

# FORMULIER VOOR VERGOEDINGSAANVRAAG – GAS

Decreet van 19 december 2002 betreffende de organisatie van de gewestelijke gasmarkt

<b>Identificatie van het toegangspunt waarop de klacht betrekking heeft</b>	EAN	54 _____	(zie factuur leverancier indien beschikbaar)
	Naam:	_____	
	Bedrijf (*):	_____	
	Straat:	_____	
	Postcode:	_____	
	Tel.:	_____	
	E-mail (1):	_____	

<b>Gegevens van de contactpersoon of zijn gemachtigde (2)</b>	Naam:	_____	Voornaam: _____
	Straat:	_____	
	Postcode:	_____	
	Tel.:	_____	
	E-mail (1):	_____	

**Toelichting rechtstreekse band tussen contactpersoon en toegangspunt (2):**

Bankrekening waarop de vergoeding mag worden gestort	Nr.	_____ / _____ / _____	
	BIC	_____	IBAN _____ / _____ / _____

(\*): indien van toepassing (1) facultatief (2) indien verschillend

- 1. Vink hieronder aan welke vergoeding u aanvraagt.** U mag slechts 1 vakje aanvinken, behalve bij punt (5) en (8), die u samen mag aanvinken en die uitsluitend gaan over de netbeheerders. De artikelen tussen haakjes verwijzen naar het gasdecreet op keerzijde.
- 2. Vul de gegevens aan en voeg eventueel de gevraagde bijlagen toe.**
- 3. Vermeld alle nuttige info in het vak *Beschrijving van de aard van de vergoedingsaanvraag* op pagina 2.**
- 4. Verstuur de ingevulde aanvraag aangetekend naar uw netbeheerder of leverancier, afhankelijk van het geval.**

## Vergoedingsaanvragen met betrekking tot uw netbeheerder

1	<input type="checkbox"/>	<p><b>Vergoeding voor het niet-leveren van energie door een administratieve vergissing (art. 25bis van het bijgevoegde Decreet).</b>  <i>Vermeld hier</i> de datum van de niet-levering: .....  <b>Dien uw aanvraag in bij uw netbeheerder, max. 60 kalenderdagen na het incident.</b></p>
2	<input type="checkbox"/>	<p><b>Vergoeding voor het niet correct gevolg geven door de DNB aan een aanvraag tot verandering van leverancier, waardoor het contract met de nieuwe leverancier niet kon starten op de datum die was overeengekomen tussen de partijen. (art. 25bis van het bijgevoegde Decreet).</b>  <i>Vermeld hier</i> de datum van inwerkingtreding van het contract: .....  <b>Dien uw aanvraag in bij uw netbeheerder, max. 60 kalenderdagen nadat u kennis hebt gekregen van de fout.</b></p>
3	<input type="checkbox"/>	<p><b>Vergoeding voor het niet naleven van de aansluitingstermijn: 30 werkdagen voor standaard en eenvoudige aansluitingen, 60 werkdagen voor standaard en eenvoudige aansluitingen die wegenwerken of een uitbreiding van het net vereisen, volgens het aansluitingscontract voor de andere aansluitingen (art. 25ter van het bijgevoegde Decreet).</b>  <i>Vermeld hier</i> de referentie van het aanbod of het dossier: .....  <b>Dien uw aanvraag in bij uw netbeheerder, max. 60 kalenderdagen na het overschrijden van de termijn.</b></p>
4	<input type="checkbox"/>	<p><b>Vergoeding voor elke rechtstreekse, lichamelijke of materiële schade ingevolge een gasexplosie veroorzaakt door een gebrek aan het net, een verstoring van de druk of een abnormaal lange onderbreking (art. 25quater van het bijgevoegde Decreet).</b>  <i>Vermeld hier</i> de datum waarop de schadeverwekkende gebeurtenis zich heeft voorgedaan en de aard van de gebeurtenis: .....  Vermeld, indien bekend, de derde partij die verantwoordelijk is: .....  <b>Voeg alle documenten toe om vast te stellen dat het schadegeval zich werkelijk heeft voorgedaan en wat de omvang is van de rechtstreekse lichamelijke of materiële schade die u hebt geleden.</b></p>

