

TITEL: WISSELWERKING TUSSEN DE OMBUDSDIENST EN DE FEDERALE EN GEWESTELIJKE DIENSTEN EN REGULATOREN VOOR ENERGIE

Hoofdstuk I:	De Ombudsdienst als enig contactpunt
Hoofdstuk II:	Behandeling van klachten volgens hun onderwerp
Hoofdstuk III:	Spoedprocedure
Hoofdstuk IV:	Behandeling van vragen om informatie of inlichtingen
Hoofdstuk V:	Uitwisseling van informatie en inlichtingen
Hoofdstuk VI:	Oprichting van een permanent overlegwerkgroep
Hoofdstuk VII:	Formalisering en wijziging van onderhavige afspraken

Hoofdstuk I: De Ombudsdienst als enig contactpunt

Artikel 1

§ 1. Zoals beoogd in artikel 3, punt 13 van de Europese richtlijnen 2009/72/EG en 2009/73/EG van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit en voor aardgas, werkt de Ombudsdienst, onverminderd de mogelijkheid om rechtstreeks beroep te doen op de gewestelijke ombudsdiensten voor energie, overeenkomstig de gewestelijke bepalingen die deze organiseren en met respect voor de bevoegdheidsverdeling in de behandeling van de vragen om informatie en van de klachten, als een enig contactpunt inzake de ontvangst en de behandeling van klachten.

Met de federale en gewestelijke diensten bevoegd voor Energie wordt hierna bedoeld:

- *Voor de federale overheid;*
 - *De Ombudsdienst voor Energie;*
 - *De FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie en inzonderheid de:*
 - *Algemene Directie Economische Inspectie;*
 - *Algemene Directie Energie*
 - *De Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG)*
- *Voor het Vlaamse gewest: de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG);*
- *Voor het Brusselse Hoofdstedelijk gewest: de Brusselse reguleringscommissie voor Gas en Elektriciteit (BRUGEL);*
- *Voor het Waalse gewest: de gewestelijke ombudsdienst voor Energie (SRME), opgericht binnen de CWaPE (Commission Wallonne pour l'Energie).*

§ 2. De Ombudsdienst behandelt klachten van eindafnemers die betrekking hebben op de activiteiten van een **elektriciteits- of aardgasbedrijf**¹ en op het functioneren van de elektriciteits- en aardgasmarkt.

¹ Art. 27, §1, tweede lid, 1° van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt en artikel 15/16bis van de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen.

In dit kader behandelt de Ombudsdienst hoofdzakelijk de klachten met betrekking tot de energiefacturen inzake elektriciteit en aardgas van commerciële en sociale leveranciers, inzonderheid de **klachten** met betrekking tot :

- de **kwaliteit van de dienstverlening** van de leverancier (geen of onvoldoende antwoord op een klacht, enz.) ;
- de **betaling van facturen** (voorschotten, afrekeningfacturen, slotfacturen, enz.) ;
- het **gebrek aan duidelijkheid van de factuur** (transparantie van prijzen, tarieven, heffingen, taksen enz.);
- de **betwisting van het factuurbedrag of het tarifair contract** (professionele klant, sociaal tarief enz.), met inbegrip van de opportuniteit om sancties op te schorten of te annuleren (bedreiging met afsluiting, budgetmeter ...) ten gevolge de betwiste factuur tenzij, en zonder afbreuk te doen aan artikel 2, de oplossing voor het facturatieprobleem tot de uitsluitende bevoegdheid van de netbeheerder behoort (verbetering van meterstanden, ...).

§ 3. Klachten worden ingediend bij de Ombudsdienst voor Energie:

- per brief : Koningsstraat 47, 1000 Brussel of
- per fax : 02 211 10 69 of
- per mail : klacht@ombudsmanenergie.be of
- via het elektronisch klachtenformulier op www.ombudsmanenergie.be

Hoofdstuk II: Behandeling van klachten volgens hun onderwerp

Afdeling I: Klachten die behoren tot ofwel de uitsluitend federale bevoegdheid, ofwel de gemengde bevoegdheid

Artikel 2

De Ombudsdienst behandelt de schriftelijke klachten van eindafnemers ten aanzien van en elektriciteits- en aardgasbedrijven (producenten, invoerders, vervoerders, verdelers, leveranciers) die behoren tot ofwel de federale bevoegdheid, ofwel de federale EN de gewestelijke bevoegdheid (hierna “gemengde bevoegdheid” genoemd).

