

REGULERINGSKOMMISSIE VOOR ENERGIE IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

BESLISSING (BRUGEL-BESLISSING-20130517- 13)

betreffende het

ontwerp van schadevergoedingsformulier voorgelegd
door de Febeg

opgesteld in toepassing van de bepalingen van de ordonnances
betreffende de organisatie van, respectievelijk, de
elektriciteitsmarkt en de gasmarkt.

17 mei 2013

Inhoudsopgave

1	Juridische grondslag.....	3
2	Inleiding.....	3
3	Analyse en ontwikkeling.....	4
3.1	Algemene opmerkingen.....	4
3.2	Identificatie van het toegangspunt.....	4
3.3	Gegevens van de contactpersoon of zijn gevolmachtigde.....	4
3.4	Aangevraagde schadevergoedingen	4
3.5	Publicatie.....	5
4	Conclusies.....	5
5	Bijlagen.....	5

I Juridische grondslag

Krachtens artikel 32novies, § 2 van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt, ingevoegd door artikel 60 van de wijzigingsordonnantie van 20 juli 2011,

en krachtens artikel 24octies, § 2 van de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt, ingevoegd door artikel 44 van de wijzigingsordonnantie van 20 juli 2011,

moet BRUGEL de aanvraagformulieren tot schadevergoeding, ingediend door elektriciteits- en gasleveranciers, "goedkeuren" die de eindafnemers moeten gebruiken voor het indienen van hun aanvraag.

Met dit document komen we deze verplichting na.

2 Inleiding

In haar advies 127 van 9 december 2011 was BRUGEL van mening dat het gebruik van één formulier voor de leveranciers en de netbeheerder een vereenvoudiging zou zijn voor de consument.

De ordonnanties betreffende de organisatie van de elektriciteits- en gasmarkt verplichten niet tot het gebruik van één formulier voor de aanvragen tot schadevergoeding bij de netbeheerder en voor de aanvragen bij de leveranciers; ze beletten dit echter ook niet.

BRUGEL onderstreepte dat het ook voordelen kon bieden voor de andere spelers in de markt, bijvoorbeeld bij het doorsturen van een aanvraag tot schadevergoeding van de netbeheerder naar de leverancier.

BRUGEL spoorde de leveranciers en SIBELGA aan om samen de mogelijkheid van het opstellen een gemeenschappelijk formulier te onderzoeken.

Uiteindelijk heeft er overleg plaatsgevonden tussen SIBELGA en de FEBEG dat is uitgemond in één formulier.

Dit advies heeft betrekking op de opmerkingen van BRUGEL met betrekking tot dit document.

3 Analyse en ontwikkeling

3.1 Algemene opmerkingen

1. BRUGEL waardeert het feit dat na haar advies, een constructief gesprek kon uitmonden in één formulier.
2. Op 12 september 2011 heeft BRUGEL een brief gestuurd naar de leverancier die actief is in het residentiële segment en die geen lid is van de FEBEG (de onderneming Lampiris). In deze brief werd deze leverancier gevraagd om ons zijn modellen van schadevergoedingsformulieren te bezorgen. Er werd geen gevolg gegeven aan deze brief.

Aangezien deze leverancier heeft meegewerkt aan het opstellen van de schadevergoedingsformulieren in het Waalse Gewest, gaat BRUGEL ervan uit dat hij, indien hij geen voorstel bezorgt, impliciet het gebruik aanvaardt van de formulieren die van toepassing zullen zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

BRUGEL nodigt de leveranciers die geen lid zijn van de Febeg uit om dit schadevergoedingsformulier eveneens te gebruiken.

3. Aansluitend bij de opmerkingen die werden gemaakt in haar vorig advies, stelt BRUGEL vast dat een bijlage met de uittreksels van de artikelen van de ordonnances betreffende de schadevergoedingsprocedure effectief aanwezig is.
4. Deze formulieren werden overgemaakt in het Nederlands en het Frans.
5. BRUGEL geeft een gunstig advies voor het gebruik van één formulier voor elektriciteit en gas.

3.2 Identificatie van het toegangspunt

Brugel neemt akte van de mogelijkheid die in het formulier wordt geboden om meerdere EAN-codes te kunnen inschrijven voor eenzelfde adres. Deze wijziging beantwoordt aan de wens van Brugel.

3.3 Gegevens van de contactpersoon of zijn gevolmachtigde

In haar vorige advies herinnerde BRUGEL eraan dat de overhandiging van een geldige volmacht een absolute voorwaarde is voor de behandeling van de aanvraag tot schadevergoeding. De opmerking betreffende een eventuele in bijlage bijgevoegde volmacht is wel degelijk opgenomen in het formulier dat ter goedkeuring wordt voorgelegd.

3.4 Aangevraagde schadevergoedingen

BRUGEL stelt vast dat het specifieke geval waarin SIBELGA zelf leverancier is, namelijk als noodleverancier, niet apart werd opgenomen in het formulier.

In dit specifieke geval zou het formulier moeten worden teruggestuurd naar SIBELGA.

3.5 Publicatie

In overleg met de leveranciers werd beslist om het adres van de leveranciers niet te vermelden op de webpagina van BRUGEL waar het formulier zich bevindt. De lijst van de leveranciers en hun contactgegevens werd immers elders op de site gepubliceerd. Elke leverancier zal het formulier ook op zijn website publiceren en het verzendadres duidelijk vermelden.

In voorkomend geval nodigt BRUGEL de leveranciers en SIBELGA uit om vanaf nu de formulieren die zich op hun websites bevinden aan te passen om een uniformiteit in de beschikbare documenten te garanderen.

4 Conclusies

BRUGEL keurt het formulier dat de Febeg heeft overgemaakt na overleg met de netbeheerder SIBELGA goed.

5 Bijlagen

1. Schadevergoedingsformulier – elektriciteit en gas – Franstalige versie
2. Schadevergoedingsformulier – elektriciteit en gas – Nederlandstalige versie

Aanvraag schadevergoeding - Elektriciteit & Gas

Ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, gewijzigd door de ordonnantie van 20 juli 2011 (hierna de "Ordonnantie Elektriciteit") en ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, gewijzigd door de ordonnantie van 20 juli 2011 (hierna de "Ordonnantie Gas").

Opgelet: enkel de aanvragen die middels voorliggend formulier ingediend worden, correct ingevuld zijn en voldoen aan de voorgeschreven voorwaarden en termijnen, kunnen desgevallend aanleiding geven tot een schadevergoeding.

Vul hieronder uw gegevens in en kruis de reden aan waarom u een schadevergoeding aanvraagt. Gelieve alle gevraagde details in te vullen. Voeg desgevallend de documenten toe die nodig zijn om uw aanvraag te kunnen verwerken en stuur alles per aangetekende brief, fax of e-mail naar Sibelga of naar uw commerciële leverancier, naargelang van het geval (zie bladzijde 3).

Uw leveringspunt

EAN-code* 5 4 1 4 4 8 9 | | | | | | | | | | | | | | | |

Andere eventuele EAN-codes 5 4 1 4 4 8 9 | | | | | | | | | | | | | | | |

5 4 1 4 4 8 9 | | | | | | | | | | | | | | | |

5 4 1 4 4 8 9 | | | | | | | | | | | | | | | |

Straat* N°

Postcode* Gemeente*

Uw contactgegevens

Voor rechtspersonen

Naam van de rechtspersoon*

N° Kruispuntbank van Ondernemingen* | | | | | | | | | | | | | | | |

Vermeld hierboven de contactgegevens van de natuurlijke persoon die wettelijk bevoegd is om de rechtspersoon te vertegenwoordigen

☐ Dhr. ☐ Mevr. Naam* Voornaam*

Straat* N°

Postcode* Gemeente*

Tel.* Fax

E-mail

IBAN-rekeningnummer* (voor de eventuele storting van de schadevergoeding) | | | | | | | | | | | | | | | |

BIC-code van uw bank | | | | | | | | | | | | | | | |

Contactpersoon*

☐ Uzelf (Zie contactgegevens hierboven)

☐ Uw gevolmachtigde (volmacht toevoegen bij de aanvraag)

☐ Dhr. ☐ Mevr. Naam* Voornaam*

Straat* N°

Postcode* Gemeente*

Tel.* Fax

E-mail

Reden waarom u een schadevergoeding aanvraagt*

☐ **1. Ongeplande onderbreking van elektriciteitslevering gedurende meer dan zes opeenvolgende uren**

Datum van de onderbreking: / /

*Aanvraag bij Sibelga in te dienen binnen de 30 kalenderdagen na de onderbreking van de elektriciteitslevering.
Zie artikel 32 bis van de Ordonnantie Elektriciteit in bijlage.*

☐ **2. Afwezigheid van energielevering als gevolg van een administratieve fout van Sibelga**

BETREFT ☐ ELEKTRICITEIT ☐ GAS

Datum waarop de energielevering niet gewaarborgd werd: / /

*Aanvraag bij Sibelga in te dienen binnen de 30 kalenderdagen na de afwezigheid van elektriciteitslevering.
Zie artikel 32 ter van de Ordonnantie Elektriciteit en/of artikel 24 bis van de Ordonnantie Gas in bijlage.*

☐ **3. Overschrijding van de termijn voor aansluiting op het net**

BETREFT ☐ ELEKTRICITEIT ☐ GAS

Referentie van offerte of dossier:

*Aanvraag bij Sibelga in te dienen binnen de 30 kalenderdagen na de overschrijding van de termijn voor aansluiting.
Zie artikel 32 quater van de Ordonnantie Elektriciteit en/of artikel 24 ter van de Ordonnantie Gas in bijlage.*

☐ **4. Rechtstreekse (lichamelijke of materiële) schade veroorzaakt door de onderbreking, niet-conformiteit of onregelmatigheid van de energielevering**

BETREFT ☐ ELEKTRICITEIT ☐ GAS

Datum van de schadeveroorzakende gebeurtenis: / /

en/of datum waarop u kennis nam van de schade: / /

Naam van de derde verantwoordelijke, indien bekend:

Schatting van de geleden schade: €

Aanvraag bij Sibelga in te dienen binnen de 90 kalenderdagen na de schadeveroorzakende gebeurtenis of na kennisname van de schade (maar binnen een termijn van hoogstens 6 maanden na de schadeveroorzakende gebeurtenis). Zie artikels 32 quinquies en 32 sexies van de Ordonnantie Elektriciteit en/of artikels 24 quater en 24 quinquies van de Ordonnantie Gas in bijlage.

Opgelet: het is verplicht om bewijsstukken van de aard en de omvang van de geleden schade aan deze aanvraag toe te voegen.

☐ **5. Een onderbreking van de energietoevoer op vraag van uw leverancier, die een inbreuk vormt op de voorschriften van de Ordonnantie Elektriciteit en/of van de Ordonnantie Gas (of hun uitvoeringsbesluiten) of die het gevolg is van een beheers/facturatiefout.**

BETREFT ☐ ELEKTRICITEIT ☐ GAS

Datum waarop de onderbreking doorgevoerd werd: / /

*Aanvraag bij uw commerciële leverancier in te dienen binnen de 30 kalenderdagen na de onderbreking.
Zie artikel 32 septies van de Ordonnantie Elektriciteit en/of artikel 24 sexies van de Ordonnantie Gas in bijlage.*

☐ **6. Een onjuiste contractopvolging bij een leverancierswissel, waardoor dit contract onmogelijk op de geplande datum in werking kon treden.**

BETREFT ☐ ELEKTRICITEIT ☐ GAS

Naam van de nieuwe leverancier:

Datum waarop de fout in de leverancierswisselprocedure bekend werd: / /

Datum waarop het contract in werking moest treden: / /

*Aanvraag bij uw nieuwe commerciële leverancier in te dienen binnen de 30 kalenderdagen na kennisname van de fout.
Zie artikel 32 septies van de Ordonnantie Elektriciteit en/of artikel 24 sexies van de Ordonnantie Gas in bijlage.*

☐ 7. Een facturatiefout waarover een klacht ingediend werd (enkel indien u de betwiste factuur betaald hebt)

BETREFT ☐ ELEKTRICITEIT ☐ GAS

Referentie van de factuur:

Datum van betaling van de factuur: / /

Door de leverancier niet-nageleefde wettelijke termijn:

☐ termijn voor het verwerken van uw aanvraag (30 kalenderdagen na ontvangst van uw klacht)

☐ termijn voor de regularisatie van de factuur (30 kalenderdagen na erkenning van de fout)

Aanvraag in te dienen bij uw commerciële leverancier (of bij Sibelga, indien u het statuut hebt van beschermd klant) binnen de 30 kalenderdagen na de overschrijding van de hierboven beoogde wettelijke termijn. Zie artikel 32 octies van de Ordonnantie Elektriciteit en/of artikel 24 septies van de Ordonnantie Gas in bijlage.

Opgelet: kopie bijvoegen van de klacht (die per aangetekende brief, fax of e-mail naar de leverancier gestuurd werd) is verplicht.

Bijkomende informatie of documenten die u eventueel bijvoegt om uw aanvraag te onderbouwen

Datum* / /

Handtekening*

- Verplicht veld

► Voor de aanvragen 1 tot 4 (alsook voor aanvraag 7 indien u beschermd klant bent), stuur dit formulier (eventueel met bijlagen en/of volmacht) naar Sibelga via een:

n aangetekende brief aan Sibelga, Klantenonthaal, Werkhuizenkaai 16, 1000 Brussel

of e-mail naar clients-klanten@sibelga.be

n of fax naar 02 549 46 61

► Voor de aanvragen 5 tot 7, stuur dit formulier (eventueel met bijlagen en/of volmacht) naar uw commerciële leverancier via een:

n aangetekende brief

n of e-mail

n of fax

Uittreksel uit de Ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, gewijzigd door de ordonnantie van 20 juli 2011.

« HOOFDSTUK VIIbis – Schadevergoedingsregeling

Afdeling 1. – Verschuldigde schadevergoeding voor een lange onderbreking van de levering

Art. 32bis. § 1. – Iedere niet-geplande onderbreking van de levering voor een duur van meer dan zes opeenvolgende uren en die zijn oorsprong vindt op het distributienet of het gewestelijk transmissienet geeft aanleiding tot een schadevergoeding van 100 euro ten voordele van de eindafnemer die aangesloten is op het distributienet of het gewestelijke transmissienet, ten laste van de beheerder van het net dat aan de oorsprong ligt van de onderbreking of het voortduren ervan die hebben plaatsgevonden. Deze schadevergoeding is niet door deze verschuldigd in de hypothese dat de onderbreking van de levering en het voortduren ervan gedurende meer dan zes opeenvolgende uren allebei veroorzaakt werden door een geval van overmacht, de daad van een derde of een incident op een stroomafwaarts of stroomopwaarts gekoppeld net.

§ 2. – Om te kunnen genieten van de schadevergoeding bedoeld in paragraaf 1 dient de betrokken eindafnemer, per aangetekende brief, fax of e-mail, een aanvraag in bij de beheerder van het net waarop hij is aangesloten. Deze aanvraag moet worden verzonden binnen de dertig kalenderdagen volgend op het voorvallen van de onderbreking van levering. De afnemer vermeldt daarbij de gegevens die essentieel zijn voor de behandeling van zijn aanvraag.

§ 3. – Binnen de dertig kalenderdagen na de aangetekende brief, fax of e-mail bedoeld in § 2 maakt de beheerder van het net waarop de eindafnemer is aangesloten, de schadevergoeding over op het bankrekeningnummer van de eindafnemer of stelt deze, in voorkomend geval, op de hoogte van het doorgeven van diens aanvraag aan de derde die aan de oorsprong ligt van de onderbreking van de levering voor een duur van meer dan zes opeenvolgende uren.

Afdeling 2. – Verschuldigde schadevergoeding ten gevolge van een administratieve fout of van een laattijdige aansluiting

Art. 32ter. § 1. – Iedere afwezigheid van elektriciteitslevering die zich voordoet bij schending van de voorschriften van deze ordonnantie of van haar uitvoeringsbesluiten ten gevolge van een administratieve fout die werd begaan door de netbeheerder, verplicht deze netbeheerder om aan de eindafnemer een dagelijkse forfaitaire schadevergoeding van 125 euro te betalen tot aan het herstel van de levering, met een maximum van 1.875 euro. De kosten voor de afsluiting en het herstel worden eveneens gedragen door de betrokken netbeheerder, zonder dat deze kunnen worden verhaald op de eindafnemer.

§ 2. – De eindafnemer richt zijn aanvraag tot schadevergoeding aan de beheerder van het net waarop hij is aangesloten, per aangetekende brief, fax of e-mail, binnen de dertig dagen na het opduiken van de afwezigheid van levering. De eindafnemer vermeldt hierbij de gegevens die essentieel zijn voor de behandeling van de aanvraag. De netbeheerder vergoedt de afnemer binnen de dertig kalenderdagen na de ontvangst van de aanvraag tot schadevergoeding. Indien de netbeheerder van oordeel is dat de afwezigheid van levering voortvloeit uit een fout van de leverancier, brengt hij de afnemer hiervan op de hoogte binnen de dertig dagen na de ontvangst van de aanvraag tot schadevergoeding en verstuurt, binnen dezelfde termijn, de aanvraag aan de leverancier. De leverancier is gehouden om de aanvraag tot schadevergoeding te behandelen en om

desgevallend deze te storten binnen dezelfde termijnen als deze die van toepassing zijn op de netbeheerders.

Art. 32quater. § 1. – Zonder afbreuk te doen aan het laatste lid, heeft elke eindafnemer recht op een forfaitaire dagvergoeding ten laste van de netbeheerder als deze de effectieve aansluiting niet heeft gerealiseerd binnen de volgende termijnen :

1° voor de laagspanningsafnemers, binnen de termijn vermeld in het schrijven dat door de netbeheerder aan de afnemer werd gericht, en waarin de technische en financiële voorwaarden van de aansluiting worden vermeld; tenzij anders overeengekomen begint die termijn te lopen vanaf de betaling van de offerte voor de aansluiting. Voor een eengezinswoning mag deze termijn 20 werkdagen niet overschrijden voor zover de gevraagde aansluitingscapaciteit niet groter is dan 25 kVA en het distributienet in de omgeving van het aansluitingspunt wordt gevestigd en aan dezelfde kant van de rijweg is gelegen;

2° voor de hoogspanningsafnemers, binnen de termijn vermeld in het ontwerp van aansluiting; tenzij anders overeengekomen begint die termijn te lopen vanaf het terugsturen van het ondertekende aansluitingscontract en de betaling van alle kosten door de aanvrager.

De verschuldigde dagvergoeding bedraagt 50 euro voor de laagspanningsafnemers en 100 euro voor de hoogspanningsafnemers. De schadevergoeding is niet verschuldigd indien de overschrijding van de hierboven bedoelde termijnen te wijten is aan een eventuele vertraging van de bevoegde instanties of een weigering om de gevraagde toelatingen of vergunningen af te leveren of aan een niet-uitvoering door de netgebruiker van de werken op zijn kosten.

§ 2. – De eindafnemer zendt de aanvraag tot schadevergoeding aan de beheerder van het net waarop hij is aangesloten, per aangetekende brief, fax of e-mail, binnen de dertig kalenderdagen na het verstrijken van de termijnen bedoeld in § 1. De eindafnemer vermeldt hierbij de gegevens die noodzakelijk zijn voor de behandeling van zijn aanvraag.

De netbeheerder vergoedt de afnemer binnen de dertig kalenderdagen vanaf de ontvangst van de aanvraag tot schadevergoeding.

Afdeling 3. – Schadevergoeding voor de schade die veroorzaakt werd door de onderbreking, de niet-conformiteit of de onregelmatigheid van de levering

Art. 32quinquies. De schade geleden door een eindafnemer die aangesloten is op het gewestelijk transmissie- of distributienet ingevolge de onderbreking, de niet-conformiteit of de onregelmatigheid van de stroomvoorziening, maakt het voorwerp uit van een schadevergoeding door de verantwoordelijke netbeheerder, volgens de modaliteiten bepaald in deze afdeling:

1° de schadevergoeding is niet verschuldigd wanneer de onderbreking, de niet-conformiteit of de onregelmatigheid van de levering zijn oorsprong vindt in een geval van overmacht, de daad van een derde of een incident op een stroomafwaarts of stroomopwaarts gekoppeld net. Ze is ook niet van toepassing als de onderbreking aan de oorsprong van de schade gepland was of het gevolg is van een onderbreking of een opschorting van de toegang, toegelaten uit hoofde van deze ordonnantie of het ter uitvoering daarvan genomen technisch reglement;

2° de schadevergoeding is niet verschuldigd in geval van een discontinuïteit in de toevoer die het gevolg is van een micro-onderbreking of in geval van een fluctuatie in de spanning of de frequentie die niet meer bedraagt dan respectievelijk het verschil tussen de gemiddelde spanning en de waarde van de nominale spanning van het net en het verschil tussen de stroomfrequentie en de nominale waarde ervan toegelaten door de norm NBN EN 50160. De distributienetgebruiker moet zijn installaties ongevoelig maken voor dergelijke micro-onderbrekingen of dergelijke fluctuaties of maatregelen treffen om de eventuele schade te beperken;

3° indirecte en immateriële schade wordt niet vergoed, onder voorbehoud van toepassing van andere toepasselijke wettelijke bepalingen;

4° de rechtstreekse lichamelijke schade wordt integraal vergoed;

5° voor de rechtstreekse materiële schade geldt een individuele franchise van 30 euro per schadegeval en is geplafonneerd, per schadeverwekkende gebeurtenis, op 2.000.000 euro voor het geheel van de schadegevallen. Indien het totale bedrag van de schadevergoedingen dit plafond overschrijdt, is de schadevergoeding die verschuldigd is aan de eindafnemer beperkt tot dat bedrag;

6° de toepassing van het plafond van de schadevergoeding en van de individuele franchise is uitgesloten in geval van bedrog of een zware fout van de netbeheerder.

Art. 32sexies. § 1. – De eindafnemer die het slachtoffer is van het schadegeval zoals gedefinieerd in voorgaand artikel meldt de vordering per aangetekende brief, fax of e-mail aan de beheerder van het net waarop hij is aangesloten uiterlijk negentig kalenderdagen vanaf het voorvallen van het schadegeval of ten minste vanaf de datum waarop hij kennis heeft gekregen van het schadegeval indien de kennis die de eindafnemer heeft gekregen voor hem later is, zonder dat de aangifte van het schadegeval meer dan zes maanden na het voorvallen van het schadegeval mag worden gedaan.

Indien de eindafnemer binnen de termijn bedoeld in voorgaand lid per vergissing de aangifte van het schadegeval heeft gericht aan zijn leverancier, wordt deze geacht te zijn toegestuurd binnen de vereiste termijn. De leverancier verstuurt onverwijld de aangifte van het schadegeval aan de netbeheerder.

§ 2. – De eindafnemer die schade heeft geleden verzendt als bijlage bij zijn aangifte van het schadegeval ieder stuk en ieder document dat toelaat om de werkelijkheid van het schadegeval en de omvang van de geleden schade vast te stellen.

§ 3. – De netbeheerder bevestigt de ontvangst van de aangifte van het schadegeval binnen de vijftien kalenderdagen vanaf de ontvangst van de aangetekende brief, de fax of de e-mail bedoeld in § 1.

Binnen de zestig kalenderdagen na de verzending van de ontvangstbevestiging brengt hij de eindafnemer op de hoogte van het vervolg dat hij voornemens is te geven aan de aangifte van schadegeval.

Indien blijkt dat het schadegeval zijn oorsprong niet vindt op zijn net, brengt de netbeheerder de eindafnemer binnen dezelfde termijn en maakt de aangifte over aan de derde die aan de oorsprong ligt van, desgevallend, de onderbreking, de niet-conformiteit of de onregelmatigheid van de levering. Deze laatste volgt de procedure die in deze paragraaf beschreven wordt.

Desgevallend vergoedt de netbeheerder de eindafnemer binnen de zes maanden na de kennisgeving van een aangifte van schadegeval.

Afdeling 4. – Verschuldigde schadevergoeding door de leveranciers en tussenpersonen

Art. 32septies. § 1. – Elke onderbreking van de elektriciteitslevering die op verzoek van de leverancier in strijd met de bepalingen van onderhavige ordonnantie of van de uitvoeringsbesluiten ervan wordt uitgevoerd, of ten gevolge van een beheer- of facturatiefout uit hoofde van de leverancier met de procedure voor niet-betaling tot gevolg, verplicht deze om de eindafnemer een forfaitaire schadevergoeding van 125 euro per dag te betalen tot de datum van de aanvraag tot herstel van de levering, wat op onbetwistbare wijze door de leverancier aan de netbeheerder wordt betekend. De netbeheerder herstelt de levering binnen de termijn voorzien door het technisch reglement. Bij ontstentenis kan de afnemer beroep doen op de toepassing van artikel 32ter.

De vergoeding is geplafonneerd op 1.875 euro. De leverancier betaalt ook de kosten voor de sluiting en de herstelling van de stroomverbinding, zonder dat hij deze op de eindafnemer kan verhalen.

§ 2. – Behoudens het geval bedoeld in § 1, heeft elke eindafnemer ook recht op een maandelijkse forfaitaire vergoeding van 100 euro per maand ten laste van de leverancier wanneer de overeenkomst niet van kracht kan worden op de datum die de partijen waren overeengekomen omdat de leverancier geen correct gevolg heeft gegeven aan de overeenkomst met de eindafnemer.

§ 3. – De eindafnemer stuurt het verzoek tot schadevergoeding per aangetekende brief, fax of e-mail naar de leverancier, binnen de dertig dagen na, afhankelijk van het geval:

1° het ontstaan van de onderbreking bedoeld in § 1;

2° de kennisneming door de eindafnemer van de fout in de procedure van leverancierswissel, in toepassing van § 2.

De eindafnemer vermeldt alle vereiste gegevens voor de verwerking van zijn vraag in zijn aanvraag.

De leverancier vergoedt de afnemer binnen de dertig kalenderdagen na ontvangst van de aanvraag tot schadevergoeding.

§ 4. – Indien de leverancier oordeelt dat de onderbreking of de fout in de procedure van leverancierswissel uit een fout van de netbeheerder voortvloeit, licht hij de afnemer binnen de dertig kalenderdagen na ontvangst van de aanvraag tot schadevergoeding in en stuurt de aanvraag binnen dezelfde termijn rechtstreeks naar de netbeheerder.

De netbeheerder moet de aanvraag tot vergoeding behandelen en de schadevergoeding desgevallend storten binnen dezelfde termijnen als deze die voor de leverancier gelden.

Art. 32octies. § 1. – Elke facturatiefout ten koste van de eindafnemer verplicht de leverancier om deze eindafnemer een schadevergoeding te betalen waarvan het bedrag gelijk is aan dat van de tussentijdse factuur van de afnemer, teruggebracht tot één maand verbruik en voor het lopende jaar en dit, in volgende gevallen:

1° ofwel wanneer de leverancier de klacht die een eindafnemer per aangetekende brief, fax of e-mail heeft gestuurd om het bedrag te betwisten van de factuur die hij heeft betaald, niet behandeld heeft binnen de dertig kalenderdagen na ontvangst;

2° ofwel wanneer de leverancier, naar aanleiding van een klacht per aangetekende brief, fax of e-mail van een eindafnemer die de factuur heeft betaald, bevestigt aan de afnemer dat er een facturatiefout werd begaan die verband houdt met een fout in de meteropname, ongeacht de oorsprong, maar zich onthoudt van de verzending van een factuur tot rechtzetting naar de eindafnemer

en desgevallend van de verschuldigde terugbetaling binnen de dertig kalenderdagen na de erkenning van de fout, onder voorbehoud van het geval bedoeld in paragraaf 3.

§ 2. – De eindafnemer stuurt een aanvraag tot schadevergoeding aan de leverancier per aangetekende brief, fax of e-mail, binnen de dertig kalenderdagen na de overschrijding van de termijnen voorzien in § 1.

De eindafnemer vermeldt alle vereiste gegevens voor de verwerking van zijn aanvraag.

De leverancier vergoedt de afnemer binnen de dertig kalenderdagen na ontvangst van de aanvraag tot schadevergoeding.

§ 3. – Indien de leverancier oordeelt dat de overschrijding van de termijnen bedoeld in § 1 aan de netbeheerder te wijten is, licht hij de eindafnemer binnen de dertig kalenderdagen na ontvangst van de aanvraag tot schadevergoeding in en stuurt de aanvraag binnen dezelfde termijn rechtstreeks naar de netbeheerder. De netbeheerder moet de aanvraag tot schadevergoeding behandelen en de vergoeding desgevallend storten binnen dezelfde termijnen als deze die voor de leverancier gelden.

De vergoeding is niet verschuldigd bij de verkeerde mededeling door de eindafnemer van de gegevens voor het opstellen van de factuur.

Afdeling 5. – Gemeenschappelijke bepalingen

Art. 32novies. § 1. – De bepalingen van de afdelingen 1 tot 4 verhinderen niet de toepassing van andere wettelijke bepalingen. In ieder geval, kan de gecombineerde toepassing van verschillende aansprakelijkheidsregimes niet leiden tot een schadevergoeding van de eindafnemer die het volledige herstel van de geleden schade overtreft.

§ 2. – Teneinde de demarche van de eindafnemer en de behandeling van de aanvragen tot schadevergoeding te vergemakkelijken, stellen de netbeheerders en de leveranciers, elk voor wat hem betreft, op hun websites aanvraagformulieren tot schadevergoeding

ter beschikking van eindafnemers. Deze formulieren worden voorafgaandelijk goedgekeurd door Brugel, die deze eveneens publiceert op haar website. Iedere aanvraag tot schadevergoeding wordt tot stand gebracht door middel van deze formulieren.

§ 3. – De netbeheerders stellen iedere vorm van financiële waarborg die hen toelaat om de schadevergoedingen bedoeld in de artikelen 32bis tot 32quinquies te dekken. De last die verbonden is met de gestelde waarborg om de schadevergoedingen in geval van zware fout te dekken zal duidelijk onderscheiden zijn in de rekeningen van de netbeheerder. Vóór 31 maart van elk jaar bezorgen de netbeheerders het bewijs van het bestaan van zulke financiële waarborg aan Brugel.

De artikelen 32bis tot 32novies worden integraal hernomen in de aansluitingsreglementen en -contracten die van toepassing zijn op de afnemers die aangesloten zijn op het net.

Vóór 15 mei van ieder jaar maken de netbeheerders een verslag over aan Brugel dat de staat opmaakt van het aantal aanvragen tot schadevergoeding die gestoeld zijn op de artikelen 32bis tot 32quinquies in de loop van het afgelopen jaar, alsook van het vervolg dat daaraan werd gegeven, dat ze bij het in artikel 12, § 4 van deze ordonnantie bedoelde verslag voegen. Brugel stelt te dien einde een model van verslag op.

Minstens één keer per jaar schrijft de raad van bestuur van de netbeheerder de bespreking van een geactualiseerd verslag in op de agenda met betrekking tot het aantal aanvragen tot schadevergoeding die gestoeld zijn op de artikelen 32bis tot 32quinquies, alsook het gevolg dat eraan werd gegeven.

§ 4. – De bedragen van de schadevergoedingen die in de voorafgaande afdelingen bepaald worden, worden ieder jaar geïndexeerd overeenkomstig het indexcijfer door ze te vermenigvuldigen met het indexcijfer van de consumptieprijzen voor juni van het jaar en door ze te verdelen door het indexcijfer van juni van het jaar dat aan de inwerkingtreding van deze ordonnantie voorafgaat. Brugel publiceert op haar site de geïndexeerde bedragen, afgerond op een hele euro naar boven of naar beneden. »

Demande d'indemnisation - Électricité & Gaz

Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, modifiée par l'ordonnance du 20 juillet 2011 (ci-après « Ordonnance Électricité ») et ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, modifiée par l'ordonnance du 20 juillet 2011 (ci-après « Ordonnance Gaz »).

Attention : seules les demandes soumises au moyen du présent formulaire, correctement complété, et respectant les délais et les conditions prescrits, pourront faire, le cas échéant, l'objet d'une indemnisation.

Remplissez vos coordonnées ci-dessous et cochez la raison pour laquelle vous demandez une indemnisation.

Complétez bien les détails demandés. Joignez, le cas échéant, les documents nécessaires pour le traitement de votre demande. Envoyez le tout par recommandé, fax ou e-mail à Sibelga ou à votre fournisseur commercial selon le cas (voir page 3).

Votre point de fourniture

Code EAN* 5 4 1 4 4 8 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Autres codes EAN éventuels 5 4 1 4 4 8 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | |

5 4 1 4 4 8 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | |

5 4 1 4 4 8 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Rue* N°

Code postal* Commune*

Vos coordonnées

Pour les personnes morales

Nom de la personne morale*

N° Banque-Carrefour des entreprises* | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Veillez indiquer ci-dessous les coordonnées de la personne physique légalement habilitée à représenter la personne morale

☐ M. ☐ Mme Nom* Prénom*

Rue* N° Boîte

Code postal* Commune*

N° tél.* N° fax

E-mail

N° de compte IBAN* (pour le versement éventuel de l'indemnité) | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Code BIC de votre banque | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Personne de contact*

☐ Vous-même (Cf. coordonnées ci-dessus)

☐ Votre mandataire (Joindre le mandat à votre demande)

☐ M. ☐ Mme Nom* Prénom*

Rue* N° Boîte

Code postal* Commune*

N° tél.* N° fax

E-mail

Raison pour laquelle vous demandez une indemnisation*

☐ 1. Une interruption de fourniture d'électricité non planifiée d'une durée supérieure à 6h consécutives

Date à laquelle s'est produite l'interruption : / /

Demande à introduire auprès de Sibelga dans les 30 jours calendrier de l'interruption de fourniture.

