 VAN HET HUISHOUELIJK REGLEMENT - strategische punten:

Adviezen, studies, beslissingen, ...

- Tariefbeslissingen (methodologie, voorstel en ex-postcontrole)
- Studies en initiatiefadviezen
- Adviezen en programma in verband met openbare dienstopdrachten (behalve openbare verlichting)
- Adviezen omtrent investeringsplannen
- Adviezen omtrent de kwaliteit van de diensten
- Voorbereiding van de verdediging in rechte: te verdedigen beginselen en keuze van het advocatenkantoor
- Beslissing inzake administratieve sanctie
- Beslissingen tot tariefaanpassing (indexering van de wegenisretributie, art. 26-28 enz.)
- Beslissing over alle vergunningen, met uitzondering van vereenvoudigde en beperkte vergunningen
- Voorstel van vermenigvuldigingsfactoren PV en WKK
- Beslissing over normen of technische kwesties betreffende SYNERGRID, FEBEG enz.

Communicatie en standpuntbepaling

- Persbericht of persconferentie
- Het meerjaren-communicatieplan en de gedetailleerde jaarlijkse uitsplitsing ervan.
- Formele contacten met de autoriteiten (parlement, ministers, burgemeesters, ...)
- Activiteitenverslag en thematische katernen

Personeelsbeheer

- Organigram
- Personeelsplan
- Specifieke en extralegale voordelen voor het personeel
- Opening van een (nieuwe) (contractuele) bevorderingspost (A2-A3-B2-C2) en bevorderingsbeslissing
- Handelingen in verband met de statutariseringsprocedure gedekt door het personeelsplan (oproep tot kandidaatstelling ...) van een medewerker met een bevorderingsrang
- Voor statutaire werknemers: benoemingsbesluit en wijzigingen aan benoemingsbesluiten (telewerken, loopbaanonderbreking enz.)...
- Samenwerkingsovereenkomst met SELOR, GOB-talent ...
- Gewoon ontslag

Budget, boekhouding en overheidsopdrachten

- Programma en voorstel van jaarbudget. Het gedetailleerde jaarlijkse werkprogramma zal worden gepresenteerd tijdens een thematische vergadering van de Raad van Bestuur.
- Jaarrekening
- Zitpenningen
- Evenwichtige verdeling van de begroting wanneer het totaal van de positieve mutaties meer dan 5% van de totale begroting bedraagt of wanneer het volume van de opeenvolgende verdelingen meer dan 30% van de totale begroting bedraagt of wanneer een mutatie op een van de basisartikelen van programma 002 "Uitvoering van de wettelijke opdrachten van BRUGEL" meer dan 33% bedraagt.
- KPI's en andere handelingen op het vlak van beheerscontrole
- Alle uitgaven ten voordele van de directeurs (GSM-interventie, hospitalisatieverzekering, onkostenrekeningen, enz.)

Klachten

- Advies formeel aangevraagd door de Federale Ombudsdienst voor Energie over algemene kwesties
- Beslissing om een klacht te herzien
- Beslissing om een beslissing van de geschillendienst uit te voeren

## BIJLAGE 2 BEDOELD IN ARTIKEL 4, § 10 VAN HET HUISHOUDELIJK REGLEMENT - gedelegeerde dossiers:

Delegering aan een van beide of beide directeurs, naargelang de materie:

- Vertaalde versies van de adviezen, studies, beslissingen ...
- Organisation des consultations (questions, délais, procédure...). Behalve voor tariefbeslissingen (die onder de verantwoordelijkheid van de RvB vallen).
- Antwoord op feitelijke of niet-gevoelige parlementaire vragen
- Beslissing over de energiegemeenschappen

Dagelijks beheer

- Operationele contacten met de autoriteiten (kabinet, griffie van het parlement ...)
- Brieven voor het overmaken van adviezen, studies ... aan de minister bevoegd voor energie of water
- Kennisgeving aan SIBELGA, ELIA, leveranciers ...
- Talrijke verslagen aan diverse instanties (ACER, CEER, DG ENER, WAREG ...)
- Diverse brieven (IF, begrotingskwesties, diverse onderzoeken ...)

