

FORMULIER VOOR HET INDIENEN VAN EEN KLACHT BIJ DE GESCHILLENDIENST VAN BRUGEL

Formulier met de bijlagen terug te sturen naar het volgende adres:

BRUGEL
Kunstlaan 46
1000 Brussel
E-mail: info@brugel.brussels

Het dossier wordt behandeld in de taal van dit formulier. Si vous souhaitez que le dossier soit traité en français, veuillez utiliser la version francophone du formulaire .

Gelieve dit formulier in uw eigen belang zo nauwkeurig mogelijk in te vullen.

Nuttige informatie vóór u dit formulier invult:

Uw klacht is niet ontvankelijk als u niet eerst stappen hebt ondernomen bij de betrokken partij om genoegdoening te bekomen. Daarom verzoeken we u ons een document toe te sturen dat aantoont dat u minstens vijftien dagen vóór deze aanvraag de noodzakelijke stappen hebt ondernomen bij uw leverancier, bij Sibelga of bij de dienst energiepremies van het BIM.

Aanbevelingen betreffende klachten

- Wend u tot de juiste dienst om onnodige termijnen te vermijden (zie bijlage);
- Bewaar een kopie van uw klacht en van de bijlagen;
- Verzend alle details, documenten, noodzakelijke informatie voor de correcte behandeling van de klacht;
- Respecteer de procedures voor het indienen van klachten.

Met dit formulier kan u geen schadevergoeding of schadeloosstelling van welke aard ook aanvragen bij BRUGEL. Er zijn formulieren voor het aanvragen van schadevergoeding beschikbaar op de website van uw leverancier en op deze van de netbeheerders.

Uw klacht zal worden behandeld volgens de onderstaande procedure:

1. Binnen 7 dagen na ontvangst van uw klacht sturen we u een ontvangstbevestiging.
2. Binnen 21 dagen na de ontvangst van de klacht zal de Geschillendienst de aanvraag analyseren en bepalen of uw klacht ontvankelijk is bij BRUGEL;
3. Na de analyse van uw klacht zal de Dienst binnen 2 maanden na de aanhangigmaking bij de Dienst een beslissing nemen over de gegrondheid van de klacht (binnen 4 maanden als de Dienst bijkomende informatie vraagt). Er kan een nieuwe verlenging worden toegepast, mits u hiermee akkoord gaat, maar het dossier zal in maximum 6 maanden worden behandeld.
4. Tijdens de procedure en op aanvraag van één van de partijen kan er een hoorzitting worden georganiseerd.

Heeft uw klacht betrekking op één van de volgende dringende gevallen:

- Dreigende of effectieve en ongerechtvaardigde afsluiting in uw hoofdverblijfplaats of in een onderneming met minder dan 5 werknemers
Ja Nee
- Geen aansluiting of geen opening van een meter binnen de drie werkdagen na de toegestane termijn Ja Nee
- Gelieve in de andere gevallen waarin u de hoogdringendheid inroept, het bewijs bij te voegen van een risico van ernstige en moeilijk te herstellen schade

Gelieve in alle gevallen zoveel mogelijk onmiddellijk beschikbare bewijzen bij te voegen.

Vak voorbehouden voor de administratie

Datum ontvangst		Dossiernr.:	
Datum ontvangstbevestiging			
Datum onvolledig		Ambtenaar die het dossier behandelt:	
Datum aanvullingen			
Datum volledig		Datum afsluiting	
Datum hoorzitting			

Preciseer de aard van uw klacht door één of meer van de onderstaande vakjes aan te vinken:

<input type="checkbox"/>	Aansluiting op het distributienet: termijn/vertraging (1.2)
<input type="checkbox"/>	Weigering van aansluiting (1.3)
<input type="checkbox"/>	Defect aan de meter/ schatting (2.1)
<input type="checkbox"/>	Meterverwisseling (2.3)
<input type="checkbox"/>	Meterverandering (2.4)
<input type="checkbox"/>	EAN-code verwisseling(2.5)
<input type="checkbox"/>	Verhuis/overlijden/verandering van klant/verandering van klant en leverancier (2.6)
<input type="checkbox"/>	Rechtzetting van de meterstanden (2.8)
<input type="checkbox"/>	Verbruik zonder contract – zegelbreuk (2.9)
<input type="checkbox"/>	Meters: andere (2.10)
<input type="checkbox"/>	Kwaliteit van de levering (3)
<input type="checkbox"/>	Activering/ afsluiting (4)
<input type="checkbox"/>	Slechte of gebrekkige dienstverlening aan de klanten (9)
<input type="checkbox"/>	Probleem in verband met het statuut van beschermde klant
<input type="checkbox"/>	Groene stroom/warmtekrachtkoppeling (11.1)
<input type="checkbox"/>	Openbare dienstverplichtingen (11.3)
<input type="checkbox"/>	Vermogensbegrenzer
<input type="checkbox"/>	Weigering om een offerte te doen
<input type="checkbox"/>	Energiepremie
<input type="checkbox"/>	Andere, gelieve te preciseren:

Opgelet, als uw klacht niet tot één van deze categorieën behoort, zal ze hoogstwaarschijnlijk niet binnen de bevoegdheid van BRUGEL vallen. Neem in dat geval contact op met de Ombudsdienst Energie (zie voor het adres onderaan op het formulier)

I. Gegevens van de klager

(de gegevens van de verbruiker, van de persoon die een klacht wil indienen)

Aanspreking:	<input type="checkbox"/> Dhr.	<input type="checkbox"/> Mevr.	<input type="checkbox"/> Mej.
Naam:	Straat:		
Voornaam:	Nr. (+busnr.):		
Geboortedatum:	Postcode:		
Tel.:	Plaats:		
Fax:	Land:		
GSM:			
E-mail:	@		

Aanvaardt u dat alle communicatie via e-mail verloopt om de behandeling van uw klacht te versnellen? ja / nee¹

Overeenkomstig de bepalingen van de wet van 8 december 1992 betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, hebt u op elk ogenblik recht op inzage en verbetering van uw gegevens, en hebt u het recht u gratis te verzetten tegen de verwerking en mededeling ervan aan derden. Het volstaat hiervoor te schrijven naar BRUGEL, Kunstlaan 46 te 1000 Brussel.

¹ Schrappen wat niet past.
Formulier_geschillendienst_NL_2011

2. Gegevens van de tussenpersoon/mandataris

(het betreft de persoon die het formulier invult en het dossier opvolgt. Bijvoorbeeld: een ouder, een vriend die het formulier heeft ingevuld om de verbruiker te helpen bij het indienen van de klacht)

Aanspreking	<input type="checkbox"/> Dhr.	<input type="checkbox"/> Mevr.	<input type="checkbox"/> Mej.
Naam:	Straat:		
Voornaam:	Nr. (+busnr.):		
	Postcode:		
Tel.:	Plaats:		
Fax:	Land:		
GSM:			
E-mail:	@		

Aanvaardt u dat alle communicatie via e-mail verloopt om de behandeling van uw klacht te versnellen? ja / nee

Overeenkomstig de bepalingen van de wet van 8 december 1992 betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, hebt u op elk ogenblik recht op inzage en verbetering van uw gegevens, en hebt u het recht u gratis te verzetten tegen de verwerking en mededeling ervan aan derden. Het volstaat hiervoor nte schrijven naar BRUGEL, Kunstlaan 46 te 1000 Brussel.

3. Verbruiksadres (indien verschillend van het adres van de klager)

Aanspreking	<input type="checkbox"/> Dhr.	<input type="checkbox"/> Mevr.	<input type="checkbox"/> Mej.
Naam:	Straat:		
Voornaam:	Nr. (+busnr.):		
	Postcode:		
Tel.:	Plaats:		
Fax:	Land:		
GSM:			
E-mail:	@		

4. Identificatie van de onderneming of van de natuurlijke persoon tegen wie de klacht wordt ingediend

Handelsbenaming of naam van de onderneming:

5. Type verbruik

U kan al deze gegevens vinden op uw gas- en/of elektriciteitsfactuur

a) Elektriciteit

EAN-code elektriciteit: **541448920**

EAN-code elektriciteit: **541448920**

b) Gas

EAN-code gas: **541448920**

De EAN-code(s) van het leveringspunt waarvoor de klacht werd ingediend, zal (zullen) worden meegedeeld aan de betrokken onderneming(en) als dit noodzakelijk is voor de behandeling van het dossier.

Als uw probleem betrekking heeft op de meter, gelieve dan het nummer van de meter(s) op te geven

a) elektriciteit , nummer van de meter(s).....

Type meter :

Dag

Tweevoudig uurtarief.

Uitsluitend nacht.