Voir article 32 bis de l'Ordonnance Électricité en annexe.

☐ 2. Une absence de fourniture d'énergie à la suite d'une erreur administrative de la part de Sibelga

ÉNERGIE CONCERNÉE ☐ ÉLECTRICITÉ ☐ GAZ

Date à partir de laquelle la fourniture n'était plus assurée : / /

Demande à introduire auprès de Sibelga dans les 30 jours calendrier de l'absence de fourniture.

Voir article 32 ter de l'Ordonnance Électricité et/ou article 24 bis de l'Ordonnance Gaz en annexe.

☐ 3. Le non-respect du délai de raccordement au réseau

ÉNERGIE CONCERNÉE ☐ ÉLECTRICITÉ ☐ GAZ

Référence de l'offre ou du dossier :

Demande à introduire auprès de Sibelga dans les 30 jours calendrier du dépassement du délai prévu pour le raccordement. Voir article 32 quater de l'Ordonnance Électricité et/ou article 24 ter de l'Ordonnance Gaz en annexe.

☐ 4. Un dommage direct (corporel ou matériel) subi du fait de l'interruption, de la non-conformité ou de l'irrégularité de la fourniture d'énergie

ÉNERGIE CONCERNÉE ☐ ÉLECTRICITÉ ☐ GAZ

Date à laquelle s'est produit l'événement dommageable : / /

et/ou date à laquelle le dommage a été constaté : / /

Nom du tiers responsable, si celui-ci est connu :

Estimation du dommage subi : €

Demande à introduire auprès de Sibelga dans les 90 jours calendrier de l'événement dommageable ou de la prise de connaissance du sinistre (mais dans un délai maximum de 6 mois après l'événement dommageable).

Voir articles 32 quinquies et 32 sexies de l'Ordonnance Électricité et/ou articles 24 quater et 24 quinquies de l'Ordonnance Gaz en annexe.

Attention : joindre obligatoirement à cette demande les pièces qui établissent le sinistre et l'ampleur du dommage subi.

☐ 5. Une coupure d'énergie réalisée à la demande de votre fournisseur en violation des prescriptions de l'Ordonnance Électricité et/ou de l'Ordonnance Gaz (ou de leurs arrêtés d'exécution) ou à la suite d'une erreur de gestion / de facturation

ÉNERGIE CONCERNÉE ☐ ÉLECTRICITÉ ☐ GAZ

Date à laquelle la coupure a été effectuée : / /

Demande à introduire auprès de votre fournisseur commercial dans les 30 jours calendrier de la coupure.

Voir article 32 septies de l'Ordonnance Électricité et/ou article 24 sexies de l'Ordonnance Gaz en annexe.

☐ 6. Un suivi incorrect d'un contrat lors d'un changement de fournisseur, empêchant ce contrat d'entrer en vigueur à la date prévue

ÉNERGIE CONCERNÉE ☐ ÉLECTRICITÉ ☐ GAZ

Nom du nouveau fournisseur :

Date à laquelle l'erreur dans la procédure de changement de fournisseur a été connue : / /

Date à laquelle le contrat devait entrer en vigueur : / /

Demande à introduire auprès de votre nouveau fournisseur commercial dans les 30 jours calendrier de la prise de connaissance de l'erreur. Voir article 32 septies de l'Ordonnance Électricité et/ou article 24 sexies de l'Ordonnance Gaz en annexe.

☐ 7. Une erreur de facturation ayant fait l'objet d'une plainte (seulement si vous avez payé la facture litigieuse)

ÉNERGIE CONCERNÉE ☒ ÉLECTRICITÉ ☐ GAZ

Référence de la facture :

Date de paiement de la facture : / /

Délai légal non respecté par le fournisseur :

☐ délai de traitement de votre demande (30 jours calendrier à dater de la réception de votre plainte)

☐ délai de régularisation de la facturation (30 jours calendrier à dater de la reconnaissance de l'erreur)

Demande à introduire auprès de votre fournisseur commercial (ou auprès de Sibelga si vous êtes client protégé) dans les 30 jours calendrier du dépassement du délai légal visé ci-dessus. Voir article 32 octies de l'Ordonnance Électricité et/ou article 24 septies de l'Ordonnance Gaz en annexe.

Attention : joindre obligatoirement une copie de la plainte (qui a été adressée par recommandé, fax ou e-mail au fournisseur)

Autres informations ou documents que vous joignez éventuellement pour étayer votre demande

Date: / /

Signature*

* Champ obligatoire

► **Pour les demandes 1 à 4 (ainsi que pour la demande 7 si vous êtes client protégé), envoyez ce formulaire à Sibelga (éventuellement accompagné d'annexes et/ou d'un mandat) :**

soit par courrier recommandé : Sibelga - Accueil clientèle - Quai des Usines 16 - 1000 Bruxelles

soit par e-mail : clients-kdanten@sibelga.be

n soit par fax : 02 / 549 46 61

► Pour les demandes 5 à 7, envoyez ce formulaire à votre fournisseur commercial (éventuellement accompagné d'annexes et/ou d'un mandat) :

n soit par courrier recommandé

n soit par e-mail

n soit par fax

Extrait de l'Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, modifiée par l'ordonnance du 20 juillet 2011

« CHAPITRE VIIbis – Régime d'indemnisation

Section 1^{ère} – Indemnisation due pour une interruption prolongée de fourniture

Art. 32bis. § 1^{er}. – Toute interruption de fourniture non planifiée d'une durée supérieure à six heures consécutives et ayant son origine sur un réseau de distribution ou de transport régional donne lieu à une indemnisation de 100 euros, au profit du client final raccordé au réseau de distribution ou de transport régional, à charge du gestionnaire de réseau par le fait duquel l'interruption ou son maintien sont intervenus.

Cette indemnisation n'est pas due par ce dernier dans l'hypothèse où l'interruption de fourniture et son maintien pendant plus de six heures consécutives sont l'un et l'autre causés par un cas de force majeure, le fait d'un tiers ou un incident sur un réseau interconnecté en aval ou en amont.

§ 2. – Pour bénéficier de l'indemnisation visée au paragraphe 1^{er}, le client final concerné introduit, par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique, une demande auprès du gestionnaire de réseau auquel il est raccordé.

Cette demande doit être adressée dans les trente jours calendrier de la survenance de l'interruption de fourniture. Le client y mentionne les données essentielles au traitement de sa demande.

§ 3. – Dans les trente jours calendrier de la date du courrier recommandé, de la télécopie ou du courrier électronique visé au § 2, le gestionnaire de réseau auquel ce client final est raccordé verse l'indemnité sur le compte bancaire du client final ou avise celui-ci, le cas échéant, du transfert de sa demande au tiers à l'origine de l'interruption de fourniture et son maintien pendant plus de six heures consécutives.

Section 2. – Indemnisation due suite à une erreur administrative ou un retard de raccordement

Art. 32ter. § 1^{er}. – Toute absence de fourniture d'électricité intervenant en violation des prescriptions de la présente ordonnance ou de ses arrêtés d'exécution en suite d'une erreur administrative commise par le gestionnaire de réseau oblige ce gestionnaire à payer au client final une indemnité forfaitaire journalière de 125 euros jusqu'au rétablissement de l'alimentation, avec un maximum de 1.875 euros. Les frais de fermeture et de rétablissement de l'alimentation sont également supportés par le gestionnaire du réseau concerné, sans pouvoir être répercutés auprès du client final.

§ 2. – Le client final adresse la demande d'indemnisation au gestionnaire de réseau auquel il est raccordé, par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique, dans les trente jours calendrier de la survenance de l'absence de fourniture. Le client final y mentionne les données essentielles au traitement de sa demande.

Le gestionnaire de réseau indemnise le client dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation.

Si le gestionnaire de réseau estime que l'absence de fourniture résulte d'une erreur d'un fournisseur, il en informe le client dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation et, dans le même délai, adresse directement la demande à ce fournisseur.

Le fournisseur est tenu de traiter la demande d'indemnisation et, le cas échéant, de verser celle-ci dans les mêmes délais que ceux applicables au gestionnaire de réseau.

Art. 32quater. § 1^{er}. – Sans préjudice du dernier alinéa, tout client final a droit à une indemnité forfaitaire journalière à charge du gestionnaire de réseau si celui-ci n'a pas réalisé le raccordement effectif dans les délais suivants :

1° pour les clients basse tension, dans le délai mentionné dans le courrier adressé par le gestionnaire de réseau au client reprenant les conditions techniques et financières du raccordement; sauf convention contraire, ce délai commence à courir à partir du paiement de l'offre de raccordement. Pour une maison unifamiliale, ce délai ne peut excéder vingt jours ouvrables pour autant que la capacité de raccordement demandée n'excède pas 25 kVA et que le réseau de distribution soit implanté à proximité du point de raccordement et se trouve du même côté de la voie carrossable que celui-ci;

2° pour les clients haute tension, dans le délai indiqué dans le projet de raccordement; sauf convention contraire, ce délai commence à courir à partir du renvoi du contrat de raccordement signé et du paiement de l'ensemble des coûts par le demandeur.

L'indemnité journalière due est de 50 euros pour les clients basse tension et 100 euros pour les clients haute tension.

L'indemnité n'est pas due si le non-respect des délais visés ci-dessus résulte d'un éventuel retard des autorités compétentes ou d'un refus de délivrer les autorisations ou permis demandés ou de la non-réalisation, par l'utilisateur du réseau, des travaux à sa charge.

§ 2. – Le client final adresse la demande d'indemnisation au gestionnaire de réseau auquel il est raccordé, par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique, dans les trente jours calendrier du dépassement des délais visés au § 1^{er}. Le client final y mentionne les données essentielles au traitement de sa demande.

Le gestionnaire de réseau indemnise le client dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation.

Section 3. – Indemnisation des dommages causés par l'interruption, la non-conformité ou l'irrégularité de la fourniture

Art. 32quinquies. Le dommage subi par un client final raccordé au réseau de transport régional ou de distribution, du fait de l'interruption, de la non-conformité ou de l'irrégularité de la fourniture d'énergie électrique, fait l'objet d'une indemnisation par le gestionnaire de réseau fautif, selon les modalités prévues à la présente section :

1° l'indemnisation n'est pas due lorsque l'interruption, la non-conformité ou l'irrégularité de la fourniture trouve son origine dans un cas de force majeure, le fait d'un tiers ou un incident sur un réseau interconnecté en aval ou en amont. Elle ne s'applique pas davantage si l'interruption à l'origine du dommage était planifiée ou résulte d'une coupure ou d'une suspension d'accès autorisées par la présente ordonnance ou le règlement technique pris en exécution de celle-ci;

2° l'indemnisation n'est pas due en cas de discontinuité de l'alimentation trouvant son origine dans une microcoupure ou en cas de fluctuation de la tension ou de la fréquence n'excédant pas respectivement l'écart de la tension moyenne par rapport à la valeur de la tension nominale du réseau et l'écart de la fréquence du courant par rapport à sa valeur normale admise par la norme NBN EN 50160. Il appartient à l'utilisateur du réseau de distribution de rendre ses installations insensibles à de tels phénomènes ou à de telles fluctuations ou de prendre des mesures pour limiter les dommages éventuels;

3° les dommages indirects et immatériels ne sont pas indemnisés, sous réserve de l'application d'autres dispositions légales applicables;

4° le dommage corporel direct est intégralement indemnisé;

5° l'indemnisation du dommage matériel direct intervient sous déduction d'une franchise individuelle de 30 euros par sinistre et est plafonnée, par événement dommageable, à 2.000.000 d'euros pour l'ensemble des sinistres. Si le montant total des indemnisations dépasse ce plafond, l'indemnisation due à chaque client final est réduite à due concurrence;

6° l'application du plafond d'indemnisation et de la franchise individuelle est exclue en cas de dol ou de faute lourde du gestionnaire de réseau.

Art. 32sexies. § 1°. – Le client final victime d'un dommage tel que défini ni à l'article précédent déclare le sinistre par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique au gestionnaire du réseau auquel il est raccordé, au plus tard nonante jours calendrier à dater de la survenance de l'événement dommageable ou, à tout le moins, à dater de la prise de connaissance du sinistre si la connaissance qu'en a eue le client final lui est postérieure, sans que la déclaration de sinistre puisse être faite plus de six mois après la survenance de l'événement dommageable.

Si le client final a, dans le délai visé à l'alinéa précédent, adressé par erreur la déclaration de sinistre à son fournisseur, celle-ci est réputée avoir été adressée dans le délai requis. Le fournisseur transmet sans délai la déclaration de sinistre au gestionnaire de réseau.

§ 2. – Le client final préjudicié transmet en annexe à la déclaration de sinistre toute pièce et tout document permettant d'établir la réalité du sinistre et l'importance du dommage subi.

§ 3. – Le gestionnaire de réseau accuse réception de la déclaration de sinistre dans les quinze jours calendrier de la réception du courrier recommandé, de la télécopie ou du courrier électronique visé au § 1°.

Dans les soixante jours calendrier de l'envoi de l'accusé de réception, il informe le client final de la suite qu'il entend réserver à la déclaration de sinistre.

S'il apparaît que l'événement dommageable ne trouve pas son origine sur son réseau, le gestionnaire de réseau en informe le client final dans le même délai et transmet la déclaration au tiers à l'origine, selon le cas, de l'interruption, de la non-conformité ou de l'irrégularité de la fourniture d'électricité. Ce dernier se conforme à la procédure décrite dans le présent paragraphe.

Le cas échéant, le gestionnaire de réseau indemnise le client final préjudicié dans les six mois de la notification d'une déclaration de sinistre

Section 4. – Indemnisation due par les fournisseurs et intermédiaires

Art. 32septies. § 1°. – Toute coupure d'électricité réalisée à la demande du fournisseur en violation des prescriptions de la

présente ordonnance ou de ses arrêtés d'exécution, ou intervenant en suite d'une erreur de gestion ou de facturation, ayant conduit à la mise en œuvre de la procédure de défaut de paiement, commise par le fournisseur, oblige celui-ci à payer au client final une indemnité forfaitaire journalière de 125 euros jusqu'à la date de la demande de rétablissement de l'alimentation, notifiée de manière non contestable par le fournisseur au gestionnaire de réseau.

Le gestionnaire de réseau rétablit l'alimentation dans les délais prévus par le règlement technique. À défaut, le client peut recourir à l'application de l'article 32ter.

L'indemnité est plafonnée à 1.875 euros. Les frais de fermeture et de rétablissement de l'alimentation sont également supportés par le fournisseur sans pouvoir être répercutés auprès du client final.

§ 2. – De même, en dehors du cas visé au § 1°, tout client final a droit à une indemnité forfaitaire mensuelle de 100 euros à charge du fournisseur lorsque, celui-ci n'ayant pas correctement donné suite au contrat conclu avec le client final, le contrat ne peut effectivement entrer en vigueur à la date convenue entre les parties.

§ 3. – Le client final adresse la demande d'indemnisation au fournisseur par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique, dans les trente jours calendrier, selon le cas :

1° de la survenance de la coupure visée au § 1°;

2° de la prise de connaissance, par le client final, de l'erreur dans la procédure de changement de fournisseur, en application du § 2.

Le client final mentionne dans sa demande les données essentielles au traitement de celle-ci.

Le fournisseur indemnise le client dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation.

§ 4. – Si le fournisseur estime que la coupure ou l'erreur dans la procédure de changement de fournisseur résulte d'une erreur du gestionnaire de réseau, il en informe le client dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation et, dans le même délai, adresse directement la demande au gestionnaire de réseau.

Le gestionnaire de réseau est tenu de traiter la demande d'indemnisation et, le cas échéant, de verser celle-ci dans les mêmes délais que ceux applicables au fournisseur.