**Vergoedingsaanvragen met betrekking tot uw leverancier**

<b>5</b>	<input type="checkbox"/>	<p>Vergoeding voor elke onderbreking van de gaslevering in strijd met de bepalingen van het decreet of de uitvoeringsbesluiten of ten gevolge van een beheer- of facturatiefout begaan door ..... (leverancier). <i>(art.30ter §1 van het bijgevoegde Decreet)</i>. <b>Vermeld hier</b> de datum waarop de onderbreking van de gaslevering zich heeft voorgedaan: .....</p> <p><b>Dien uw aanvraag bij uw leverancier in, max. 30 kalenderdagen na incident</b></p>
<b>6</b>	<input type="checkbox"/>	<p>Vergoeding voor elk contract dat niet correct werd opgevolgd door ..... (leverancier) waardoor het contract niet kon starten op de voorziene datum <i>(art. 30ter §2 van het bijgevoegde Decreet)</i>. <b>Vermeld hier</b> de datum van inwerkingtreding van het contract: .....</p> <p><b>Dien uw aanvraag bij uw leverancier in, max. 30 kalenderdagen nadat u kennis hebt genomen van de fout.</b></p>
<b>7</b>	<input type="checkbox"/>	<p>Verzoek om vergoeding naar aanleiding van een aangetekend verzonden klacht in verband met een fout in mijn nadeel in een factuur die ik heb betaald <i>(art. 30quater van het bijgevoegde Decreet)</i>.</p> <p><b>Ik voeg bij dit formulier een kopie van de aangetekend verstuurd klacht.</b></p> <p><input type="checkbox"/> ..... (leverancier) heeft mijn klacht niet behandeld binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van mijn aangetekende brief.</p> <p><input type="checkbox"/> ..... (leverancier) heeft bevestigd dat er een facturatiefout werd begaan, maar stuurt mij geen correctiefactuur en gaat niet over tot terugbetaling binnen 30 kalenderdagen na de erkenning van de fout. Indien de uitreiking van de correctiefactuur een wijziging van de verbruiksgegevens vereist, dan is de leverancier verplicht om zijn factuur te corrigeren binnen 2 maanden na ontvangst van de correcties van de netbeheerder en terug te betalen binnen 30 kalenderdagen na de correctiefactuur.</p> <p><b>Dien uw aanvraag max. 30 kalenderdagen na de overschrijding van de termijn in bij uw gasleverancier of bij uw netbeheerder (indien deze laatste ook uw sociale leverancier is).</b></p>

**Gelieve bij dit formulier alle documenten te voegen die u nodig of voldoende acht als argumenten voor uw aanvraag.**

**Beschrijving van de aard van de vergoedingsaanvraag:**  
Gelieve hieronder alle informatie mee te delen die u nuttig vindt voor de verwerking van uw aanvraag en die niet blijkt uit de documenten die u als bijlage toevoegt.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Bijlagen: .....

**Handtekening:** \_\_\_\_\_ **Datum:** \_\_\_\_\_

*Als u optreedt als **gevolmachtigde**, gelieve dan uw volledige gegevens in te vullen in het vak voor vrije tekst en de volmacht bij te voegen.*

**Dit formulier is alleen ontvankelijk als u het aangetekend verstuurt naar dit adres:**  
**Klachtendienst - Postbus 10002 - 6041 Gosselies**

**Decreet van 19 december 2002 betreffende de organisatie van de gewestelijke gasmarkt, zoals gewijzigd door het decreet van 17 juli 2008)  
(B.S. 07/08/2008 pagina 41262.)**

Subsectie 1 — Vergoeding verschuldigd als gevolg van een administratieve vergissing of een laattijdige aansluiting

