

REGULERINGSKOMMISSIE VOOR ENERGIE IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

ADVIES OP EIGEN INITIATIEF (BRUGEL-ADVIES-20250218-39Ibis)

met betrekking tot de organisatie van de verhuisprocedures
die de MIG 6 heeft vastgesteld ten aanzien van het recht

Opgesteld op basis van artikel 30bis, §2, van de ordonnantie
van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de
elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

18/02/2025

VERSIE NA OPENBARE RAADPLEGING

Inhoudsopgave

1	<i>Executive summary</i>	3
2	Juridische grondslag.....	5
3	Context.....	5
4	Analyse en uiteenzetting	6
4.1	Problematische situatie die zich voordoet bij sommige verhuizingen.....	6
4.2	Regelgevingskader: ordonnanties en technische reglementen.....	7
4.2.1	Bepalingen van de ordonnanties en de technische reglementen wat betreft de vaststelling van de meterstanden bij vertrek en aankomst evenals de aanvangsdatum van het contract.....	8
4.2.2	Regels betreffende het vertrek van de bewoner.....	10
4.2.3	Regels betreffende de aankomst ter plaatse van de bewoner	13
4.2.4	Tussentijdse conclusie.....	15
4.3	Oplossingen.....	16
4.3.1	Naleving van het wettelijk kader	16
4.3.2	Wijziging van de MIG	16
4.3.3	Verbruik zonder contract	17
4.3.4	Energieovernamedocument en tegensprekelijk document.....	18
4.3.5	Snelle afsluiting van de meters	19
4.3.6	Ontwikkeling van slimme meters	19
4.3.7	Bewustmaking	19
5	Conclusies.....	21
6	Beroep.....	21

I Executive summary

Het advies verkent de moeilijkheden in verband met het beheer van verhuizingen op het vlak van energieverbruik in Brussel. Het vestigt de aandacht op de problemen die zich voordoen voor de nieuwe bewoners van een woning aan wie verbruik wordt gefactureerd dat dateert van vóór hun aankomst in de nieuwe woning. Dit is te wijten aan het gebruik van de nieuwe versie van de MIG 6, een protocol voor communicatie tussen de energieleveranciers en de distributienetbeheerder (DNB), dat eind 2021 in gebruik is genomen.

1. Context en probleemstelling

In bepaalde gevallen zorgt de MIG 6 voor een automatische aansluiting tussen de vertrekdatum van de vorige bewoner en de aankomstdatum van de nieuwe bewoner. Het kan bijgevolg gebeuren dat er aan de nieuwe bewoners verbruik wordt gefactureerd dat dateert van vóór hun reële aankomst in hun nieuwe woning, daar het energiecontract automatisch wordt geactiveerd op de vertrekdatum van de oude bewoner en daarbij rekening houdt met de meterstanden bij vertrek.

2. Analyse van het wettelijk kader

Op het vlak van energie steunt het wettelijk kader in verband met verhuizingen in Brussel op de ordonnanties voor gas en elektriciteit, aangevuld met de technische reglementen. Die worden nu aangevuld met de regels waarin de MIG voorziet. De voornaamste processen zijn het proces ILC (*Initiate Leaving Customer*), dat het vertrek van een bewoner regelt, en het proces Start Access dat de aankomst van een nieuwe bewoner beheert.

De ordonnanties voor elektriciteit en gas stellen specifieke regels vast voor het beheer van verhuizingen en leggen verplichtingen op aan de DNB en de leveranciers bij vertrek en aankomst van bewoners. Leveranciers moeten aan hun klanten een billijk, niet-discriminerend en transparant contract voorstellen: bijgevolg mogen die contracten niet van start gaan op een datum die vroeger valt dan hun aankomst in de nieuwe woning. De ordonnanties bevatten ook nadere regels voor vaststelling van de meterstanden bij vertrek en de meterstanden bij aankomst, die dienen als referentie voor de eerste facturatie. Het energieovernamedocument vervult een essentiële rol in dit proces, ook al is het niet het enige middel dat kan worden gebruikt daar ook een tegensprekelijke meteropname, een meteropname door de DNB, foto's of ook een raming van de DNB in aanmerking kunnen worden genomen.

De technische reglementen voor gas en elektriciteit vullen de regeling aan die deze ordonnanties hebben ingesteld en sluiten er mooi op aan.

In zijn huidige versie kan het systeem MIG echter in tegenspraak zijn met de wettelijke regels, door contractuele data en meterstanden vast te stellen die dateren van vóór de effectieve aankomst van de nieuwe bewoner; dit is in strijd met de ordonnanties. Het is bijgevolg cruciaal dat de wettelijke regels voorrang hebben op die van de MIG en dat deze laatste wordt aangepast om garanties te bieden voor een toepassing in overeenstemming met de geldende wetgeving.

3. Sociaaleconomische gevolgen

De situatie van de problematische verhuizingen heeft niet enkel een weerslag op de consumenten, maar ook op de energieleveranciers die ertoe kunnen worden verplicht om tijdens een overgangperiode verbruik te dekken waarvoor ze niet worden betaald. In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wordt dit probleem nog groter door het gebrek aan een "leverancier X", daar er geen mechanisme bestaat van tijdelijke overname van het leveringspunt, zoals dat wel het geval is in Vlaanderen en in Wallonië.

4. Aanbevelingen

Om deze disfuncties te verhelpen worden meerdere oplossingen voorgesteld:

- **Inachtneming van het wettelijk kader:** de regels zoals vastgesteld door de ordonnanties en de technische reglementen zijn duidelijk en moeten in acht worden genomen. De contracten moeten van start gaan op het ogenblik van aankomst in de woning van de bewoner, niet eerder. De meterstanden moeten overeenkomen met de meterstanden op de datum van aankomst in de woning, zoals bepaald volgens de regels van de ordonnanties.
- **Wijziging van de MIG:** De MIG 6 moet worden gewijzigd opdat hij conform zou zijn aan de gewestelijke ordonnanties. De aanvangsdatum van de energiecontracten moet verplicht samenvallen met de datum van reële aankomst van de nieuwe bewoners, met passende meterstanden.
- **Verbruik zonder contract:** De DNB moet de kosten recupereren van verbruik zonder contractuele basis dat zou hebben plaatsgevonden tussen het vertrek van een bewoner en de aankomst van een volgende bewoner, overeenkomstig de technische reglementen.
- **Het gebruik bevorderen van het energieovernamedocument of eender welk gelijkwaardig tegensprekelijk document:** Het stelselmatig gebruik van de tegensprekelijke meteropname of van een gelijkwaardig document moet worden aangemoedigd om geschillen te vermijden en een nauwkeurige facturatie te garanderen.
- **Snelle afsluiting van de meters:** Een snellere afsluiting van de meters in geval van niet-gemelde verhuizing zou de periodes van verbruik zonder contract beperken.
 - **Uitrol van de slimme meters:** Hun veralgemeende uitrol zou een beter beheer mogelijk maken van de verbruiksindexen evenals een nauwkeurigere facturatie, aangezien het op afstand afsluiten en openen dan eenvoudig uitvoerbaar en goedkoper zou zijn.
-
- **Sensibiliseren:** Het is belangrijk om consumenten en eigenaars te informeren over de noodzaak om een energieovernamedocument in te vullen en op te sturen in geval van verhuizing alsook om elk tussentijds verbruik te dekken met een contract.

5. Conclusie

Het probleem van verhuizingen op het vlak van energie in Brussel vereist dat er aanpassingen worden doorgevoerd aan de regelgeving en de technische reglementen teneinde ongerechtvaardigde facturen te vermijden. Een betere samenwerking tussen de DNB's en de energieleveranciers alsook een bewustmaking van de consumenten zijn essentieel om in het Gewest te zorgen voor een energiemarkt die eerlijker en transparanter is.

2 Juridische grondslag

De ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bepaalt in haar artikel 30bis, §2, ingevoegd door artikel 56 van de ordonnantie van 14 december 2006, wat volgt:

"... BRUGEL wordt bekleed met een opdracht tot verlening van advies aan de overheid over de organisatie en de werking van de gewestelijke energiemarkt enerzijds, en met een algemene opdracht van toezicht op en controle van de toepassing van de hiermee verband houdende ordonnanties en besluiten anderzijds.

BRUGEL is belast met volgende opdrachten:

...

2° op eigen initiatief of op vraag van de Minister of de Regering, het uitvoeren van onderzoeken en studies of het geven van adviezen, betreffende de elektriciteits- en gasmarkt;

..."

Deze studie werd uitgevoerd op initiatief van BRUGEL.

Daarnaast bepaalt artikel 30bis, §2, tweede lid, 18° dat BRUGEL ermee belast is "samen met andere betrokken instanties helpen waarborgen dat de maatregelen ter bescherming van de eindafnemers doeltreffend zijn en gehandhaafd worden". Een van de andere opdrachten van BRUGEL bestaat erin de goede werking van de vrijgemaakte markt te garanderen (artikel 30bis, §3, 2°). Het huidige advies beantwoordt aan deze doelstellingen.

3 Context

Een verhuizing is een belangrijke stap in het dagelijks leven en kan meerdere logistieke uitdagingen meebrengen, onder andere in verband met de facturatie van het energieverbruik. De Brusselse wetgever heeft zich gebogen over een aantal globale aspecten van deze kwestie. Als gevolg van de digitalisering van deze verrichtingen heeft de distributienetbeheerder (hierna "DNB" of "SIBELGA") dit proces in 2021 echter, in overleg met de leveranciers, gecodificeerd in het kader van het protocol MIG 6. Als gevolg van deze codificatie zijn er bepaalde moeilijkheden opgedoken, meer bepaald voor de nieuwe bewoners van woningen en waarschijnlijk ook voor de markt. Het huidige document onderzoekt de specifieke uitdagingen die zich voordoen bij verhuizingen waarbij problemen, in verband met de markt en de facturatie van het energieverbruik, ertoe hebben geleid dat consumenten dienden te betalen voor energie die werd verbruikt voorafgaand aan hun aankomst in de nieuwe woning.

Dit advies bestaat uit een onderzoek van de regels die deze problematiek regelen en van de aanpassingen die noodzakelijk zijn om een eerlijker kader voor de Brusselse consumenten te garanderen.

4 Analyse en uiteenzetting

4.1 Problematische situatie die zich voordoet bij sommige verhuizingen

Naar aanleiding van de wijziging eind 2021 van het communicatieprotocol tussen de leveranciers en de distributienetbeheerders, "MIG" genaamd, hebben verhuizingen van bepaalde consumenten onterecht negatieve gevolgen gehad voor sommige consumenten na hun verhuizing.

Sommige nieuwe bewoners van een huis of appartement stelden immers vast dat er aan hen verbruik werd gefactureerd dat dateerde van voor hun aankomst in hun nieuwe woning. Dit betekent dat hun (nieuwe) energieleverancier hun een contract heeft voorgesteld dat, enerzijds, in werking trad vóór de datum van hun verhuizing en waarbij, anderzijds, de initiële meterstanden die werden gebruikt om het te factureren verbruik vast te stellen niet overeenstemden met de meterstanden bij hun aankomst in de woning.

Daarop is gebleken dat de overgang van MIG 4 naar MIG 6 inderdaad een weerslag had gehad op de situatie van de verhuizingen.