Specifieke delegering aan de directeur die de dienst "**Socio-economische zaken**" in zijn bevoegdheden heeft

- Omzendbrieven aan leveranciers (exclusief "SER"- en "Data"-materie)
- Beslissingen met betrekking tot vereenvoudigde of beperkte leveringsvergunningen;
- Uitreiking van het statuut van beschermde klant

Specifieke delegering aan de directeur die de dienst "**Hernieuwbare energie**" in zijn bevoegdheden heeft

- Rapport rendement COGEN
- Courriers et décisions dans le cadre du retour quota CV (sauf amendes)
- Certificering van groene installaties
- Uitreiking van GSC, GO
- Omzendbrieven aan leveranciers voor het verzamelen van gegevens betreffende GSC en GO.

Specifieke delegering aan de directeur die de dienst "**Markten en netten**" in zijn bevoegdheden heeft

- Advies over het MSP-uitvoeringsverslag - onderdeel openbare verlichting
- Omzendbrieven aan leveranciers voor het verzamelen van gegevens.

Specifieke delegering aan de directeur die "**communicatie**" in zijn bevoegdheden heeft  
Communicatie en stellingname

- Les actions de communication conforme au plan annuel
- Observatoire des prix, bulletins statistiques mensuels et trimestriels, statistiques sur l'open data...
- Inzake uitgaven, voor het begrotingsartikel dat verband houdt met de communicatie:
  - De keuze van de plaatsingswijze, de bepaling van het bestek of van de documenten die het vervangen, de toewijzing, de afsluiting en de opvolging van de uitvoering van overheidsopdrachten met een waarde van minder dan 30.000 euro;

- De goedkeuring van alle facturen en aangiften van schuldvorderingen met betrekking tot opdrachten voor werken, leveringen en diensten, in het kader van de normale uitvoering van de aangegane opdracht en binnen de beperkingen van de realisatie van het oorspronkelijk beoogde doel en de vastgelegde kredieten,

#### Specifieke delegering aan de directeur **HR**

##### Personeelsbeheer

- Vakbondsoverleg (met info van de RvB : data, agenda's, notulen)
- Opening van nieuwe contractuele en statutaire post en oproep tot kandidaatstelling (met uitzondering van de bevorderingsgraad) overeenkomstig het personeelsplan
- Voor arbeidscontractanten: selectie van A-, B- en C-niveaus, arbeidsovereenkomst, wijzigingen die recht geven op een premie (als onderdeel van het personeelsplan).
- Contractwijzigingen (telewerk, loopbaanonderbreking, enz.)
- Opvolging en personeelsbeheer

#### Specifieke delegering aan de directeur die "**Begroting**" in zijn bevoegdheden heeft

##### Begroting, boekhouding, overheidsopdrachten, uitgaven

- De voorstelling van de staat van de uitgaven en ontvangsten
- Nieuwe evenwichtige verdeling van de begroting met totale positieve bewegingen van minder dan 5% van de totale begroting
- Publicaties over de transparantie van mandaten
- De keuze van de gunningswijze, de bepaling van het bijzonder bestek of van de documenten die het vervangen, de toewijzing, de afsluiting en de opvolging van de uitvoering van overheidsopdrachten met een waarde van minder dan 30.000 euro;
- Goedkeuring van alle facturen en vorderingen met betrekking tot opdrachten voor werken, leveringen en diensten, in het kader van de normale uitvoering van het afgesloten contract en binnen de grenzen van de verwezenlijking van het oorspronkelijk beoogde doel en de vastgelegde kredieten
- Alle akten met betrekking tot de uitvoering van de personeelsuitgaven (economische code I I), binnen de grenzen van de beschikbare kredieten en onverminderd de toepassing van de wettelijke en reglementaire bepalingen met betrekking tot de sociale wetgeving en de besluiten tot vaststelling van het statuut van het personeel en de contractuele personeelsleden van BRUGEL.

#### Specifieke delegering aan de directeur die de **juridische** dienst in zijn bevoegdheden heeft

- Advies gevraagd door de Ombudsdienst voor Energie over specifieke gevallen
- Advies inzake niet-discriminerende praktijken
- de taak van verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens;
- Voorbereiding van verdediging in rechte: aanvullende verweerschriften

#### Specifieke delegering aan de directeur die **Informatica** in zijn bevoegdheden heeft

Qua uitgaven, voor de begrotingsartikelen die verband houden met informatica, zowel investerings- als onderhoudsuitgaven:

- De keuze van de gunningswijze, de bepaling van het bijzonder bestek of van de documenten die het vervangen, de toewijzing, de afsluiting en de opvolging van de uitvoering van overheidsopdrachten met een waarde van minder dan 30.000 euro;
- De goedkeuring van alle facturen en aangiften van schuldvorderingen met betrekking tot opdrachten voor werken, leveringen en diensten, in het kader van de normale uitvoering van de aangegane opdracht en binnen de beperkingen van de realisatie van het oorspronkelijk beoogde doel en de vastgelegde kredieten,

## **BIJLAGE 3 BEDOELD IN ARTIKEL 4, § 10 VAN HET HUISHOUDELIJK REGLEMENT - dossiers die aan de diensthoofden of aan een agent mogen worden gedelegeerd:**

### **Structureel**

Adviezen, studies, beslissingen, ...