Art. 25bis. § 1. Elke ontbrekende gasvoorziening die een schending vormt van dit decreet of van de uitvoeringsbesluiten daarvan als gevolg van een administratieve vergissing door de distributienetbeheerder, verplicht die beheerder om aan de eindafnemer een forfaitaire dagvergoeding te betalen van 125 euro tot de herstelling van de voeding, met een maximum van 1.875 euro. De kosten van het afsluiten en herstellen van de voeding worden eveneens gedragen door de netbeheerder, en kunnen niet worden doorberekend aan de eindafnemer. Buiten het geval bedoeld in lid 1, heeft elke eindafnemer bovendien recht op een maandelijks forfaitaire vergoeding van 100 euro ten laste van de distributienetbeheerder, aangezien die niet op een correcte wijze gevolg heeft gegeven aan een aanvraag tot verandering van leverancier door een leverancier op vraag van de eindafnemer, kan het contract gesloten met de nieuwe leverancier niet effectief in werking treden op de door de partijen overeengekomen datum.

§ 2. De eindafnemer richt de vergoedingsaanvraag per aangetekend schrijven of op een door de Regering eensluitend verklaarde wijze aan de netbeheerder bij wie hij is aangesloten, binnen de dertig kalenderdagen die volgen op de ontbrekende levering of op de kennisname door de eindafnemer van de vergissing in de procedure betreffende de verandering van leverancier. De eindafnemer vermeldt daarop de gegevens die nodig zijn voor de behandeling van zijn aanvraag. Om de aanvraag van de betrokken afnemers te vergemakkelijken, stelt de netbeheerder de eindafnemers een formulier ter beschikking voor de aanvraag van de vergoeding, dat werd goedgekeurd door de CWaPE. Dat formulier is met name beschikbaar op de internetsite van de netbeheerder. De netbeheerder vergoedt de afnemer binnen de dertig kalenderdagen volgend op de ontvangst van de vergoedingsaanvraag. Als de netbeheerder meent dat de ontbrekende gaslevering of de vergissing in de procedure betreffende de verandering van leverancier het gevolg is van een vergissing van een leverancier, meldt hij dat aan de afnemer binnen de dertig kalenderdagen die volgen op de ontvangst van de vergoedingsaanvraag, en richt hij de aanvraag, binnen dezelfde termijn, rechtstreeks aan die leverancier. De leverancier is verplicht om de vergoedingsaanvraag te behandelen en de vergoeding in voorkomend geval te storten binnen dezelfde termijnen als die van toepassing zijn op de netbeheerder.

§ 3. Wanneer de netbeheerder of de leverancier niet binnen de voorgeschreven termijn antwoorden of weigeren een vergoeding te betalen, kan de afnemer zich richten tot de gewestelijke ombudsdienst zoals bedoeld in artikel 48 van het Elektriciteitsdecreet. Die klacht wordt maximaal drie maanden na de verzendingsdatum van de vergoedingsaanvraag ingediend. Opdat de aanvraag ontvankelijk zou zijn, moet de aanvrager het schriftelijke bewijs leveren dat hij vooraf zonder succes heeft geprobeerd om de betaling van de vergoeding rechtstreeks te verkrijgen bij de netbeheerder en de leverancier. De gewestelijke ombudsdienst behandelt het dossier. Als deze meent dat de vergoedingsaanvraag gegrond is, stelt ze binnen de dertig kalenderdagen een adviesvoorstel op dat ze per aangetekend schrijven of op een door de Regering eensluitend verklaarde wijze aan de netbeheerder bekendmaakt. Deze laatste heeft na ontvangst van de kennisgeving vijftien kalenderdagen de tijd om zijn bemerkingen te formuleren en de gewestelijke ombudsdienst hiervan per aangetekend schrijven of op een door de Regering eensluitend verklaarde wijze in kennis te stellen. Als deze vaststelt dat de ontbrekende levering of de procedurefout betreffende de verandering van leverancier het gevolg is van een vergissing van een leverancier, stelt hij die leverancier overeenkomstig artikel 30ter, lid 3, in kennis van het adviesvoorstel. Hij brengt de eindafnemer daarvan op de hoogte. Binnen de dertig kalenderdagen die volgen op de ontvangst van de bemerkingen van de netbeheerder of de leverancier wordt het definitieve advies van de gewestelijke ombudsdienst per aangetekend schrijven of op een door de Regering eensluitend verklaarde wijze bekendgemaakt aan de netbeheerder, aan de eindafnemer en aan de betrokken leveranciers. Bij gebrek aan bemerkingen van de netbeheerder of de leverancier binnen de vijftig kalenderdagen na de kennisgeving van het in het vorige lid vermelde voorstel van advies, worden de betrokken netbeheerder, eindafnemer en leverancier onmiddellijk per aangetekend schrijven of op een door de Regering eensluitend verklaarde wijze van het definitief advies van de gewestelijke ombudsdienst in kennis gesteld. In de mate van het mogelijke vermeldt het advies duidelijk wie, van de netbeheerder tot de leverancier, verantwoordelijk is voor de ontbrekende gaslevering. Als de persoon die door de gewestelijke ombudsdienst werd aangewezen als verantwoordelijke, zonder gegronde reden afziet van de verschuldigde betaling aan de eindafnemer binnen de dertig kalenderdagen volgend op de ontvangst van het definitief advies, kan de CWaPE hem gelasten om over te gaan tot die betaling. De artikelen 48 en volgende zijn van toepassing.