Wanneer, in het kader van de MIG 6, een nieuwe bewoner zijn intrek neemt in zijn nieuwe woning, doet de MIG zijn contract automatisch van start gaan op de datum van vertrek van de vorige bewoner, tenzij de leverancier deze startdatum "betwist". Kort samengevat voorzien de processen van de MIG immers in wat volgt¹:

- De initiële bewoner verlaat de woning. De leverancier brengt de DNB op de hoogte van deze verhuizing. Er wordt dus een verhuisdatum van de bewoner geregistreerd alsook een werkelijke of geschatte meterstand bij vertrek;
- Op een latere datum neemt een nieuwe bewoner zijn intrek in de woning. De leverancier vraagt om samen met zijn nieuwe klant te worden geregistreerd op het leveringspunt;
- Op dit punt heeft de leverancier twee mogelijkheden: ofwel
- De registratie op het leveringspunt vindt plaats op de geregistreerde vertrekdatum van de oude bewoner, ongeacht de reële datum van aankomst van de nieuwe bewoner (systeem van "plakken"); ofwel
- De nieuwe leverancier kan deze automatische registratie op de vertrekdatum verhinderen door een betwisting te versturen: het gaat erom te melden dat de registratiedatum later moet vallen (flag "betwisting"); het energieovernamedocument van de nieuwe bewoner wordt bij deze melding gevoegd;
- In deze tweede hypothese kan de initiële leverancier deze betwisting verwerpen door middel van een rechtzetting: de registratie van de nieuwe leverancier en zijn klant gebeurt conform eerste hypothese die hierboven beschreven wordt.

Wanneer de aankomst van de nieuwe bewoner dus niet precies samenvalt met het vertrek van de vorige bewoner, en wanneer het leveringspunt niet werd afgesloten op het ogenblik van die verhuizing, kunnen de MIG 6-processen er dus toe leiden dat de hierboven beschreven situatie ontstaat: aan de nieuwe bewoner wordt verbruik gefactureerd dat dateert van vóór zijn aankomst in de nieuwe woning, als gevolg

¹ Die processen worden verder in dit advies nauwkeuriger bestudeerd.

van een contract dat begint op de vertrekdatum van de vorige bewoner en waarvan de initiële meterstanden tevens de meterstanden bij vertrek zijn.

Het lijkt evident dat deze situatie *a minima* problematisch is: niets kan rechtvaardigen dat de klant van een leverancier moet betalen voor energie die hij niet zelf heeft verbruikt. Bovendien kan het volume van dit verbruik in theorie sterk variëren in functie van de tijd die is verstreken tussen de vertrekdatum van de vorige bewoner en de aankomstdatum van de nieuwe bewoner en vooral ook in functie van de energie die effectief zal zijn verbruikt tijdens deze periode waarin er geen contract bestaat. Het meest acute probleem doet zich immers voor wanneer er geen enkel contract is gesloten voor een lange periode, des te meer indien er - bijvoorbeeld - werken zijn uitgevoerd tijdens die periode².

De situatie kan ook problematisch blijken voor energieleveranciers die het risico lopen de kosten te moeten dragen van significant verbruik zonder daarvoor te worden vergoed via de betaling van de facturen die inherent zijn aan een contract. Deze kwestie komt eveneens ter sprake in het huidige advies.

De problemen als gevolg van dergelijk "plakken" worden overigens nog groter in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, en wel om twee redenen.

Eenzijds bestaat er in Brussel geen "leverancier X", in tegenstelling met Vlaanderen en Wallonië. Het systeem met de "leverancier X" heeft betrekking op de gevallen waarin de DNB de elektriciteitslevering op een leveringspunt tijdelijk overneemt. Op het vlak van verhuizingen neemt de leverancier X het leveringspunt tijdelijk over wanneer er voor dit punt geen nieuw contract wordt gesloten binnen de termijn van 90 dagen vanaf het vertrek van de vorige bewoner³. Dit beperkt dus de periode waarvoor dit "plakken" mogelijk is.

Anderzijds zijn er in Brussel verhoudingsgewijs veel meer verhuizingen dan in de twee andere gewesten van het land. De Brusselse bevolking heeft immers de neiging om vaker te verhuizen als gevolg van een groter aandeel huurders en de grote aanwezigheid van studenten, stagiairs en ook medewerkers binnen de Europese instellingen. Het grote aantal verhuizingen heeft dus als gevolg dat ook het risico groter wordt van een "problematische verhuizing".

Bijgevolg rechtvaardigen de aard van het probleem, dat nadeel berokkent aan de Brusselse netgebruikers en ook een impact zou kunnen hebben op de markspelers, evenals de prevalentie ervan in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, dat het huidige advies wordt geformuleerd.

4.2 Regelgevingskader: ordonnanties en technische reglementen

Op het vlak van energie worden verhuizingen in Brussel geregeld door een aantal normen. Om te beginnen zijn er de ordonnanties voor gas en elektriciteit. Die ordonnanties worden aangevuld door de technische reglementen voor gas en elektriciteit. De MIG-regels voorzien eveneens in een reeks mechanismen die van toepassing zijn op verhuissituaties. Dit systeem en zijn verschillende componenten moeten worden geanalyseerd en daarbij moet de in acht te nemen hiërarchie van de normen voor ogen worden gehouden.

Er is reden om nader te bepalen dat een "verhuizing" in twee fasen kan worden beschouwd: het vertrek uit de woning van een eerste bewoner en de aankomst in de woning van de volgende bewoner. Het regelgevingskader wordt geanalyseerd in het licht van deze opeenvolging, ook al begint dit advies met een beschrijving van het - fundamentele - systeem voor vaststelling van de meterstanden die relevant zijn voor de verhuizingen, beheerst door dezelfde regels bij vertrek en aankomst.

² In de praktijk immers vormt het "plakken" van beide data geen reëel probleem indien de nieuwe bewoner niet meer dan enkele dagen na het vertrek van de vorige bewoner aankomt in de woning, en in de mate waarin de woning intussen werkelijk onbewoond is gebleven.

³ Zie document *UMIG-BR-ST-04-Timings*, beschikbaar op de website <https://www.atrias.be/current-documentation>.

