

## **Het procedurereglement van de Ombudsdienst**

## **Le règlement de procédure du Service de Médiation**

### **Afdeling 1.- Algemene bepalingen**

### **Section 1.- Dispositions générales**

**Artikel 1.-** Voor de toepassing van dit procedurereglement, wordt verstaan onder:

**Article 1.-** Pour l'application de ce règlement de procédure, il est compris sous :

1° « De Ombudsdienst voor Energie », hierna aangeduid als de Ombudsdienst : een federale autonome dienst die bevoegd is voor de verdeling van vragen en klachten betreffende de werking van de elektriciteits- en aardgasmarkt en voor de behandeling van alle geschillen tussen de eindafnemer en het elektriciteits- of aardgasbedrijf inzake aangelegenheden die tot de bevoegdheid van de federale overheid behoren krachtens artikel 6, § 1, VI, vierde en vijfde lid en VII, tweede lid, van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen;

1° « Service de Médiation de l'Énergie », ci-après le Service de Médiation : un service fédéral autonome qui est compétent pour la répartition des questions et des plaintes relatives au fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz et pour le traitement de tout différend entre le client final et l'entreprise d'électricité et de gaz naturel et relatif à des affaires qui relèvent de la compétence de l'autorité fédérale en vertu de 6,§1,VI quatrième et cinquième alinéa et VII, deuxième alinéa, de la loi spéciale du 8 août 1980 pour la réforme des institutions ;

2° « eindafnemer »: elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die elektriciteit of aardgas koopt voor eigen gebruik;

2° le « client final »: chaque personne physique ou morale qui achète de l'électricité ou du gaz naturel pour usage personnel ;

3° « consument »: elke eindafnemer die elektriciteit of aardgas koopt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen;

3° « consommateur » : tout acheteur final qui achète de l'électricité ou du gaz naturel à des fins autres qu'une activité commerciale, d'entreprise, artisanale ou professionnelle ;

4° de « klacht » : het geschil met betrekking tot een elektriciteits- of aardgasbedrijf waarmee de eindafnemer zich richt tot de Ombudsdienst voor Energie;

4° la « plainte » : le différend entre une entreprise d'électricité et/ou de gaz naturel et un client final qui s'adresse au Service de Médiation de l'Énergie ;

5° een « energiebedrijf »: een elektriciteits- of aardgasonderneming.

5° « l'entreprise d'énergie » : l'entreprise d'électricité et/ou de gaz naturel.

### **Afdeling 2.- Opdrachten van de Ombudsdienst voor Energie**

### **Section 2.- Missions Service de Médiation de l'Énergie.**

**Artikel 2.-** De Ombudsdienst voor Energie heeft als opdrachten:

**Article 2.-** Le Service de Médiation de l'Énergie à comme missions :

1° alle klachten van de eindafnemers, die verband houden met de activiteiten van energiebedrijven, beoordelen en onderzoeken, evenals de vragen verdelen, die gericht worden aan de instellingen die bevoegd zijn om er een antwoord op te geven

1° apprécier et analyser toutes les plaintes des clients finals qui ont un rapport avec les activités d'une entreprise d'énergie et au fonctionnement du marché de l'électricité et la répartition des questions aux institutions aptes à y répondre.

- |  |  |
|--|--|
| <p>2° bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen de energiebedrijven en de eindafnemers</p>       | <p>2° négocier entre le client final et l'entreprise d'énergie en vue de faciliter un accord à l'amiable..</p>                                 |
| <p>3° een aanbeveling richten aan het energiebedrijf in geval geen minnelijke schikking kan worden bereikt</p>                           | <p>3° formuler des recommandations à l'égard de l'entreprise d'énergie au cas où un accord à l'amiable ne peut être atteint.</p>               |
| <p>4° op eigen initiatief of op vraag van de Minister, beleidsadviezen uitbrengen in het kader van de opdrachten van de Ombudsdienst</p> | <p>4° de sa propre initiative ou à la demande du Ministre, publier des avis politiques dans le cadre des missions du Service de Médiation.</p> |
| <p>5° een activiteitenverslag opstellen en dit vóór 1 mei overmaken aan de Minister bevoegd voor Energie.</p>                            | <p>5° rédiger un rapport d'activités et le transmettre pour le 1er mai au Ministre/Secrétaire d'Etat compétent pour l'Energie</p>              |

De Ombudsdienst voor energie zendt aan de Kamer van volksvertegenwoordigers eveneens een jaarverslag betreffende de uitoefening van zijn opdrachten. De dienst kan in het kader hiervan voorstellen doen om de procedure voor het behandelen van de geschillen te verbeteren.