Art. 25ter. § 1. Elke eindafnemer heeft recht op een forfaitaire dagvergoeding ten laste van de netbeheerder als deze de effectieve aansluiting niet heeft gerealiseerd binnen de volgende termijnen :

- 1° voor de standaard en eenvoudige aansluitingen binnen een termijn van dertig werkdagen die volgen op schriftelijke akkoord van de afnemer met het aanbod van de netbeheerder betreffende de aansluiting. De netbeheerder kan daarbij niet optreden voordat de verschillende vereiste vergunningen en toelatingen werden verkregen en voor zover de gebruiker van het distributienet de werken op zijn kosten heeft uitgevoerd; deze termijn bedraagt zestig werkdagen wanneer de situatie van de distributieleidingen openbare werken vereisen of wanneer het distributienet moet worden uitgebreid;
  - 2° voor de niet eenvoudige aansluitingen binnen de termijn zoals overeengekomen in het aansluitingscontract, of binnen een termijn van zes maanden die volgen op de definitieve bestelling van de aanvrager van de aansluiting na een aanbod van de distributienetbeheerder; deze bestelling is niet mogelijk voor de verschillende vereiste vergunningen en toelatingen werden verkregen;
  - 3° voor de niet eenvoudige aansluitingen en wanneer de overeengekomen capaciteit gelijk is aan of meer bedraagt dan 250 m<sup>3</sup>, binnen de termijn zoals overeengekomen in het aansluitingscontract.
- Het technisch reglement kan afwijkingen van bovenstaande aansluitingstermijnen toestaan. De verschuldigde dagvergoeding bedraagt 25 euro voor afnemers met een contractuele capaciteit van minder dan 250 m<sup>3</sup> en 50 euro voor de andere aansluitingen.

§ 2. De eindafnemer richt de vergoedingsaanvraag per aangetekend schrijven of op een door de Regering eensluitend verklaarde wijze aan de netbeheerder bij wie hij is aangesloten, binnen de dertig kalenderdagen die volgen op de overschrijding van de termijnen zoals bepaald in § 1. De eindafnemer vermeldt daarin de gegevens die nodig zijn voor de behandeling van zijn aanvraag. Om de aanvraag van de betrokken afnemers te vergemakkelijken, stelt de netbeheerder aan de eindafnemers een formulier ter beschikking voor de vergoedingsaanvraag, dat werd goedgekeurd door de CWaPE. Dat formulier is met name beschikbaar op de internetsite van de netbeheerder. De netbeheerder vergoedt de afnemer binnen de dertig kalenderdagen die volgen op de ontvangst van de vergoedingsaanvraag.

