

Geschillendienst

Beslissing

Mevrouw X/ energieleverancier en SIBELGA

Voorwerp van de klacht

Mevrouw X, de klagster, vraagt aan de Geschillendienst om zich uit te spreken over de naleving door energieleverancier en SIBELGA van artikel 25sexies, §4, lid 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 UMIG Part II, A, 38. Move out zonder afspraak in Brussel¹ waarvan de technische reglement elektriciteit² naar verwijst wanneer die de MOZA-procedure³ toepast.

Uiteenzetting van de feiten

Op 12 september 2014 heeft de projectontwikkelaar, Y (Hierna afgekort als: “*ontwikkelaar*”), de meters van het appartement gelegen te 1000 Brussel, aan mevrouw X overgedragen. Op 16 september 2014 heeft Y de overnamedocumenten naar de energieleverancier doorgestuurd.

Op 24 september 2014, brengt de energieleverancier mevrouw X schriftelijk op de hoogte van haar plicht om zo snel mogelijk een leveringscontract te sluiten. Als reactie op de brief van energieleverancier, heeft mevrouw X op 6 oktober 2014, per e-mail, een leveringsovereenkomst aan de energieleverancier gevraagd.

Een dag later, te weten op 7 oktober 2014, werden de gas en elektriciteitsmeter van Mevrouw X door Sibelga afgesloten.

Op 8 oktober 2014, werd de leveringsaanvraag van Mevrouw X door de energieleverancier verwerkt.

Daar de energieleverancier geen gunstig gevolg heeft gegeven aan de klacht van de klagster, heeft mevrouw X een klacht neergelegd bij de Geschillendienst.

Standpunt van de Klagster

De klagster is van mening dat de energieleverancier onterecht een aanvraag aan Sibelga heeft gericht voor het afsluiten van haar afnamepunt. De klagster meent bovendien dat de energieleverancier haar geen termijn heeft meegedeeld waarbinnen ze een leveringscontract moest aangaan om een dreigende afsluiting van de meters te voorkomen.

¹(Hierna afgekort als: “*MOZA*”) overeenkomstig UMIG 4.1 – 20/12/2011.

²Het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 13 juli 2006 houdende goedkeuring van het technisch reglement voor het beheer van het elektriciteitsdistributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de toegang ertoe.

³Deze procedure wordt door de energieleverancier gestart als er geen geldig leveringscontract is tussen een mogelijke energieverbruiker en een energieleverancier.

Daarnaast, betwist de klaagster de manier waarop Sibelga de MOZA-procedure toepast en meer bepaald dat die de meters afsluit zonder de bewoners te verwittigen.

Standpunt van energieleverancier

De energieleverancier meent dat hij op basis van de UMIG 4.1 – 20/12/2011 de verplichting had om een MOZA-aanvraag bij de netbeheerder, Sibelga, in te dienen om de meter te laten verzegelen bij gebrek aan een overnemer.

Volgens de energieleverancier heeft de klaagster laattijdig een leveringsovereenkomst gevraagd waardoor de afsluiting van de meters door de netbeheerder niet voorkomen kon worden.

Standpunt van SIBELGA

Sibelga meent dat hij de MOZA-procedure heeft gerespecteerd zoals bepaalt door UMIG 4.1 – 20/12/2011 dat als volgt luidt: “ *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 bewoner om binnen adequate termijnen de nodige stappen te ondernemen bij de energieleverancier om ongemakken te vermijden.

Ontvankelijkheid

Artikel 30novies, § 1, van de elektriciteitsordonnantie bepaalt dat:

“ § 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 wegenisretributies 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 elektriciteitsmarkten;

4° met betrekking tot de activiteiten van een leverancier, netbeheerder of 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 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, lid 4 van de elektriciteitsordonnantie en afdeling 1.2.2 procesomschrijving van de UMIG 4.1 – 20/12/2011 van toepassing.

Onderzoek ten gronde

Artikel 25sexies, §4, lid 4 van de elektriciteitsordonnantie luidt als volgt:

“Bovendien, indien de distributienetbeheerder die door een leverancier belast wordt met het afsluiten van een afnamepunt dat niet toegekend is, niet gedekt is door een contract of niet standard beleverd wordt, of waarop hij een verbreken van de zegels heeft vastgesteld, de aanwezigheid van een afnemer heeft opgemerkt tijdens zijn plaatsbezoek, nodigt hij deze uit om zijn contractuele situatie binnen de veertig dagen 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.”

Dit artikel is meer gedetailleerd in de afdeling 1.2.2 Procesomschrijving van de UMIG part II A, 38. Move out zonder afspraak in Brussel .

De afdeling 1.2.2 Procesomschrijving van de UMIG part II A, 38. Move out zonder afspraak in Brussel bepaalt het volgende:

“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 (wij onderlijnen). [...]

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 kalender dagen (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 (wij onderlijnen).

Indien, tijdens dit bezoek de Beheerder van toegangspunten meters 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 (wij onderlijnen).

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 regularisatie procedure 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 35^{ste} 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,

- De ontwikkelaar heeft op 16 september 2014 de energieovernamedocumenten naar de energieleverancier doorgestuurd;
- Op 24 september 2014, brengt de energieleverancier mevrouw X schriftelijk op de hoogte van haar plicht om zo snel mogelijk een leveringscontract te sluiten;

- Op 6 oktober 2014, had mevrouw X een leveringsovereenkomst aan de energieleverancier gevraagd;
- Op 7 oktober 2014, werden de gas en elektriciteitsmeter van Mevrouw X door Sibelga afgesloten ingevolge de MOZA-procedure dat aangevraagd werd door de energieleverancier;
- Sibelga beweert dat hij mevrouw X ter plaatse niet had aangetroffen, maar aangezien de teller wel toegankelijk was deze onmiddellijk gesloten werd;
- Op 8 oktober 2014, werd de leveringsaanvraag van Mevrouw X door de energieleverancier verwerkt.

