

Geschillendienst

Beslissing

Meneer X tegen Sibelga en energieleverancier Y

Voorwerp van de klacht

Meneer X, hierna “de klager”, vraagt aan de Geschillendienst (hierna “de Dienst”) om zich uit te spreken over de naleving door energieleverancier Y en SIBELGA van artikel 25ter en 25sexies, § 4, van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna afgekort als: “*elektriciteitsordonnantie*”) en van artikel 20bis en 20quater, § 2, alinea 3, van de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna afgekort als: “*gasordonnantie*”).

Uiteenzetting van de feiten

De klager is op 16 september 2020 ingetrokken in een appartement gelegen te Elsene 1050.

Op 18 september 2020 heeft de klager zich ingeschreven bij energieleverancier Y via zijn website. Op dezelfde dag krijgt de klager een e-mail met een bevestiging van zijn inschrijving.

Op 21 september 2020 ontvangt de klager een email van energieleverancier Y. In dit email vraagt energieleverancier Y om een energieovernamedocument door te geven, om de meterovername te kunnen voltooien.

Op 28 september 2020 volgt er een tweede mail van energieleverancier Y waarin zij vraagt aan de klager om een kopie van zijn huurcontract en meterstanden door te sturen, om de inschrijving te kunnen valideren.

Op 28 september 2020 maakt de klager de nodige documenten over aan energieleverancier Y.

Uit de e-mailuitwisselingen met Sibelga is duidelijk geworden dat energieleverancier Z op 20 april 2020 een MOZA -procedure heeft opgestart voor de meters die aan dit appartement gekoppeld zijn, meter elektriciteit EAN XXYY, gas EAN YYZZ. De MOZA-procedure wordt opgestart omdat er geen geldig leveringscontract meer aanwezig is.

Naar aanleiding van het MOZA begaf de technicus van Sibelga zich op 8 juni 2020 naar de woning van de klager om iemand te identificeren. De technicus kreeg geen toegang tot de meters.

Op 14 juli 2020 vond er een tweede bezoek plaats door de technicus van SIBELGA, waarbij er weer geen toegang was tot het gebouw.

Uiteindelijk worden de gas-en elektriciteitsmeters verzegeld op 28 september 2020.

Op 29 september 2020 heeft energieleverancier Y zich kenbaar gemaakt als leverancier van de klager.

Op 29 september 2020 nam de klager contact op met Sibelga om de meters te openen. De meters werden op 1 oktober 2020 heropend.

De effectieve datum waarop het energieleveringscontract met energieleverancier Y inging was op 1 oktober 2020 en op 2 oktober ontvangt de klager een e-mail van energieleverancier Y met bevestiging van zijn leveringscontract.

Op 1 december 2020 ontvangt de klager een factuur van energieleverancier Y voor de opening van de twee meters ten bedrage van 217,80 EUR. Hij heeft reeds de factuur betaald op 15 december 2020 en vraagt dat dit bedrag aan hem wordt terugbetaald.

Op 11 december 2020 dient de klager bijgevolg een klacht in tegen Sibelga en op 3 december 2020 tegen energieleverancier Y.

Daar Sibelga en energieleverancier Y geen gunstig gevolg hebben gegeven aan de klacht van de klager, heeft hij een klacht neergelegd bij de Geschillendienst op 21 maart 2021.

Standpunt van de klager

De klager is van mening dat SIBELGA onterecht zijn meters afgesloten heeft en betwist de manier waarop SIBELGA de MOZA-procedure toepast en meer bepaald dat die de meters afsluit zonder de bewoners te verwittigen.

De klager betwist de kosten voor de heropening van de meters.

Standpunt van SIBELGA

Sibelga meent dat hij de MOZA-procedure heeft gerespecteerd zoals bepaald door artikel 25^{sexies}, § 4 van de elektriciteitsordonnantie en artikel 20^{quater}, § 2 van de gasordonnantie.

Standpunt van energieleverancier Y

In zijn mail van 16 april 2021 geeft energieleverancier Y aan dat zij de inschrijvingsaanvraag van de klager binnen een termijn van maximum 10 werkdagen behandeld heeft en dat zij niet aansprakelijk kan worden gesteld voor de afsluiting van de meters en de eruit voortvloeiende kosten.

Volgens energieleverancier Y ligt de oorzaak van de afsluiting verder in het verleden en dus bij de vorige bewoners of diens leverancier. Gezien er op dat moment geen geldige leverancier was, zou het ontbreken van het contract en dus ook van het afsluiten van de meters volgens energieleverancier Y, vallen onder de vorige bewoners.