§ 3. Wanneer de netbeheerder niet binnen de voorgeschreven termijn antwoordt of weigert een vergoeding te betalen, kan de afnemer zich richten tot de gewestelijke ombudsdienst zoals bedoeld in artikel 48 van het Elektriciteitsdecreet. Die klacht wordt maximaal drie maanden na de verzendingsdatum van de vergoedingsaanvraag ingediend. Opdat de aanvraag ontvankelijk zou zijn, moet de aanvrager het schriftelijke bewijs leveren dat hij vooraf zonder succes heeft geprobeerd om de betaling van de vergoeding rechtstreeks te verkrijgen bij de netbeheerder. De gewestelijke ombudsdienst behandelt het dossier. Als deze meent dat de vergoedingsaanvraag gegrond is, stelt ze binnen de dertig kalenderdagen een adviesvoorstel op dat ze per aangetekend schrijven of op een door de Regering eensluitend verklaarde wijze aan de netbeheerder bekendmaakt. Deze laatste heeft na ontvangst van de kennisgeving vijftien kalenderdagen de tijd om zijn bemerkingen te formuleren en de gewestelijke ombudsdienst hiervan per aangetekend schrijven of op een door de Regering eensluitend verklaarde wijze in kennis te stellen. Binnen de dertig kalenderdagen die volgen op de ontvangst van de bemerkingen van de netbeheerder wordt het definitieve advies van de gewestelijke ombudsdienst per aangetekend schrijven of op een door de Regering eensluitend verklaarde wijze bekendgemaakt aan de netbeheerder en aan de eindafnemer. Bij gebrek aan bemerkingen van de leverancier binnen de vijftig kalenderdagen na de kennisgeving van het in het vorige lid vermelde voorstel van advies, worden de netbeheerder en eindafnemer onmiddellijk per aangetekend schrijven of op een door de Regering eensluitend verklaarde wijze van het definitief advies van de gewestelijke ombudsdienst in kennis gesteld. Als het definitief advies besluit dat de netbeheerder een vergoeding verschuldigd is, maar de beheerder het verschuldigde bedrag zonder gegronde reden niet binnen de dertig kalenderdagen die volgen op de ontvangst van het definitief advies aan de eindafnemer betaalt, kan de CWaPE hem gelasten om over te gaan tot die betaling. De artikelen 48 en volgende zijn van toepassing.

§ 4. In geval van nood kan de eindafnemer van de CWaPE eisen dat deze de distributienetbeheerder beveelt om de effectieve aansluiting binnen de door haar opgelegde termijn te realiseren. Wanneer de netbeheerder deze nieuwe termijn niet nakomt, wordt hem een administratieve boete conform artikel 48 en volgende opgelegd.

Subsectie II. — Vergoeding van de schade veroorzaakt door de netbeheerder in het kader van het beheer van zijn net

Art. 25quater. Onverminderd gunstigere contractbepalingen voor de eindafnemer, wordt alle rechtstreekse lichamelijke of materiële schade geleden door de eindafnemer die aangesloten is op het distributienet, als gevolg van een gasexplosie veroorzaakt door een fout in het net, van een storing van de druk of van een abnormaal lange onderbreking in vergelijking met de bepalingen van het technisch reglement en van de contracten, door de verantwoordelijke distributienetbeheerder vergoed. De vergoedingsverplichting geldt niet in geval van overmacht.

### Subsectie III. — Gemeenschappelijke bepalingen van de subsecties I en II

Art. 25 quinquies. § 1. De bepalingen van de subsecties I en II verhinderen de toepassing van andere wettelijke bepalingen niet die het mogelijk maken om de verantwoordelijkheid van de netbeheerder in vraag te stellen. De gezamenlijke toepassing van verschillende verantwoordelijkheidsstelsels kan in ieder geval niet leiden tot een schadevergoeding van de eindafnemer die groter is dan de integrale herstelling van het geleden nadeel.

§ 2. De netbeheerders stellen alle vormen van financiële waarborg samen die hen de mogelijkheid bieden om de schadevergoedingen bedoeld in de artikelen 25bis tot 25quater. De kosten die verbonden zijn met de samenstelling van de waarborg om de schadevergoedingen te verzekeren in geval van een zware fout, moeten duidelijk onderscheiden worden in de rekeningen van de netbeheerders en mogen niet opgenomen worden in de tarieven van de netbeheerders overeenkomstig artikel 32, § 1, 2° g) van dit decreet. Voor 31 maart van elk jaar verstrekken de netbeheerders aan de CWaPE het bewijs van het bestaan van zo'n financiële waarborg. De Regering past elk jaar de bedragen vastgesteld in de artikelen 25bis en 25ter aan de consumptieprijsindex aan door ze te vermenigvuldigen met de consumptieprijsindex van de maand juni van het jaar, en te delen door de consumptieprijsindex van de maand juni van het jaar dat voorafgaat aan de inwerkingtreding van dit decreet.