- Vertaalde versies
- Brieven en beslissingen in het kader van de quotuminlevering GSC (met uitzondering van boetes)

Communicatie en standpuntbepaling

- Circulaires aan leveranciers voor het verzamelen van gegevens, GSC, GO, informatie, enz.
- De communicatieacties in overeenstemming met het jaarplan
- Observatorium van de prijzen, maandelijkse en driemaandelijkse statistische bulletins, statistieken betreffende open data, ...

Klachten

- Advies gevraagd door de Ombudsdienst voor Energie over specifieke gevallen

Dagelijks beheer

- Uitreiking van GSC, GO
- Brieven voor het overmaken van adviezen, studies, ... aan de minister
- Kennisgeving aan SIBELGA, ELIA, leveranciers, ...
- Talrijke verslagen aan diverse instanties (ACER, CEER, DG ENER, WAREG, ...)
- Diverse brieven (IF, begrotingskwesties, diverse onderzoeken, ...)

### **Tijdelijk**

Adviezen, studies, beslissingen, ...

- Vertaalde versies
- Brieven en beslissingen in het kader van de quotuminlevering GSC (met uitzondering van boetes)

Communicatie en standpuntbepaling

- Circulaires aan leveranciers voor het verzamelen van gegevens, GSC, GO, informatie, enz.
- De communicatieacties in overeenstemming met het jaarplan
- Observatorium van de prijzen, maandelijkse en driemaandelijkse statistische bulletins, statistieken betreffende open data, ...
- Antwoord op feitelijke of niet-gevoelige parlementaire vragen

Personeelsbeheer

- Syndicale besprekingen (waarbij de Raad van Bestuur op de hoogte wordt gebracht van de datums, de agenda en de notulen)
- Wijzigingen aan het contract (telewerk, loopbaanonderbreking, enz.)
- Opvolging, evaluatie en beheer van het personeel

Budget, boekhouding, overheidsopdrachten, uitgaven (alleen te delegeren aan de diensthoofden)

- De toewijzing, de afsluiting en de opvolging van de uitvoering van overheidsopdrachten met een waarde van minder dan 8.500 euro;
- De goedkeuring van alle facturen en aangiften van schuldvordering met betrekking tot opdrachten voor werken, leveringen en diensten, in het kader van de normale uitvoering

van de aangevane opdracht en binnen de beperkingen van de realisatie van het oorspronkelijk beoogde doel en de vastgelegde kredieten,

- alle handelingen die samenhangen met de uitoefening van de personeelsuitgaven (economische code 11), binnen de beperkingen van het beschikbare krediet en onverminderd de toepassing van de wettelijke en reglementaire bepalingen met betrekking tot de sociale wetgeving en de besluiten tot vastlegging van het statuut van het personeel en de contractuele agenten van BRUGEL.

#### Klachten

- Advies gevraagd door de Ombudsdienst voor Energie over specifieke gevallen

#### Dagelijks beheer

- Certificering van groene installaties
- Uitreiking van GSC, GO
- Uitreiking van het statuut van beschermde klant
- Antwoord op niet-gevoelige parlementaire vragen
- Operationele contacten met de autoriteiten (kabinet, griffie van het parlement, ...)
- Brieven voor het overmaken van adviezen, studies, ... aan de minister bevoegd voor energie of water
- Kennisgeving aan SIBELGA, ELIA, leveranciers, ...
- Talrijke verslagen aan diverse instanties (ACER, CEER, DG ENER, WAREG, ...)
- Diverse brieven (IF, begrotingskwesties, diverse onderzoeken, ...)