Le Service de Médiation remet également à la Chambre des représentants un rapport annuel sur l'exercice de ses missions. Dans ce cadre, le service peut faire des propositions pour améliorer la procédure de traitement des litiges.

### **Afdeling 3.- Regelgevend kader**

### **Section 3.- Cadre réglementaire**

#### **Onderafdeling 1.- Het indienen van een klacht bij de Ombudsdienst**

#### **Sous-Section 1. L'introduction d'une plainte auprès du Service de Médiation**

**Artikel 3 § 1.-** Iedere huishoudelijke of professionele eindafnemer kan een klacht indienen voor zichzelf of in naam van degene die volmacht heeft gegeven om dit te doen in zijn naam.

**Article 3 § 1.-** Chaque client final résidentiel ou professionnel peut introduire une plainte pour lui-même ou au nom de quelqu'un qui a donné procuration pour le faire en son nom.

**§ 2.-** Een organisatie of een vereniging kan zich ook richten tot de Ombudsdienst met een klacht als eindafnemer of als vertegenwoordiger van één of meerdere huishoudelijke of professionele eindafnemers.

**§ 2.-** Une organisation ou une association peut aussi s'adresser au Service de Médiation avec une plainte comme client final ou comme représentant d'un ou plusieurs clients finals résidentiels ou professionnels.

In geval van tussenkomst voor één of meerdere eindafnemers zal de Ombudsdienst de klacht behandelen en een regeling of schikking uitbrengen per individuele eindafnemer en een volmacht zal gevraagd worden per individuele eindafnemer, behalve indien het gaat om tussenkomsten door een (rechts)persoon die de bevoegdheid heeft haar klanten te verdedigen (zoals een advocaat of een advocatenkantoor, een OCMW, ...).

En cas d'intervention pour un ou plusieurs clients finals, le Service de Médiation traitera la plainte et émettra un avis par client final individuel et une procuration sera demandée par client final individuel excepté lorsqu'il s'agit d'interventions par une personne (morale) qui a pouvoir de défendre ses clients (comme un avocat ou bureau d'avocats, un CPAS,...).

**§ 3.-** Een klacht kan op de volgende manieren worden ingediend:

**§ 3.-** Une plainte peut être introduite suivant les modes suivants:

- Door invulling van een klachtenformulier beschikbaar op de website van de Ombudsdienst voor Energie.
- Per gewone brief ter attentie van de Ombudsdienst voor Energie, Koningsstraat 47, 1000 Brussel.
- Per telefax op het nummer 02/211.10.69
- Ter plaatse in de kantoren van de Ombudsdienst tijdens de officiële openingsuren op werkdagen (van 9 uur tot 12 uur en van 13 uur 30 tot 16 uur).
- Via het platform BELMED - Platform voor de online buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen ([www.belmed.fgov.be](http://www.belmed.fgov.be))
- Via le formulaire de plainte disponible sur le site Internet du Service de Médiation.
- Par simple lettre à l'attention du Service de Médiation de l'Énergie, rue Royale 47, 100 Bruxelles;
- Par fax au numéro 02/211.10.69
- Sur place aux bureaux du Service de Médiation durant les heures d'ouverture officielles des jours ouvrables (de 9 heures à 12 heures et de 13 heures 30 à 16 heures).
- Via la plateforme BELMED - Plateforme pour l'arbitrage extrajudiciaire en ligne des litiges de consommateurs ([www.belmed.fgov.be](http://www.belmed.fgov.be)).