Wat de klacht tegen de energieleverancier betreft, heeft de Geschillendienst aan de energieleverancier meegedeeld dat zij opgemerkt heeft dat er nergens sprake is van termijnen waarbinnen een klant dient te reageren op zijn leveringsvoorstel om het afsluiten van de meter te voorkomen. Bijgevolg heeft de Geschillendienst aan de energieleverancier gevraagd om haar mee te delen binnen welk termijn een klaagster die zich in een dergelijk situatie bevindt een leveringscontract moet ondertekenen om het afsluiten van de meter te voorkomen.

Bij e-mail van 28 januari 2016, heeft de energieleverancier de Geschillendienst het volgende geantwoord:

“De vorige eigenaar van het punt, een bouwbedrijf met een B2B-statuuut, had gemeld dat hij ging vertrekken op het punt. Op 24/09/2014 sturen wij vervolgens een brief aan ‘de nieuwe bewoner’ op het punt om zich in te schrijven. Dit werd naar 1000 Brussel gestuurd daar wij over geen andere gegevens beschikten.

Vervolgens sturen wij een week later, zijnde op 01/10/2014 een MOZA uit op het punt. Zoals u welbekend kan Sibelga reeds langskomen 24u nadat de switch betreffende de MOZA werd verstuurd. Uiteindelijk werd het punt dus effectief afgesloten op 08/10/2014. Het is ook hier dat mevrouw X dan uiteindelijk haar inschrijving bij ons in orde maakt.

Het is om deze reden dat we vermelden aan de klant zich zo snel mogelijk in te schrijven daar wij verplicht zijn een MOZA te versturen wanneer een klant ons laat geworden te vertrekken, zonder enige gegevens van een overnemer. Sibelga op zijn beurt onderneemt zeer snel actie om af te sluiten. Wij merken dan ook graag op dat Sibelga zelf de klant zou kunnen verwittigen van een dreigende afsluiting daar zij het meeste zicht hebben op dit soort situaties. Zij zijn het best geplaatst om een termijn aan de klant te geven.”

Uit het bovenstaande volgt dat de energieleverancier de MOZA-procedure heeft gerespecteerd zoals bepaalt door punt 1 van de afdeling 1.2.2 van de UMIG 4.1 – 20/12/2011 aangezien de MOZA-aanvraag bij de netbeheerder voorafgegaan is door de identificatie van de nieuwe distributiegebruiker en de eigenaar, evenals de verwittiging van deze laatste over het te volgen regularisatieproces.

Bijgevolg kan de energieleverancier niet verantwoordelijk worden gesteld voor de afsluiting van de meters van de klaagster aangezien er geen geldig energiecontract was op de dag van de afsluiting.

Wat de klacht tegen Sibelga betreft, heeft de Geschillendienst aan Sibelga gevraagd om haar het verslag van het bezoek van de technicus die verantwoordelijk was om de meter te verzegelen, te bezorgen.

Bij e-mail van 2 februari 2016, heeft Sibelga ons verduidelijkt dat zijn technicus contact heeft gehad met werknemers die zich ter plaatse bevonden (het appartement was volgens SIBELGA leeg, reden waarom zij de meters hebben verzegeld tijdens het bezoek).

Naar aanleiding van de e-mail van 2 februari 2016, heeft de Geschillendienst aan Sibelga meegedeeld dat zij opgemerkt heeft dat het appartement van mevrouw X zich in een gebouwencomplex bevond. Bijgevolg heeft de Geschillendienst aan Sibelga gevraagd of de werknemers zich in de inkomsthal van het appartement of in het appartement zelf van de klagster bevonden.

Bij e-mail van 19 februari 2016, heeft Sibelga ons het volgende meegedeeld:

“Volgens de inlichtingen die we verkregen hebben bij de betrokken dienst, kunnen wij u helaas geen andere informatie meedelen dan hetgeen omschreven is in het verslag van het bezoek dat opgesteld werd door onze technicus op 7 oktober 2014.

De werknemers ter plaatse hebben beweerd dat het appartement leeg was. Aangezien dat de interventie dateert van meer dan één jaar, is het onmogelijk voor onze technici om zich te herinneren van de exacte positie van de werknemers in het gebouwencomplex.”

Uit het bovenstaande volgt dat Sibelga de MOZA-procedure zoals bepaalt door artikel 25sexies, §4, lid 4 van de elektriciteitsordonnantie en punt 3 van de afdeling 1.2.2 van de UMIG 4.1 – 20/12/2011 niet gerespecteerd heeft aangezien:

- het verslag van het bezoek van de technicus onnauwkeurig was als bewijs van de afwezigheid van de klager op de dag van de afsluiting; De aanwezigheid van werknemers in de inkomhal van een gebouwencomplex bestaande uit meerdere appartementen kan immers niet worden aangevoerd als een bewijs van een serieus onderzoek.
- de meters werden afgesloten zonder een serieus onderzoek te hebben verricht waardoor de distributienetgebruiker ontzegd werd van nuttige informatie.

OM DEZE REDENEN

De Geschillendienst verklaart de klacht ingesteld tegen de energieleverancier ontvankelijk maar ongegrond en de klacht ingesteld tegen Sibelga ontvankelijk en gegrond.

Juridisch adviseur
Lid van de Geschillendienst

Juridisch adviseur
Lid van de Geschillendienst