Artikel 2bis

De klachten ontvangen door de ombudsdienst en die behoren tot de federale of tot de gemengde bevoegdheid (gemengde klachten) worden behandeld door de ombudsdienst.

Federale of gemengde klachten die door federale of gewestelijke diensten bevoegd voor energie worden ontvangen, kunnen worden doorgestuurd naar de ombudsdienst via klacht@ombudsmanenergie.be.

De Ombudsdienst verstuurt hiertoe een ontvangstmelding naar de aanklager en behandelt de klacht volgens zijn modaliteiten van klachtenbehandeling.

Artikel 2ter

De Ombudsdienst kan, naargelang het onderwerp van de klacht, beroep doen op de bijstand van deskundigen van de federale en gewestelijke diensten die bevoegd zijn voor energie.

Andersom kunnen deze diensten die een gemengde klacht behandelen eveneens beroep doen op de bijstand van het personeel van de Ombudsdienst.

Deze bijstand wordt gevraagd per brief, per mail, telefonisch of ter plaatse.

De informatie verkregen in het kader van klachtendossiers geniet een vertrouwelijk karakter voor zover de bekendmaking ervan het betrokken elektriciteits- of aardgasbedrijf zou kunnen schaden en met respect voor de wetgeving inzake openbaarheid van bestuur.

Artikel 2quater

Voor gemengde klachten waarvan na onderzoek van de klacht blijkt dat geen minnelijke schikking kan worden bereikt voor de aspecten van de klacht die uitsluitend tot de gewestelijke bevoegdheid behoren, wordt aan de aanklager medegedeeld dat de uiteindelijke bevoegdheid voor de behandeling van die aspecten tot de bevoegde gewestelijke dienst behoort of worden de klagers naargelang het bevoegde gewest doorverwezen naar:

- de Geschillendienst van de VREG overeenkomstig artikel 3.1.4/3 van het energiedecreet van 8 juli 2011 (Belgisch Staatsblad 16 augustus 2011) voor zover het gaat om een klacht tegen de netbeheerder en de naleving van zijn verplichtingen en op voorwaarde dat het gaat om een geschil waarin er reeds een bemiddelingspoging door de VREG of de Ombudsdienst voor Energie is geweest;
- de Geschillendienst van BRUGEL overeenkomstig artikel 30novies van de ordonnantie van 20 juli 2011 tot wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (Belgisch Staatsblad van 10 augustus 2011) voor zover het gaat om een klacht over de toepassing van de regionale ordonnanties of de uitvoeringsbesluiten ervan in het kader van een conflict met een leverancier of met de netbeheerder;
- de gewestelijke ombudsdienst voor energie of, in voorkomend geval, de Geschillenkamer van de CWaPE (voor het geval dat de klacht betrekking heeft op een netbeheerder in de uitvoering van zijn verplichtingen). Een afschrift van de beslissing van de Ombudsdienst wordt toegezonden aan de SRME.

Artikel 3

De (aan)klachten in verband met het gedrag van leveranciers in het kader van hun marketing- en verkoopspijlijken (bedrieglijke verkoop, onregelmatige ondertekening van een leveringscontract, onrechtmatige bedingen, enz.) of elke andere eventuele inbreuk op het « Akkoord van de consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt », alsook op de « Gedragscode voor de verkoop buiten de onderneming en voor de verkoop op afstand » worden behandeld door de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie, Algemene Directie Economische Inspectie.

Artikel 3bis

De klachten beoogd in artikel 3 worden ofwel rechtstreeks ofwel onrechtstreeks via de Ombudsdienst toegezonden aan:

FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie
Algemene Directie Economische Inspectie

Northgate III
Koning Albert II-laan 16
1000 Brussel
Tel.: 02/ 277 54 84 (N) 02/ 277 54 85 (F)
Fax: 02/277 54 52
E-mail: eco.inspec.fo@economie.fgov.be

Artikel 4

De klachten die de Ombudsdienst ontvangt en die betrekking hebben op de bevoegdheden van de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG), haar werking of de door haar toegepaste reglementering worden voor nuttig gevolg overgemaakt aan deze dienst.

