

REGULERINGSKOMMISSIE VOOR ENERGIE IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

BESLISSING

(BRUGEL-Beslissing-20180419-65)

**Betreffende het protocolakkoord tussen de Federale
Ombudsdienst voor Energie en de Geschillendienst van
BRUGEL**

19 04 2018

De Raad van bestuur van Brugel keurt het in de bijlage genoemde protocolakkoord goed. Dit protocolakkoord heeft tot doel om de modaliteiten te bepalen voor de samenwerking tussen de Federale Ombudsdienst voor Energie en de Geschillendienst van BRUGEL.

PROTOCOLAKKOORD

Tussen:

De Geschillendienst van BRUGEL, hierna “**de Geschillendienst**,” gevestigd te 1000 Brussel, Kunstlaan 46.

Vertegenwoordigd door de heer Marc Deprez, Voorzitter en de heer Jan de Keye, Bestuurder.

En

De Federale Ombudsdienst voor Energie, hierna “**Ombudsdienst voor Energie**” genoemd, gevestigd te 1000 Brussel, Koning Albert II-laan 8 bus 6.

Vertegenwoordigd door de heer Philippe Devuyt, Franstalige Ombudsman en de heer Eric Houtman, Nederlandstalig Ombudsman.

INLEIDING

De Geschillendienst en de Ombudsdienst voor Energie wensen een Protocolakkoord af te sluiten met als doel een toekomstige samenwerking tussen de twee Diensten te organiseren.

De nieuwe richtlijn inzake de buitengerechtelijke geschillenbeslechting (hierna: “*de richtlijn 2013/11/EU*”) legt geharmoniseerde kwaliteitseisen vast voor de entiteiten voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting (hierna: “*ADR*”) en de ADR-procedures die ervoor moeten zorgen dat consumenten binnen de volledige Europese Unie toegang hebben tot kwalitatief hoogwaardige, doeltreffende, transparante en billijke buitengerechtelijke procedures.

De activiteiten van de Geschillendienst van BRUGEL (hierna: “*de Geschillendienst*”) vallen immers onder de buitengerechtelijke beslechting van geschillenen de Federale Ombudsdienst voor Energie (hierna: “*Ombudsdienst voor energie*”) is door de FOD Economie erkend als een gekwalificeerde entiteit voor de buitengerechtelijke regeling van de geschillen overeenkomstig boek XVI van het Wetboek van economisch recht. De voornoemde diensten zijn bijgevolg verplicht zich aan de voornoemde richtlijn te houden, alsmede aan de specifieke wetgeving en reglementering op vlak van elektriciteit en aardgas, zoals voor de Ombudsdienst energie, de bepalingen van:

- artikel 27 van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt en artikel 15/16bis van Wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen;
- het koninklijk besluit van 18 januari 2008 betreffende de ombudsdienst voor energie.

De Ombudsdienst voor energie werkt voorts als een enig contactpunt inzake de ontvangst en de behandeling van klachten, onverminderd de mogelijkheid voor de eindafnemer om rechtstreeks beroep te doen op de Geschillendienst van BRUGEL overeenkomstig de gewestelijke bepalingen die deze organiseren.

Bovendien achtten de Geschillendienst van BRUGEL en de Ombudsdienst voor Energie het op basis van hun ervaringen noodzakelijk om hun samenwerkingsprocedures te verduidelijken.

In het kader hiervan wordt onderhavig Protocolakkoord opgesteld ter aanvulling van het vorige akkoord met de titel “*Interacties tussen de Ombudsdienst voor Energie en de federale en gewestelijke diensten bevoegd voor energie*” dat als bijlage deel uitmaakt van het huishoudelijk reglement van de Ombudsdienst voor energie dat is goedgekeurd bij ministerieel besluit van 25 januari 2018 (Belgisch Staatsblad van 8 februari 2018).

Is overeengekomen wat volgt:

HOOFDSTUK I: Voorwerp van het protocol

Artikel 1. Voorwerp

Onderhavig Protocol heeft als doel de modaliteiten te bepalen voor de samenwerking tussen de Ombudsdienst voor Energie en de Geschillendienst van BRUGEL om de samenwerking tussen hun diensten te verbeteren en de verbruikers de kosteloze toegang tot kwalitatief hoogwaardige, doeltreffende, transparante en billijke buitengerechtelijke procedures te garanderen.

