

aanvraag forfaitaire vergoeding

Als gebruiker van het elektriciteits- of aardgasnet kan je in bepaalde gevallen aanspraak maken op een forfaitaire vergoeding. Met dit formulier vraag je een vergoeding aan.

Gelieve het ingevulde formulier terug te zenden naar:
- Trichterheideweg 8, 3500 Hasselt

infolijn 078 35 30 20 – www.infrax.be

Ik ben een*:

- ☐ huishoudelijk klant
- ☐ professionele klant

klantgegevens

naam* _____ klantnummer* _____
 straat* _____ nummer* _____ bus _____
 postcode* _____ gemeente* _____
 e-mail* _____ tel./gsm* _____
 bankrekening voor storting van de vergoeding* BE _____

Het adres waarvoor ik een vergoeding vraag, is hetzelfde als bovenstaand adres:

- ☐ ja
- ☐ nee, mijn aanvraag gaat over volgend adres:

straat _____ nummer _____ bus _____
 postcode _____ gemeente _____

aanvraag forfaitaire vergoeding

Ik vraag een vergoeding aan voor*:

- ☐ elektriciteit
- ☐ aardgas

EAN 54144* _____ (je vindt dit nummer op je energiefactuur)

Ik vraag een vergoeding aan voor*:

- ☐ een laattijdige aansluiting
factuur- of offertenummer*: _____
- ☐ een laattijdige heraansluiting
datum afsluiting*: D D - M M - J J J J
- ☐ een langdurige niet-geplande onderbreking
start onderbreking*: D D - M M - J J J J om _____. uur
einde onderbreking*: D D - M M - J J J J om _____. uur

datum

handtekening

(*) verplichte velden

Forfaitaire vergoeding voor laattijdige (her)aansluiting of langdurige niet-geplande stroomonderbreking

Als gebruiker van het elektriciteits- of aardgasnet kan je in bepaalde gevallen aanspraak maken op een forfaitaire vergoeding, zoals geregeld door het Vlaams Energiedecreet.

Je hebt er recht op wanneer:

- je aansluiting op het elektriciteits- of aardgasnet niet gerealiseerd werd binnen de termijnen die in het technisch reglement zijn vastgelegd (reglementen zijn terug te vinden op www.vreg.be/nl/technische-reglementen);
- je aansluiting op het elektriciteit- of aardgasnet na een onterechte buitendienststelling niet binnen de 24 uur opnieuw in dienst werd gesteld;
- je gedurende meer dan vier uur geen elektriciteit kon gebruiken door een niet-geplande onderbreking met technische oorzaak.

Hoe kan ik de forfaitaire vergoeding aanvragen?

Vanaf de datum van de laattijdige (her)aansluiting of de langdurige stroomonderbreking heb je 30 kalenderdagen de tijd om je aanvraag in te dienen. Dat kan online of in één van onze kantoren.

Ik heb ook materiële schade. Wat doe ik dan?

Neem in dat geval contact op met onze dienst schadebeheer. Dat kan elektronisch of per brief (Infrax – dienst schadebeheer, Trichterheideweg 8, 3500 Hasselt). Een eventuele schadeclaim voor de materiële schade staat los van de forfaitaire vergoeding.

Je kan ze dus beiden aanvragen. Daarnaast staat de mogelijkheid van een procedure voor de rechtbank nog steeds open.

Wanneer heb ik geen recht op de forfaitaire vergoeding?

Als de te late (her)aansluiting niet de fout is van Infrax of als er sprake is van overmacht of een noodsituatie, bijvoorbeeld:

- wanneer er zich in België een elektriciteitsstekort voordoet en de federale Minister bevoegd voor energie en/of economie beslist tot een afschakeling.
- wanneer er een verbod is om werken op het openbaar domein uit te voeren, bijvoorbeeld om nachtlawaai te vermijden, waardoor de vlotte herstelling van de stroomtoevoer verhinderd wordt.

In geval van betwisting is het natuurlijk de rechter die autonoom oordeelt of er al dan niet sprake is van overmacht.

Voor klanten die rechtstreeks aangesloten zijn op het hoogspanningsnet of het middendruk-aardgasnet van Infrax gelden enkel de bepalingen in het contract.

Hoe weet ik of mijn aanvraag wordt aanvaard?

Binnen de zestig kalenderdagen krijg je een bericht of je aanvraag al dan niet wordt aanvaard.

Wanneer wordt de vergoeding uitbetaald?

Wordt je aanvraag aanvaard, dan storten we de verschuldigde vergoeding eveneens binnen de zestig kalenderdagen op je rekening.

Wat doe ik als ik vind dat mijn aanvraag ten onrechte niet wordt aanvaard?

Als je het niet eens bent met onze beslissing om je aanvraag te verwerpen, kan je dit melden via het klachtenformulier. We bekijken je aanvraag dan opnieuw samen met je argumenten ter verdediging.

Ben je het ook met het resultaat daarvan niet eens, dan kan je een klacht indienen bij de ombudsdienst voor energie of de VREG die er op toeziet dat de netbeheerders de wetgeving over de forfaitaire vergoeding correct toepassen.

De opgevraagde gegevens worden opgeslagen in een geïnformatiseerd klantenbestand en kunnen in het kader van het beheer van de aansluiting meegedeeld worden aan derden, zoals de energieleverancier of Telenet. U heeft recht op gratis inzage in en verbetering van deze gegevens. Hiertoe dient u een schriftelijk verzoek te richten aan Infrax, Koning Albert II-laan 37, 1030 Brussel (wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens).