



ADVIES 15.008

Over “het huishoudelijk reglement van de Ombudsdienst”

opgesteld met toepassing van artikel 27, §6, tweede lid, van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt

13 november'15

HUISHOUELIJK REGLEMENT VAN DE OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE

De Ombudsdienst voor Energie bepaalt het huishoudelijk reglement als volgt:

HOOFDSTUK I.- ALGEMENE BEPALINGEN

Afdeling 1.- Definities en toepassingsgebied

Artikel 1.- Voor de toepassing van onderhavig reglement, wordt verstaan onder:

1° « De Ombudsdienst voor Energie », hierna aangeduid als de Ombudsdienst : een federale autonome dienst die bevoegd is voor de verdeling van vragen en klachten betreffende de werking van de elektriciteits- en aardgasmarkt en voor de behandeling van alle geschillen tussen de eindafnemer en het elektriciteits- of aardgasbedrijf inzake aangelegenheden die tot de bevoegdheid van de federale overheid behoren krachtens artikel 6, § 1, VI, vierde en vijfde lid en VII, tweede lid, van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen.

2° de “electriciteitswet”: de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van elektriciteitsmarkt.

3° de « aardgaswet »: de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen.

4° het « Koninklijk Besluit » : het Koninklijk Besluit van 18 januari 2008 betreffende de Ombudsdienst voor Energie.

5° de “werkdag” : iedere kalenderdag met uitzondering van de zaterdagen, zondagen en wettelijke feestdagen.

6° de « eindafnemer »: elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die elektriciteit of aardgas koopt voor eigen gebruik.

7° de « consument »: elke eindafnemer die elektriciteit of aardgas koopt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen;

8° de « klacht »: het geschil met betrekking tot een elektriciteits- of aardgasbedrijf waarmee de eindafnemer zich richt tot de Ombudsdienst voor Energie.

9° een "energiebedrijf:" een elektriciteits- of aardgasonderneming.

Afdeling 2.- Opdrachten van de Ombudsdienst voor Energie

Artikel 2.- De Ombudsdienst voor Energie heeft als opdrachten:

- 1° alle klachten van de eindafnemers, die verband houden met de activiteiten van energiebedrijven, beoordelen en onderzoeken, evenals de vragen verdelen, die gericht worden aan de instellingen die bevoegd zijn om er een antwoord op te geven
- 2° bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen de energiebedrijven en de eindafnemers
- 3° een aanbeveling richten aan het energiebedrijf in geval geen minnelijke schikking kan worden bereikt
- 4° op eigen initiatief of op vraag van de Minister, beleidsadviezen uitbrengen in het kader van de opdrachten van de Ombudsdienst
- 5° een activiteitenverslag opstellen en dit vóór 1 mei overmaken aan de Minister bevoegd voor Energie.
De Ombudsdienst voor energie zendt aan de Kamer van volksvertegenwoordigers eveneens een jaarverslag betreffende de uitoefening van zijn opdrachten. De dienst kan in het kader hiervan voorstellen doen om de procedure voor het behandelen van de geschillen te verbeteren.

HOOFDSTUK II.- PROCEDUREREGLEMENT

Afdeling 1.- Regelgevend kader

Onderafdeling 1.- Het indienen van een klacht bij de Ombudsdienst

Artikel 3 § 1.- Iedere huishoudelijke of professionele eindafnemer kan een klacht indienen voor zichzelf of in naam van degene die volmacht heeft gegeven om dit te doen in zijn naam.

§ 2.- Een organisatie of een vereniging kan zich ook richten tot de Ombudsdienst met een klacht als eindafnemer of als vertegenwoordiger van één of meerdere huishoudelijke of professionele eindafnemers.

In geval van tussenkomst voor één of meerdere eindafnemers zal de Ombudsdienst de klacht behandelen en een regeling of schikking uitbrengen per individuele eindafnemer en een volmacht zal gevraagd worden per individuele eindafnemer, behalve indien het gaat om tussenkomsten door een (rechts)persoon die de bevoegdheid heeft haar klanten te verdedigen (zoals een advocaat of een advocatenkantoor, een OCMW, ...).