Art. 32octies. § 1°. – Toute erreur de facturation commise au détriment du client final oblige le fournisseur à payer à ce client final une indemnité d'un montant équivalent à celui de la facture intermédiaire du client rapportée à un mois de consommation et relative à l'année en cours, dans les hypothèses suivantes :

1° soit lorsque le fournisseur s'abstient de traiter, dans les trente jours calendrier à compter de la réception de celle-ci, la plainte adressée par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique d'un client final qui conteste le montant de la facture qu'il a honorée;

2° soit lorsque le fournisseur, suite à une plainte adressée par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique par un client final ayant honoré la facture, confirme au client une erreur dans la facturation liée à une erreur de relevé d'index, quelle qu'en soit l'origine, mais s'abstient d'adresser au client final une facture rectificative et de procéder, le cas échéant, au remboursement dû dans les trente jours calendrier de la reconnaissance de l'erreur, sous réserve de l'hypothèse visée au paragraphe 3.

§ 2. – Le client final adresse la demande d'indemnisation au fournisseur par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique, dans les trente jours calendrier du dépassement des délais prévus au § 1^{er}.

Le client final mentionne dans sa demande les données essentielles au traitement de celle-ci.

Le fournisseur indemnise le client dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation.

§ 3. – Si le fournisseur estime que le dépassement des délais prévus au § 1^{er} est imputable au gestionnaire de réseau, le fournisseur en informe le client final dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation et, dans le même délai, adresse directement la demande au gestionnaire de réseau. Le gestionnaire de réseau est tenu de traiter la demande d'indemnisation et, le cas échéant, de verser celle-ci dans les mêmes délais que ceux applicables au fournisseur.

L'indemnité n'est pas due en cas de transmission erronée par le client final des données permettant d'établir la facturation.

Section 5 – Dispositions communes

Art. 32novies. § 1^{er}. – Les dispositions des sections 1 à 4 ne font pas échec à l'application d'autres dispositions légales. En tout état de cause, l'application conjuguée de différents régimes de responsabilité ne peut entraîner une indemnisation du client final supérieure à la réparation intégrale du préjudice subi.

§ 2. – En vue de faciliter la démarche des clients finals et le traitement des demandes d'indemnisation, les gestionnaires de réseau et les fournisseurs, chacun pour ce qui les concerne, mettent à la disposition des clients finals, sur leurs sites internet, des formulaires de demande d'indemnisation. Ces formulaires sont préalablement approuvés par Brugel, qui les publie également sur son site internet. Toute demande d'indemnisation est réalisée au moyen de ces formulaires.

§ 3. – Les gestionnaires de réseau constituent toutes formes de garantie financière leur permettant d'assurer les

indemnisations visées aux articles 32bis à 32quinquies. La charge liée à la garantie constituée pour assurer les indemnisations en cas de faute lourde sera clairement distinguée dans les comptes des gestionnaires de réseau. Avant le 31 mars de chaque année, les gestionnaires de réseaux fournissent à Brugel la preuve de l'existence d'une telle garantie financière.

Les articles 32bis à 32novies sont reproduits intégralement dans les règlements et contrats de raccordement applicables aux clients raccordés aux réseaux.

Avant le 15 mai de chaque année, les gestionnaires de réseau adressent à Brugel un rapport faisant état du nombre de demandes d'indemnisation fondées sur les articles 32bis à 32quinquies réceptionnées au cours de l'année écoulée, ainsi que de la suite qui leur a été réservée, qu'ils joignent au rapport visé à l'article 12, § 4 de la présente ordonnance. Brugel établit à cet effet un modèle de rapport.

Au minimum une fois par an, le conseil d'administration du gestionnaire de réseau inscrit à l'ordre du jour de ses délibérations la discussion d'un rapport actualisé relatif au nombre de demandes d'indemnisation fondées sur les articles 32bis à 32quinquies, ainsi qu'à la suite qui leur a été réservée.

§ 4. – Les montants des indemnisations fixées aux sections qui précèdent sont indexés tous les ans conformément à l'indice des prix à la consommation en les multipliant par l'indice des prix à la consommation pour le mois de juin de l'année et en les divisant par l'indice des prix à la consommation du mois de juin de l'année précédant l'entrée en vigueur de la présente ordonnance. Brugel publie sur son site les montants indexés, arrondis à l'euro près. ».

Extrait de l'Ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, modifiée par l'ordonnance du 20 juillet 2011

« CHAPITRE VIIbis – Régime d'indemnisation

Section 1^{re} – Indemnisation due suite à une erreur administrative ou à un retard de raccordement.

Art. 24bis. § 1^{er}. Toute absence de fourniture de gaz intervenant en violation des prescriptions de la présente ordonnance ou de ses arrêtés d'exécution en suite d'une erreur administrative commise par le gestionnaire du réseau oblige ce gestionnaire à payer au client final une indemnité forfaitaire journalière de 125 euros jusqu'au rétablissement de l'alimentation, avec un maximum de 1.875 euros. Les frais de fermeture et de rétablissement de l'alimentation sont également supportés par le gestionnaire du réseau, sans pouvoir être répercutés auprès du client final.

§ 2. Le client final adresse la demande d'indemnisation au gestionnaire du réseau auquel il est raccordé, par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique, dans les trente jours calendrier de la survenance de l'absence de fourniture. Le client final y mentionne les données essentielles au traitement de sa demande.

Le gestionnaire du réseau indemnise le client dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation. Si le gestionnaire du réseau estime que l'absence de fourniture résulte d'une erreur d'un fournisseur, il en informe le client dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation et, dans le même délai, adresse directement la demande à ce fournisseur.

Le fournisseur est tenu de traiter la demande d'indemnisation et, le cas échéant, de verser celle-ci dans les mêmes délais que ceux applicables au gestionnaire du réseau.

Art. 24ter. § 1^{er}. Sans préjudice du dernier alinéa, tout client final a droit à une indemnité forfaitaire journalière à charge du gestionnaire du réseau si celui-ci n'a pas réalisé le raccordement effectif dans les délais suivants:

1° pour les raccordements standards, dans un délai de vingt jours ouvrables commençant à courir, sauf convention contraire, à partir du paiement par le client de l'offre du gestionnaire du réseau concernant le raccordement, celui-ci ne pouvant intervenir avant l'obtention des différents permis et autorisations requis et pour autant que l'utilisateur du réseau ait réalisé les travaux à sa charge;

2° pour les raccordements non standards, dans le délai indiqué dans le projet de raccordement; sauf convention contraire, ce délai commence à courir à partir du paiement de l'ensemble des coûts par le demandeur et, lorsque la conclusion d'un contrat de raccordement est prévue, à dater du renvoi de celui-ci signé par le demandeur.

L'indemnité journalière due est de 50 euros pour les clients dont la capacité souscrite est inférieure à 250 m³ et de 100 euros pour les autres raccordements.

L'indemnité n'est pas due si le non-respect des délais visés ci-avant résulte d'un éventuel retard des autorités compétentes ou d'un refus de délivrer les autorisations ou permis demandés ou de la non-réalisation, par l'utilisateur du réseau, des travaux à sa charge.

§ 2. Le client final adresse la demande d'indemnisation au gestionnaire du réseau par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique, dans les trente jours calendrier du dépassement des délais visés au § 1^{er}. Le client final y

mentionne les données essentielles au traitement de sa demande. Le gestionnaire du réseau indemnise le client dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation.

Section 2. – Indemnisation des dommages causés par le gestionnaire du réseau dans le cadre de l'exploitation de son réseau.

Art. 24quater. Le dommage subi par un client final raccordé au réseau de distribution, du fait de l'interruption ou de la non-conformité de la fourniture de gaz, fait l'objet d'une indemnisation par le gestionnaire du réseau fautif, selon les modalités prévues à la présente section:

1° l'indemnisation n'est pas due lorsque l'interruption ou la non-conformité de la fourniture trouve son origine dans un cas de force majeure, le fait d'un tiers ou un incident sur un réseau interconnecté en aval ou en amont. Elle ne s'applique pas davantage si l'interruption à l'origine du dommage était planifiée ou résulte d'une coupure ou d'une suspension d'accès autorisées par la présente ordonnance ou le règlement technique pris en exécution de celle-ci;

2° les dommages indirects et immatériels ne sont pas indemnisés, sous réserve de l'application d'autres dispositions légales applicables;

3° le dommage corporel direct est intégralement indemnisé;

4° l'indemnisation du dommage matériel direct intervient sous déduction d'une franchise individuelle de 30 euros par sinistre et est plafonnée, par événement dommageable, à 2.000.000 d'euros pour l'ensemble des sinistres. Si le montant total des indemnisations dépasse ce plafond, l'indemnisation due à chaque client final est réduite à due concurrence;

5° l'application du plafond d'indemnisation et de la franchise individuelle est exclue en cas de dol ou de faute lourde du gestionnaire du réseau.