4.2.1 Bepalingen van de ordonnanties en de technische reglementen wat betreft de vaststelling van de meterstanden bij vertrek en aankomst evenals de aanvangsdatum van het contract

a) De ordonnanties voor elektriciteit en gas

De elektriciteitsordonnantie en de gasordonnantie bevatten een aantal regels die tot doel hebben een kader vast te stellen voor verhuizingen en bepaalde verplichtingen op te leggen aan de DNB en de leveranciers bij de aankomst in een woning van een nieuwe bewoner.

Artikel 25^{decies}, lid 2, van de elektriciteitsordonnantie en het gelijkwaardige artikel van de gasordonnantie⁴, bepalen wat volgt:

"In geval van verhuis en bij afwezigheid van afsluiting van de meter wordt een tegensprekelijke opname van de meterstand uitgevoerd door de oude en de nieuwe bewoner of door de oude bewoner en de eigenaar van het goed dat beleverd wordt. Hiertoe wordt een verhuisformulier opgesteld en door Brugel aangeboden op haar website. Bij ontstentenis van een tegensprekelijke opname die wordt overgemaakt aan de distributienetbeheerder, per aangetekende brief of elektronisch, of van opname die aan deze werd gevraagd door een leverancier, houdt de netbeheerder rekening met de stand die bezorgd wordt door de nieuwe bewoner aan de hand van een foto van de meter genomen op de dag dat hij op de plaats aankomt; de schatting van de effectieve stand die werd uitgevoerd door de distributienetbeheerder, heeft bewijskracht tot het tegendeel bewezen is."

Dit artikel beschrijft de handelwijze in geval van verhuizing om de verschillende relevante meterstanden vast te stellen. Het artikel bepaalt dus dat een tegensprekelijke opname van de meterstanden moet worden uitgevoerd wanneer iemand verhuist en de meter niet wordt afgesloten. Het gaat dus om een opname van de meter, ondertekend door beide partijen die bij de verhuizing betrokken zijn, i.e. de oude en de nieuwe bewoner ofwel een van deze personen en de eigenaar van de woning.

Om deze tegensprekelijke opname uit te voeren hebben de regulatoren een verhuisformulier opgesteld dat de partijen moeten invullen en ondertekenen, "energieovernamedocument" genoemd.

Bij gebreke van tegensprekelijke opname voorzien de ordonnanties in een reeks van middelen, die hiërarchisch zijn gerangschikt, om de meterstanden bij verhuizing vast te stellen:

- De meteropname uitgevoerd door de DNB indien een leverancier daarom vraagt;
- Bij gebreke daarvan houdt de DNB rekening met de foto van de meter om de meterstanden vast te stellen: de oude of de nieuwe bewoner mag een foto van de meter toesturen die werd genomen op de dag van vertrek uit of aankomst in de woning;
- Bij gebreke daarvan maakt de DNB een raming van de meterstanden.

Deze bepaling heeft dus als doel een duidelijke en eerlijke transitie te verzekeren tussen de oude en de nieuwe bewoners van een goed, door te voorzien in verschillende middelen, hiërarchisch gerangschikt, om de initiële meterstanden te bepalen die moeten worden opgenomen in het contract van de gebruiker.

Meer algemeen stellen de ordonnanties bepaalde gedragsnormen vast die de marktspelers en meer bepaald de leveranciers in acht dienen te nemen in hun relaties met de klanten.

Zo bepalen artikel 25^{ter}, §1, van de elektriciteitsordonnantie en zijn tegenhanger in verband met gas⁵ wat volgt:

⁴ Artikel 20^{octies}, lid 2, van de gasordonnantie.

⁵ Artikel 20^{bis} van de gasordonnantie.

"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. Deze verplichting berust op de leverancier voor alle soorten meetregimes. (...)" (wij onderstrepen).

Artikel 25quattuordecies, §1, van dezelfde ordonnantie, en zijn tegenhanger op het vlak van gas⁶, bepalen dan weer wat volgt:

"Onder voorbehoud van een federale norm die gunstiger is voor de verbruiker, (...) hebben de nadere regels inzake de voorlichting van de eindgebruikers door de leveranciers tot doel dat de afnemers:

1° recht hebben op een contract met hun elektriciteitsleverancier waarin zijn opgenomen:

- a) de identiteit en het adres van de leverancier;
 - b) de geleverde diensten, de aangeboden kwaliteitsniveaus van de diensten en de benodigde tijd voor de eerste aansluiting;
 - c) de aangeboden soorten onderhoudsdiensten;
 - d) de wijze waarop de meest recente informatie over alle geldende tarieven, gebundelde producten of diensten en onderhoudskosten kan worden verkregen;
 - e) de duur van het contract, de voorwaarden voor verlenging en beëindiging van het contract en onderbreking van de diensten, met inbegrip van producten of diensten die met deze diensten gebundeld zijn en of kosteloze opzegging van het contract toegestaan is;
 - f) alle vergoedingen en terugbetalingsregelingen die gelden indien de contractuele kwaliteitsniveaus van de diensten niet worden gehaald, met inbegrip van onnauwkeurige of te late facturering;
 - g) de methode voor het beginnen van buitengerechtelijke procedures voor de beslechting van geschillen;
 - h) informatie over consumentenrechten, met inbegrip van klachtenbehandeling en de in dit punt bedoelde informatie, de contactgegevens (met name het internetadres) van onafhankelijke adviesinstellingen voor de consumenten, van energie-agentschappen of van gelijkaardige instellingen bij wie ze advies kunnen inwinnen over de bestaande maatregelen inzake energie-efficiëntie, de referentieprofielen die met hun energieverbruik overeenstemmen en de technische specificaties van energieapparaten die het verbruik kunnen verminderen, welke duidelijk wordt meegedeeld door middel van de facturen of via de websites van het elektriciteitsbedrijf.
- De contractuele voorwaarden zijn eerlijk en vooraf bekend. In ieder geval wordt deze informatie voorafgaand aan de ondertekening of bevestiging van het contract verstrekt. Indien contracten door middel van tussenpersonen worden gesloten, wordt bovengenoemde informatie eveneens voorafgaand aan de ondertekening van het contract verstrekt (...)" (wij onderstrepen).