§ 3.- Een klacht kan op de volgende manieren worden ingediend:

- 1° Door invulling van een klachtenformulier beschikbaar op de website van de Ombudsdienst voor Energie.
- 2° Per gewone brief ter attentie van de Ombudsdienst voor Energie, Koningsstraat 47, 1000 Brussel.
- 3° Per telefax op het nummer 02/211.10.69
- 4° Ter plaatse in de kantoren van de Ombudsdienst tijdens de officiële openingsuren op werkdagen (van 9 uur tot 12 uur en van 13 uur 30 tot 16 uur).
- 5° Via het platform BELMED - Platform voor de online buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen (www.belmed.fgov.be).

De aanklager kan zich ook wenden tot de Ombudsdienst (ter plaatse of via het telefoonnummer 02/211.10.60) om ingelicht te worden over de klachtenprocedure.

§ 4.- Aanvragen of klachten kunnen worden ingediend in het Nederlands, het Frans, het Duits of het Engels. De procedure kan worden gevoerd in het Nederlands, het Frans of het Duits.

Onderafdeling 2.- Indiening van een volledige en ontvankelijke aanvraag

Artikel 4 § 1.- De klachten zijn enkel volledig en ontvankelijk als de eindafnemer reeds stappen heeft ondernomen bij het elektriciteits- of aardgasbedrijf en het bewijs daarvan heeft bijgevoegd bij zijn aanvraag. Deze voorafgaande stappen kan de eindafnemer met alle middelen van gemeen recht aantonen. Indien nodig wordt de consument uitgenodigd dit te doen via een duurzame gegevensdrager.

De Ombudsdienst moet worden begrepen als een beroepsinstantie waartoe de eindafnemers toegang hebben indien er geen bevredigende oplossing kon worden gevonden tijdens een eerste contact met het elektriciteits- of aardgasbedrijf.

§ 2.- Opdat de aanvraag volledig en ontvankelijk zou zijn, moet de klacht vergezeld zijn van de identiteits- en adresgegevens van de eindafnemer.

§ 3.- Enkel schriftelijke klachten worden aanvaard en bevatten een beschrijving van het geschil en kunnen vergezeld zijn van stukken of documenten die de eindafnemer noodzakelijk acht. De bijkomende stukken of inlichtingen kunnen eveneens per brief of via een andere duurzame drager worden verstrekt, zelfs nadat de klacht al volledig en ontvankelijk is verklaard.

§ 4.- Indien de klacht volledig en ontvankelijk wordt verklaard, wordt de inningprocedure door het elektriciteits – aardgasbedrijf opgeschort voor het betwiste elektriciteits- of aardgasdeel van de factuur totdat de Ombudsdienst een aanbeveling heeft geformuleerd of totdat de Ombudsdienst het dossier heeft afgesloten, of totdat een regeling of schikking is bereikt.

§ 5.- Voor volledige en ontvankelijke klachten van consumenten worden de verjaringstermijnen van gemeen recht geschorst totdat de Ombudsdienst een aanbeveling heeft geformuleerd, of totdat de Ombudsdienst het dossier heeft afgesloten, of totdat een regeling of schikking is bereikt.

§ 6.- De betrokken partijen worden van deze schorsingsprocedures per brief of via een andere duurzame drager in kennis gesteld.

Onderafdeling 3.- De kosteloze behandeling van een klacht

Artikel 5.- De behandeling van een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een geschil door de Ombudsdienst is kosteloos voor de eindafnemer.

Onderafdeling 4.- De onafhankelijkheid van de Ombudsdienst

Artikel 6 § 1.- De Ombudsdienst functioneert op een totaal onafhankelijke wijze, want de eindafnemer heeft het recht op een onpartijdig en objectief onderzoek van de klacht.

§ 2.- Deze onafhankelijkheid heeft betrekking op 3 aspecten :

- 1° de Ombudsman is onafhankelijk ten opzichte van de overheid die hem benoemt en van de Europese, federale, regionale en lokale overheden, van de openbare diensten en van de regulatoren bevoegd voor de werking van de elektriciteits- of aardgasmarkt.

- 2° hij is onafhankelijk ten opzichte van de energiebedrijven waaromtrent hij de klachten behandelt en onderzoekt.
- 3° hij is onafhankelijk van de burgers, van de consumenten, van de drukingsgroepen en van de eindafnemers waarvan hij de klachten behandelt.

De Ombudsman ontvangt bijgevolg van niemand instructies en organiseert zelf zijn werk. De Ombudsman komt dus steeds tussen als een onafhankelijke derde partij tussen de eindafnemer en het betrokken energiebedrijf.