- per mail: info@creg.be;
- per brief: Directie Algemene Zaken, Juridische Dienst (info@creg), Nijverheidstraat 26-38 te 1040 Brussel;
- per fax: 02/289 76 19

De CREG onderzoekt het klachtendossier en maakt haar besluiten en alle nuttige informatie over aan de Ombudsdienst die er de aanklager over inlicht.

Artikel 5

De klachten met betrekking tot de bevoegdheden, reglementeringen en werking van federale of gewestelijke administraties worden naar gelang het geval en de bevoegdheidsverdeling toegezonden aan:

- de federale ombudsman:
 - via e-mail: contact@federaalombudsman.be;
 - per brief aan: de federale Ombudsman, Hertogsstraat 43 - 1000 Brussel;
 - per fax: 02/289 27 28
- de gewestelijke ombudsdiensten, met name:
 - de Vlaamse Ombudsdienst :
 - via e-mail: info@vlaamseombudsdienst.be;
 - per brief aan: Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg 86 1000 Brussel;
 - per fax: 02/552 48 00
 - De Ombudsdienst van het Waalse gewest:
 - via mail: courrier@mediateur.wallonie.be;
 - per brief aan: Rue Lucien Namèche 54 5000 Namur;
 - per fax 081/32 19 00

Afdeling II. Klachten die uitsluitend tot de gewestelijke bevoegdheid behoren

Artikel 6

Onverminderd de bepalingen van hoofdstuk III, behandelt de Ombudsdienst geen klachten die uitsluitend behoren tot de gewestelijke bevoegdheden.

Behoren in het bijzonder tot de gewestelijke bevoegdheden:

- Wallonië:

- de klachten gericht aan de distributienetbeheerders met betrekking tot de verplichtingen die hen in het kader van de Waalse wetgeving zijn opgelegd, meer bepaald deze die verband houden met technische aspecten (bijvoorbeeld de klachten met betrekking tot aansluitingsvoorwaarden) of deze die verband houden met de opname en validering van meetgegevens;
 - de klachten betreffende de naleving van de gewestelijke openbare dienstverplichtingen die aan de netbeheerders en de leveranciers zijn opgelegd;
 - de betwistingen ingevolge het niet toekennen van een aanvraag tot schadevergoeding, zoals voorzien in de Waalse wetgeving, en die door een eindafnemer werd gericht aan zijn leverancier of netbeheerder;
 - de klachten betreffende de distributienettarieven waarvan de bevoegdheid vanaf 1 juli 2014 is overgedragen van de federale overheid aan de gewesten en waarvan de regulerende taken in Wallonië zijn toevertrouwd aan de CWaPE.
- Brussel:
- de klachten tegen de distributienetbeheerders met betrekking tot technische aspecten, zoals de aansluitingsvoorwaarden;
 - de klachten met betrekking tot openbare dienstverplichtingen inzake de levering van elektriciteit of aardgas, gericht tegen een commerciële of een sociale leverancier;
 - de klachten betreffende de distributienettarieven waarvan de bevoegdheid vanaf 1 juli 2014 is overgedragen van de federale overheid aan de gewesten en waarvan de regulerende taken in Brussel zijn toevertrouwd aan BRUGEL.
- Vlaanderen:
- de klachten met betrekking tot de sociale en ecologische openbare dienstverplichtingen;
 - de klachten tegen distributienetbeheerders inzake technische aspecten, onder meer de naleving van de technische reglementen;
 - de klachten die voorwerp uitmaken van een bemiddelingsprocedure en/of geschillenbeslechting;
 - de klachten betreffende de distributienettarieven waarvan de bevoegdheid vanaf 1 juli 2014 is overgedragen van de federale overheid aan de gewesten en waarvan de regulerende taken in Vlaanderen zijn toevertrouwd aan de VREG.

Artikel 6bis

De klachten die de Ombudsdienst ontvangt en die betrekking hebben op de bevoegdheden van de gewestelijke diensten, hun werking of op de door hen toegepaste reglementering, worden voor nuttig gevolg toegezonden aan de betrokken gewestelijke dienst.

Artikel 6ter

De klachten die de CREG ontvangt met betrekking tot de distributienettarieven waarvan de bevoegdheid vanaf 1 juli 2014 is overgeheveld naar de gewesten, worden voor nuttig gevolg toegezonden aan de betrokken gewestelijke dienst die op zijn beurt voor verdere ondersteuning terecht kan bij de CREG via info@creg.be voor zover die klachten betrekking hebben op

distributienettarieven die door de CREG zijn goedgekeurd.