De aanklager kan zich ook wenden tot de Ombudsdienst (ook ter plaatse of via het telefoonnummer 02/211.10.60) om ingelicht te worden over de klachtenprocedure.

Les plaignants peuvent aussi s'adresser au Service de Médiation (aussi sur place ou via le numéro de téléphone 02/211.10.60) afin d'être informés de la procédure de plainte.

**§ 4.-** Aanvragen of klachten kunnen worden ingediend in het Nederlands, het Frans, het Duits of het Engels. De procedure kan worden gevoerd in het Nederlands, het Frans of het Duits.

**§4.-** Les demandes ou les plaintes peuvent être présentées en néerlandais, en français, en allemand ou en anglais. La procédure peut être exécutée en néerlandais, en français ou en allemand.

#### **Onderafdeling 2.- De ontvankelijkheid van een klacht.**

#### **Sous-section 2.- La recevabilité des plaintes.**

**Artikel 4 § 1.-** De klachten zijn enkel volledig en ontvankelijk als de eindafnemer reeds stappen heeft ondernomen bij het elektriciteits- of aardgasbedrijf. Deze voorafgaande stappen kan de eindafnemer met alle middelen van gemeen recht aantonen. Indien nodig wordt de consument uitgenodigd dit te doen via een duurzame gegevensdrager.

**Article 4 § 1.-** Les plaintes sont seulement complètes et recevables lorsque le client final a déjà entrepris des démarches auprès de l'entreprise d'énergie. L'acheteur final peut prouver que ces démarches préalables ont été entreprises par tous les moyens de droit commun. Si nécessaire, le consommateur est invité à le faire par le biais d'un support de données durable.

De Ombudsdienst moet immers worden begrepen als een beroepsinstantie waartoe de eindafnemers toegang hebben indien er geen bevredigende oplossing kon worden gevonden tijdens een eerste contact met het elektriciteits- of aardgasbedrijf.

Le Service de Médiation doit, en effet, être compris comme une instance d'appel à laquelle les clients finals ont accès si aucune solution satisfaisante n'a pu être trouvée lors d'un premier contact avec l'entreprise

**§ 2.-** De klacht dient vergezeld te zijn van de identiteits- en adresgegevens van de eindafnemer.

**§ 2.-** La plainte doit être accompagnée des données d'identité et d'adresse du client final.

**§ 3.-** Enkel schriftelijke klachten worden aanvaard en bevatten een beschrijving van het geschil en kunnen vergezeld zijn van stukken of documenten die de eindafnemer noodzakelijk acht. De bijkomende stukken of inlichtingen kunnen eveneens per brief of via een andere duurzame drager worden verstrekt, zelfs nadat de klacht al ontvankelijk is verklaard.

**§ 4.-** Van zodra de klacht ontvankelijk wordt verklaard, wordt de inningprocedure door het elektriciteits – aardgasbedrijf opgeschort voor het betwiste elektriciteits- of aardgasdeel van de factuur totdat de Ombudsdienst een aanbeveling heeft geformuleerd of totdat een regeling of schikking is bereikt.

**§ 5.-** Voor ontvankelijke klachten van consumenten worden de verjaringstermijnen van gemeen recht geschorst totdat de Ombudsdienst een aanbeveling heeft geformuleerd, of totdat de Ombudsdienst het dossier heeft afgesloten, ook wanneer geen regeling of minnelijke schikking kan worden bereikt.

**§ 6.-** De betrokken partijen worden van deze schorsingsprocedures per brief of via een andere duurzame drager in kennis gesteld.

### **Onderafdeling 3.- De kosteloze behandeling van een klacht**

**Artikel 5.-** De behandeling van een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een geschil door de ombudsdienst is kosteloos voor de eindafnemer.

### **Onderafdeling 4.- De onafhankelijkheid van de Ombudsdienst**

**Artikel 6 § 1.-** De Ombudsdienst functioneert op een totaal onafhankelijke wijze, want de eindafnemer heeft het recht op een onpartijdig en objectief onderzoek van de klacht.