Onderafdeling 5.- De onpartijdigheid van de Ombudsdienst

Artikel 7.- De leden van de Ombudsdienst mogen niet beraadslagen in een geschil waarin ze rechtstreeks of onrechtstreeks belang hebben of gehad hebben. Ze geven elkaar onverwijld kennis van elke omstandigheid die hun onpartijdigheid beïnvloedt of kan beïnvloeden of aanleiding kan geven tot een belangenconflict met een van de partijen bij een procedure tot buitengerechtelijke regeling van een geschil waarmee ze zijn belast.

Evenzo brengen de personeelsleden die betrokken zijn bij de procedures tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen het college van ombudsmannen onverwijld op de hoogte van elke omstandigheid die hun onafhankelijkheid of onpartijdigheid beïnvloedt of kan beïnvloeden of aanleiding kan geven tot een belangenconflict met een van de partijen bij een procedure tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil waarbij ze betrokken zijn.

In voorkomend geval wordt dus een andere natuurlijke persoon (lid van de Ombudsdienst of personeelslid) aangeduid om het geschil te behandelen. Indien dit ook onmogelijk zou zijn, wordt het geschil voorgelegd aan een andere gekwalificeerde entiteit of ombudsdienst, zoniet wordt aan de partijen ter kennis gebracht dat ze alsnog de mogelijkheid hebben bezwaar te maken tegen het verder zetten van de procedure door een (personeels)lid van de Ombudsdienst.

Onderafdeling 6.- Beroepsgeheim

Artikel 8 § 1.- De Ombudsdienst voor Energie is gebonden aan het beroepsgeheim. De informatie en de documenten van de eindafnemer worden transparant maar vertrouwelijk behandeld met het oog op het zoeken van een buitengerechtelijke geschillenregeling en de identiteit of het adres van de eindafnemer worden niet vermeld in de activiteitenverslagen.

§ 2.- Voor de behandeling van een ontvankelijke klacht, zijn de identiteitsgegevens en het adres echter wel vereist.

§ 3.- In principe worden anonieme klachten of klachten ten opzichte van andere eindafnemers niet onderzocht maar zij kunnen wel overgemaakt worden aan de openbare dienst of de regulator bevoegd voor de problematiek.

§ 4.- In het kader van een klacht die bij hem ingeleid is, kan de Ombudsdienst ter plaatse kennis nemen van de boeken, briefwisseling, verslagen en, in het algemeen, van alle documenten en geschriften van het (de) betrokken bedrijf (bedrijven) die rechtstreeks te maken hebben met het voorwerp van de klacht. De Ombudsdienst kan alle nodige uitleg en informatie vorderen van de bestuurders, de agenten en aangestelden van het energiebedrijf en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor zijn onderzoek.

De aldus verkregen informatie wordt op een vertrouwelijke manier behandeld door de Ombudsdienst wanneer de bekendmaking ervan aan derden schade zou kunnen toebrengen aan het energiebedrijf, wegens schending van haar vertrouwelijkheidsverplichting ten aanzien van derden aan de procedure indien de informatie wordt meegedeeld. In dergelijk geval kan de informatie bovendien enkel weerhouden worden van de tegenpartij in de mate waarin die verplichting zou worden geschonden.

Onderafdeling 7.- Beroep op een deskundige

Artikel 9.- Indien de complexiteit van het geschil dit vereist, kan de Ombudsdienst zich laten bijstaan door deskundigen.

Onderafdeling 8.- Wettelijk en reglementair kader voor geschillenregeling

Artikel 10.- In het kader van zijn opdracht steunt de Ombudsdienst op alle Europese, federale en gewestelijke wettelijke en reglementaire bepalingen die toepasselijk zijn op het specifiek geval dat wordt behandeld. De Ombudsdienst kan zich baseren, zonder dat deze opsomming volledig is, op Europese richtlijnen of verordeningen, de Belgische wetgeving (Burgerlijk Wetboek, Wetboek van economisch recht, wetgeving en reglementering inzake de organisatie van de elektriciteits- en aardgasmarkt, ...) en gedragscodes zoals het consumentenakkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt.

Afdeling 2.- De behandeling van een klacht

Onderafdeling 1.- De behandeling van een ontvankelijke klacht.

Artikel 11.- De Ombudsdienst behandelt de klachten die hem voorgelegd worden volgens transparante, eenvoudige en goedkope procedures, die een snelle en billijke regeling van het geschil mogelijk maken.

Artikel 12.- De Ombudsdienst licht de eindafnemer per brief of een andere duurzame gegevensdrager in over de ontvankelijkheid en de behandeling van zijn klacht binnen de 3 weken vanaf de ontvangst ervan, alsmede van de mogelijkheid om zich in elk stadium van de procedure terug te trekken uit de buitengerechtelijke geschillenregeling.

Artikel 13.- De Ombudsman waakt erover dat de partijen over een redelijke termijn beschikken om kennis te nemen van alle documenten, argumenten en feiten naar voor gebracht door de andere partij.

Vanaf dat de aanvraag volledig en ontvankelijk is verklaard, worden documenten, argumenten of feiten niet meer rechtstreeks uitgewisseld tussen de partijen, maar worden deze meegedeeld aan de Ombudsdienst die de overdracht ervan aan de andere partij verzekerd.

Deze verplichting tot uitwisseling kan niet tot gevolg hebben dat de Ombudsdienst haar wettelijke verplichtingen moet schenden met betrekking tot het beroepsgeheim dan wel wat betreft de persoonsgegevens van derden ten aanzien van de procedure.

Artikel 14.- §1 In principe wordt iedere klacht afgesloten binnen een termijn van 90 kalenderdagen vanaf de datum waarop de klacht volledig en ontvankelijk wordt verklaard. Deze behandelingstermijn kan één maal verlengd worden voor dezelfde periode. De partijen moeten hierover geïnformeerd worden vóór het verstrijken van de termijn en deze verlenging wordt gemotiveerd door de complexiteit van het geschil.

§ 2.- De partijen beschikken over een redelijke termijn van maximaal 30 kalenderdagen om hun standpunt kenbaar te maken. Ze beschikken over dezelfde termijn om kennis te nemen van alle documenten, argumenten en feiten die de andere partij naar voren brengt of elke vraag van de Ombudsdienst.

§ 3.- Vooraleer zij instemmen met de voorgestelde regeling of schikking, worden de partijen via brief of duurzame drager ingelicht over:

- de keuze die ze hebben om de voorgestelde regeling of schikking niet te aanvaarden of op te volgen;

- de rechtsgevolgen voor de partijen wanneer zij instemmen met de voorgestelde regeling of schikking;
- de mogelijkheid dat de voorgestelde regeling of schikking verschilt van een rechterlijke beslissing;
- het feit dat de deelname aan de bemiddelingsprocedure het instellen van een rechtsvordering niet belet.

§ 4.- Wanneer de Ombudsdienst een minnelijke regeling heeft bereikt, sluit hij het dossier af en stuurt hij daarvan een bevestiging aan alle partijen, op een duurzame gegevensdrager. Wanneer geen minnelijke regeling kan worden bereikt, deelt de Ombudsdienst dit op een duurzame gegevensdrager mee aan de partijen en kan hij tezelfdertijd een aanbeveling formuleren ten aanzien van de betrokken elektriciteits- of gasonderneming, met kopie aan de aanvrager. Wanneer de betrokken energiebedrijf deze aanbeveling niet volgt, beschikt het over een termijn van dertig kalenderdagen om haar gemotiveerd standpunt ter kennis te brengen van de Ombudsdienst en de eindafnemer.

§ 5.- De Ombudsdienst kan weigeren (verder) een klacht te behandelen indien deze kwetsend of beledigend is of indien de eindafnemer een kwetsende of beledigende houding aanneemt tijdens de behandeling van de klacht of wanneer de behandeling van het geschil de effectieve werking van de Ombudsdienst ernstig in het gedrang zou brengen.

§ 6.- Na bemiddeling door de Ombudsdienst blijft een gerechtelijke procedure altijd mogelijk ofwel uit hoofde van de eindafnemer ofwel uit hoofde van het energiebedrijf. Desgevallend kan een aanbeveling geformuleerd door de Ombudsdienst nuttig worden aangewend in het kader van een gerechtelijke procedure.

Onderafdeling 2.- De behandeling van een niet-ontvankelijke klacht

Artikel 15 § 1.- De Ombudsdienst kan weigeren een klacht als ontvankelijk te behandelen wanneer:

- de eindafnemer niet of onvoldoende aantoont dat hij reeds voorafgaande stappen heeft ondernomen bij het energiebedrijf;
- de eindafnemer de Ombudsdienst in kennis stelt van een eerstelijnsklacht lastens het energiebedrijf;
- de klacht wordt ingetrokken door de eindafnemer en bijgevolg zonder voorwerp is;
- de klacht meer dan een jaar geleden werd ingeleid bij het energiebedrijf;
- een rechtsvordering of arbitrageprocedure werd ingesteld betreffende de klacht.

§ 2.- Iedere klacht die niet ontvankelijk is verklaard door de Ombudsdienst wordt niettemin voor behandeling overgemaakt aan het energiebedrijf. De Ombudsdienst informeert de aanklager over de onontvankelijkheid van de klacht en de Ombudsdienst wordt op de hoogte gehouden van het antwoord dat het bedrijf meedeelt aan de aanklager.

HOOFDSTUK III.- DE RELATIE MET DE FEDERALE OVERHEID

Artikel 16 § 1.- In het kader van de uitoefening van zijn bevoegdheden ontvangt de Ombudsdienst vanwege geen enkele overheid instructies.

§ 2.- De volgende relaties met de Federale Minister van Energie zijn beschreven in de "Elektriciteitswet":

- de Ombudsdienst kan, op eigen initiatief of op verzoek van de Minister, adviezen formuleren in het kader van de opdrachten van de Ombudsdienst;
- de Ombudsdienst verzendt jaarlijks een begrotingsvoorstel naar de Minister dat moet worden voorgelegd ter goedkeuring aan de Ministerraad vóór 30 juni van het jaar voorafgaand aan het begrotingsjaar;

- nadere regels met betrekking tot de berekening van de ombudsbijdragen kunnen bepaald worden door de Koning bij Koninklijk besluit vastgelegd na overleg met de Ministerraad;
- de Ombudsdienst levert jaarlijks zijn activiteitenverslag af aan de Minister en dit vóór 1 mei.

§ 3.- De elektriciteitswet voorziet bovendien dat:

- het activiteitenverslag tevens dient te worden overhandigd aan de wetgevende Kamers;
- de Ombudsdienst jaarlijks zijn rekeningen meedeelt aan het Rekenhof.

§ 4.- Gelet op het voorgaande, dienen jaarlijks de volgende werkzaamheden worden uitgevoerd:

- verzending van de rekeningen aan het Rekenhof vóór 1 maart;
- Opstelling van een activiteitenverslag dat ten laatste op 30 april dient te worden afgeleverd aan de Minister van Energie en vervolgens aan het Parlement;
- Vaststelling van een begrotingsvoorstel dat dient te worden goedgekeurd door de Ministerraad vóór 30 juni;
- Opstelling en verzending van de schuldvorderingen voor de ombudsbijdragen van de energiebedrijven ten laatste op 31 augustus met verzoek tot betaling ten laatste op 30 september op de bankrekening van de Ombudsdienst.

HOOFDSTUK IV.- RELATIES MET DE FEDERALE EN GEWESTELIJKE DIENSTEN EN REGULATOREN

Artikel 17.- De relaties tussen de Ombudsdienst en de federale en regionale diensten en regulatoren worden geregeld door het protocol "Interacties tussen de Ombudsdienst en de federale en regionale diensten bevoegd voor energie" in bijlage van onderhavig reglement.

Artikel 18.- Wanneer ten slotte klachten betrekking hebben op een uitsluitend gewestelijke aangelegenheid en de Ombudsdienst er niet in slaagt om tot een oplossing te komen, dan worden de klagers naargelang het gewest doorverwezen naar:

- de Geschillendienst van de VREG voor zover het gaat om een klacht tegen de netbeheerder en de naleving van zijn verplichtingen en op voorwaarde dat het gaat om een geschil waarin reeds een bemiddelingspoging door de VREG of de Ombudsdienst voor Energie is geweest;
- de Geschillendienst van BRUGEL voor zover het gaat om een klacht over de toepassing van de regionale ordonnanties en reglementen, over een conflict met een leverancier of over een conflict met een netbeheerder;
- de Geschillenkamer van de CWaPE voor zover het gaat om een klacht tegen de netbeheerder en de naleving van zijn verplichtingen en op voorwaarde dat het gaat om een geschil waarin reeds een bemiddelingspoging door de Service Régional de Médiation pour l'Energie of de Ombudsdienst voor Energie is geweest.