Uit deze artikelen blijkt dat de leveranciers een redelijk en niet-discriminerend voorstel van leveringscontract moeten toesturen binnen een termijn van 10 werkdagen vanaf het verzoek daartoe. Bovendien moeten de contractuele voorwaarden eerlijk en vooraf bekend zijn.

Daar vloeit logischerwijze uit voort dat, om deze normen in acht te nemen, een leverancier aan eender welke potentiële klant een contract moet voorstellen dat zou beginnen op het ogenblik van zijn aankomst op het leveringspunt of ten minste op de gevraagde datum.

Deze verschillende bepalingen maken het dus mogelijk om aan de consumenten, in het kader van hun verhuizingen, te verzekeren dat hun energieverbruik nauwkeurig wordt vastgesteld en vervolgens gefactureerd, zodat hun enkel het volume wordt aangerekend dat ze effectief hebben verbruikt tijdens de reële periodes van bewoning.

b) Technische reglementen voor elektriciteit en gas

⁶ Artikel 20undecies van de gasordonnantie.

De in de ordonnanties vastgestelde beginselen die regelen hoe de meterstanden bij vertrek en aankomst worden bepaald, in het kader van verhuizingen, worden overgenomen en nader bepaald in de technische reglementen voor elektriciteit en gas, in onderafdeling "3.1.4 Verwijderingsprocedure".

Artikel 1.25 van het technisch reglement "elektriciteit", en zijn tegenhanger voor gas, bepalen dat het tegensprekelijk document met de opname van de meter voorrang heeft om de meterstand bij vertrek of aankomst van de bewoner te bepalen. Dit artikel bepaalt ook dat de leverancier, zodra hij een contract voorstelt, zijn toekomstige klant moet informeren over zijn verplichting om hem te verwittigen in geval van verhuizing en bij die gelegenheid een tegensprekelijk document moet verstrekken - de DNB wordt daarvan eveneens op de hoogte gebracht via de betrokken leverancier.

Er wordt inzonderheid bepaald dat het tegensprekelijk document de naam en de contactgegevens van de nieuwe gebruiker zou moeten vermelden. Hetzelfde artikel bepaalt dat, bij gebreke van een tegensprekelijk document, de oude of de nieuwe bewoner een foto mag bijvoegen van de meter die is genomen op de dag van vertrek uit of aankomst in de woning.

Artikel 1.26 van het technisch reglement "elektriciteit", en zijn tegenhanger voor gas, regelen de gevallen van verhuizing waarvoor er geen tegensprekelijk document bestaat. De technische reglementen bepalen dat de DNB de meterstanden vaststelt. De opname van de meterstanden door de DNB heeft voorrang en geldt bij gebreke van raming door de netbeheerder als bewijs tot het tegendeel wordt bewezen; dit bewijs kan meer bepaald worden geleverd door een tegensprekelijk document of een foto. Er wordt bepaald wat volgt: "*Als het geleverde bewijs een impact heeft op de schattingen van de meterstanden, past de distributienetbeheerder de schattingen aan en deelt hij ze mee aan de betrokken toegangsgerechtigde (de leverancier, n.v.d.r.)*"⁷⁸.

Wat betreft de relaties tussen de leverancier en de DNB bepalen artikel 1.25 van het technisch reglement voor elektriciteit en zijn tegenhanger voor gas dat de DNB kennis krijgt van de verhuizing van de bewoner via de leverancier, en dat hetzelfde geldt met betrekking tot het tegensprekelijk document van meteropname. Dit wordt bevestigd door artikel 1.27 van het technisch reglement voor elektriciteit, en de tegenhanger voor gas, die eveneens bepalen dat de leverancier "*de distributienetbeheerder binnen drie kalenderdagen na ontvangst van het energieovernameformulier op de hoogte (moet) brengen van de verhuisaanvraag en het ingevulde en ondertekende energieovernameformulier bijvoegen, desgevallend samen met foto's van de meterstanden*".

4.2.2 Regels betreffende het vertrek van de bewoner

a) De ordonnanties voor elektriciteit en gas

Zoals geanalyseerd in het vorige punt stellen de ordonnanties de regels vast die in acht moeten worden genomen met betrekking tot het bepalen van de meterstand van de vertrekkende bewoner.

In het kader van het huidige advies met betrekking tot "*problematische verhuizingen*" is de onderzochte situatie die van de facturatie aan de nieuwe bewoner van verbruik dat dateert van vóór zijn aankomst in de woning. Dit veronderstelt bijgevolg dat de nieuwe bewoner niet naar de woning verhuist op het

⁷ Artikel 1.26, § 1, *in fine*.

⁸ Dit artikel zou er baat bij hebben te worden gewijzigd om het te verduidelijken en transparanter te maken en opdat duidelijk zou worden dat het de bepalingen van de ordonnantie in acht neemt. Daar dit artikel betrekking heeft op de middelen om de meterstanden bij verhuizing vast te stellen, moet het immers worden geïnterpreteerd met inachtneming van artikel 25decies van de elektriciteitsordonnantie. Het zou dus duidelijker zijn indien het dezelfde indeling en dezelfde formulering zou overnemen. Bovendien heeft het artikel betrekking op de netgebruiker die de woning verlaat maar zou het ook betrekking moeten hebben op de netgebruiker die aankomt in de woning.

ogenblik waarop de vorige bewoner vertrekt⁹ en dat de distributienetbeheerder het leveringspunt niet heeft afgesloten vóór de aankomst van de nieuwe bewoner in de woning.

