

3 Klachtenbehandeling



*Een dienst afgestemd
op de behoeften
van de markt!*

Carine Stassen,
verantwoordelijke van de
Geschillendienst van BRUGEL

Na de vrijmaking van de energiemarkt volgde de Geschillendienst van BRUGEL het systeem voor de afhandeling van geschillen op dat oorspronkelijk door de wetgever was opgezet. Vandaag vult de Geschillendienst ook de opdracht van de (federale) Ombudsdienst voor Energie aan. Want in tegenstelling tot de Ombudsdienst, die als taak heeft minnelijke schikkingen te vinden tussen de partijen (klanten en operatoren), kan de dienst van BRUGEL bindende beslissingen nemen.

Soorten klachten

De dienst behandelt alleen klachten die onder de regionale bevoegdheid vallen en die te maken hebben met de openbare dienstverplichtingen van de operatoren. Burgerrechtelijke problemen, zoals facturatie- of andere problemen, worden nooit door BRUGEL in behandeling genomen, maar door de Ombudsdienst.

In 2016 ontving de dienst 47 klachten. Het ging daarbij om geschillen met zowel SIBELGA als de leveranciers. De klachten hadden betrekking op problemen zoals de ongeoorloofde plaatsing van vermogensbegrenzers, de onrechtmatige toepassing van de procedure "MOZA" (Move Out Zonder Afspraak) en onjuiste meetgegevens.

De dienst behandelde in 2016 ook vier klachten over energiepremies en formuleerde vier adviezen over de regionale bevoegdheden na specifieke vragen van de federale ombudsman.

Beroepsinstantie

BRUGEL is ook de beroepsinstantie tegen beslissingen van het BIM inzake energiepremies.

De beslissingen van de dienst kunnen alleen bij de Raad van State worden aangevochten. In 2016 werd tegen geen enkele nieuwe beslissing van de Geschillendienst beroep ingediend bij de Raad van State.

Jurisprudentie

De Geschillendienst stelt tot slot een jurisprudentie op die op de website van BRUGEL wordt gepubliceerd wanneer die interessant wordt geacht voor de sociale diensten. In 2016 heeft de dienst onder meer gecommuniceerd over de MOZA-procedure en over de correctie van de meetgegevens.

Verdeling van de klachten per type procedure in 2016

Geschillendienst van BRUGEL	44
Verzoek om inlichtingen	1
Rechtstreeks door BRUGEL behandelde klacht	3
Federale ombudsman ter informatie	27
Federale ombudsman - verzoek om adviezen	4
Algemeen totaal	79