

REGULERINGSKOMMISSIE VOOR ENERGIE IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

BESLISSING (BRUGEL-BESLISSING-20111109-08)

betreffende de wijziging van het huishoudelijk reglement van
BRUGEL

09 11 2011

I Juridische grondslag

Deze beslissing wordt genomen in toepassing van artikel 30 sexies¹ en artikel 30novies, § 2, tweede lid² van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Artikel 30sexies 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 luidt als volgt:

§ 1. Er wordt in de schoot van Brugel een "geschillendienst" gecreëerd die klachten behandelt:

... ”

“§ 2. Deze Dienst is samengesteld uit één 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 moet 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.”

¹ Ingelast door artikel 56 van de ordonnantie van 14 december 2006 tot wijziging van de ordonnances van 19 juli 2001 en van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt en de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, en gewijzigd door artikel 53 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 en van de ordonnantie van 12 december 1991 houdende oprichting van begrotingsfondsen.

² Ingelast door artikel 57 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 en van de ordonnantie van 12 december 1991 houdende oprichting van begrotingsfondsen.

2 Installatie van de geschillendienst

Het ontwerp van installatie van de geschillendienst werd aan de RvB voorgesteld op zijn vergadering van 1 september 2011. Dit ontwerp werd goedgekeurd mits enkele wijzigingen.

Deze beslissing heeft tot doel het huishoudelijk reglement van Brugel te wijzigen. Er worden bepalingen ingevoegd betreffende de samenstelling en de werking van de geschillendienst. Het ontwerp van het nieuwe reglement voorziet tevens in de modaliteiten die het de leden van deze dienst mogelijk maken om te handelen in volledige onafhankelijkheid en onpartijdigheid.

3 Ontwerpen van teksten die in het huishoudelijk reglement moeten worden ingevoegd

3.1 Ontwerp van een nieuw artikel 9, in te voegen in het huishoudelijk reglement

Er wordt voorgesteld om de huidige tekst van artikel 9 van het huishoudelijk reglement te verwijderen en te vervangen door de volgende tekst:

Artikel 9. Samenstelling van de geschillendienst, onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de personen belast met de geschillendienst, vertrouwelijkheid

§ 1. De Raad van Bestuur duidt de personeelsleden aan³ die belast zijn met de geschillendienst.

§ 2. Deze personen genieten hiërarchische onafhankelijkheid voor wat de behandeling van de klachten betreft. Binnen de grenzen van hun bevoegdheden krijgen deze personen geen instructies van welke instantie dan ook in het raam van de behandeling van klachten, met uitzondering van het algemeen toezicht van de Raad van Bestuur op de goede werking van de Dienst en de goede afhandeling van de dossiers.

§ 3. De leden van de geschillendienst kunnen niet beslissen over een zaak waarin ze een direct of indirect belang hebben gehad of nog hebben.

Elke partij die het bewijs heeft dat de identiteit of het gedrag van de persoon die bij de geschillendienst belast is met een klachtendossier, niet verzoenbaar is met het onpartijdige verloop van de procedure, deelt dit onmiddellijk mee aan de Raad van Bestuur om de wraking van de betrokkene te vragen.

In dat geval worden de termijnen voorzien in artikel 9 bis van dit reglement opgeschort.

³ BRUGEL zal over haar personeel beschikken vanaf de datum die is vastgelegd door de Brusselse Regering zoals voorzien in artikel 71, § 2, eerste lid van de ordonnantie van 20/07/2011 tot wijziging van de elektriciteitsordonnantie van 19/07/2001

De persoon in kwestie en de andere partij bij het geschil worden ingelicht over het verzoek tot wraking en de redenen waarop dit steunt, en worden uitgenodigd om hun opmerkingen te doen gelden.

De Raad van Bestuur neemt zo snel mogelijk een beslissing over het verzoek tot wraking. De beslissing wordt meegedeeld aan de partijen bij het geschil. Bij wraking duidt de Raad van Bestuur een ander lid van de geschillendienst aan. De termijnen van de procedure voorzien in artikel 9 bis van dit reglement beginnen opnieuw te lopen vanaf deze beslissing.

§ 4. De leden van de geschillendienst en de andere personen die hen bijstaan mogen de vertrouwelijke en commercieel gevoelige informatie die ze ontvangen 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.

3.2 Ontwerp van een nieuw artikel 9 bis, in te voegen in het huishoudelijk reglement

Er wordt voorgesteld om een nieuw artikel 9 bis in te voegen in het huishoudelijk reglement, waarvan de tekst luidt als volgt:

Artikel 9 bis. Werking van de geschillendienst

§ 1. De geschillendienst is belast met de inontvangstneming en de behandeling van klachten ingediend door de consumenten bedoeld in artikel 30 novies, § 1 van de elektriciteitsordonnantie.

§ 2. De klachten die bij de geschillendienst worden ingediend, moeten behoorlijk gemotiveerd zijn. Ze bevatten de identificatie van de partijen, het voorwerp van de klacht en een beschrijving van de feiten. Ze moeten per mail, fax of post naar Brugel worden verzonden of bij Brugel worden afgegeven. De indiener van de klacht voegt bij zijn klacht alle stukken die relevant zijn voor de behandeling van zijn dossier en gebruikt bij voorkeur het formulier voor het indienen van een klacht bij de geschillendienst van Brugel.

§ 3. Voor elke klacht die bij de geschillendienst wordt ingediend, duidt de coördinator van Brugel een beslissingscomité aan, samengesteld uit de medewerker die de klacht behandelt en een ander lid van de geschillendienst. Minstens één jurist maakt 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.