In dit verband bepalen artikel 25sexies, §4, vierde lid van de elektriciteitsordonnantie en het gelijkwaardige artikel van de gasordonnantie wat volgt:

"(...) als de distributienetbeheerder door een leverancier belast wordt met het afsluiten van een afnamepunt dat niet gedekt is door een contract of niet standaard beleverd wordt, neemt hij de nodige maatregelen om de mogelijke aanwezigheid van een eindafnemer vast te stellen en nodigt hij deze uit zijn contractuele situatie binnen de veertig dagen in orde te brengen. Deze maatregelen bestaan uit een administratief onderzoek, gevolgd door een kort onderzoek ter plaatse als de eindafnemer zijn situatie niet in regel brengt. Bij gebrek aan regularisatie door de eindafnemer binnen deze termijn van veertig dagen of zodra de afwezigheid van een eindafnemer is bevestigd, is de toestemming van de vrederechter voor de afsluiting niet langer vereist (...)".

Deze artikelen schrijven dus voor hoe de leverancier en de distributienetbeheerder moeten handelen wanneer een leveringspunt niet langer wordt gedekt door een contract of standaard van energie wordt voorzien: de leverancier van wie de klant de woning verlaat, brengt de netbeheerder op de hoogte en deze laatste verifieert op zijn beurt, alvorens het punt af te sluiten, dat er geen enkele bewoner in de woning aanwezig is.

b) Technische reglementen voor elektriciteit en gas

De technische reglementen voor elektriciteit en gas vullen deze bepalingen aan. Het al dan niet bestaan van een tegensprekelijk document van meteropname heeft een impact op de te volgen procedure.

In het kader van een verhuizing die is gemeld en plaatsvindt met een tegensprekelijk opnamedocument zijn artikel 1.27 van het technisch reglement voor elektriciteit en de tegenhanger voor gas van toepassing: zoals we hierboven hebben gezien moet de leverancier *"de distributienetbeheerder binnen drie kalenderdagen na ontvangst van het energieovernameformulier op de hoogte brengen van de verhuisaanvraag en het ingevulde en ondertekende energieovernameformulier bijvoegen, desgevallend samen met foto's van de meterstanden¹⁰"*.

Wanneer de leverancier vervolgens de DNB op de hoogte brengt van de verhuizing, wordt de vertrekkende bewoner geschrapt als gebruiker op het betrokken punt, op de effectieve verhuisdatum zoals gevraagd in het energieovernamedocument. De leverancier zelf blijft "geregistreerd" op het punt totdat een nieuw contract wordt gesloten of het punt buiten dienst wordt gesteld.

In verband met verhuizingen die niet worden gemeld, i.e. gevallen waarbij de leveranciers vermoeden dat er geen bewoner meer is, bepalen artikel 1.26, §2 en volgende van het technisch reglement voor elektriciteit, en zijn tegenhanger voor gas, wat volgt:

- Als een leverancier vermoedt dat er een niet-gemelde verhuizing plaatsvindt, dient hij de overeenkomstige aanvraag in bij de DNB;
- Als de aanvraag wordt aanvaard, heeft de leverancier 30 dagen de tijd om te proberen een nieuwe gebruiker te identificeren;

⁹ Of ten minste op het ogenblik van vertrek van de laatste gekende bewoner – i.e. de laatste bewoner met een contract of aan wie standaard energie wordt geleverd.

¹⁰ Volgens de formulering van dit artikel zou blijken dat het ook van toepassing is in geval van verhuizing zonder tegensprekelijk document van meteropname maar waarbij de gebruiker aan zijn leverancier een foto van zijn meter(s) zou hebben verstrekt.

- Na afloop van deze periode, en indien geen enkele leverancier het punt heeft overgenomen, stuurt de DNB een brief naar het adres van het toegangspunt om een eventuele gebruiker uit te nodigen zich te regulariseren (een contract voor het punt af te sluiten);
- Indien er 15 dagen na verzending van de brief geen enkel contract is gesloten, neemt de DNB een reeks maatregelen om contact op te nemen met ofwel de bekende gebruiker ofwel de eigenaar, teneinde de situatie te regulariseren (telefonisch contact, brieven of e-mails versturen, bezoek ter plaatse en onderzoek op het terrein met eventueel bericht van bezoek);
- Indien er 45 dagen na de verzending van de eerste brief nog geen contract is gesloten, gaat de DNB ter plaatse om het leveringspunt af te sluiten (het toegangspunt wordt buiten dienst gesteld). Als de DNB het toegangspunt niet kan afsluiten, wordt de procedure voortgezet zolang er geen contract is gesloten voor het betrokken punt of zolang de DNB dat punt niet heeft kunnen afsluiten, hetgeen hij zo vaak als nodig probeert te doen.

De technische reglementen bepalen ook nog: "*De buitendienststelling van het toegangspunt beëindigt het contract voor het primaire servicepunt en, desgevallend, het/de contract(en) voor het/de secundaire servicepunt(en).*"¹¹. Deze bepaling heeft dus als doel ervoor te zorgen dat een toegangspunt niet zonder contract blijft: ofwel wordt de situatie geregulariseerd door een contract aan te gaan, ofwel wordt het punt afgesloten.

Wat betreft de gemelde verhuizingen, i.e. die waarvoor de bewoner zijn leverancier kennis heeft gegeven van zijn vertrek, lanceert de leverancier niet onmiddellijk de fase van zoeken naar de bewoner zoals bepaald in artikel 1.26, §§2 en volgende, van het technisch reglement voor elektriciteit en zijn tegenhanger voor gas. Het lijkt immers aannemelijker te zijn dat het punt wordt overgenomen door een nieuwe bewoner, a fortiori indien er een tegensprekelijk document is ondertekend. Dit is des te meer het geval wanneer er wel degelijk een energieovernamedocument is ingevuld: dit document bevat immers niet alleen de contactgegevens van de volgende bewoner maar vermeldt ook welke leverancier die bewoner heeft gekozen of zal kiezen.

