

## Geschillendienst

### Beslissing

#### De heer X v./ Sibelga

#### **Voorwerp van de klacht**

De heer X, de klager, vraagt de Geschillendienst zich uit te spreken over de naleving door Sibelga 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>, bij de toepassing van de MOZA-procedure (procedure voor de afsluiting van de meter bij afwezigheid van een gekende overnemer).

#### **Uiteenzetting van de feiten**

Op 1 augustus 2015 is de huurster van de klager verhuisd naar het appartement gelegen te 1020 Laken. De huurster had in het 'energieovernamedocument' van 30 juli 2015 vermeld dat ze een contract wenste met een energieleverancier en ze dacht dat ze, door een contract aan te vragen aan de energieleverancier, al een contract met hem had afgesloten. Aangezien de huurster geen geldig leveringscontract had dat de eventuele gebruiker bond aan de energieleverancier, had ELECTRABEL bij SIBELGA een specifieke procedure, MOZA genoemd (procedure voor de afsluiting van de meter bij afwezigheid van een gekende overnemer), opgestart. Ingevolge de aanvraag van ELECTRABEL om de meters af te sluiten omdat er geen contract was, is een technicus van SIBELGA op 8 september 2015 naar het bovenvermelde adres gegaan om aan de huurster te melden dat er een MOZA-procedure was opgestart. Bij dit bezoek heeft de technicus van SIBELGA niemand aangetroffen die de bewoning van het pand kon bevestigen en heeft hij bijgevolg de meter afgesloten.

#### **Standpunt van de klager**

De klager betwist de manier waarop SIBELGA de MOZA-procedure toepast en meer bepaald het feit dat SIBELGA een meter afsluit zonder de bewoner op de hoogte te brengen.

#### **Standpunt van Sibelga**

SIBELGA is van mening dat het de MOZA-procedure heeft nageleefd zoals ze is beschreven in 'UMIG 4.03-1/12/2010', dat bepaalt: *'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'*.

Volgens SIBELGA is het de verantwoordelijkheid van de huurder binnen de vereiste termijn de nodige stappen te ondernemen bij een energieleverancier om problemen te vermijden.

---

<sup>1</sup> UMIG 4.1 – 20/12/20111.

<sup>2</sup> 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 13 juli 2006, B.S., 29 nov. 2006.

## **Ontvankelijkheid**

Artikel 30novies, §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.

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:

*'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. [...]*

*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.'*

In het onderhavige geval,

- heeft SIBELGA op 8 september 2015 een bezoek georganiseerd aan het appartement gelegen te 1020 Laken om de bewoner van het pand te identificeren.
- SIBELGA bevestigt dat er op het ogenblik van het bezoek van de technicus geen persoon aanwezig was die de bewoning van het pand kon bevestigen en dat de meter bijgevolg werd afgesloten.
- Op 8 september 2015 dient de heer X via e-mail een klacht in bij SIBELGA als eigenaar van het appartement gelegen te 1020 Laken omdat SIBELGA een meter afsluit zonder de huurder of de eigenaar te verwittigen.
- In antwoord op de klacht van de heer X, zegt SIBELGA in een e-mail aan de klager van 10 september 2015 dat ze de MOZA-procedure zoals beschreven in 'UMIG 4.03-1/12/2010' heeft nageleefd.
- Op 10 september 2015 stuurt de heer X een tweede e-mail naar SIBELGA om verduidelijking te vragen over de manier waarop SIBELGA de MOZA-procedure toepast en meer bepaald over het feit dat SIBELGA een meter afsluit zonder de bewoner of de eigenaar te verwittigen en zonder een bericht achter te laten in de brievenbus.
- SIBELGA bevestigt via een e-mail van 10 september 2015 dat alle procedures werden nageleefd.

Als reactie op de klacht van de klager heeft de Geschillendienst SIBELGA gevraagd om het verslag van het bezoek te bezorgen dat werd opgesteld door de technicus die de meter heeft afgesloten.

In een mail van 28 september 2015 heeft SIBELGA ons meegedeeld dat haar technicus de meter bij zijn eerste bezoek heeft verzegeld omdat hij geen informatie had over een eventuele bewoner van het pand. SIBELGA deelt ons ook mee dat haar technicus geen 'papieren' verslag meer moet opmaken in het kader van een MOZA-procedure en dat SIBELGA ons dus geen exemplaar kan bezorgen.