Ontvankelijkheid

Artikel 30^{novies}, § 1, van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bepaalt dat:

« § 1. - Er wordt in de schoot van Brugel een "Geschillendienst" gecreëerd die klachten behandelt:

1° betreffende de de toepassing van deze ordonnantie, haar uitvoeringsbesluiten en van de geldende MIG;

2° betreffende de toepassing van de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, betreffende wegeisretributies 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, van haar uitvoeringsbesluiten en van de geldende MIG;

3° betreffende de werking van de gas- en elektriciteitsmarkten;

4° met betrekking tot de activiteiten van een leverancier, van een leverancier van flexibiliteitsdiensten, netbeheerder of tussenpersoon of van elk bedrijf actief in de elektriciteits- of gasector;

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

6° betreffende de klachten over het gewestelijk tractienet spoor en het stationsnet.

De Geschillendienst is niet bevoegd om de klachten tegen de beslissingen van Brugel te behandelen. »

Uit dit artikel wordt afgeleid dat de Geschillendienst bevoegd is om over klachten betreffende de toepassing van de onderhavige ordonnantie en van haar uitvoeringsbesluiten uitspraak te doen, met inbegrip van de technische reglement elektriciteit.

In casu, zijn artikel 25sexies, § 4, van elektriciteitsordonnantie en 20quater, § 2, van gasordonnantie van toepassing.

De Dienst heeft de klacht ontvankelijk verklaard bij een besluit van 12 april 2021.

Onderzoek ten gronde

1. Met betrekking tot MOZA-procedure

Op 20 april 2020 lanceert energieleverancier Z een MOZA-procedure voor het adres gelegen te Elsene.

Scenario 38 "Move out zonder afspraak in Brussel" van de UMIG, deel II A en meer bepaald punt "1.2.2 Procesbeschrijving" bepaalt dat:

*"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.*

*Indien de gegevens van de eigenaar niet bekend zijn, stuurt de **Huidige Leverancier** de code "UNKNOWN". Indien de gegevens van de nieuwe **Distributienetgebruiker** niet gekend zijn,*

stuurt de **Huidige Leverancier**, afhankelijk van de situatie op het toegangspunt, één van de drie volgende codes: "UNKNOWN", "INHABITED", "EMPTY".

De **Huidige Leverancier** stuurt ook de gegevens van zijn oude **Distributienetgebruiker** door, en eventueel, de door hem gegeven indexen. In geen enkel geval geeft de **Huidige Leverancier** zijn eigen GLN als gegevens voor de oude **Distributienetgebruiker** door."

Met betrekking tot de uitvoering van de MOZA-procedure door SIBELGA bepaalt artikel 25sexies § 4, lid 4, van de elektriciteitsordonnantie dat:

"(...), indien de distributienetbeheerder door een leverancier belast wordt met het afsluiten van een afnamepunt dat niet toegekend is, niet gedekt is door een contract of niet standaard beleverd wordt, of hij een verbreken van de zegels heeft vastgesteld, voert hij een kort onderzoek ter plaatse uit om de eventuele aanwezigheid van een verbruiker vast te stellen. Als hij een dergelijke aanwezigheid opmerkt, nodigt hij de verbruiker uit om zijn contractuele situatie binnen de veertig dagen te in orde te stellen, periode waarin de netbeheerder hem minstens eenmaal bezoekt, en met achterlating van een bericht. Bij gebrek aan regularisatie door de afnemer na deze termijn, is de toestemming van de vrederechter voor de afsluiting niet langer vereist."(we onderstrepen).

Daarnaast bepaalt punt "1.2.2 Procesbeschrijving" van de UMIG, deel II A en meer bepaald punt 3 dat:

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 principe 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 distributiegebruiker en de eigenaar, evenals de verwittiging van deze laatste over het te volgen regularisatieproces.

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 de meters geen klant op dit adres kan identificeren maar blijkt dat de teller wel toegankelijk is, wordt deze onmiddellijk afgesloten. Indien de klant wel geïdentificeerd wordt en hiervoor zijn akkoord geeft, dan wordt de meter afgesloten.

Indien er geen toegang tot de meter 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."

In dit geval, heeft de oude energieleverancier Z, voor de voornoemde leveringspunten, op 20 april 2020 een MOZA-procedure opgestart voor de gas-en elektriciteitsmeters van het appartement gelegen te Elsene.

