

Geschillendienst

Beslissing

Mevrouw X./ Y en Sibelga

Voorwerp van de klacht

Mevrouw X, de klagster, vraagt aan de Geschillendienst om zich uit te spreken over de naleving door Y en Sibelga van artikel 25sexies, § 4, lid 4 van ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (Hierna: "elektriciteitsordonnantie") en van artikel 20quater, § 2, lid 4 van ordonnantie 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 (Hierna: "gasordonnantie") en van het UMIG-document Deel II A, 38. Move out zonder afspraak in Brussel, waarnaar het Technisch reglement elektriciteit verwijst, bij de toepassing van de MOZA-procedure (procedure voor de afsluiting van de meter bij afwezigheid van een gekende overnemer).

Uiteenzetting van de feiten

Midden februari 2017 heeft een huurster van het appartement gelegen te Brussel, bij het verlaten van haar appartement contact opgenomen met haar leverancier, Y, om haar meters te laten afsluiten wegens verhuis.

De eigenares van het bovengenoemde appartement was echter niet op de hoogte van dit verhuis en heeft hierdoor de meters niet overgenomen op haar naam.

Na het verhuis van de huurster had Y contact opgenomen met de eigenares van het appartement om haar te laten weten dat haar vroegere huurster verhuis was en dat zij een leveringscontract op haar naam moest nemen zodat de meters niet afgesloten zouden worden.

Tijdens het telefonisch gesprek had mevrouw X aan Y meegedeeld dat ze een nieuwe huurster had gevonden en dat deze op 1 maart in het appartement zou intrekken.

Midden februari 2017 heeft de nieuwe huurster dan ook contact opgenomen met Y om een leveringscontract te vragen.

Op 23 februari 2017 werden de gas en elektriciteitsmeter van Mevrouw X door Sibelga afgesloten.

Standpunt van de klagster

De klagster is van mening dat Y onterecht een aanvraag aan Sibelga heeft gericht voor het afsluiten van haar afnamepunt daar zij aan Y had meegedeeld dat ze een nieuwe huurster had gevonden die de meters ging overnemen.

Daarnaast betwist de klagster de manier waarop Sibelga de MOZA-procedure toepast en meer bepaald het feit dat Sibelga een meter afsluit zonder de eigenaar op de hoogte te brengen.

Standpunt van Y

Y vermeldt dat hij op basis van de UMIG 4.1 – 20/12/2011 een MOZA-aanvraag bij de netbeheerder, Sibelga, had ingediend om de meters te laten verzegelen bij gebrek aan een overnemer.

Volgens Y had de eigenares de meters niet op haar naam overgenomen terwijl zij over deze mogelijkheid beschikte om de afsluiting van de meters te voorkomen. De nieuwe huurster heeft bovendien 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 30*novies*, § 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 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 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 25*sexies*, §4, lid 4 van de elektriciteitsordonnantie, artikel 20*quarter*, §4, lid 4 van de gasordonnantie 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 (en zijn equivalent voor gas, artikel 20quarter, §4, lid 4 van de gasordonnantie) 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 (wij onderlijnen).”

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.

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 (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 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,

- Midden februari 2017 heeft de vroegere huurster van het appartement gelegen te Brussel, Y op de hoogte gebracht van haar verhuis.
- Naar aanleiding van dit verhuis bracht Y de eigenares telefonisch op de hoogte van haar plicht om zo snel mogelijk een leveringscontract op haar naam te sluiten of op naam van een huurder/huurster.
- Midden februari 2017 had de nieuwe huurster een leveringsovereenkomst aan Y gevraagd.
- Op 23 februari 2017 werden de gas en elektriciteitsmeter van mevrouw X door Sibelga afgesloten ingevolge de MOZA-procedure dat aangevraagd werd door Y.
- Hierop diende mevrouw X een klacht in tegen Y en Sibelga. Volgens de klaagster heeft Y onterecht een aanvraag aan Sibelga gericht voor het afsluiten van haar afnamepunt. De klaagster is er bovendien van overtuigd dat Sibelga haar meters heeft afgesloten zonder de eigenares te verwittigen.
- In antwoord op de klacht van mevrouw X, beweert Y dat de eigenares de meters niet op haar naam wou overnemen terwijl zij over deze mogelijkheid beschikte om de afsluiting van de meters te voorkomen. De nieuwe huurster heeft bovendien laattijdig een leveringsovereenkomst gevraagd waardoor de afsluiting van de meters door de netbeheerder niet voorkomen kon worden.
- In antwoord op de klacht van mevrouw X, beweert Sibelga dat hij mevrouw X niet ter plaatste had aangetroffen, maar aangezien de teller wel toegankelijk was, werd deze onmiddellijk afgesloten.

Wat de klacht tegen Y betreft, heeft de Geschillendienst aan Y gevraagd om haar mee te delen of ze de eigenares hebben verwittigd dat de mesters afgesloten gingen worden ingevolge de verhuizing van de vroegere huurster.

Bij e-mails van 26 januari en 31 januari 2018 heeft Y ons verduidelijkt dat hun klant (de vroegere huurster) hen heeft kennis gegeven van haar verhuis. De eigenares heeft aan Y aangegeven dat zij de meters niet op haar naam wou overnemen en dat er op dat moment nog geen nieuwe huurster was om de meters over te nemen.

Y heeft de Geschillendienst tevens meegedeeld dat ze nooit aan de eigenares hebben meegedeeld dat ze moest wachten tot een nieuwe huurster de meter ging overnemen maar dat ze haar aandacht hebben gevestigd op het feit dat ze riskeerde om haar meters afgesloten te hebben.

Tot slot, heeft Y de Geschillendienst een kopie van de brief overgemaakt die ze aan de leveringsadres hebben gestuurd om te verwittigen dat de desbetreffende persoon zo snel mogelijk een leveringscontract moet sluiten om de afsluiting van de meters te vermijden.

Uit het bovenstaande volgt dat Y de MOZA-procedure heeft gerespecteerd zoal 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 Y niet verantwoordelijk worden gesteld voor de afsluiting van de meters van de klagster aangezien er geen geldige 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 28 mei 2018 heeft Sibelga ons meegedeeld dat zijn technicus contact heeft gehad met een huurder van het eerste verdieping. Deze huurder zou de technicus van Sibelga hebben bevestigd dat het appartement leeg was. Sibelga benadrukt tevens dat zijn technicus heeft vastgesteld dat de meters niet draaiden. Na 15 minuten te hebben gewacht, heeft Sibelga de meters van mevrouw X verzegeld.

Uit het bovenstaande volgt dat Sibelga de MOZA-procedure zoals bepaalt door artikel 25*sexies*, § 4, lid van de elektriciteitsordonnantie (en zijn equivalent voor gas, artikel 20*quarter*, §4, lid 4 van de gasordonnantie) en punt 3 van de afdeling 1.2.2 van de UMIG 4.1 – 20/12/2011 heeft gerespecteerd aangezien de technicus van Sibelga tijdens het plaatsbezoek geen klant op het boevengenoemde adres kon identificeren maar dat de teller wel toegankelijk was. Bijgevolg kon Sibelga de nieuwe distributiegebruiker niet verwittiging over het te volgen regularisatieproces alvorens de tellers te sluiten.

OM DEZE REDENEN

De Geschillendienst verklaart de klacht ingesteld tegen Y en Sibelga ontvankelijk en ongegrond.

Juridisch adviseur
Lid van de Geschillendienst

Juridische assistent
Lid van de Geschillendienst