De hierboven beschreven procedure wordt echter gevolgd wanneer er, in een geval van gemelde verhuizing, toch geen contractuele regularisatie van het toegangspunt heeft plaatsgevonden binnen een termijn van 15 dagen vanaf de kennisgeving van de verhuizing¹².

c) De MIG

De MIG organiseert de communicatie van de informatie tussen de marktpelers en voert aldus bepaalde regels in die in acht moeten worden genomen. Het ILC-proces stelt het kader vast waarin verhuisaanvragen, met of zonder energieovernamedocument, worden uitgevoerd. Het creëert een relatie tussen de leverancier die het proces opstart en de netbeheerder alsook eventuele andere belanghebbende partijen. Het gaat wel degelijk om de verhuizing in de zin van het vertrek van een bewoner.

Het ILC-scenario wordt opgesplitst in twee subprocessen: het ILC met "energieovernamedocument" en het ILC "zonder energieovernamedocument". In het glossarium van de MIG wordt dit document als volgt gedefinieerd:

"Officieel document dat een klant die verhuist kan toesturen aan zijn toegangshouder. Dit document kan de volgende informatie bevatten: datum van overname, meterstand bij overname, naam van de vertrekkende klant, naam van de nieuwe klant, naam van de oude toegangshouder, naam van de nieuwe

¹¹ Artikel 1.26, §8, *in fine*, van het technisch reglement voor elektriciteit en de tegenhanger ervan voor gas.

¹² Artikel 1.27, §3, van het technisch reglement voor elektriciteit en de tegenhanger ervan voor gas.

toegangshouder. Dit document wordt gebruikt in het kader van de aanvragen van Initiate Leaving Customer en dient om het label en dus de uitkomst van deze aanvragen te bepalen".

Het is belangrijk om te onderstrepen dat de MIG het energieovernamedocument a priori niet gelijkstelt met eender welk tegensprekelijk document, zoals de ordonnanties en de technische reglementen dat wel doen. Hoewel het glossarium stelt dat het om een "officieel" document gaat, bepaalt het ook dat dit document bepaalde informatie "kan" bevatten. Dit veronderstelt een zekere mate van flexibiliteit wat betreft de definitie van het energieovernamedocument.

Zonder al te zeer in detail te gaan met betrekking tot dit proces, stellen we hierna de belangrijkste elementen voor die we in het kader van het huidige advies moeten onthouden:

- Op de effectieve datum van de aanvraag komt er automatisch een einde aan de aansprakelijkheid van de netgebruiker;
- De leverancier die de aanvraag heeft ingediend, blijft aansprakelijk totdat een nieuw contract wordt aangegaan voor het betrokken toegangspunt (via een Start Access-verzoek, zie infra) of totdat dit punt wordt afgesloten.

Bovendien kan de leverancier meterstanden doorgeven bij de verzending van het ILC. De netbeheerder registreert de meterstanden voor de effectieve datum van de aanvraag.

4.2.3 Regels betreffende de aankomst ter plaatse van de bewoner

In het kader van dit advies en dus in de context van problematische verhuizingen is de aankomst van de nieuwe bewoner in de woning een belangrijk moment; de regels die erop van toepassing zijn, zijn dus zeer belangrijk.

a) De ordonnanties voor elektriciteit en gas

Het door de elektriciteits- en de gasordonnantie gecreëerde kader werd al onderzocht in punt 3.2.1. a) van dit advies. Die ordonnanties bepalen dat een nieuwe bewoner recht heeft op een redelijk en niet-discriminerend contractvoorstel en dat zijn contract dus niet in werking kan treden op een datum voorafgaand aan zijn aankomst in zijn nieuwe woning. De initiële meterstanden, die bij de facturatie moeten worden toegepast, moeten worden vastgesteld aan de hand van verschillende middelen die in de ordonnanties op hiërarchische wijze worden bepaald: energieovernamedocument of tegensprekelijk document met een tegensprekelijke meteropname door de DNB, foto's van de meters of, tot slot, een raming door de DNB.

b) De MIG

Zoals hierboven gezegd, voorziet de MIG in de overdracht van informatie tussen de marktspelers en stelt hij een aantal in acht te nemen regels vast. Het proces "Start Access" definieert het kader waarin een leverancier vraagt om een contract te registreren dat hij met een gebruiker heeft gesloten. Het creëert een relatie tussen de leverancier die het proces opstart en de netbeheerder. Het gaat wel degelijk om de verhuizing in de zin van de aankomst van een bewoner in zijn nieuwe woning. Dit proces impliceert dat de configuratie van het toegangspunt eventueel moet worden gewijzigd alsook dat de meterstanden bij aankomst worden verzameld en doorgegeven.

Dit proces vereist ook dat de nieuwe leverancier de gegevens van het toegangspunt raadpleegt via een "Preswitching"¹³. Deze verplichte stap laat toe na te gaan welke configuraties mogelijk zijn op het toegangspunt opdat de leverancier een correct contractvoorstel zou kunnen formuleren.

Dit proces kan op twee verschillende manieren worden uitgevoerd en wordt beheerst door een bijzondere regel die aan de oorsprong ligt van de problematiek die we in het huidige advies bestuderen.

Een eerste manier voor de leverancier om dit proces uit te voeren heeft tot gevolg dat wanneer een aanvraag tot Start Access volgt op een ILC-verzoek, worden de effectieve datum en de meterstanden van het ILC gebruikt voor het Start Access-proces. Dit betekent dat indien een leverancier een aanvraag tot Start Access indient met een effectieve datum en eventueel meterstanden die afwijken van die van het ILC, die informatie automatisch wordt aangepast om overeen te stemmen met die welke voor het ILC is geregistreerd¹⁴. Dit subproces vereist geen specifieke actie van de leverancier (standaard subproces).

