

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

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

Per brief:

BRUGEL

Kunstlaan 46 1000

Brussel

Fax: 02 563 02 13

E-mail: plainte.klacht@brugel.brussels

Gratis dienstverlening

Het dossier zal worden verwerkt in de taal van dit formulier.

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

Nuttige informatie vóór u dit formulier invult:

1. Alvorens een klacht in te dienen bij de Geschillendienst (hierna "de Dienst"), dient u eerst een klacht neer te leggen bij de aangeklaagde partij en binnen 15 dagen geen reactie te ontvangen of geen bevredigend antwoord te krijgen. Het bewijs dat dit is gebeurd, moet worden geleverd op het moment dat u de klacht indient. Als dit niet is gebeurd, zal de Dienst een besluit tot niet-voortzetting nemen.
2. De Dienst is bevoegd in geval van overtreding van de Algemene Voorwaarden en technische voorschriften van VIVAQUA of van de tariefbepalingen opgenomen in de Ordonnantie van 20 oktober 2006 tot vaststelling van een kader voor het waterbeleid in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ("Waterordonnantie"). Als u twijfelt aan de bevoegdheid van de Geschillendienst, kan u zich tot deze richten (per telefoon, e-mail of ter plaatse) alvorens een klacht in te dienen via het voorliggende formulier. Indien blijkt dat de Dienst niet bevoegd is om de klacht te behandelen, zal worden besloten geen gevolg te geven aan de klacht en zal het dossier worden overgedragen aan de bevoegde instantie, tenzij u schriftelijk anders aangeeft.
3. Bij het samenstellen van het dossier dient u ervoor te zorgen dat u ons alle details, documenten en informatie verstrekt die nodig zijn voor een goede behandeling van de klacht.
4. U heeft het recht om uw klacht op ieder ogenblik en zonder verantwoording in te trekken.

Uw klacht zal worden behandeld volgens de onderstaande procedure:

1. Binnen 10 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; Als er gevolg wordt gegeven aan de klacht, zal hiervan een kopie worden doorgestuurd aan de aangeklaagde partij(en).
3. Na de analyse van uw klacht zal de Dienst binnen 60 dagen na de aanhangigmaking bij de Dienst een beslissing nemen over de gegrondheid van de klacht (binnen 120 dagen als de Dienst bijkomende informatie vraagt). Er kan een nieuwe verlenging worden toegepast, mits u hiermee akkoord gaat, maar het dossier zal in maximum 180 dagen 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 onverantwoorde afsluiting Ja Nee
- Geen aansluiting binnen de opgelegde termijn Ja Nee
- In andere gevallen waarin een beroep wordt gedaan op de urgentie, gelieve het risico te beschrijven van ernstige, moeilijk te herstellen schade.

**Gelieve in alle gevallen zoveel mogelijk onmiddellijk beschikbare bewijzen bij te voegen.
De Dienst behoudt zich het recht voor de urgentie van de klacht te beoordelen.**

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

Meter	Termijnen voor het plaatsen, wijzigen, vervangen of verwijderen van de meter Procedure voor het plaatsen, wijzigen, vervangen of verwijderen van de meter, anders dan het niet-naleven van de termijnen Zegelbreuk Kwaliteitsverlies van de meter door andere oorzaak dan de zegelbreuk Omgeving van de meter en toegang hiertoe Periodiek nazicht van de meters Technische controle van de meters Andere (licht toe):		
Telling	Jaarlijkse meteropname Tegensprekelijke meteropname (verhuis, overlijden, overdracht van zakelijk recht) Schatting van het verbruik Rechtzetting van de meetgegevens Andere (licht toe):		
Facturatieproblemen	Onduidelijke, onleesbare of niet-reglementaire factuur Verkeerde factuur (onverantwoorde factuur, betwist tarief, verkeerde bestemming) Geen of laattijdige factuur Periodiciteit van de factuur Andere (licht toe):		
Betalingsproblemen	Betalingsachterstand of wanbetaling Betalingsplan Betwiste administratieve kosten (herinnering, ingebrekestelling, interest) Betalingstermijn niet gerespecteerd door VIVAQUA Andere (licht toe):		
Kwaliteit van het water en de waterlevering	Kwaliteit/Samenstelling van het kraantjeswater Waterdruk en -debiet Waterhardheid Onderbreking en herstelling van de waterlevering Waterlek Andere (licht toe):		
Klantendienst	Moeilijkheden om de diensten van Vivaqua per telefoon te bereiken; Onredelijke responstijd op de vraag van de gebruiker; Niet-naleving van de door de Algemene Voorwaarden vastgelegde termijnen in de vraag van de afnemer; Niet-naleving van de verwerkingsprocedure van de klacht door Vivaqua; Andere (licht toe):		

