

## Geschillendienst

### Beslissing

#### De heer X tegen SIBELGA

##### Voorwerp van de klacht

De heer X, "de klager", vraagt aan de Geschillendienst (hierna "*de Dienst*") om SIBELGA te veroordelen tot de betaling van een schadevergoeding op grond van artikel 32ter, § 1 en § 2, lid 3, van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (hierna afgekort als: "*de elektriciteitsordonnantie*").

##### Uiteenzetting van de feiten

De klager is op 1 augustus 2018 ingetrokken in een woning gelegen te 1000 Brussel. Hij probeert op 23 september 2018 een leveringscontract voor elektriciteit te sluiten met de energieleverancier X.

Op 6 januari 2019 start energieleverancier Y een MOZA-procedure op voor de meter die aan dit appartement is gekoppeld (meter EAN XXXXX). Dit bevoorradingspunt was op 9 oktober 2018 door energieleverancier Y overgenomen van de vorige DNG. De MOZA-procedure wordt opgestart omdat er geen geldig leveringscontract is gesloten tussen de potentiële energieverbruiker en een energieleverancier.

Op 8 januari 2019 stuurt SIBELGA een technicus ter plaatse om de potentiële energieverbruiker op de hoogte te brengen van het feit dat er een MOZA-procedure lopende is. Aangezien de klager afwezig is, liet de technicus een bericht van bezoek achter waarin meegedeeld werd dat de meters spoedig zouden worden gesloten. SIBELGA geeft aan dat zij ook een formulier voor de regularisatie van de situatie naar dit adres heeft gestuurd.

SIBELGA geeft aan dat haar klantendienst op 12 februari 2019 heeft geprobeerd om contact op te nemen met iemand in het gebouw, maar er niet in slaagde contact te leggen met de klager.

SIBELGA gaat op 22 februari 2019 naar de woning van de klager, maar heeft geen toegang tot het gebouw. Uiteindelijk worden de elektriciteitsmeters verzegeld op 26 februari 2019.

SIBELGA krijgt vervolgens van energieleverancier X de toestemming om de meters te openen. De klager contacteert SIBELGA op 4 maart 2019 en op 7 maart 2019 worden de meters opnieuw geopend.

Op 7 maart 2019 dient de klager een verzoek tot schadevergoeding in tegen SIBELGA via een formulier, om een schadevergoeding te vragen aan SIBELGA wegens het afsluiten van de meters via de MOZAprocedure, in strijd met artikel 32ter § 1 van de elektriciteitsordonnantie.

Bij besluit van 11 maart 2019 verwerpt SIBELGA het verzoek tot schadevergoeding van de klager, op grond van het feit dat zij van mening is dat zij geen enkele fout heeft begaan in het kader van de MOZAprocedure.

De klager dient op 6 december 2019 een klacht in tegen SIBELGA bij de Geschillendienst.

### Standpunt van de klager

De klager verzoekt de Geschillendienst om SIBELGA te veroordelen tot de betaling van een dagelijkse forfaitaire schadevergoeding van 125 euro op grond van artikel 32ter, § 1, van de elektriciteitsordonnantie omdat er tussen 26 februari 2019 en 7 maart 2019 geen elektriciteit geleverd werd.

### Standpunt van de aangeklaagde partij

In haar besluit van 11 maart 2019 rechtvaardigt SIBELGA haar weigering van de schadevergoeding met het argument dat zij geen enkele fout zou hebben begaan in het kader van de door energieleverancier Y opgestarte MOZA-procedure.

### Ontvankelijkheid

Artikel 30novies, § 1 van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, luidt als volgt:

*"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 tussenpersoon;*
- 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 met betrekking tot deze ordonnantie en haar uitvoeringsbesluiten, waaronder dus ook het technisch reglement elektriciteit.

In deze zaak is artikel 32ter, § 1 en § 2, lid 3 van de elektriciteitsordonnantie van toepassing.

De klacht is derhalve ontvankelijk.

## Onderzoek ten gronde

### 1. Met betrekking tot de MOZA-procedure

Op 6 januari 2019 vraagt energieleverancier Y aan SIBELGA om een MOZA-procedure op te starten voor het adres gelegen te 1000 Brussel.

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."*

De klager dient geen klacht in tegen energieleverancier Y, zodat de Geschillendienst geen uitspraak kan doen over de naleving van deze bepaling door de energieleverancier.

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."*

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

*"3. 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 geïdentificeerd wordt en hiervoor zijn akkoord geeft, wordt de meter onmiddellijk 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 deze zaak,

- Heeft energieleverancier Y op 6 januari 2019 samen met SIBELGA een MOZA-procedure opgestart voor de elektriciteitsmeters van een woning gelegen te 1000 Brussel;
- Een werknemer van SIBELGA bracht op 8 januari 2019 om 8u45 een bezoek (brief van 11 maart 2019 en brief van 20 december 2019). SIBELGA legt uit dat de klant de toegang tot het gebouw weigerde (e-mails van SIBELGA van 18 december 2019 en 20 december 2019). SIBELGA legt echter uit dat ze de identiteit van de persoon die ze ontmoet heeft niet kent en dat ze niet kan eisen dat die persoon haar/zijn identiteit opgeeft als deze dat niet uit vrije wil doet.
- SIBELGA heeft tijdens het bezoek op 8 januari 2019 een bericht van bezoek achtergelaten. SIBELGA legde uit dat dit bericht van bezoek "*ter plaatse wordt achtergelaten op een plaats in het zicht (zo zichtbaar mogelijk)*". SIBELGA voegt hieraan toe dat "*op dit bericht de nummers van de betreffende meters staan vermeld, aangezien dit de enige informatie is waarover we beschikken*" (e-mail van 20 december 2019).
- Op 12 februari 2019 probeerde de klantendienst van SIBELGA contact op te nemen met de persoon die opgegeven staat als de conciërge van het gebouw. Deze persoon bleek niet de conciërge van het gebouw te zijn en kon SIBELGA enkel meegeven dat het gebouw toebehoort aan meerdere eigenaars (brief van 11 maart 2019 en e-mail van 18 december 2019);
- Op 22 februari 2019 begeeft een werknemer van SIBELGA zich ter plaatse maar heeft geen toegang tot het gebouw (e-mail van SIBELGA van 18 december 2019);
- Op 26 februari 2019 gaat een werknemer van SIBELGA naar de woning van de klager om de elektriciteits- en gasmeters af te sluiten.

SIBELGA heeft zich dus wel degelijk aan de procedure gehouden, zowel wat betreft de verschillende fasen als de verschillende termijnen.

De klager beweert niet dat hij heeft geprobeerd telefonisch contact op te nemen met SIBELGA of energieleverancier X. Hij verklaart daarentegen wel dat hij gebeld was door X, maar dat hij dacht dat het een commerciële oproep was en daarom geen antwoord heeft gegeven op de vragen van energieleverancier X die zouden toegelaten hebben zijn dossier te vervolledigen. De klager heeft op

dat ogenblik aan energieleverancier X verklaard al een leveringscontract voor elektriciteit te hebben, wat tot gevolg had dat de activering van zijn leveringscontract voor elektriciteit werd stopgezet (e-mail van klager van 23 december 2019).

De klager heeft ook meerdere maanden energie verbruikt zonder elektriciteitsfacturen te betalen, wat zijn aandacht had kunnen trekken. De klager verklaart immers dat hij op 1 augustus 2018 naar het adres in kwestie is verhuisd (e-mail van de klager van 23 december 2019) en dat hij in de periode van 1 augustus 2018 tot 26 februari 2019 geen facturen heeft betaald (e-mail van de klager van 25 januari 2019). De klager verklaart dat hij op 23 september 2018 heeft geprobeerd een leveringscontract voor elektriciteit met energieleverancier X te sluiten (e-mail van de klager van 23 december 2019).

Bij gebrek aan bewijsmateriaal van de klager en in het licht van de overwegingen van SIBELGA moet worden aangenomen dat de klager zijn situatie niet heeft geregulariseerd, noch bij energieleverancier X, noch bij SIBELGA, wat had kunnen leiden tot de stopzetting van de MOZA-procedure.

Artikel 25sexies, § 4, lid 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 casu* heeft Sibelga de meters verzegeld op 26 februari 2019, meer dan 40 dagen dus na het eerste bezoek, dat plaatsvond op 8 januari 2019, in overeenstemming met bovengenoemd artikel.

De Geschillendienst is van mening dat SIBELGA geen enkele fout heeft begaan in het kader van de MOZA-procedure.

Er is dus geen reden om het verzoek tot schadevergoeding van de klager op grond van artikel 32, § 1, van de elektriciteitsordonnantie toe te staan.

#### OM DEZE REDENEN

Verklaart de Geschillendienst de klacht van de klager ontvankelijk maar ongegrond aangezien SIBELGA geen enkele fout heeft begaan in het kader van de MOZA-procedure.