De Geschillendienst heeft aan Sibelga gevraagd waarom er meer dan veertig dagen gewacht werd (aanvraag lancering MOZA door energieleverancier Z op 20 april 2020 en het eerste bezoek van technicus op 8 juni 2020) en de meters pas verzegeld waren op 28 september 2020.

SIBELGA legt uit in zijn mail van 15 april 2021, dat op 24 april 2020 de plaatsbezoeken, als gevolg van Covid, verboden waren. Die werden vervangen door een telefonisch contact met andere bewoners van het gebouw, met de bedoeling een document te kunnen opmaken dat naar de potentiële klant werd verstuurd.

Sibelga voegt toe dat de klantendienst op 5 mei 2020 geprobeerd heeft opnieuw telefonisch contact te leggen met iemand van het gebouw en dat dit geen succes heeft opgeleverd.

Bij e-mail van 1 juni 2021, heeft Sibelga ons verduidelijkt dat nadat de MOZA-procedure gelanceerd wordt door de leverancier, dat de procedure vereist dat hun eerste bezoek binnen vijf dagen moet plaatsvinden. En dat zij zich wegens covid hebben moeten aanpassen aan drie criteria: de urgentie van de procedures, de gezondheidsaanbevelingen en het gebrek aan personeel.

Om deze redenen zou Sibelga het oorspronkelijk geplande bezoek voor 24 april 2020 niet hebben uitgevoerd. Anderzijds geeft Sibelga aan dat zij gezorgd heeft voor de administratieve follow-up van de procedure. Bijgevolg werd het regularisatiedocument op 24 april 2020 naar betrokken adres verzonden.

Verder meldt Sibelga dat zij een voicemailbericht achterlieten bij de bewoner van de benedenverdieping, om informatie te verkrijgen over de verbruikspunten waarop de MOZA-procedure betrekking heeft. Sibelga meldt ook dat zij getracht heeft de persoon te bereiken die voordien een contract had op de twee betrokken meters, maar zonder succes.

Sibelga beweert dat zij geen toegang had tot de meters bij het eerste bezoek op 8 juni 2020. Sibelga geeft aan dat de technicus toen een bericht van kennisgeving van bezoek achterliet. Op 14 juli 2020 vond een tweede bezoek plaats, maar opnieuw had de technicus geen toegang tot het gebouw. Sibelga beweert dat zij niemand ter plaatse had aangetroffen en dat de meters afgesloten werden op 28 september 2020.

De klager geeft aan dat hij niet thuis was op het moment van de afsluiting van de meters. Volgens de klager is het de buur die Sibelga binnenlaat.

De klager geeft ook aan dat hij geen formulier of enige boodschap ontving. Klager wijst erop dat de meters aangeven dat ze het appartement op de tweede verdieping dienen en dat zijn naam op de brievenbus staat in de inkomhal.

Artikel 25sexies, § 4, van de elektriciteitsordonnantie bepaalt dat de beheerder van het afnamepunt bij gebrek aan regularisatie door de distributienetgebruiker na 40 dagen het nodige doet om het afnamepunt te verzegelen.

In het onderhavige geval heeft Sibelga de meters verzegeld op 28 september 2020. Sibelga heeft de in de procedure vastgestelde termijn van 45 dagen ruimschoots overschreden, aangezien de meters meer dan vier maanden na de inleiding van de procedure werden afgesloten.

De Dienst is van mening dat een dergelijke termijn onredelijk is, omdat hij het risico inhoudt dat het onmogelijk wordt om de feitelijke situatie van het punt te controleren, zoals in casu het geval is, aangezien het pand eerst leegstond en vervolgens weer bewoond werd, zonder dat de nieuwe huurder de nodige informatie heeft ontvangen om zijn situatie te regulariseren, aangezien hij zich eenvoudigweg niet in het pand bevond.

De Dienst begrijpt dat de situatie bij COVID tot storingen in de procedure en moeilijkheden voor Sibelga heeft geleid, maar is niettemin van oordeel dat de totale vertraging tussen de start van de procedure en de afsluiting onredelijk is en nadelige gevolgen heeft voor de klager, die nochtans met voortvarendheid de nodige stappen heeft ondernomen om een energieleveringscontract te ondertekenen.