HOOFDSTUK V.- DE INTERNE ORGANISATIE VAN DE OMBUDSDIENST

Afdeling 1.- Het dagelijks beheer van de Ombudsdienst en de verdeling van de taken

Artikel 19.- De Ombudsdienst is samengesteld uit twee leden benoemd door de Koning bij Koninklijk besluit bepaald na overleg met de Ministerraad voor de verlengbare termijn van 5 jaar. De leden maken deel uit van een verschillende taalrol.

Onderafdeling 1.- Collegialiteit en delegatie van bevoegdheden in het kader van de opdrachten van de Ombudsdienst

Artikel 20.- Behalve in geval van langdurige afwezigheid van één van de ombudsmannen, heeft de collegialiteit betrekking op :

- de aanbevelingen aan de energiebedrijven.
- de adviezen aan de Minister en het Parlement.
- het jaarlijks activiteitenverslag.
- de relaties met andere openbare instanties.
- de relaties met de energiebedrijven.
- de relaties met de Europese, federale en regionale instanties inzake energie.
- de relaties met de regionale, federale, Europese en internationale instanties inzake bemiddeling.

Artikel 21.- In het kader van een gemeenschappelijke organisatie van de Ombudsdienst met betrekking zijn opdrachten heeft de delegatie van bevoegdheden betrekking op:

- de behandeling van de Nederlandstalige klachten door de Nederlandstalige ombudsman, de behandeling van de Franstalige en Duitstalige klachten door de Franstalige ombudsman (de klachten uitgedrukt in een andere taal dan het Nederlands, het Frans of het Duits worden behandeld door de Nederlandstalige ombudsman indien de anderstalige klacht wordt ingediend door een inwoner van het Vlaams gewest en door de Franstalige ombudsman indien de anderstalige klacht wordt ingediend door een inwoner van de andere gewesten).
- de voorbereiding van de Nederlandstalige aanbevelingen door de Nederlandstalige ombudsman en deze in het Frans en het Duits door de Franstalige ombudsman.
- De contacten met de instanties gevestigd in de verschillende gewesten door de Nederlandstalige ombudsman voor het Vlaams gewest en door de Franstalige ombudsman voor het Waalse gewest. De ombudsmannen verbinden zich tot een voorafgaande en a posteriori kennisgeving van hun wederzijdse contacten.
- de contacten met de instanties in het Brussels Hoofdstedelijk gewest, door de ombudsman waartoe de instantie zich richt naargelang de taal gekozen door de instantie (Nederlandstalige ombudsman voor de Nederlandse taal, Franstalige ombudsman voor de Franse taal en andere taal dan het Nederlands).

Artikel 22.- Andere in voorgaande bepalingen niet voorziene domeinen worden verdeeld bij collegiale beslissing door de ombudsmannen en opgenomen in de processen-verbaal van de vergadering van de ombudsmannen.

Onderafdeling 2.- Collegialiteit en delegatie van bevoegdheden inzake het beheer van de instelling.

Artikel 23.- De collegialiteit inzake beheer van de instelling heeft betrekking op:

- de goedkeuring van het begrotingsvoorstel
- de goedkeuring van de rekeningen
- het personeelsbeleid zoals het organigram, de arbeidsvoorwaarden, de selecties en de aanwervingen, de bezoldigingen de evaluatiemethodes, de bevorderingen en het ontslag van personeel
- de opleiding van het personeel
- het arbeidsreglement
- de financiële verbintenissen van 5.500 € exclusief BTW of meer
- de huurcontracten van de bedrijfslokalen en de gemeenschappelijke delen
- de externe communicatie
- de aanstelling van de secretaris voor de vergaderingen van de ombudsmannen en hun plaatsvervanger
- de verdediging op gerechtelijk vlak
- de aanstelling van een externe boekhouder

- de bankverrichtingen en de betalingsorders worden ondertekend volgens het zogenaamde vier ogenprincipe, dus twee per twee, hetzij de twee ombudsmannen, hetzij een ombudsman en een personeelslid aangesteld door het college van de ombudsmannen
- de aanstelling van de personeelsleden betrokken bij de boekhoudkundige en begrotingsverrichtingen.

