


KLACHTEN MET BETREKKING TOT ENERGIE: OVERZICHTSTABEL

| Wat is het voorwerp van de klacht? | Wie te contacteren? | Als de klacht zonder resultaat blijft... |
|---|---------------------|--|
| Facturatie en contracten | | |
| De offerte (kwaliteit, weigering om een offerte te maken, enz.) | Leverancier | Ombudsdienst voor Energie |
| Het leveringscontract | Leverancier | Ombudsdienst voor Energie |
| De facturatie | Leverancier | Ombudsdienst voor Energie |
| De energielevering (kwaliteit, activering, afsluiting, groene energie en warmtekrachtkoppeling, enz.) | Leverancier | Ombudsdienst voor Energie |
| De dienstverlening aan de klant (kwaliteit, gebreken, enz.) | Leverancier | Geschillendienst van BRUGEL |
| De verandering van leverancier (verhuis, verandering van klant, enz.) | BRUGEL | Ombudsdienst voor Energie |
| De installatie | | |
| De aansluiting (termijnen, vertraging, weigering, uit te voeren werken, enz.) | SIBELGA | Geschillendienst van BRUGEL |
| De EAN-code (wisseling, enz.) | SIBELGA | Geschillendienst van BRUGEL |
| De meter (meteropname, opening, afsluiting, defect, wisseling, wijziging, rechtzetting van de meterstanden, enz.) | SIBELGA | Geschillendienst van BRUGEL |
| Het verbruik buiten contract (verbreking van zegels, enz.) | SIBELGA | Geschillendienst van BRUGEL |
| Verhelping van defecten (elektriciteit, aardgas, enz.) | SIBELGA | Geschillendienst van BRUGEL |
| Gasreuk | SIBELGA | Geschillendienst van BRUGEL |
| Toegang tot het distributienet | SIBELGA | Geschillendienst van BRUGEL |
| Toepassing van het technische reglement van het distributienet | SIBELGA | Geschillendienst van BRUGEL |
| Premies en sociale maatregelen | | |
| De sociale maatregelen (stroombegrenzer, sociaal tarief, statuut van beschermde klant, enz.) | SIBELGA | Geschillendienst van BRUGEL |
| Toegang tot energieprijzen | SIBELGA | Geschillendienst van BRUGEL |
| Het wetgevende kader | | |
| Schending van de federale wetgeving | Leverancier | Federale Overheidsdienst Economie - ADCB |
| Niet-naleving van het akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteit- en aardgasmarkt" | Leverancier | Federale Overheidsdienst Economie - ADCB |
| Niet-naleving van de gedragscode voor de "verkoop buiten het bedrijf" en de "verkoop op afstand". | Leverancier | Federale Overheidsdienst Economie - ADCB |
| De Openbare Dienstverplichtingen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest | BRUGEL | Ombudsdienst voor Energie |