Sibelga is krachtens artikel 4 van het Technisch reglement elektriciteit verplicht om de taken van de distributienetbeheerder uit te voeren ten voordele van de distributienetgebruikers en daarbij alle gepaste middelen aan te wenden die de distributienetgebruikers van haar mogen verwachten. Dit artikel voorziet immers:

“Art. 4. § 1. De distributienetbeheerder voert de taken en verplichtingen uit die hem worden opgedragen krachtens de ordonnantie en de ter uitvoering daarvan genomen besluiten teneinde te zorgen voor de distributie van elektriciteit ten voordele van de distributienetgebruikers. Daarbij dient de distributienetbeheerder toe te zien op de veiligheid, de betrouwbaarheid en de efficiëntie van het distributienet, deze in stand te houden en in voorkomend geval te herstellen.

§ 2. De distributienetbeheerder dient in de uitvoering van zijn taken alle gepaste middelen aan te wenden die de distributienetgebruikers van hem mogen verwachten, en die gelet op de bijzondere situatie redelijkerwijs verkregen kunnen worden.”

Krachtens het voornoemde artikel moet de distributienetbeheerder zijn activiteiten uitvoeren ten voordele van de distributienetgebruikers en moet hij zich daarbij onthouden van elke daad of vergetelheid die de situatie van de gebruiker moeilijker of duurder kan maken. Met andere woorden,

de distributienetbeheerder moet redelijke maatregelen nemen om het nadeel van de distributienetgebruiker te beperken.

De Dienst is van mening dat Sibelga zich niet aan het bovengenoemde bepaling heeft gehouden.

Er is reden om het verzoek van de klager tot het terugbetalen van de kosten voor de opening van de meters, toe te staan.

2. Met betrekking tot de verplichting van overmaking van een voorstel van leveringscontract door de leverancier

Artikel 25ter van de elektriciteitsordonnantie en artikel 20bis van de gasordonnantie bepaalt:

"De leverancier maakt, aan elke afnemer die erom verzoekt, binnen tien werkdagen, een redelijk en niet-discriminerend voorstel van leveringscontract over en deelt hem de algemene leveringsvoorwaarden mee evenals, met name wanneer de afnemer een huishoudelijke afnemer is, de bepalingen van deze ordonnantie die betrekking hebben op de beschermde afnemers".

Indien de vraag uitgaat van een afnemer of een voormalige afnemer die zijn schulden bij de betrokken leverancier niet volledig heeft gezuiverd en die het eventueel opgesteld afbetalingsplan niet heeft nageleefd, kan de leverancier ofwel schriftelijk weigeren om een voorstel tot leveringscontract te doen ofwel schriftelijk een voorstel tot leveringscontract verzenden dat wordt gesloten nadat de afnemer een borg heeft gesteld."

Op 18 september 2020 heeft de klager zich ingeschreven bij energieleverancier Y. Die inschrijving is echter geen bevestiging van een leveringscontract voor energie.

Op datum van 21 september 2020 heeft energieleverancier Y de contractaanvraag genoteerd, dus 3 dagen na de online-inschrijving van de klager van 18 september 2020. Energieleverancier Y heeft op datum van 2 oktober 2020 het contract per mail bevestigd.

Per mail van 14 december 2020 heeft energieleverancier Y bevestigd dat de klager zich effectief ingeschreven heeft op 18 september 2020 en dat zij op 21 september 2020 de aanvraag zijn beginnen te behandelen. Verder geeft energieleverancier Y ook aan dat deze periode veel te kort is voor het afsluiten van een meter.

Per mail van 10 maart 2021 deelt energieleverancier Y aan de klager mee dat de sluiting van de meters aangevraagd werd door een andere leverancier en dat enkel de gegevens voor het openen van de meters naar energieleverancier Y werd verzonden. Dit werd bevestigd door e-mail van Sibelga.

De Dienst stelt vast dat energieleverancier Y de aanvraag voor een energiecontract heeft behandeld in overeenstemming met de termijn die wordt voorgeschreven door de voornoemde bepaling.

Wat de klacht tegen energieleverancier Y betreft, is Dienst van oordeel dat energieleverancier Y tijdig heeft gereageerd op vraag voor een leveringscontract en heeft dus zijn verplichting om binnen tien werkdagen een voorstel van leveringscontract over te maken, gerespecteerd.

OM DEZE REDENEN

Verklaart de Geschillendienst de klacht van de klager ingesteld tegen Sibelga ontvankelijk en gegrond en de klacht tegen energieleverancier Y ontvankelijk maar niet gegrond.

Juridisch assistent
Lid van de Geschillendienst

Juridisch adviseur
Lid van de Geschillendienst