Andere (gelieve te specificeren):

b) Gas , nummer van de meter(s).....

6. Beschrijving van de feiten in chronologische volgorde (wees zo duidelijk en volledig mogelijk: dat zal de behandeling van uw klacht vergemakkelijken en versnellen)

7. Verbintenis en handtekening van de titularis

Ik verbind mij ertoe BRUGEL op de hoogte te brengen van elke wijziging van de gegevens meegedeeld via dit formulier.

Ondergetekende verklaart dat de gegevens meegedeeld via dit formulier oprecht, volledig en waarheidsgetrouw zijn. Als hij tussenpersoon of mandataris is, verklaart hij tevens dat hij kan optreden voor de klager (vermeld in vak 1).

Opmerkingen:

Opgemaakt te, op ... / ... /

Naam en voornaam:

Handtekening van de titularis:

Lijst van bijlagen:

Noodzakelijk om een volledig dossier samen te stellen, in alle gevallen over te maken:

1. Document dat uw vorige en vruchteloze stappen bij de beschuldigde partij aantoonst.

Andere bijlagen die nuttig zijn voor de behandeling van uw dossier (bv.: kopie van facturen)

- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.

Formulier terug te sturen (via de post, per fax of via e-mail) naar:

BRUGEL
Kunstlaan 46
1000 Brussel
Fax : 02/563 02 13
E-mail : info@brugel.be

BIJLAGE BIJ HET KLACHTENFORMULIER VAN BRUGEL

Waar klacht indienen?

Voorwerp van de klacht	In eerste instantie	Als uw stappen bij uw leverancier of Sibelga geen resultaat hebben opgeleverd
een offerte	leverancier	Ombudsdienst voor Energie
een leveringscontract	leverancier	Ombudsdienst voor Energie
de facturatie	leverancier	Ombudsdienst voor Energie
de levering van energie	leverancier	Ombudsdienst voor Energie
de aansluiting	Sibelga	Brugel
de EAN-code	Sibelga	Brugel
de opening/afsluiting van meters	Sibelga	Brugel
werken uit te voeren aan een aansluiting of meter	Sibelga	Brugel
meteropneming	Sibelga	Brugel
depannages voor elektriciteit of aardgas	Sibelga	Brugel
gasgeur	Sibelga	Brugel

Voorwerp van de klacht	In eerste instantie	Als uw stappen bij uw leverancier of Sibelga geen resultaat hebben opgeleverd
de toegang tot het distributienet	Sibelga	Brugel
de toepassing van het technisch reglement voor het distributienet	Sibelga	Brugel
overtreding van de federale wetgeving	Leverancier	Federale Overheidsdienst Economie
niet-naleving van het akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt"	Leverancier	Federale Overheidsdienst Economie
niet-naleving van de gedragscode voor "verkoop buiten de onderneming" en "verkoop op afstand"	leverancier	Federale Overheidsdienst Economie

Waar vindt u de adressen van de verschillende diensten die bevoegd zijn om een klacht te behandelen?**Als het gaat om een leverancier.**

Elke leverancier is wettelijk verplicht om de gegevens van zijn klantendienst op de factuur te vermelden

Als het gaat om de distributienetbeheerder (Sibelga):

Sibelga is eveneens wettelijk verplicht om de gegevens van haar klantendienst in haar communicaties met de klanten te vermelden. De verbruiker kan zijn vraag of klacht naar het volgende adres sturen:

Sibelga - Klantendienst

Postadres

**Werkhuizenkaai 16
1000 Brussel**

Onthaal:

Emile Jacqmainlaan 96 - 1000 Brussel

Tel.: 02/549 41 00 Fax: 02/549 46 61

E-mail: clients-klanten@sibelga.be

www.sibelga.be

Sibelga - Noodgevallen

Gasreuk : 02/274 40 44

Elektriciteitspanne : 02/274 40 66

Als het gaat om de Ombudsdienst voor Energie:

Ombudsdienst voor Energie

Koningsstraat 47

1000 Brussel

Tel.: 02/211 10 60

Fax : 02/211 10 69

E-mail: klacht@ombudsmanenergie.be

Als het gaat om de Federale Overheidsdienst Economie

FOD ECONOMIE

Algemene Directie Controle en Bemiddeling

WTC III

Simon Bolivarlaan 30

1000 Brussel

Tel.: 02/277 54 84

Fax : 02 277 54 52

E-mail: eco.inspec.fo@mineco.fgov.be