Artikel 24.- Rekening houdend met het gemeenschappelijke beheer van de dienst heeft de delegatie betrekking op:

- de voorbereiding van de begroting
- het bijhouden van de boekhouding en van de begroting, de financiële verbintenissen van minder dan 5.500 € exclusief BTW en de vereffeningen
- het dagelijks personeelsbeheer en de voorbereiding en voorstellen van de interne acties en communicatie inzake personeelsbeheer
- de evaluatie van het personeel door de ombudsman in de taal van het betrokken personeelslid.
- de voorbereiding van de externe communicatie.
- het beheer van de informatica, de telecommunicatie, de reprografie en allerhande technieken.

Artikel 25 §1.- De toewijzing van de hierboven bepaalde delegaties wordt uitgewerkt en afgesproken tussen de ombudsmannen en opgenomen in de processen-verbaal van de vergadering van de ombudsmannen.

§ 2.- De collegiale beslissingen worden eveneens opgenomen in de processen-verbaal van de vergaderingen van de ombudsmannen.

§3.- In geval van verlengde afwezigheid of in geval van hoogdringendheid, verzekert iedere ombudsman de taken gedelegeerd aan de andere ombudsman.

Afdeling 2.- De vergaderingen van het college van de Ombudsmannen voor Energie

Onderafdeling 1.- De vergaderingen van het college

Artikel 26.- De vergaderingen van de ombudsmannen zijn niet openbaar.

Artikel 27.- De ombudsmannen kunnen aan één of ander personeelslid of aan een persoon extern aan de dienst vragen deel te nemen aan de vergadering, hetzij voor de volledige ofwel voor de gedeeltelijke duur van desbetreffende vergadering.

Onderafdeling 2.- De dagorde van de vergaderingen

Artikel 28 §1.- Elk lid van het college van de ombudsmannen kan vragen een vergadering te organiseren met een voorstel van dagorde.

§2.- De andere ombudsman kan deze dagorde aanvullen.

§3.- De punten op de dagorde betreffen de punten van de artikelen 19 tot 24 die verband houden met de collegialiteit.

Artikel 29§1.- De vergadering wordt gehouden binnen de vijftien werkdagen volgend op de initiële vraag.

§ 2.- De dossiers van de punten op de dagorde worden neergelegd met de initiële vraag en de dossiers met de aangevulde punten door de tweede ombudsman binnen de vijf werkdagen die volgen.

§ 3.- In dringende gevallen kunnen de beslissingen worden genomen mits een schriftelijke (elektronische) procedure.

Zij maken het voorwerp uit van een bekrachtiging tijdens de vergadering en worden er opgetekend in het proces-verbaal.

Onderafdeling 3.- De processen-verbaal en het secretariaat van de vergadering van het college

Artikel 30.- De secretaris of zijn plaatsvervanger in geval van afwezigheid stelt het ontwerp van het proces-verbaal op.

Artikel 31.- De beslissingen van de vergaderingen maken het voorwerp uit van een consensus en worden opgetekend in de processen-verbaal.

Artikel 32.- De ombudsmannen kunnen beslissen dat de secretaris deelnemend aan de vergadering, in sommige gevallen en voor de duur die zij bepalen, zich terugtrekt uit de vergadering.

In voorkomend geval wordt één van de ombudsmannen gelast met de opstelling van het proces-verbaal voor de betrokken punten.

Afdeling 3.- De boekhouding en de begroting van de Ombudsdienst

Artikel 33 § 1.- De Ombudsdienst voert een vermogensboekhouding die volgens de regels van de dubbele boekhouding wordt gehouden, evenals een begrotingsboekhouding die de opvolging van de realisatie van de jaarlijkse begroting toelaat.

De dubbele boekhouding moet toelaten het vermogen, de schulden en de vorderingen ten opzichte van derden op te volgen alsmede de opstelling van de jaarlijkse balans en van de resultatenrekening.

§ 2.- De organisatie van de boekhouding en van de begroting berust op een verdeling van de functies die noodzakelijk zijn voor die organisatie. Deze verdeling beoogt de integriteit en de juistheid van de invoer in de boekhouding en de begroting te verzekeren evenals de betalingen en de correspondentie met de bestelformulieren en de contracten.

Artikel 34.- De voorbereiding van de bestellingen en van de openbare aanbestedingen, de ontvangst van de geleverde goederen en diensten en de overeenstemming met het bestelformulier of het contract, de opstelling van de vorderingennota's ter attentie van de energiebedrijven worden uitgevoerd door een personeelslid.