**§ 2.-** Deze onafhankelijkheid heeft betrekking op 3 aspecten :

- de Ombudsman is onafhankelijk ten opzichte van de overheid die hem benoemt en van de Europese, federale, regionale en lokale overheden, van de openbare diensten en van de regulatoren bevoegd voor de werking van de elektriciteits- of aardgasmarkt;

**§3.-** Seules les plaintes écrites et comprenant une description du litige sont acceptées. Elles peuvent être accompagnées de pièces ou de documents jugé(s) nécessaires par l'acheteur final. Les pièces ou informations supplémentaires peuvent également être transmises par le biais d'un autre support durable, même après que la plainte ait déjà été déclarée recevable.

**§ 4.-** Dès que la plainte est déclarée recevable, la procédure de perception est suspendue par l'entreprise d'énergie pour la partie électricité ou gaz naturel de la facture contestée jusqu'à ce que le Service de Médiation ait formulé une recommandation ou jusqu'à ce qu'un accord à l'amiable soit atteint.

**§5.-** Pour les plaintes recevables de consommateurs, les délais de prescription de droit commun sont suspendus jusqu'à ce que le Service de Médiation ait formulé une recommandation ou jusqu'à ce que la dossier soit clôturée par le Service de Médiation ou enfin jusqu'à ce qu'aucun règlement ou accord amiable n'ait pu être trouvé.

**§6.-** Les parties concernées sont informées de ces procédures de suspension par courrier ou par le biais d'un autre support durable.

### **Sous-section 3.- Le caractère gratuit du traitement des plaintes.**

**Article 5.-** Le traitement d'une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige par le Service de médiation est gratuit pour le client final.

### **Sous-section 4.- L'indépendance du Service de Médiation**

**Article 6 § 1.-** Le Service de Médiation fonctionne de manière totalement indépendante car le client final a droit à une analyse impartiale et objective de la plainte.

**§ 2.-** Cette indépendance comporte 3 aspects :

- l'Ombudsman est indépendant des autorités qui le nomment et des autorités européennes, fédérales, régionales et locales, des services publics et des régulateurs qui sont compétents pour le fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz naturel ;

- hij is onafhankelijk ten opzichte van de energiebedrijven waaromtrent hij de klachten behandelt en onderzoekt;
- hij is onafhankelijk van de burgers, van de consumenten, van de drukkingsgroepen en van de eindafnemers waarvan hij de klachten behandelt.
- il est indépendant des entreprises d'énergie dont il traite et analyse les plaintes ;
- il est indépendant des citoyens, des consommateurs, des groupes de pression, et des clients finals pour qui il traite les plaintes.

De Ombudsman ontvangt bijgevolg van niemand instructies en organiseert zelf zijn werk.

De Ombudsman komt dus steeds tussen als een onafhankelijke derde partij tussen de eindafnemer en het betrokken energiebedrijf.

L'Ombudsman ne reçoit donc de directive de personne et organise lui-même son travail.

L'Ombudsman intervient donc toujours comme tiers entre le client final et l'entreprise d'énergie concernée.

### **Onderafdeling 5.- De onpartijdigheid van de Ombudsdienst**

**Artikel 7.-** De leden van de Ombudsdienst mogen niet beraadslagen in een geschil waarin ze rechtstreeks of onrechtstreeks belang hebben of gehad hebben. Ze geven elkaar onverwijld kennis van elke omstandigheid die hun onpartijdigheid beïnvloedt of kan beïnvloeden of aanleiding kan geven tot een belangenconflict met een van de partijen bij een procedure tot buitengerechtelijke regeling van een geschil waarmee ze zijn belast.

Evenzo brengen de personeelsleden die betrokken zijn bij de procedures tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen het college van ombudsmannen onverwijld op de hoogte van elke omstandigheid die hun onafhankelijkheid of onpartijdigheid beïnvloedt of kan beïnvloeden of aanleiding kan geven tot een belangenconflict met een van de partijen bij een procedure tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil waarbij ze betrokken zijn.