Aansluiting op het distributienet.	Termijnen voor de plaatsing, wijziging, uitbreiding of verdeling in secties van de aansluiting Procedure voor de plaatsing, wijziging, uitbreiding of verdeling in secties van de aansluiting, anders dan het niet-naleven van de termijnen Kwaliteitsverlies van de aansluiting door toedoen van de gebruiker Kwaliteitsverlies van de aansluiting ten gevolge van een incident Watervoorziening Toegang van Vivaqua tot de aansluitingen Andere (licht toe):		
Tarifering	Bepaling van het huishoudelijk of niet-huishoudelijk karakter Watervoorziening Sanering Diverse prestaties Toepassing van het lektarief Andere (licht toe):		
Overstromingen en lozingen	Overstroming door terugstroming onder het wegniveau Overstroming doorheen de muren of de vloer onder het wegniveau Overstroming door afvloeiing van regenwater boven het wegniveau Overstroming door overstortend stedelijk afvalwater boven het wegniveau Lozing naar de natuurlijke omgeving Andere (licht toe):		
Andere	Diensten uitgevoerd door Vivaqua en aangevraagd door de gebruiker, anders dan de aansluiting, de riolering of het plaatsen van een meter Werven ingediend door een andere gebruiker dan de aanvrager van een dienst door VIVAQUA Andere (licht toe):		

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)

Aanspreki <input type="checkbox"/> Dhr. <input type="checkbox"/> Mevr. <input type="checkbox"/> Mej.	
Naam:	Straat:
Voornaam:	Nr. (+busnr.):
Tel.:	Postcode:
E-mail:	Gemeente:

Om de behandeling van uw klacht te bespoedigen, en tenzij u anders aangeeft, worden mededelingen (verzoeken om informatie of mededelingen van besluiten) uitsluitend per e-mail gedaan.

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).

De mandaathouder of tussenpersoon die het formulier in naam van een derde invult, moet bij het formulier een uitdrukkelijk mandaat voegen waarbij deze volmacht wordt verleend.

Aanspreki <input type="checkbox"/> Dhr. <input type="checkbox"/> Mevr. <input type="checkbox"/> Mej.	
Naam:	Straat:
Voornaam:	Nr. (+busnr.):
	Postcode

Tel.:	Gemeente
E-mail:	@

Om de behandeling van uw klacht te bespoedigen, en tenzij u anders aangeeft, worden mededelingen (verzoeken om informatie of mededelingen van besluiten) uitsluitend per e-mail gedaan.

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

4. Identificatie van de aangeklaagde partijen

- Vivaqua
 Hydria

Referentie van het bij de aangeklaagde partij geopende dossier:

5. Type verbruik

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

Als uw probleem met de meter te maken heeft, vermeld dan het (inschrijvings)nummer van de meter

Nummer van de meter
Inschrijvingsnummer van de meter

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 (alvast bedankt om uw bijlagen te nummeren):

1. Document waaruit blijkt dat u de aangeklaagde partij al eerder zonder succes hebt benaderd,
2. Document waarin het uitdrukkelijke mandaat wordt vermeld van de persoon die de klacht namens de klager indient,

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: plainte.klacht@brugel.brussels