Artikel 35.- De controle van het beschikbare budget, de inschrijving in de boekhouding en de begroting van de bestelformulieren en de invoering ervan, het coderen van de facturen inzake uitgaven en andere vorderingennota's inzake uitgaven evenals het coderen van vorderingennota's ter attentie van de bedrijven en de controle van de overeenstemming met de bestelformulieren en andere contracten worden uitgevoerd door een tweede personeelslid.

Artikel 36.- De controle en de opvolging van de boekhouding en van de begroting en de opstelling van de jaarrekeningen worden verzekerd door een externe boekhouder.

Artikel 37.- De toestemming voor een bestelling wordt verzekerd door de twee ombudsmannen of één enkele naargelang de bestelling het bedrag van 5.500 € exclusief BTW overschrijdt of niet.

Artikel 38 §1.- Na ontvangst van de facturen wordt de toestemming tot betaling verzekerd door een ombudsman.

§2.- De betalingen worden uitgevoerd volgens het zogenaamde vier ogenprincipe, dus twee per twee ondertekenen van de betalingsopdrachten. Deze personen kunnen niet aangesteld worden om de boekhouding bij te houden.

§ 3.- De aanstellingen van de personen betrokken bij de boekhoudkundige en begrotingsverrichtingen gebeurt in de vergadering van de ombudsmannen en worden opgenomen in de processen-verbaal.

Afdeling 4.- De financiën van de Ombudsdienst

Artikel 39 § 1 - Het bedrag van de werkingskosten van de Ombudsdienst wordt jaarlijks vastgesteld door een Koninklijk Besluit na overleg in de Ministerraad, op basis van een begrotingsvoorstel opgesteld door de leden van de Ombudsdienst voor Energie.

§ 2.- Het begrotingsvoorstel wordt door de bevoegde Minister of Staatsecretaris ter goedkeuring voorgelegd aan de Ministerraad.

§ 3.- Om de werkingskosten van de Ombudsdienst voor Energie te dekken, betalen de energiebedrijven jaarlijks een ombudsbijdrage aan de Ombudsdienst voor Energie op basis van de kosten voor de financiering van de Ombudsdienst voor Energie. De Ombudsdienst bepaalt ieder jaar het bedrag van de ombudsbijdrage verschuldigd door het energiebedrijf.

§ 4.- Voor het tweede en het derde werkingsjaar is de ombudsbijdrage van het elektriciteits- of aardgasbedrijf gebaseerd op het gemiddeld aantal eindafnemers van het jaar voorafgaand aan de vaststelling van de ombudsbijdrage. Vanaf het vierde werkingsjaar is de ombudsbijdrage van het elektriciteits- en het aardgasbedrijf gebaseerd op enerzijds het gemiddeld aantal eindafnemers van het afgelopen jaar voorafgaand aan de vaststelling van de ombudsbijdrage, de zogenaamde vaste ombudsbijdrage, en anderzijds op het aantal ingediende klachten in het afgelopen werkingsjaar, de zogenaamde variabele ombudsbijdrage.

§ 5.- De Ombudsdienst deelt ieder jaar zijn rekeningen ter controle mee aan het Rekenhof.

Afdeling 5.- De continuïteit van de Ombudsdienst


Artikel 40 – Wanneer slechts een van de twee leden van de Ombudsdienst benoemd is of zich in de onmogelijkheid bevindt om zijn ambt uit te oefenen, is dat lid wettelijk gemachtigd om de volgende bevoegdheden alleen uit te oefenen:

- de delegaties zoals voorzien in de artikelen 18 tot en met 23 van dit reglement;
- het opstellen van het huishoudelijk reglement;
- het opstellen van een begrotingsvoorstel.

In afwachting van een benoeming van een van de leden van de Ombudsdienst, zullen de twee leden van de Ombudsdienst evenwel de opdrachten, taken en bevoegdheden van de Ombudsdienst verder uitoefenen tot aan de benoeming of de hernieuwing van het mandaat van het lid van de Ombudsdienst.

Bijlage: het protocol "Interacties tussen de Ombudsdienst en de federale en regionale diensten bevoegd voor energie"

Voor de Ombudsdienst voor Energie



Eric Houtman
Nederlandstalige Ombudsman voor Energie



Philippe Devuyt
Franstalige Ombudsman voor Energie