In voorkomend geval wordt dus een andere natuurlijke persoon (lid van de Ombudsdienst of personeelslid) aangeduid om het geschil te behandelen. Indien dit ook onmogelijk zou zijn, wordt het geschil voorgelegd aan een andere gekwalificeerde entiteit of ombudsdienst, zoniet wordt aan de partijen ter kennis gebracht dat ze alsnog de mogelijkheid hebben bezwaar te maken tegen het verder zetten van de procedure door een (personeels)lid van de Ombudsdienst.

### **Onderafdeling 6.- Beroepsgeheim**

**Artikel 8 § 1.-** De Ombudsdienst voor Energie is gebonden aan het beroepsgeheim.

De informatie en de documenten van de eindafnemer worden transparant maar vertrouwelijk behandeld met het oog op het zoeken van een buitengerechtelijke geschillenregeling en

### **Sous-section 5.- Impartialité du Service de Médiation.**

**Article 7.-** Les membres du Service de Médiation ne peuvent pas prendre part à la délibération dans un différend dans laquelle ils ont ou ont eu des intérêts, directement ou indirectement. Ils s'informent mutuellement sans attendre de toute circonstance qui influence ou peut influencer leur impartialité ou qui peut entraîner un conflit d'intérêts avec l'une des parties à une procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige dont ils sont chargés.

De même, les membres du personnel qui sont impliqués dans les procédures de règlement extrajudiciaire de litiges avec des consommateurs informent sans attendre le collège des médiateurs de toute circonstance qui influence ou peut influencer leur indépendance ou leur impartialité ou qui peut influencer ou donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une des parties à la procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige avec des consommateurs dans lequel ils sont impliqués.

Le cas échéant, serait désignée une autre personne (membre du Service de Médiation ou membre du personnel) pour traiter le litige. Au cas où cela s'avèrerait également impossible, le litige serait transféré à une autre entité qualifiée ou à un autre service de médiation et si cela est à nouveau impossible, les parties concernées sont informées qu'elles peuvent remettre en cause la continuation de la procédure par un membre (du personnel) du Service de Médiation

### **Sous-section 6.-Secret professionnel.**

**Article 8 § 1.-** Le Service de Médiation de l'Energie est lié au secret professionnel. Les informations et les documents du client final sont traités de manière transparente et confidentielle afin d'aboutir à un bon règlement extrajudiciaire et dans les rapports d'activités, il n'est fait mention

de identiteit of het adres van de eindafnemer worden niet vermeld in de activiteitenverslagen.

d'aucune donnée d'identité ou d'adresse du client final.

**§ 2.-** Voor de behandeling van een ontvankelijke klacht, zijn de identiteitsgegevens en het adres echter wel vereist.

**§ 2.-** Pour le traitement d'une plainte recevable, les données d'identité et d'adresse du client final sont cependant exigées.

**§ 3.-** In principe worden anonieme klachten of klachten ten opzichte van andere eindafnemers niet onderzocht maar zij kunnen wel overgemaakt worden aan de openbare dienst of de regulator bevoegd voor de problematiek.

**§ 3.-** En principe, les plaintes anonymes ou les plaintes vis-à-vis d'autres clients finals ne sont pas analysées mais elles peuvent toutefois être transmises au service public ou au régulateur compétent pour la problématique.

**§ 4.-** In het kader van een klacht die bij hem ingeleid is, kan de Ombudsdienst ter plaatse kennis nemen van de boeken, briefwisseling, verslagen en, in het algemeen, van alle documenten en geschriften van het (de) betrokken bedrijf (bedrijven) die rechtstreeks te maken hebben met het voorwerp van de klacht. De Ombudsdienst kan alle nodige uitleg en informatie vorderen van de bestuurders, de agenten en aangestelden van het energiebedrijf en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor zijn onderzoek.

**§ 4.-** Le Service de Médiation peut, dans le cadre d'une plainte introduite chez lui, prendre connaissance sur place des livres, correspondances, rapports et, en général, de tous les documents et écrits de l'entreprise ou des entreprises concernées qui ont affaire directement avec le sujet de la plainte. Le Service de Médiation peut réquisitionner de la part des administrateurs, agents et employés de l'entreprise toutes les explications et informations nécessaires et procéder à toutes vérifications nécessaires pour son examen.