In antwoord op de mail van SIBELGA van 28 september 2015 heeft de Geschillendienst SIBELGA gevraagd ons alle gegevens over de afsluiting van de meter te bezorgen (hoe heeft de technicus toegang gekregen tot de genoemde meter, heeft hij ter plaatse iemand ontmoet, is er een etiket op de meter aangebracht met de vermelding van het appartement waartoe hij behoort; als dat het geval is, heeft uw technicus dan getracht contact op te nemen met de bewoner van het pand?...).

In een mail van 7 oktober 2015 heeft SIBELGA ons een kort 'verslag' overgemaakt van het bezoek van haar technicus die de elektriciteitsmeter moest afsluiten:

*'Eerst en vooral merken we op dat onze technici, gezien hun dagelijkse werklust, zich de bezoeken die ze hebben uitgevoerd niet herinneren, tenzij er zich een 'opvallende' gebeurtenis heeft voorgedaan (bv. agressieve hond, toegang weigeren, woordenwisseling, bedreigingen, de politie bellen enz.).*

*In onderhavig geval herinnert de technicus die het bezoek heeft uitgevoerd op 9 september 2015 zich niets speciaals, aangezien het bezoek zonder problemen is verlopen.*

*Dit is echter de manier waarop hij te werk gaat voor een MOZA-onderzoek:*

*Wanneer hij voor het gebouw staat, kijkt hij of het hem leeg of bewoond lijkt (gordijnen, ...). Als het om een appartement gaat, concentreert hij zijn onderzoek op deze verdieping. Als de naam van de vorige bewoner in zijn PDA is vermeld, kijkt hij vervolgens of de naam ook wordt vermeld op de bel en de brievenbus. Als dat het geval is, belt hij eerst aan en als hij geen antwoord krijgt, belt hij aan bij een buur aan wie hij informatie vraagt, onder meer of het appartement bewoond is. Als hem wordt meegedeeld dat het appartement leeg staat of als de buur niet weet of iemand het appartement bewoont, kijkt hij naar de meter(s). Als de meter(s) niet draait/draaien, sluit hij hem/ze af. In het andere geval laat hij de meter(s) open en vinkt hij het desbetreffende vakje in zijn PDA aan om te melden dat het onderzoek werd uitgevoerd en om de brief automatisch te versturen. Die brief wordt bedeed door de diensten van bpost.*

*De technicus zal altijd controleren of er iemand aanwezig is in het appartement. '*

Artikel, § 1, 11° van de ordonnantie van 19 juli 2001 van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voorziet echter:

*'De distributienetbeheerder is verantwoordelijk voor de uitbating, het onderhoud en de ontwikkeling van het distributienet, met inbegrip van de aansluitingen op andere netten, met de bedoeling de regelmaat en de kwaliteit van de energievoorziening te verzekeren [, in aanvaardbare economische voorwaarden,] met inachtnaam van het respect voor het milieu [, voor energie-efficiëntie] en een rationeel beheer van het openbaar wegennet.*

*Hiertoe wordt de distributienetbeheerder met name belast met de volgende taken:*

[...]

*11° de mededeling aan de gebruikers van het distributienet van de informatie die zij nodig hebben voor een doeltreffende toegang tot het genoemde net, met inbegrip van het gebruik ervan.'*

Bovendien bepaalt artikel 9, § 1, 4° van de ordonnantie van 19 juli 2001 van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest:

*‘De distributienetbeheerder komt zijn verplichtingen en opdrachten bedoeld in de artikelen 7, 24, 24bis en in hoofdstuk IVbis na, met inachtneming van de principes die hierna volgen:*

[...]

*4° met het doel te voldoen aan de voorafgaande vereisten, zorgt hij ervoor dat hij, naast andere middelen, over voldoende gekwalificeerd personeel beschikt. ‘*

Uit het voorgaande blijkt dat SIBELGA de artikelen 7, § 1, 11° en 9, § 1, 4° van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest niet heeft nageleefd omdat:

- de afsluitingsprocedure heeft plaatsgevonden zonder ernstig onderzoek en zonder een bericht over het bezoek na te laten;
- er werd de distributienetgebruiker geen nuttige informatie verstrekt. SIBELGA heeft de bewoner van het pand immers niet ingelicht over de mogelijkheid de regularisatieprocedure te starten;
- SIBELGA heeft niet de noodzakelijke maatregelen getroffen om ervoor te zorgen dat ze over voldoende gekwalificeerd personeel beschikt om de taken uit te voeren waarmee de Ordonnantie haar heeft belast.

#### **OM DIE REDENEN**

Verklaart de Geschillendienst de klacht ingediend door de klager gegrond.

Hoogachtend,

Juridisch Adviseur  
Lid van de Geschillendienst

Juridisch Adviseur  
Lid van de Geschillendienst