§ 4. Een bericht van ontvangst van de klacht wordt per e-mail, fax of brief bezorgd aan de indiener van de klacht binnen de tien dagen na ontvangst ervan. Het ontvangstbewijs informeert de indiener van de klacht dat de geschillendienst hem het standpunt van de aangeklaagde partij zal meedelen en dat hij hierop zal kunnen antwoorden binnen een termijn van 10 dagen.

§ 5. Binnen een termijn van 21 dagen na de datum van de ontvangst van de klacht neemt de geschillendienst een beslissing over de ontvankelijkheid van de klacht.

De klacht wordt onontvankelijk verklaard als de geschillendienst niet bevoegd is, als het voorwerp van de klacht niet voldoende werd gepreciseerd of als er informatie ontbreekt, of als de indiener van de klacht geen stappen heeft ondernomen bij de betrokken gesprekspartner, de dienst klachtenbehandeling van de betrokken leverancier of netbeheerder. Deze beslissing wordt per brief aan de indiener van de klacht meegedeeld binnen een termijn van 21 dagen na de datum van de ontvangst van de klacht.

De geschillendienst stuurt de gemengde klachten door naar de Ombudsdienst voor Energie, evenals het resultaat van de analyse van het regionale aspect of van de regionale aspecten.

§ 6. Als de geschillendienst oordeelt dat hij niet over alle nodige informatie beschikt om de klacht te behandelen, wordt aanvullende informatie gevraagd aan de indiener van de klacht. Deze informatie wordt gevraagd binnen een termijn van 21 dagen vanaf de datum van ontvangst van de klacht. In de brief waarin de informatie wordt gevraagd, wordt ook meegedeeld binnen welke termijn de informatie aan de dienst moet worden meegedeeld. In dit geval bedraagt de termijn voor onderzoek van de ontvankelijkheid van de klacht 7 dagen vanaf de ontvangst van alle aanvullende informatie die nodig is voor de behandeling van de klacht.

§ 7. 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 met 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 tien dagen vanaf de overhandiging van het expertiseverslag om hun opmerkingen aan de geschillendienst mee te delen.

§ 8. Als de medewerker die de klacht behandelt, deze ontvankelijk verklaart, stuurt de geschillendienst het dossier van de indiener van de klacht naar de aangeklaagde partij(en) via mail, fax of brief en vraagt hem/haar (hen) om zijn/haar (hun) standpunt mee te delen binnen een termijn van 15 dagen. Er wordt aan deze partij(en) ook gevraagd of ze in elk geval voor de geschillendienst wil(len) verschijnen, of alleen indien de indiener van de klacht wil verschijnen, of ze in geen geval voor de geschillendienst wil(len) verschijnen.

De geschillendienst kan bijkomende informatie vragen aan de aangeklaagde partij(en) of aan een derde.

§ 9. Na de ontvangst van het standpunt van de aangeklaagde partij vraagt de geschillendienst aan de indiener van de klacht om zijn eventuele opmerkingen te formuleren binnen een termijn van 10 dagen en vraagt hem of hij voor de dienst wenst te verschijnen en of hij een confrontatie met de aangeklaagde partij(en) aanvaardt.

§ 10. De hoorzittingen die worden georganiseerd op aanvraag van de partij of de partijen die voor de geschillendienst wensen te verschijnen, vinden plaats in de kantoren van Brugel op de datum die door de geschillendienst wordt bepaald. De voorgestelde datum mag slechts één keer worden gewijzigd. De hoorzittingen zijn niet openbaar.

Een uitnodiging om voor de geschillendienst te verschijnen wordt 10 dagen vóór de hoorzitting via e-mail, fax of brief naar de partijen gestuurd.

De coördinator van Brugel stelt een medewerker aan als voorzitter van de hoorzitting naargelang van de werklust en de beschikbaarheid van de medewerkers.

Binnen een termijn van zeven dagen na de hoorzitting stuurt de voorzitter de notulen naar de betrokken partijen.

§ 11. De beslissing van de geschillendienst wordt door het beslissingscomité op collegiale wijze genomen. Als de klacht als gegrond of gedeeltelijk gegrond wordt beschouwd, neemt het beslissingscomité de nodige maatregelen. De beslissing van de geschillendienst wordt binnen een termijn van zeven dagen per brief aan de indiener van de klacht meegedeeld.

De beslissingen van de geschillendienst worden door de medewerkers die deel uitmaken van het beslissingscomité gedateerd en ondertekend.

§ 12. In dringende gevallen en wanneer de verzoeker een risico van ernstige en moeilijk herstelbare schade inroept, kan de geschillendienst dwingende voorlopige maatregelen nemen. De voorlopige maatregelen moeten schriftelijk worden aangevraagd. De indiener van de klacht preciseert in zijn aanvraag de aard of het voorwerp van de gevraagde maatregelen, de feitelijke of juridische redenen die aan het verzoek ten grondslag liggen, alsook de hoogdringendheid en de ernstige en moeilijk herstelbare schade bij ontstentenis van dergelijke maatregelen.

§ 13. 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 ongegronde klacht, ontvankelijke en gedeeltelijk gegronde klacht, ontvankelijke en gegronde klacht), evenals de datum van de beslissing.

§ 14. In overeenstemming met artikel 30novies, § 2, laatste lid van de elektriciteitsordonnantie, worden de beslissingen van de geschillendienst gepubliceerd op de website van Brugel, met inachtneming van de vertrouwelijke gegevens en/of commercieel gevoelige informatie. De regelingen die de partijen treffen om een einde te stellen aan hun geschil worden echter niet gepubliceerd.

§ 15. Er wordt een jaarverslag gepubliceerd dat met name de nieuwste trends inzake rechtspraak van de geschillendienst vermeldt.

§ 16. De geschillendienst overhandigt elk semester een verslag aan de Raad van Bestuur over zijn werking en de behandeling van de klachten in het voorbije semester.

* *

*