§ 3. De artikelen 25bis tot 25quinquies zijn volledig opgenomen in de reglementen en aansluitingscontracten van toepassing op de afnemers die zijn aangesloten op het distributienet.

§ 4. Voor 31 maart van elk jaar bezorgen de netbeheerders de CWaPE een rapport met daarin het aantal vergoedingsaanvragen die gebaseerd zijn op de artikelen 25bis tot 25quater en die het voorbije jaar ontvangen werden, alsook het gevolg dat daaraan werd gegeven. De CWaPE maakt daarvoor een modelrapport op. Het rapport vermeldt in lid 1 wordt verstuurd naar elke gemeenteraad van de gemeenten op het grondgebied waar de netbeheerder actief is. Minstens één maal per jaar plaatst de raad van bestuur van de netbeheerder op de agenda van zijn beraadslagingen de discussie over een bijgewerkt rapport betreffende het aantal vergoedingsaanvragen die gegrond zijn op de artikelen 25bis tot à 25quater, evenals het gevolg dat daaraan werd gegeven.

### Subsectie IV. — Schadevergoeding als gevolg van schade veroorzaakt door de werken

Art. 25sexies. De netbeheerder is verplicht om de schade te vergoeden die veroorzaakt werd door de werken waartoe hij is overgegaan tijdens de oprichting of het beheer van zijn installaties, alsook om de schade te vergoeden die veroorzaakt werd aan derden, ofwel als gevolg van die werken, ofwel als gevolg van het gebruik van het met de erfdienstbaarheid bezwaarde erf. De schadevergoedingen uit hoofde van de schade die veroorzaakt werd, zijn volledig ten laste van die netbeheerder. Ze zijn verschuldigd aan de personen die de schade hebben geleden. Het bedrag daarvan wordt bepaald door een minnelijke schikking of door de rechtbanken.

Art. 30ter. § 1. Elke onderbreking van de gaslevering die op verzoek van de leverancier in strijd met de bepalingen van onderhavig decreet of van de uitvoeringsbesluiten ervan wordt uitgevoerd, of ten gevolge van een beheer- of facturatiefout uit hoofde van de leverancier met de procedure voor niet-betaling tot gevolg, verplicht deze om de eindafnemer een forfaitaire vergoeding van 125 euro per dag te betalen tot de datum van het verzoek de voeding te herstellen, wat op onbetwistbare wijze door de leverancier aan de netbeheerder wordt betekend. De netbeheerder herstelt de voeding binnen de termijnen die het technisch reglement voorziet. Bij ontstentenis kan de afnemer beroep doen op de toepassing van artikel 25ter. De vergoeding is geplafonneerd op 1.875 euro. De leverancier betaalt ook de kosten voor het afsluiten en herstellen van de voeding, zonder dat hij deze op de eindafnemer kan verhalen.

§ 2. Behoudens het geval bedoeld in § 1, heeft elke eindafnemer ook recht op een forfaitaire vergoeding van 100 euro per maand ten laste van de leverancier wanneer de overeenkomst niet van kracht kan worden op de datum die de partijen waren overeengekomen omdat de leverancier geen correct gevolg heeft gegeven aan de overeenkomst met de eindafnemer.

§ 3. De eindafnemer stuurt het verzoek tot vergoeding per aangetekend schrijven of op een door de Regering eensluidend verklaarde wijze naar de leverancier binnen de dertig kalenderdagen na, afhankelijk van het geval:

1° het ontstaan van de onderbreking bedoeld in § 1;

2° de kennisneming door de eindafnemer van de procedurefout van verandering van leverancier, in toepassing van § 2.

De eindafnemer vermeldt alle vereiste gegevens voor de verwerking van zijn vraag in zijn brief. Om de aanpak van de betrokken afnemer te vergemakkelijken, stelt de leverancier een door de CWaPE goedgekeurd aanvraagformulier voor de vergoeding ter beschikking van de eindafnemers. Dit formulier is ook beschikbaar op de website van de leverancier. De leverancier vergoedt de afnemer binnen de dertig kalenderdagen na ontvangst van de aanvraag tot vergoeding.