HOOFDSTUK II: Bevoegdheid

Artikel 2. De geschillen die aan de Ombudsdienst voor Energie kunnen worden voorgelegd

De Ombudsdienst behandelt klachten van eindklanten die betrekking hebben op de activiteiten en de werking van de gas- en elektriciteitsmarkt en in het bijzonder de geschillen tussen eindafnemers en de elektriciteits- en aardgasbedrijven die tot de bevoegdheid van de federale overheid inzake economie en energie behoren.

Artikel 3. De geschillen die aan de Geschillendienst van BRUGEL kunnen worden voorgelegd

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

§ 2. De bevoegdheden van de Geschillendienst worden 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 betreffende de niet-naleving van de elektriciteits- en gasordonnanties of van 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 tussenpersoon;
- 4°. betrekking hebben op een geschil betreffende de toekenning van een financiële hulp 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.

HOOFDSTUK III: Werking en procedure

Artikel 4. De dossiers die door de Ombudsdienst voor Energie aan de Geschillendienst worden doorgegeven

Wanneer de Ombudsdienst voor Energie een klacht ontvangt die onder de exclusieve regionale bevoegdheid valt, zal de Ombudsdienst voor Energie deze voor verder gevolg toezenden aan de Geschillendienst. De Ombudsdienst voor Energie ontvangt van de Geschillendienstde kopie van de definitieve beslissingen van doorgegeven klachten.

Artikel 5. De dossiers die door de Geschillendienst aan de Ombudsdienst voor Energie worden doorgegeven

§ 1. De gemengde klachten die de Geschillendienst ontvangen, worden niet verder behandeld door de Geschillendienst maar worden naar de Ombudsdienst voor Energie gestuurd.

§2. Wanneer de bemiddeling, in het kader van de behandeling van een gemengde klacht, mislukt is, informeert de Ombudsdienst voor Energie de klager over diens mogelijkheid om de Geschillendienst te vatten opdat deze zich zou uitspreken over de regionale aspecten van de klacht.

Artikel 6. De adviesaanvragen van de Ombudsdienst voor Energie

§ 1. Wanneer de Ombudsdienst voor Energie zich tot de Geschillendienst wendt in het kader van een adviesaanvraag voor een specifiek geval, voegt de Ombudsdienst voor Energie expliciete vragen en een kopie van het volledige dossier bij zijn aanvraag. Deze aanvraag wordt geformuleerd per brief of via e-mail.

§ 2. Wanneer de Ombudsdienst voor Energie een algemeen geldend advies wil verkrijgen, richt hij zijn aanvraag per brief aan de Raad van Bestuur van BRUGEL. De aanvraag is vergezeld van expliciete vragen en een contextueel commentaar.

§ 3. De Geschillendienst of BRUGEL formuleert zijn advies en/of zijn standpunt binnen een termijn van 60 kalenderdagen na ontvangst van de adviesaanvraag vergezeld van het volledige dossier. In uitzonderlijke omstandigheden kan de termijn van 60 kalenderdagen één keer met dezelfde periode worden verlengd, op voorwaarde dat de Ombudsdienst voor Energie hiervan vooraf 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 7. Overdracht van de gemengde klacht na afsluiting door de ombudsdienst

Wanneer de Ombudsdienst de behandeling van een gemengde klacht afsluit, deelt hij de klager/klaagster mee dat hij/zij een klacht kan indienen bij de Geschillendienst voor de behandeling van de regionale aspecten van de klacht. In dat geval kan de Geschillendienst aan de Ombudsdienst voor Energie vragen om elementen van het klachtendossier mede te delen om de administratieve efficiëntie te verhogen.

Artikel 8. De aanbevelingen of schikkingen die geformuleerd zijn door de Ombudsdienst voor Energie

De aanbevelingen of schikkingen die door de Ombudsdienst voor Energie geformuleerd zijn naar aanleiding van een adviesaanvraag, worden op het einde van de procedure ter informatie naar de Geschillendienst of naar de Raad van bestuur van BRUGEL doorgestuurd.

HOOFDSTUK IV: Inwerkingtreding**Artikel 9. Inwerkingtreding van het Protocolakkoord tussen de Ombudsdienst voor Energie en de Geschillendienst**

Onderhavig akkoord treedt in werking op de dag van de publicatie ervan op de website van BRUGEL en is een aanvulling op het protocol "*Interacties tussen de Ombudsdienst voor Energie en de federale en gewestelijke diensten bevoegd voor energie*".

* *

*