



BIJLAGE bij ACM Formulier geschilbeslechting energie

Klachtenformulier geschilbeslechting energie

1. Gegevens van de klager

Naam
Postadres
Postcode
Plaats
Telefoon
E-mail

1/6

2. Gegevens van de (eventuele) gemachtigde

Tijdens de geschilprocedure bij de ACM kunt u ervoor kiezen u te laten vertegenwoordigen door iemand anders. In dat geval dient u deze persoon te machtigen namens u op te treden. Deze machtiging dient u als bijlage bij deze klacht mee te sturen.

Heeft u een advocaat ingeschakeld? Dan hoeft u geen machtiging mee te sturen.

Indien een bedrijf een klacht indient, dan dient u de gegevens in te vullen van degene die het bedrijf in de procedure bij de ACM vertegenwoordigt. Ook voegt u een actueel uittreksel/actuele uittreksels van de Kamer van Koophandel van het bedrijf bij, en eventueel andere stukken waaruit blijkt dat degene die het bedrijf vertegenwoordigt bij ACM hiertoe bevoegd is.

Dient u een klacht in namens een publiekrechtelijke rechtspersoon? Dan dient u stukken mee te sturen waaruit blijkt dat degene die het bestuursorgaan vertegenwoordigt hiertoe expliciet gemandateerd is, zoals bijvoorbeeld het mandaatbesluit.

¹ EAN-code is de unieke code van uw aansluiting elektriciteit of gas. Deze kunt u vinden op uw jaarafrekening of opvragen bij uw energieleverancier of systeembeheerder.



De ACM stuurt, in het geval van een gemachtigde, brieven naar het adres van de gemachtigde en niet naar de klager. Daarom dient u het adres van de gemachtigde hieronder in te vullen.

Gemachtigde/vertegenwoordiger/gemandateerde

Naam

Functie

Postadres

Postcode

Plaats

Telefoon

E-mail

2/6

3. Gegevens van de betrokken systeembeheerder¹

Naam bedrijf

Contactpersoon

Postadres

Postcode

Plaats

Telefoon

E-mail

¹ TenneT TSO B.V., Gasunie Transport Services B.V., Liander N.V., Enexis Netbeheer B.V., Stedin Netbeheer B.V., Coteq Netbeheer B.V., N.V. Rendo of Westland Infra Netbeheer B.V.



4. Gegevens over het geschil

Geef aan de hand van de volgende vragen een beschrijving van het geschil en vermeld de relevante feiten en data.

- 4.1. Wat houdt uw klacht in? Vermeld hierbij in strijd met welk artikel van de Energiewet de systeembeheerder volgens u heeft gehandeld, wat de handelswijze van de systeembeheerder precies was en wanneer deze handelwijze volgens u heeft plaatsgevonden.
NB: Voordat u uw geschil aan ons voorlegt, moet u het eerst voorleggen aan uw systeembeheerder. Zie vragen 4.4. en 4.5.

3/6

Let op: De ACM kan alleen geschillen behandelen die onder artikel 5.4 van de Energiewet vallen. Dit betekent dat u een geschil heeft met uw systeembeheerder en dat dit geschil gaat over de vraag of de systeembeheerder aan zijn verplichtingen uit de Energiewet voldoet. U kunt bijvoorbeeld denken aan het gebruiken van tarieven die niet door ACM zijn goedgekeurd, het te laat leveren van een aansluiting of het toekennen van transportcapaciteit, of het niet volgen van de regels bij het afsluiten van aansluitingen.

- 4.2. Geef een beschrijving van de feiten waarop uw klacht is gebaseerd en vermeld steeds wanneer een en ander zich heeft voorgedaan.

- 4.3. Stuur de documenten die uw klacht onderbouwen en die kunnen bewijzen wat er is gebeurd met deze klacht mee.

U kunt hierbij bijvoorbeeld denken aan getekende verklaringen, contracten, aanvraagformulieren, brieven en afschriften van e-mailberichten.

- 4.4. Wanneer heeft u de klacht schriftelijk aan de systeembeheerder voorgelegd?

Stuur een kopie van deze brief of e-mail als bijlage met dit formulier mee.