Art. 24quinquies. § 1^{er}. Le client final victime d'un dommage tel que défini à l'article précédent déclare le sinistre par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique au gestionnaire du réseau, au plus tard nonante jours calendrier à dater de la survenance de l'événement dommageable ou, à tout le moins, à dater de la prise de connaissance du sinistre si la connaissance qu'en a eue le client final lui est postérieure, sans que la déclaration de sinistre puisse être faite plus de six mois après la survenance de l'événement dommageable.

Si le client final a, dans le délai visé à l'alinéa précédent, adressé par erreur la déclaration de sinistre à son fournisseur, celle-ci est réputée avoir été adressée dans le délai requis. Le fournisseur transmet sans délai la déclaration de sinistre au gestionnaire du réseau.

§ 2. Le client final préjudicié transmet en annexe à la déclaration de sinistre toute pièce et tout document permettant d'établir la réalité du sinistre et l'importance du dommage subi.

§ 3. Le gestionnaire du réseau accuse réception de la déclaration de sinistre dans les quinze jours calendrier de la réception du courrier recommandé, de la télécopie ou du courrier électronique visé au § 1^{er}.

Dans les soixante jours calendrier de l'envoi de l'accusé de réception, il informe le client final de la suite qu'il entend réserver à la déclaration de sinistre.

S'il apparaît que l'événement dommageable ne trouve pas son origine sur son réseau, le gestionnaire du réseau en informe le client final dans le même délai et transmet la déclaration au tiers à l'origine, selon le cas, de l'interruption ou de la non-conformité de la fourniture de gaz. Ce dernier se conforme à la procédure décrite dans le présent paragraphe.

Le cas échéant, le gestionnaire du réseau indemnise le client final préjudicié dans les six mois de la notification d'une déclaration de sinistre.

Section 3. – Indemnisation due par les fournisseurs et intermédiaires.

Art. 24sexies. § 1^{er}. Toute coupure de gaz réalisée à la demande du fournisseur en violation des prescriptions de la présente ordonnance ou de ses arrêtés d'exécution, ou intervenant en suite d'une erreur de gestion ou de facturation, ayant conduit à la mise en oeuvre de la procédure de défaut de paiement, commise par le fournisseur, oblige celui-ci à payer au client final une indemnité forfaitaire journalière de 125 euros jusqu'à la date de la demande de rétablissement de l'alimentation, notifiée de manière non contestable par le fournisseur au gestionnaire du réseau. Le gestionnaire du réseau rétablit l'alimentation dans les délais prévus par le règlement technique. A défaut, le client peut recourir à l'application de l'article 24bis.

L'indemnité est plafonnée à 1.875 euros. Les frais de fermeture et de rétablissement de l'alimentation sont également supportés par le fournisseur sans pouvoir être répercutés auprès du client final.

§ 2. De même, en dehors du cas visé au § 1^{er}, tout client final a droit à une indemnité forfaitaire mensuelle de 100 euros à charge du fournisseur lorsque, celui-ci n'ayant pas correctement donné suite au contrat conclu avec le client final, le contrat ne peut effectivement entrer en vigueur à la date convenue entre les parties.

§ 3. Le client final adresse la demande d'indemnisation au fournisseur par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique, dans les trente jours calendriers, selon le cas:

1° de la survenance de la coupure visée au § 1^{er};

2° de la prise de connaissance, par le client final, de l'erreur dans la procédure de changement de fournisseur, en application du § 2. Le client final mentionne dans sa demande les données essentielles au traitement de celle-ci.

Le fournisseur indemnise le client dans les trente jours calendriers de la réception de la demande d'indemnisation.

§ 4. Si le fournisseur estime que la coupure ou l'erreur dans la procédure de changement de fournisseur résulte d'une erreur du gestionnaire du réseau, il en informe le client dans les trente jours calendriers de la réception de la demande d'indemnisation et, dans le même délai, adresse directement la demande au gestionnaire du réseau.

Le gestionnaire du réseau est tenu de traiter la demande d'indemnisation et, le cas échéant, de verser celle-ci dans les mêmes délais que ceux applicables au fournisseur.

Art. 24septies. § 1^{er}. Toute erreur de facturation commise au détriment du client final oblige le fournisseur à payer à ce client final une indemnité d'un montant équivalent à celui de la facture intermédiaire du client rapportée à un mois de consommation et relative à l'année en cours, dans les hypothèses suivantes:

1° soit lorsque le fournisseur s'abstient de traiter, dans les délais prévus à l'article 20undecies, § 4, de la présente ordonnance, la plainte adressée par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique d'un client final qui conteste le montant de la facture qu'il a honorée;

2° soit lorsque le fournisseur, suite à une plainte adressée par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique par un client final ayant honoré la facture, confirme au client une erreur dans la facturation liée à une erreur de relevé d'index, quelle qu'en soit l'origine, mais s'abstient d'adresser au client final une facture

rectificative et de procéder, le cas échéant, au remboursement dû dans les trente jours calendriers de la reconnaissance de l'erreur, sous réserve de l'hypothèse visée au paragraphe 3.

§ 2. Le client final adresse la demande d'indemnisation au fournisseur par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique, dans les trente jours calendriers du dépassement des délais prévus au § 1^{er}. Le client final mentionne dans sa demande les données essentielles au traitement de celle-ci.

Le fournisseur indemnise le client dans les trente jours calendriers de la réception de la demande d'indemnisation.

§ 3. Si le fournisseur estime que le dépassement des délais prévus au § 1^{er} est imputable au gestionnaire du réseau, le fournisseur en informe le client final dans les trente jours calendriers de la réception de la demande d'indemnisation et, dans le même délai, adresse directement la demande au gestionnaire du réseau. Le gestionnaire du réseau est tenu de traiter la demande d'indemnisation et, le cas échéant, de verser celle-ci dans les mêmes délais que ceux applicables au fournisseur.

L'indemnité n'est pas due en cas de transmission erronée par le client final des données permettant d'établir la facturation.

Section 4. — Dispositions communes.

Art. 24octies. § 1^{er}. Les dispositions des sections 1^{re} à 3 ne font pas échec à l'application d'autres dispositions légales. En tout état de cause, l'application conjuguée de différents régimes de responsabilité ne peut entraîner une indemnisation du client final supérieure à la réparation intégrale du préjudice subi.

§ 2. En vue de faciliter la démarche des clients finals et le traitement des demandes d'indemnisation, le gestionnaire du réseau et les fournisseurs, chacun pour ce qui les concerne, mettent à la disposition des clients finals, sur leurs sites internet, des formulaires de demande d'indemnisation. Ces formulaires sont préalablement approuvés par Brugel, qui les publie également sur son site internet. Toute demande d'indemnisation est réalisée au moyen de ces formulaires.

§ 3. Le gestionnaire du réseau constitue toutes formes de garantie financière lui permettant d'assurer les indemnisations visées aux articles 24bis à 24quinquies. La charge liée à la garantie constituée pour assurer les indemnisations en cas de faute lourde sera clairement distinguée dans les comptes du gestionnaire du réseau. Avant le 31 mars de chaque année, le gestionnaire du réseau fournit à Brugel la preuve de l'existence d'une telle garantie financière. Les articles 24bis à 24quinquies sont reproduits intégralement dans les règlements et contrats de raccordement applicables aux clients raccordés aux réseaux.

Avant le 31 mars de chaque année, le gestionnaire du réseau adresse à Brugel un rapport faisant état du nombre de demandes d'indemnisation fondées sur les articles 24bis à 24quater réceptionnées au cours de l'année écoulée, ainsi que de la suite qui leur a été réservée, qu'ils joignent au rapport visé à l'article 10, § 4, de la présente ordonnance. Brugel établit à cet effet un modèle de rapport. Au minimum une fois par an, le conseil d'administration du gestionnaire du réseau inscrit à l'ordre du jour de ses délibérations la discussion d'un rapport actualisé relatif au nombre de demandes d'indemnisation fondées sur les articles 24bis à 24quater, ainsi qu'à la suite qui leur a été réservée.

§ 4. Les montants des indemnisations fixées aux sections qui précèdent sont indexés tous les ans conformément à l'indice des prix à la consommation en les multipliant par l'indice des prix à la consommation pour le mois de juin de l'année et en les divisant par l'indice des prix à la consommation du mois de juin de l'année précédant l'entrée en vigueur de la présente ordonnance. Brugel publie sur son site les montants indexés, arrondis à l'euro près. »