§ 4. Indien de leverancier oordeelt dat de onderbreking of de procedurefout van verandering van leverancier uit een fout van de netbeheerder voortvloeit, licht hij de afnemer binnen de dertig kalenderdagen na ontvangst van de aanvraag tot vergoeding in en stuurt de aanvraag binnen dezelfde termijn rechtstreeks naar de netbeheerder. De netbeheerder moet de aanvraag tot vergoeding behandelen en de vergoeding desgevallend storten binnen dezelfde termijnen als deze die voor de leverancier gelden.

§ 5. Wanneer de leverancier of de netbeheerder niet binnen de voorgeschreven termijn antwoorden of weigeren een vergoeding te betalen, kan de afnemer het dossier overmaken aan de gewestelijke ombudsdienst zoals bedoeld in artikel 48 van het Elektriciteitsdecreet.

De procedure die in artikel 25bis, § 3, wordt beschreven, is van toepassing.

### Art. 30quater.

§ 1. Elke facturatiefout ten koste van de eindafnemer van de lage druk verplicht de leverancier om deze eindafnemer een vergoeding te betalen waarvan het bedrag gelijk is aan dat van de tussentijdse factuur van de afnemer, teruggebracht tot een maand verbruik en voor het lopende jaar en dit, in volgende gevallen:

1° ofwel wanneer de klacht die een eindafnemer per aangetekend schrijven heeft gestuurd om het bedrag van de factuur die hij heeft betaald, te betwisten, niet binnen de dertig kalenderdagen na ontvangst behandeld is;

2° ofwel wanneer de leverancier, naar aanleiding van een klacht per aangetekend schrijven van een eindafnemer die de factuur heeft betaald, aan de afnemer bevestigt dat er een facturatiefout werd gemaakt, ongeacht de oorsprong, maar zich onthoudt van de verzending van een factuur tot rechtzetting naar de eindafnemer en desgevallend van de verschuldigde terugbetaling binnen de dertig kalenderdagen na de erkenning van de fout, onder voorbehoud van het geval bedoeld in paragraaf 3.

§ 2. De eindafnemer stuurt een aanvraag tot vergoeding naar de leverancier per aangetekend schrijven of op een door de Regering eensluidend verklaarde wijze, binnen de dertig kalenderdagen na de overschrijding van de termijnen bepaald in § 1.

De eindafnemer vermeldt alle vereiste gegevens voor de verwerking van zijn vraag in zijn brief. Om de aanpak van de betrokken afnemer te vergemakkelijken, stelt de leverancier een door de CWaPE goedgekeurd aanvraagformulier voor de vergoeding ter beschikking van de eindafnemers. Dit formulier is ook beschikbaar op de website van de leverancier. De leverancier vergoedt de afnemer binnen de dertig kalenderdagen na ontvangst van de aanvraag tot vergoeding.

§ 3. Indien de leverancier oordeelt dat de overschrijding van de termijnen bepaald in § 1, aan de netbeheerder te wijten is, licht hij de eindafnemer binnen de dertig kalenderdagen na ontvangst van de aanvraag tot vergoeding in en stuurt de aanvraag binnen dezelfde termijn rechtstreeks naar de netbeheerder. De netbeheerder moet de aanvraag tot vergoeding behandelen en de vergoeding in voorkomend geval storten binnen dezelfde termijnen als deze die voor de leverancier gelden. De vergoeding is niet verschuldigd bij miskenning door de eindafnemer van de plicht bedoeld in artikel 26, § 4, of, in voorkomend geval, de verkeerde mededeling door de eindafnemer van de gegevens voor de redactie van de factuur.

§ 4. Wanneer de leverancier of de netbeheerder niet binnen de overeengekomen termijnen betalen of weigeren een schadevergoeding te betalen, kan de afnemer het dossier overmaken aan de gewestelijke ombudsdienst.

De procedure die in artikel 25bis, § 3, wordt beschreven, is van toepassing.