4.5. Wat was de reactie van de systeembeheerder op deze brief of e-mail en van wanneer dateert deze?

Stuur het antwoord van de systeembeheerder eveneens als bijlage mee.

4.6. Heeft u een aanbod van de systeembeheerder gekregen om het geschil op te lossen?

Zo ja, wat houdt het aanbod in?

4.7. Heeft een andere instantie reeds uitspraak gedaan in deze zaak, bijvoorbeeld de geschillencommissie energie, de geschillencommissie energie zakelijk of de civiele rechter?

Stuur een kopie van deze uitspraak mee.

4.8. Wat is naar uw mening een oplossing voor het geschil?

4.9. Zijn er nog andere aspecten die u belangrijk vindt voor de behandeling van het geschil? Zo ja, welke?



5. Vertrouwelijkheid van uw gegevens

U verstrekt uw gegevens aan de ACM om geschilbeslechting aan te vragen. De ACM gaat ervan uit dat u met het indienen en ondertekenen van deze klacht toestemming geeft aan de ACM om deze gegevens aan uw systeembeheerder te geven. Dit is namelijk nodig om het geschil te kunnen beslechten. Of, als dat nodig is, op een later tijdstip aan de rechter, het College van Beroep voor het bedrijfsleven. Ook gaat de ACM ervan uit dat uw toestemming ook geldt voor de gegevens die u op een later moment nog zult verstrekken.

Als u vindt dat dit klachtenformulier of de stukken die u meestuurt niet aan uw systeembeheerder mogen worden gegeven, dan moet u dit bij deze klacht expliciet aangeven. Geef daarbij duidelijk aan welke gegevens vertrouwelijk zijn en waarom. De ACM beoordeelt de verklaring die u geeft bij uw verzoek om vertrouwelijkheid. Het is dus niet zo dat de ACM uw verzoek om vertrouwelijkheid altijd inwilligt.

De ACM publiceert haar besluiten op haar website. Voorafgaand aan de publicatie op de website vraagt de ACM u nogmaals welke gegevens vertrouwelijk zijn en dus niet op de website gezet mogen worden. Geef hierbij duidelijk aan welke gegevens dit zijn en waarom ze volgens u niet openbaar mogen worden gemaakt. De ACM zal vervolgens uw motivering beoordelen. In haar beoordeling over de mate van vertrouwelijkheid sluit de ACM aan bij de gronden zoals die genoemd staan in de Wet open overheid.

6. Overzicht van de bijlagen die meegestuurd moeten worden met de klacht

De ACM verzoekt u om te controleren of bij verzending de volgende documenten zijn bijgevoegd:

- ☐ Een kopie van de brief/e-mail met uw klacht die u aan de systeembeheerder heeft gestuurd;
- ☐ Een kopie van de brief/e-mail waarin de systeembeheerder op uw klacht reageert;
- ☐ Overige correspondentie (brieven, e-mails) met uw systeembeheerder;
- ☐ Een kopie van de uitspraak van een andere instantie in deze zaak, zoals de geschillencommissie energie, de geschillencommissie energie zakelijk en de civiele rechter;
- ☐ Overige stukken waarmee u uw klacht onderbouwt. Bijvoorbeeld een kopie van een aanvraag voor een aansluiting, een contract, getekende verklaringen, verslagen van besprekingen met uw systeembeheerder en andere stukken en gegevens die u heeft of die u nog kunt krijgen;
- ☐ Heeft u iemand gemachtigd om namens u op te treden, wordt u vertegenwoordigd, of heeft u iemand gemandateerd? Dan moet u de stukken waaruit zijn of haar bevoegdheid blijkt en zoals genoemd onder 2, meesturen. Dit hoeft niet als er sprake is van een advocaat.



7. Handtekening van de klager

Naam klager:

Handtekening:

Datum

Plaats

8. Handtekening gemachtigde

Naam gemachtigde

Handtekening

Datum

Plaats

Dit formulier met bijlagen kunt u per post zenden aan:

Autoriteit Consument & Markt

T.a.v. de Geschilcoördinator energie

Postbus 16326

2500 BH Den Haag

Dit formulier met bijlagen kunt u ook per mail zenden
aan:

Autoriteit Consument & Markt

T.a.v. de Geschilcoördinator energie

acm-post@acm.nl