De aldus verkregen informatie wordt op een vertrouwelijke manier behandeld door de Ombudsdienst wanneer de bekendmaking ervan aan derden schade zou kunnen toebrengen aan het energiebedrijf, wegens schending van haar vertrouwelijkheidsverplichting ten aanzien van derden aan de procedure indien de informatie wordt meegedeeld. In dergelijk geval kan de informatie bovendien enkel weerhouden worden van de tegenpartij in de mate waarin die verplichting zou worden geschonden.

L'information ainsi récoltée est traitée de manière confidentielle par le Service de Médiation lorsque la révélation de celle-ci à des tiers pourrait nuire à l'entreprise, en cas de violation de son obligation de confidentialité à l'égard de tiers à la procédure si l'information leur est communiquée. Dans ce cas, les informations de l'autre partie ne peuvent également retenues que si cette obligation de confidentialité est violée.

**§ 5.-** Tijdens het onderzoek bestaat er een recht tot inzage van het dossier door het betrokken elektriciteits- of aardgasbedrijf of door de aanklager.

**§ 5.-** Durant l'analyse d'une plainte, il existe un droit de vue sur le dossier par le plaignant, après accord du Médiateur, ou par l'entreprise d'électricité ou de gaz naturel concernée.

#### **Onderafdeling 7.- Beroep op een deskundige**

#### **Sous-section 7.- Appel à un expert.**

**Artikel 9.-** Indien de complexiteit van het geschil dit vereist, kan de Ombudsdienst zich laten bijstaan door deskundigen.

**Article 9.-** Si la complexité du litige l'exige, le Service de Médiation peut se faire assister par des experts.

#### **Onderafdeling 8.- Wettelijk en reglementair kader voor geschillenregeling**

#### **Sous-section 8.- Cadre légal et réglementaire du règlement de litiges**

**Artikel 10.-** In het kader van zijn opdracht steunt de Ombudsdienst op alle Europese, federale en gewestelijke wettelijke en reglementaire

**Article 10.-** Dans le cadre de sa mission, le Service de Médiation s'appuie sur toutes les dispositions légales et réglementaires

bepalingen die toepasselijk zijn op het specifiek geval dat wordt behandeld. De Ombudsdienst kan zich baseren, zonder dat deze opsomming volledig is, op Europese richtlijnen of verordeningen, de Belgische wetgeving (Burgerlijk Wetboek, Wetboek van economisch recht, wetgeving en reglementering inzake de organisatie van de elektriciteits- en aardgasmarkt, ... ) en gedragscodes zoals het consumentenakkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt.

#### **Afdeling 4.- De behandeling van een klacht**

##### **Onderafdeling 1.- De behandeling van een ontvankelijke klacht.**

**Artikel 11.-** De Ombudsdienst behandelt de klachten die hem voorgelegd worden volgens transparante, eenvoudige en goedkope procedures, die een snelle en billijke regeling van het geschil mogelijk maken.

**Artikel 12.-** De Ombudsdienst licht de eindafnemer per brief of een andere duurzame gegevensdrager in over de ontvankelijkheid en de behandeling van zijn klacht binnen de 3 weken vanaf de ontvangst ervan, alsmede van de mogelijkheid om zich in elk stadium van de procedure terug te trekken uit de buitengerechtelijke geschillenregeling.

**Artikel 13.-** In principe wordt iedere klacht afgesloten binnen een termijn van 90 kalenderdagen vanaf de datum waarop de klacht volledig en ontvankelijk wordt verklaard. Deze behandelingstermijn kan één maal verlengd worden voor dezelfde periode. De partijen moeten hierover geïnformeerd worden vóór het verstrijken van de termijn en deze verlenging wordt gemotiveerd door de complexiteit van het geschil.

**Artikel 14 § 1.-** De doorlooptermijn van een klacht hangt af van de complexiteit van het dossier. Voor een ingewikkelde klacht waarbij meerdere actoren of operatoren betrokken zijn, dient de eindafnemer dus rekening te houden met een mogelijke verlenging van de behandelingstermijn.

