

## Geschillendienst

### Beslissing

#### Klacht van de heer X vs. Energieleverancier

##### Voorwerp van de klacht

De heer X, de klager, vraagt de Geschillendienst (hierna de “Dienst”) zich uit te spreken over de naleving door zijn energieleverancier van het UMIG-document Deel II A, 38. Move out zonder afspraak in Brussel,<sup>1</sup> waarnaar het Technisch reglement elektriciteit verwijst<sup>2</sup>, wanneer deze laatste de “MOZA”-procedure start (procedure voor de afsluiting van de meter bij afwezigheid van een gekende overnemer).

##### Uiteenzetting van de feiten

Sinds juni 2012 is de heer X, woonachtig te 1410 Waterloo, eigenaar van een appartement in 1030 Schaarbeek. Hij was klant bij zijn energieleverancier voor dit leveringspunt. Dan heeft hij het appartement verhuurd.

Op 31 oktober 2014 heeft de huurder van de heer X, mevrouw Y, het appartement verlaten en heeft ze op 14 november 2014 per telefoon de gegevens van de nieuwe bewoner doorgegeven: “De heer X in 1030 Schaarbeek”. Er werd geen enkel document voor de overname van de energievormen doorgegeven aan de energieleverancier.

Op 14 november 2014 stuurde de energieleverancier een eerste brief naar de heer X op het adres in 1030 Schaarbeek, met de vraag om zijn situatie te regulariseren door een energiecontract af te sluiten, hetzij bij zijn energieleverancier, hetzij bij een andere energieleverancier. De brief vermeldde dat bij gebrek daaraan de DNB zou overgaan tot het afsluiten van de meter.

Op 26 november 2014 stuurde de energieleverancier een tweede brief naar de bewoner van het gebouw op het adres in 1030 Schaarbeek. Bij gebrek aan een gekende overnemer, is de energieleverancier op 15 december 2014 met een “MOZA”-procedure gestart bij SIBELGA.

Op 18 december 2014 heeft een technicus van SIBELGA zich voor de eerste keer ter plaatse begeven en heeft een regularisatieformulier in de brievenbus gedeponed. Bij uitblijven van

---

1

UMIG 4.1 – 20/12/2011.

2

Technisch reglement voor het beheer van het elektriciteitsdistributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de toegang ertoe, goedgekeurd door het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 23 mei 2014, B.S., 4 nov. 2014.

een reactie van de nieuwe bewoner, is een technicus op 3 februari 2015 ter plaatse gekomen en heeft de meters verzegeld.

Op 11 februari 2015 werden de gas- en elektriciteitsmeters heropend op verzoek van de heer X.

### Standpunt van de klager

De heer X is van oordeel dat de afsluiting van de energiebevoorrading had kunnen worden vermeden aangezien zijn energieleverancier zijn contactgegevens in 1410 Waterloo bezat, aangezien hij al een leveringscontract had voor het leveringspunt waar de afsluiting werd uitgevoerd. Volgens de klager had de energieleverancier met hem contact moeten opnemen alvorens de MOZA-procedure te starten bij Sibelga.

### Ontvankelijkheid

Artikel 30<sup>novies</sup>, §1, van de ordonnantie van 19 juli 2001 van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voorziet:

*'1. - Er wordt in de schoot van Brugel een 'Geschillendienst' gecreëerd die klachten behandelt:*

*1° betreffende de toepassing van deze ordonnantie en haar uitvoeringsbesluiten;*

*2° betreffende de toepassing van de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, betreffende wegensretributies inzake gas en elektriciteit en houdende wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en haar uitvoeringsbesluiten;*

*3° betreffende de werking van de gas- en elektriciteitsmarkt;*

*4° betreffende de activiteiten van een leverancier, een netbeheerder of een bemiddelaar;*

*5° betreffende de toekenning van een financiële hulp in het kader van het in artikel 24, § 2 bedoelde programma van uitvoering;*

**dit met uitzondering van deze die betrekking hebben op burgerlijke rechten".**

Uit dit artikel blijkt dat de Geschillendienst bevoegd is om uitspraak te doen over klachten betreffende de toepassing van deze ordonnantie en haar uitvoeringsbesluiten, inclusief dus het Technisch reglement elektriciteit.

In dit geval is sectie 1.2.2 Procesomschrijving van het UMIG-document 4.0 – 20/12/2011 van toepassing.

De klacht is bijgevolg ontvankelijk.