# BIJLAGE 4 BEDOELD IN ARTIKEL 19 VAN HET HUISHOUDELIJK REGLEMENT:

## PROCEDUREREGLEMENT VAN DE GESCHILLENDIENST VAN BRUGEL

### Context

**Richtlijn 2013/11/EU** van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (hierna afgekort tot: "*richtlijn 2013/11/EU*") bepaalt de geharmoniseerde kwaliteitseisen voor de entiteiten voor alternatieve geschillenbeslechting (hierna: "*ADR*") en de ADR-procedures, die moeten waarborgen dat consumenten in de hele Europese Unie toegang hebben tot kwalitatief hoogwaardige, transparante, doeltreffende, billijke buitengerechtelijke procedures (zie artikel 2).

Richtlijn 2013/11/EU werd in nationaal recht omgezet door de **wet van 4 april 2014** houdende de invoeging van boek XVI "Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen" in het Wetboek van economisch recht (hierna: "*Wet van 4 april 2014*"). Deze wet bepaalt de voorwaarden waaraan een gekwalificeerde entiteit die een procedure voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen aanbiedt, moet voldoen (zie artikel XVI.25).

Het **Koninklijk Besluit van 16 februari 2015** tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteit bedoeld in boek XVI van het Wetboek van economisch recht moet voldoen (hierna: "*Koninklijk Besluit van 16 februari 2015*") verduidelijkt en vervolledigt de criteria die al door de wet werden bepaald om een volledige omzetting van richtlijn 2013/11/EU te garanderen (zie artikel 2 tot en met 7).

De activiteiten van de Geschillendienst vallen onder de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen.

Artikel 30*novies* van de **ordonnantie van 19 juli 2001** betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna: "*elektriciteitsordonnantie*") belast de Geschillendienst immers met de inontvangstneming en de behandeling van klachten betreffende de toepassing van de elektriciteits- en de gasordonnantie en hun uitvoeringsbesluiten, de werking van de markt en de activiteiten van de leveranciers of de netbeheerder.

De Dienst doet voornamelijk uitspraak over geschillen tussen consumenten en energiebedrijven in een buitengerechtelijk kader met het oog op hun versnelde, transparante en kosteloze behandeling.

Om aan de eisen van de voornoemde bepalingen te voldoen, werd er een nieuw procedurereglement opgesteld voor de Geschillendienst van BRUGEL. Deze beslissing heeft tot doel het huishoudelijk reglement van de Geschillendienst van BRUGEL te wijzigen en het in overeenstemming te brengen met de bovenvermelde rechtsregels.

Deze beslissing heeft bovendien tot doel verbeteringen aan te brengen aan het oude procedurereglement van de Geschillendienst van BRUGEL.

### Juridische grondslag

Deze beslissing, die een nieuw procedurereglement voor de Geschillendienst van BRUGEL invoert, wordt genomen in toepassing van artikel 30*sexies* en artikel 30*novies*, § 2, lid 2 van de elektriciteitsordonnantie.

Artikel 30*sexies* 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 voorziet:

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

§ 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."

## **PROCEDUREREGLEMENT VAN DE GESCHILLENDIENST VAN DE REGULERINGSCOMMISSIE VOOR ENERGIE IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST**

### **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;

"*het technisch reglement elektriciteit*": het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering houdende goedkeuring van het technisch reglement voor het beheer van het elektriciteitsdistributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de toegang ertoe;

"*het technisch reglement gas*": het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering houdende goedkeuring van het technisch reglement voor het beheer van het gasdistributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de toegang ertoe;

"*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 Reguleringscommissie voor energie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;

"*de 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;



"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 van BRUGEL

Artikel 1: Regels en wettelijke bepalingen waarop de Geschillendienst van BRUGEL 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 technische reglementen gas en elektriciteit, het protocol "Interacties tussen de Ombudsdienst voor Energie en de federale en gewestelijke diensten bevoegd voor energie" en de MIG. 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. Voor elke klacht die bij de Geschillendienst wordt ingediend, duidt het hoofd van de Geschillendienst een beslissingscomité aan, samengesteld uit de medewerker die de klacht behandelt en een ander lid van de Geschillendienst. Minstens een jurist en een bachelor in de rechten maken deel uit van het beslissingscomité. De medewerker die werd aangesteld om de klacht te behandelen, is belast met de voorbereiding en het beheer van het dossier.

Artikel 3: Kosteloosheid

De behandeling van een aanvraag voor buitengerechtelijke regeling van een geschil door de Geschillendienst is kosteloos voor de consument en voor de onderneming.