**§ 2.-** De partijen beschikken over een redelijke termijn van maximaal 30 kalenderdagen om hun standpunt kenbaar te maken. Ze beschikken over dezelfde termijn om kennis te nemen van alle

européennes, fédérales et régionales applicables au cas spécifique qui est traité. Sans que cette liste soit limitative, le Service de Médiation peut se baser sur des directives ou des règlements européens, la législation belge (Code civil, Code de Droit économique, législation et réglementation en matière d'organisation du marché de l'électricité et du gaz naturel, ...) et les codes de conduite tels que l'accord consommateurs « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel ».

#### **Section 4. - Traitement d'une plainte**

##### **Sous-section 1.- Traitement d'une plainte recevable.**

**Article 11.-** Le Service de Médiation traite les plaintes qui lui sont présentées selon des procédures transparentes, simples et bon marché qui rendent possible un règlement ou un accord rapide et équitable du litige.

**Article 12.-** Le Service de Médiation informe le client final par courrier ou par un autre moyen sur support durable de la recevabilité et du traitement de sa plainte dans les 3 semaines à dater de la réception de celle-ci, ainsi que de la possibilité à chaque stade de la procédure de se retirer du règlement extrajudiciaire des litiges

**Article 13.-** En principe, chaque plainte doit être clôturée dans un délai de 90 jours calendriers à partir de la date où la plainte a été déclarée complète et recevable. Ce délai de traitement peut être prolongé une seule fois pour la même période et les parties doivent en être informées avant l'expiration de ce délai, et cette prolongation doit être motivée par la complexité du litige.

**Article 14 § 1.-** La durée de traitement d'une plainte est fonction de sa complexité. Pour une plainte complexe où plusieurs acteurs ou opérateurs sont impliqués, le consommateur final doit donc tenir compte d'une prolongation possible du délai de traitement.

**§ 2.-** Les parties disposent d'un délai raisonnable de 30 jours calendriers maximum pour faire connaître leur point de vue. Elles disposent du même délai pour prendre connaissance de tous

documenten, argumenten en feiten die de andere partij naar voren brengt of elke vraag van de Ombudsdienst.

**§ 3.-** Vooraleer zij instemmen met de voorgestelde regeling of schikking, worden de partijen via brief of duurzame drager gelicht over:

- de keuze die ze hebben om de voorgestelde regeling of schikking niet te aanvaarden of op te volgen;
- de rechtsgevolgen voor de partijen wanneer zij instemmen met de voorgestelde regeling of schikking;
- de mogelijkheid dat de voorgestelde regeling of schikking verschilt van een rechterlijke beslissing;
- het feit dat de deelname aan de bemiddelingsprocedure het instellen van een rechtsvordering niet belet.

**§ 4.-** Wanneer de Ombudsdienst een minnelijke regeling heeft bereikt, sluit hij het dossier af en stuurt hij daarvan een bevestiging aan alle partijen, op een duurzame gegevensdrager.

Wanneer geen minnelijke regeling kan worden bereikt, deelt de Ombudsdienst dit op een duurzame gegevensdrager mee aan de partijen en kan hij tegelijkertijd een aanbeveling formuleren ten aanzien van de betrokken elektriciteits- of gasonderneming, met kopie aan de aanvrager.

Wanneer de betrokken energiebedrijf deze aanbeveling niet volgt, beschikt het over een termijn van dertig kalenderdagen om haar gemotiveerd standpunt ter kennis te brengen van de Ombudsdienst en de eindafnemer.

**§ 5.-** De Ombudsdienst kan weigeren (verder) een klacht te behandelen indien deze kwetsend of beledigend is of indien de eindafnemer een kwetsende of beledigende houding aanneemt tijdens de behandeling van de klacht of wanneer de behandeling van het geschil de effectieve werking van de Ombudsdienst ernstig in het gedrang zou brengen.

**§ 6.-** Na bemiddeling door de Ombudsdienst blijft een gerechtelijke procedure altijd mogelijk ofwel uit hoofde van de eindafnemer ofwel uit hoofde van het energiebedrijf.

Desgevallend kan een aanbeveling geformuleerd door de Ombudsdienst nuttig worden aangewend in het kader van een gerechtelijke procedure.

les documents, arguments et faits que l'autre partie met en avant ou de toute demande du Service de Médiation.

**§ 3.-** Préalablement à l'acceptation du règlement ou du compromis amiable proposé, les parties sont informées par lettre ou support durable:

- du choix dont elles disposent d'accepter ou de suivre le règlement ou le compromis amiable proposé;
- des conséquences juridiques pour les parties si elles acceptent le règlement ou le compromis amiable proposé;
- du fait que le régime d'arrangement proposé diffère d'une décision judiciaire;
- du fait que la participation à la procédure de médiation mise en place ne supprime pas la possibilité d'intenter une procédure judiciaire.

**§ 4.-** Lorsque le Service de Médiation est parvenu à un accord amiable, il clôture le dossier et envoie une confirmation à toutes les parties, sur un support durable.

Si aucun accord amiable ne peut être trouvé, le Service de Médiation communique ce fait aux parties sur un support durable et il peut formuler simultanément une recommandation à l'égard de l'entreprise d'électricité ou de gaz concernée, avec copie au demandeur.

Si l'entreprise d'énergie en question ne suit pas cette recommandation, elle dispose d'un délai de trente jours calendrier pour faire connaître son point de vue motivé au Service de Médiation et au client final.

**§ 5.-** Le Service de Médiation peut refuser de (continuer à) traiter une plainte si celle-ci est blessante ou injurieuse ou si le client final adopte une attitude blessante ou injurieuse durant le traitement de la plainte ou si le traitement du litige risque de gravement compromettre le fonctionnement effectif du Service de Médiation..

**§ 6.-** Après médiation par le Service de Médiation, une procédure judiciaire, du fait du client final ou de l'entreprise d'énergie, reste toujours possible. Le cas échéant, une recommandation formulée par le Service de Médiation peut utilement être employée dans le cadre d'une procédure judiciaire.



## **Onderafdeling 2.- De behandeling van een niet-ontvankelijke klacht**

**Artikel 15 § 1.-** De Ombudsdienst kan weigeren een klacht als ontvankelijk te behandelen wanneer:

- de eindafnemer niet of onvoldoende aantoont dat hij reeds voorafgaande stappen heeft ondernomen bij het energiebedrijf;
- de eindafnemer de Ombudsdienst in kennis stelt van een eerstelijnsklacht lastens het energiebedrijf;
- de klacht wordt ingetrokken door de eindafnemer en bijgevolg zonder voorwerp is;
- de klacht meer dan een jaar geleden werd ingeleid bij het energiebedrijf;
- een rechtsvordering of arbitrageprocedure werd ingesteld betreffende de klacht.

**§ 2.-** Iedere klacht die niet ontvankelijk is verklaard door de Ombudsdienst wordt niettemin voor behandeling overgemaakt aan het energiebedrijf. De Ombudsdienst informeert de aanklager over de onontvankelijkheid van de klacht en de Ombudsdienst wordt op de hoogte gehouden van het antwoord dat het energiebedrijf meedeelt aan de aanklager.

## **Sous-section 2.- Traitement d'une plainte non recevable**

**Article 15 § 1.-** Le Service de Médiation peut refuser de traiter une plainte comme recevable lorsque :

- le client final ne démontre pas ou pas suffisamment qu'il a déjà entrepris des démarches préalables auprès de l'entreprise d'énergie ;
- le client final informe le Service de Médiation d'une plainte de première ligne à l'encontre de l'entreprise d'énergie;
- la plainte est retirée par le client final et devient donc sans objet ;
- la plainte a été introduite il y a plus d'un an auprès de l'entreprise d'énergie ;
- une procédure judiciaire ou d'arbitrage est instaurée au sujet de la plainte.

**§ 2.-** Chaque plainte déclarée irrecevable par le Service de Médiation est néanmoins transmise pour traitement à l'entreprise d'énergie. Le Service de Médiation avise le plaignant de l'irrecevabilité de la plainte et le Service de Médiation est informé de la réponse fournie au plaignant par l'entreprise d'énergie.