## Onderzoek ten gronde

Sectie 1.2.2 Procesomschrijving – Description du processus van het UMIG-document Deel II A, 38. Move out zonder afspraak in Brussel, voorziet eveneens:

*“1. De Huidige Leverancier vraagt aan de Beheerder van Toegangspunten op basis van een 'Move-out zonder afspraak in Brussel' de toestand van een toegangspunt volgens de principes van de vrije markt te regulariseren.*

**Opmerking:** *volgens de richtlijnen van de regulatoren, dient de aanvraag door de Huidige Leverancier voorafgegaan te worden door de identificatie van de nieuwe Distributienetgebruiker en de eigenaar, evenals de verwittiging van deze laatste over het te volgen regularisatieproces. [...] (Wij onderstrepen).*

*Alvorens de transactie 'Move-out zonder afspraak in Brussel' op te starten, voert de desbetreffende Beheerder van Toegangspunten een aantal testen uit op de aanvraag van de leverancier. [...]*

*3. Anderzijds, wanneer de aanvraag aanvaard wordt, bevestigt de Beheerder van Toegangspunten aan de Huidige leverancier de acceptatie van de aanvraag en begint de transactie. Binnen de vijf kalenderdagen (kd) legt de beheerder van de meters een bezoek af aan het toegangspunt met de bedoeling de nieuwe Distributienetgebruiker en/of de eigenaar, over zijn verplichting tot leverancierskeuze, het opstarten van de regularisatieprocedure, en de mogelijke gevolgen daarvan te informeren.*

*Indien, tijdens dit bezoek de Beheerder van toegangspuntenmeters geen klant op dit adres kan identificeren maar dat de teller wel toegankelijk is, wordt deze onmiddellijk gesloten. Indien de klant wel geïdentificeerd wordt en hiervoor zijn akkoord geeft dan wordt de teller afgesloten.*

*Indien er geen toegang tot de teller mogelijk is of indien de klant de afsluiting wenst te voorkomen, wordt er een duidelijke aankondiging achtergelaten of aan de klant afgegeven om hem op de hoogte te stellen dat hij de regularisatieprocedure moet starten, over de gevolgen indien er geen regularisatie is, namelijk dat indien hij binnen de 40 dagen geen leverancier aanduidt de aansluiting afgesloten zal worden. Op de 35ste dag na het begin van de procedure wordt een laatste waarschuwing aan de klant gegeven door middel van een telefonisch contact met duidelijke melding dat zonder regularisatie van zijn toestand, binnen 10 dagen zijn aansluiting afgesloten zal worden.*

**Na 45 dagen, in afwezigheid van regularisatie door de klant, zal de Beheerder van Toegangspunten de nodige maatregelen nemen om het toegangspunt te verzegelen of definitief af te sluiten. [...]** (Wij onderstrepen).

In het onderhavige geval,

-heeft de oude bewoner, mevrouw Y, op 31 oktober 2014 het appartement verlaten en heeft op 14 november 2014 per telefoon de gegevens van de nieuwe bewoner doorgegeven: “De heer X in 1030 Schaarbeek”.

-De energieleverancier is gestart met de zoektocht naar de nieuwe bewoner, door een eerste brief te sturen naar het adres *in 1030 Schaarbeek* op 14 november 2014, gericht aan de heer X, en dan een tweede brief op 26 november 2014 naar het bovenvermelde adres ter attentie van de bewoner van het gebouw.

-Op 18 december 2014 heeft een technicus van SIBELGA een bezoek gebracht in 1030 Schaarbeek. Hij zou er een regularisatieformulier in de brievenbus hebben gedropt.

-Na de lancering door de energieleverancier van de MOZA-procedure op 15 december 2014, is SIBELGA op 3 februari 2015, in afwezigheid van een leveringscontract, overgegaan tot de afsluiting van de meters, dus 47 dagen na het eerste bezoek van de technicus van SIBELGA.

De Geschillendienst heeft aan de energieleverancier de reden gevraagd waarom het contactadres van de heer X, zoals vermeld op de factuur met nummer xxx van 5 september 2012, niet werd gebruikt voor de verzending van de regularisatiebrieven. In een mail van 3 maart 2016 rechtvaardigde de energieleverancier dit feit als volgt: *“Onze diensten controleren de informatie in verband met de eigenaar/nieuwe bewoner die werd meegegeven door de vertrekkende klant niet. Het verzendingsadres op de factuur die u vermeldt dateert van 2012. Onze diensten hadden het adres genoteerd dat recenter door de overnemer was meegedeeld.”*

De Dienst stelt vast dat de energieleverancier de nodige maatregelen heeft getroffen om de nieuwe gebruiker van het distributienet op te sporen, door twee *“follow-up”*-brieven te sturen naar het adres dat werd opgegeven door de vertrekkende klant, dat tevens het adres is van het leveringspunt voor de energie. Op basis van de informatie die werd meegedeeld door de laatste bewoner, kon de energieleverancier niet weten dat de heer X niet op bovenvermeld adres woonde en bijgevolg de followers-brieven niet kon ontvangen.

Bovendien stelt de Dienst vast dat de klager niet de nodige maatregelen heeft getroffen om:

- aan de leverancier zijn adres te geven, met name via het document voor de overname van de energie, en
- over een geldig energiecontract te beschikken op het moment van de afsluiting.

Bijgevolg heeft de energieleverancier de verplichting nageleefd die hem wordt opgelegd door sectie 1.2.2 Procesomschrijving – Description du processus van het UMIG-document Deel II A, 38. Move out zonder afspraak in Brussel.

#### OM DIE REDENEN

Verklaart de Geschillendienst de klacht die werd ingediend door de heer X tegen zijn energieleverancier ontvankelijk maar niet gegrond.