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 beslissing nemen wanneer een klacht wordt ingediend, behalve als de klacht wordt ingetrokken of geannuleerd.

§ 2. Als een partij een beslissing van de Geschillendienst niet uitvoert binnen een termijn van 60 dagen, kan BRUGEL deze partij gelasten de bepalingen van de elektriciteits- en gasordonnanties en hun uitvoeringsbesluiten 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, zonder een gekwalificeerd juridisch beroepsbeoefenaar te hoeven zijn.

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 raam van hun functies niet onthullen aan derden behalve in de gevallen uitdrukkelijk toegelaten door artikel 458 van het Strafwetboek of door de elektriciteits- of gasordonnantie.

## HOOFDSTUK IV: De geschillen die aan de Geschillendienst van BRUGEL kunnen worden voorgelegd

### Artikel 9: Klachten die zullen worden vervolgd

§ 1. De Geschillendienst is bevoegd voor de inontvangstneming en de behandeling van klachten ingediend door de consumenten.

§ 2. De bevoegdheden van de Geschillendienst worden beschreven in artikel 30<sup>novies</sup>, § 1 van de elektriciteitsordonnantie. De Geschillendienst is meer bepaald bevoegd voor het behandelen van klachten die:

- 1° betrekking hebben op een geschil betreffende de niet-naleving van de elektriciteits- en gasordonnanties en hun uitvoeringsbesluiten;
- 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; 4° betrekking hebben op een geschil betreffende de toekenning van een financiële steun in het kader van een uitvoeringsprogramma inzake rationeel energiegebruik.

§ 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

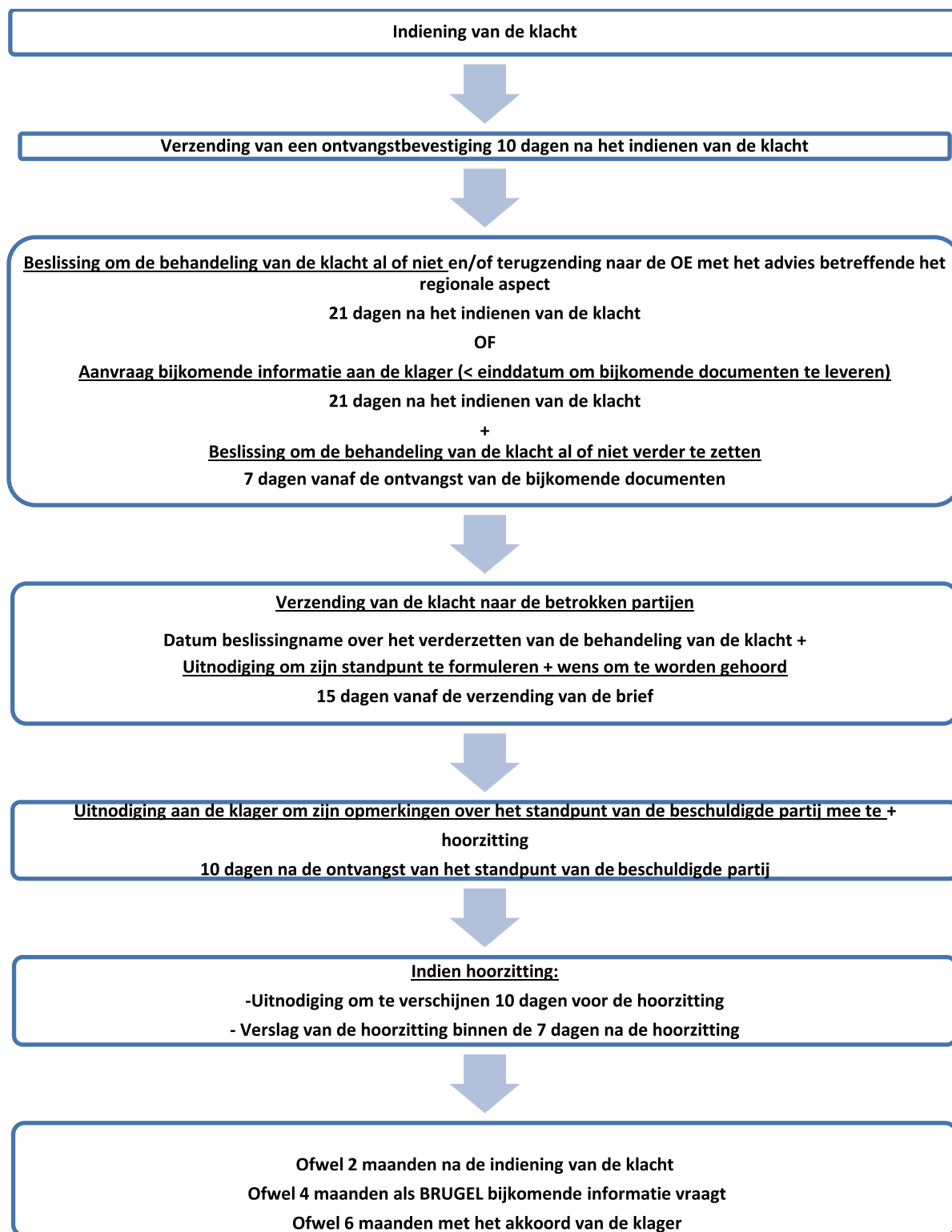
§ 1. De Geschillendienst is niet bevoegd voor het behandelen van klachten indien:

- 1° het voorwerp van de klacht niet voldoende werd gepreciseerd nadat aanvullende informatie werd gevraagd;
- 2° informatie ontbreekt nadat aanvullende informatie werd gevraagd;
- 3° de klager geen stappen heeft ondernomen om genoegdoening te krijgen bij de betrokken gesprekspartner, bij de dienst klachtenbehandeling van de betrokken leverancier of netbeheerder;
- 4° de klacht anoniem is of de andere partij niet geïdentificeerd of moeilijk identificeerbaar is;
- 5° het voorwerp van de klacht tot de bevoegdheid van de Ombudsdienst voor Energie behoort;
- 6° de klacht verzonnen, kwetsend of eerrovend is;
- 7° de klacht betrekking heeft 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 buitengerechtigde regeling van de geschillen een algemeen advies vraagt, wordt deze aanvraag aan de Raad van Bestuur van BRUGEL overgemaakt, die ze binnen de 60 kalenderdagen zal behandelen.

## HOOFDSTUK V: Klachtenbehandelingsprocedure van de Geschillendienst

Artikel 11: Bij de behandeling van de klacht moet de Geschillendienst de volgende procedure toepassen



## Artikel 12: Indiening van een klacht bij de Geschillendienst van BRUGEL

§ 1. De aanvrager kan bij de Geschillendienst een klacht indienen in het Frans of het Nederlands. 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.

§ 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 klager gebruikt hiervoor bij voorkeur het klachtenformulier van de Geschillendienst, tenzij het om een dringend dossier gaat. Als hij het dossier van de klacht niet binnen de 30 dagen na de indiening heeft vervolledigd met het klachtenformulier, zal het dossier als onvolledig worden beschouwd.

#### Artikel 13: Verzending van een ontvangstbevestiging

De Geschillendienst stuurt binnen de 10 kalenderdagen na de datum waarop hij de klacht heeft ontvangen een ontvangstbevestiging naar de klager. In de ontvangstbevestiging wordt aan de klager meegedeeld dat de Geschillendienst over een termijn van 21 kalenderdagen beschikt om na te gaan of de klacht zal worden behandeld. 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.

#### Artikel 14: 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 de klager en de beschuldigde partij via e-mail zijn beslissing mee om de behandeling van de klacht al of niet verder te zetten; in geval van weigering wordt deze beslissing gemotiveerd. Tegen alle klachten waarvan de behandeling wordt verdergezet kan beroep worden aangetekend bij de Raad van State.

§ 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 15 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 verderzetten van de behandeling van de klacht 7 dagen te rekenen vanaf de ontvangst van alle bijkomende informatie die nodig is voor de behandeling van de klacht.

#### Artikel 15: Verzending van de klacht naar de beschuldigde partijen

§ 1. Als de Dienst beslist om de behandeling van de klacht verder te zetten, stuurt de ambtenaar die de klacht behandelt het dossier 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 15 kalenderdagen. Aan deze partij(en) wordt ook gevraagd of zij wil(len) verschijnen voor de Geschillendienst.

§ 2. Na de ontvangst van het standpunt van de beschuldigde partij vraagt de Geschillendienst aan de indiener van de klacht om zijn eventuele opmerkingen te formuleren binnen een termijn van 15 kalenderdagen en vraagt hij hem of hij voor de dienst wenst te verschijnen.

#### Artikel 16: 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 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.

#### 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<sup>novies</sup>, § 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.