Artikel 7

De behandeling van de klachten die uitsluitend behoren tot de gewestelijke bevoegdheid vallen buiten de modaliteiten en termijnen van klachtenbehandeling door de Ombudsdienst.

De Ombudsdienst deelt ontvangst van de klacht mee aan de aanklager en deelt deze tevens de gewestelijke dienst mee die bevoegd is voor de behandeling van de klacht.

Vervolgens en onverminderd de bepalingen van artikel 7bis, wordt de klacht doorgezonden naar de bevoegde gewestelijke dienst met verzoek de resultaten van het onderzoek van de klacht niet alleen aan de aanklager maar ook aan de Ombudsdienst mede te delen.

Artikel 7bis

De klachten die behoren tot de bevoegdheid van de VREG of BRUGEL en die de Ombudsdienst ontvangt (klachten die bovendien gericht zijn tegen de distributienetbeheerder en/of leverancier), worden door de ombudsdienst doorgezonden naar de distributienetbeheerder en/of leverancier. Voor de klachten die tot de bevoegdheid van de VREG of BRUGEL behoren, wordt een kopie naar klachten@vreg.be of info@brugel.be gestuurd.

Van zodra de ombudsdienst het standpunt van de betrokken distributienetbeheerder of leverancier ontvangt, wordt, indien nodig, aan de VREG of BRUGEL per elektronisch schrijven gevraagd of dit standpunt overeenstemt met de toepasselijke reglementering. Deze aanvraag is vergezeld van een afschrift van het klachtendossier.

Indien er geen bevredigende oplossing voor het geschil tussen de aanklager en de distributienetbeheerder of leverancier kan worden gevonden, wordt aan de aanklager medegedeeld dat de uiteindelijke bevoegdheid voor de behandeling van die aspecten tot de bevoegde gewestelijke dienst behoort, in casu de VREG of BRUGEL.

Hoofdstuk III : Spoedprocedure

Artikel 8

Deze procedure heeft als doel snel duidelijkheid te creëren in de situatie van de afnemer om een onterechte afsluiting of het uitblijven van een indienststelling van de aansluiting binnen de drie werkdagen te vermijden.

Artikel 9

De dienst die de aanvraag tot spoedprocedure ontvangt, behandelt deze aanvraag autonoom, ongeacht tot wiens bevoegdheidsdomein de aanvraag tot spoedprocedure of de oorzaak ervan behoort.

In voorkomend geval wordt aan de bevoegde federale of gewestelijke dienst ondersteuning gevraagd inzake het wettelijk, reglementair of administratief kader van de spoedprocedure.

De eventuele overige klachten verbonden aan een dossier in het kader van een spoedprocedure worden behandeld overeenkomstig de bepalingen van hoofdstuk II.

Hoofdstuk IV: Behandeling van vragen om informatie of inlichtingen

Artikel 10

De Ombudsdienst behandelt in de regel geen mondelinge of schriftelijke vragen om informatie of inlichtingen behoudens wanneer de vragen betrekking hebben op:

- de procedure van klachtenbehandeling;
- individuele klachtendossiers die enige uitleg behoeven ten einde tot een voldoende afsluiting van het dossier te kunnen besluiten.

Artikel 11

De Ombudsdienst stuurt de vragen door naar:

- het betrokken energiebedrijf voor zover de vragen betrekking hebben op de transparantie van de energiefactuur of de inhoud ervan;
- de bevoegde Minister of Staatssecretaris voor Energie voor zover de vragen betrekking hebben op het gevoerde of te voeren energiebeleid;
- de bevoegde federale of gewestelijke dienst al naargelang de vraag tot een federaal of gewestelijk bevoegdheidsdomein inzake energie behoort.

Artikel 12

De vragen betreffende de volgende federale bevoegdheidsdomeinen inzake energie worden toegezonden aan de **SPF Economie**: Contact center (Tel. (gratis nr.): 0800 120 33, fax (gratis nr.): 0800 120 57, E-mail: info.eco@economie.fgov.be)

- ❖ energieprijzen en (sociale) tarieven/verwarmingspremies
- ❖ hoogspanningsnetwerk
- ❖ opslag en invoer van aardgas/productie elektriciteit
- ❖ nucleaire energie
- ❖ offshore wind energy
- ❖ consumentenbescherming (gedragscode)
- ❖ economisch recht (mededinging, contractenrecht)

Artikel 13

De vragen betreffende de volgende gewestelijke bevoegdheden inzake energie worden naargelang het gewest toegezonden:

- voor Wallonie: aan de Cwape (meer bepaald de SRME): 081/33 08 10 of srm@cwape.be en 078/15.00.16 (energieinfolijn van het Waalse gewest);
 - voor Brussel: aan Brugel : 0800.97.198 of info@brugel.be ;
 - voor Vlaanderen: aan het nr 1700 of info@vreg.be
-
- ❖ organisatie van de gewestelijke energiemarkt
 - ❖ distributienet en distributienettarieven waarvan de bevoegdheid vanaf 1 juli 2014 is overgedragen naar de gewesten
 - ❖ hernieuwbare energie en warmtekrachtkoppeling (wkk)
 - ❖ REG (premies, subsidies ...)
 - ❖ openbare dienstverplichtingen op sociaal en ecologisch vlak

De schriftelijke vragen betreffende die distributienettarieven waarvan de bevoegdheid vanaf 1 juli 2014 is overgeheveld naar de gewesten worden naargelang het gewest toegezonden:

- voor Wallonië: aan de CWaPE via srm@cwape.be;
- voor Brussel: aan BRUGEL via info@brugel.be
- voor Vlaanderen: aan de VREG via klachten@vreg.be.

Hoofdstuk V: Uitwisseling van informatie en inlichtingen

Artikel 14

De Ombudsdienst en de federale en gewestelijke diensten wisselen onder de vorm van een elektronisch bestand binnen de eerste 2 maanden van het kalenderjaar informatie en inlichtingen uit omtrent:

- Aantal ontvangen en behandelde klachten inzake de elektriciteits- en aardgasmarkt, gerangschikt:
 - per elektriciteits-of aardgasbedrijf met onderverdeling tussen ontvankelijke en onontvankelijke klachten en tussen gegronde, ongegronde en deels gegronde klachten;
 - per bevoegdheidsdomein (federaal, gewestelijk, gemengd);
 - per soort (facturatie, meteropname, aansluitingen, contractuele aangelegenheden, ...);
- De resultaten van de ontvangen en behandelde klachten (minnelijke schikkingen, ingetrokken klachten, al dan niet gevolgde aanbevelingen...).

De rapportering maakt gebruik van een classificatiesysteem van consumentklachten dat gebaseerd is op de door de European Regulators Group for Electricity & Gas (EREG) aanbevolen classificatie van consumentklachten die een aanvulling vormt op de door de Europese Commissie aanbevolen geharmoniseerde methode voor de classificatie van klachten en vragen van consumenten (cf. Aanbeveling van 12.05.2010 van de Commissie inzake het gebruik van een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportage van consumentklachten en –vragen – C(2010)3021 definitief).

Artikel 15

Wijzigingen in de wetgeving, reglementering of administratieve richtlijnen met betrekking tot de elektriciteits- en aardgasmarkt worden medegedeeld, zodra de beslissing door de bevoegde regering of overheidsdienst is genomen.

Hoofdstuk VI: Oprichting van een permanente overlegwerkgroep

Artikel 16

De Ombudsdienst en de federale en gewestelijke diensten engageren zich om de voormelde afspraken na te leven, op te volgen en te evalueren in een permanent overleg.

Dit overleg zal minstens 4 maal per jaar in een werkgroep worden geformaliseerd. De plaats, tijdstip en voorzitterschap van de werkgroep worden afgesproken in onderling overleg tussen

de betrokken diensten.

Indien nodig, zal voor de werking van het permanent overleg een ontwerp van samenwerkingsprotocol door de betrokken diensten worden afgesloten.

Hoofdstuk VII: Formalisering en wijziging van onderhavige afspraken

Artikel 17

Onderhavige afspraken maken voor de Ombudsdienst deel uit van het huishoudelijke reglement van de Ombudsdienst zoals voorzien in artikel 27, §2, van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt.

Artikel 18

Afspraken kunnen worden aangepast op verzoek van één van de betrokken diensten. Voor de goedkeuring van de aanpassingen is er consensus vereist tussen de betrokken diensten na overleg in de werkgroep vermeld in hoofdstuk VI.