De tweede subproces biedt de mogelijkheid, aan de leverancier om de meterstanden en de effectieve datum van het ILC voorafgaand aan het Start Access-proces te betwisten. Daartoe activeert de leverancier in het MIG-systeem een flag "Betwisting ED ILC". Daartoe moet de leverancier, volgens de MIG, een energieovernamedocument bijvoegen, zo niet wordt de aanvraag geweigerd. De "Preswitching" blijkt dus bijzonder nuttig te zijn daar de leverancier op deze manier kan nagaan of een ILC op dit toegangspunt is gelanceerd met een datum die eerder valt dan het Start Access-proces en aldus de mogelijkheid heeft om de "Betwisting ED ILC" te activeren.

Zo de aanvraag van "Betwisting ED ILC" wordt aanvaard, neemt de vorige leverancier (die het ILC heeft verstuurd) de verantwoordelijkheid voor het toegangspunt over voor de periode tussen het ILC en het Start Access. De MIG beschrijft twee scenario's voor de tenlasteneming van het verbruik:

- Indien het overnamedocument bij het ILC is gevoegd: het verbruik tussen de datum van het ILC en de datum van het Start Access-proces is ten laste van de leverancier die het ILC heeft gelanceerd. Deze laatste kan proberen om een andere leverancier te vinden die bereid zou zijn om het toegangspunt over te nemen (mogelijkheid om met terugwerkende kracht een contract in te voegen voor de niet-gedekte periode);
- Indien er geen overnamedocument bij het ILC is gevoegd: het verbruik tussen de datum van het ILC en de datum van het Start Access-proces is ten laste van de netgebruiker die de ILC-aanvraag heeft ingediend¹⁵.

De leverancier die het ILC heeft gelanceerd, kan echter bezwaar maken tegen de "Betwisting ED ILC", zodat het Start Access-proces wel degelijk een aanvang neemt op de datum van het ILC, met dezelfde meterstanden, indien het energieovernamedocument dat aan hem is toegestuurd¹⁶, niet bruikbaar is.

¹³ UMIG-BR-ST-03-Preswitching, beschikbaar op de website <https://www.atrias.be/current-documentation>.

¹⁴ P. 49. Het Start Access-proces zal echter geen gebruik meer maken van de effectieve datum en de ILC-meterstanden indien het ILC teruggaat tot meer dan 35 maanden. In dit geval wordt de effectieve datum van het Start Access gehandhaafd.

¹⁵ UMIG-BR-ST-03- Initiate Request, p. 20, beschikbaar op de website <https://www.atrias.be/current-documentation>.

¹⁶ Het gaat om het energieovernamedocument dat wordt gebruikt om de betwisting uit te oefenen.

4.2.4 Tussentijdse conclusie

Uit het bovenstaande blijkt dat het regelgevingskader berust op de elektriciteits- en de gasordonnantie, aangevuld met de technische reglementen. Die worden nu aangevuld met de regels waarin de MIG voorziet. De voornaamste processen daarvan zijn het ILC-proces, dat het vertrek van een bewoner regelt, en het Start Access-proces dat de aankomst van een nieuwe bewoner beheert.

Aldus stellen de ordonnanties voor elektriciteit en gas specifieke regels vast voor het beheer van verhuizingen en leggen ze verplichtingen op aan de DNB en de leveranciers bij vertrek en aankomst van bewoners. De ordonnanties vereisen dat de leveranciers aan hun klanten een billijk, niet-discriminerend en transparant contract voorstellen: bijgevolg mogen die contracten niet van start gaan op een datum die vroeger valt dan hun aankomst in de nieuwe woning. De ordonnanties bevatten ook nadere regels voor vaststelling van de meterstanden bij vertrek en de meterstanden bij aankomst, die dienen als referentie voor de eerste facturatie. Het energieovernamedocument vervult een essentiële rol in dit proces, ook al is het niet het enige middel dat kan worden gebruikt daar ook een tegensprekelijke meteropname, een meteropname door de DNB, foto's of ook een raming van de DNB in aanmerking kunnen worden genomen.

De technische reglementen voor gas en elektriciteit vullen de regeling aan die deze ordonnanties hebben ingesteld en sluiten er mooi op aan.

Het MIG-systeem stelt een aantal regels vast om de uitwisseling van gegevens tussen de verschillende spelers in de sector te bevorderen en om hun relaties te structureren. De MIG moet echter de wetgeving in acht nemen. Twee scenario's van de MIG 6 zijn van fundamenteel belang in verband met verhuizingen, inzonderheid de problematiek die in het huidige advies wordt onderzocht, i.e. de afstemming op elkaar van de datum en de meterstanden van het nieuwe contract met de gegevens bij vertrek van de oude bewoner. Het gaat om het ILC-proces, dat het vertrek en het einde van het contract van een gebruiker regelt, en het Start Access-proces dat de inwerkingtreding van een contract op een toegangspunt voor een nieuwe gebruiker regelt.

De door de MIG vastgestelde regeling kan een situatie doen ontstaan waarin voor een nieuwe gebruiker de aanvangsdatum van zijn contract zou worden vastgesteld op een datum vóór zijn aankomst in de woning, met meterstanden die eveneens zijn vastgesteld vóór zijn verhuizing, wat niet in overeenstemming zou zijn met de voorschriften van de ordonnantie. Uit de algemene rechtsbeginselen vloeit duidelijk voort dat de wettelijke en reglementaire regels voorrang moeten krijgen op die van de MIG. Bijgevolg zou deze laatste niet mogen worden toegepast wanneer het in tegenspraak is met de ordonnanties en de technische reglementen.

4.3 Oplossingen

4.3.1 Naleving van het wettelijk kader

Het is essentieel om erop te wijzen dat het wettelijk kader in acht moet worden genomen. Een klant moet dus een contractvoorstel krijgen waarvan de aanvangsdatum niet eerder mag vallen dan de datum waarop hij aankomt in de woning. Een nieuwe bewoner heeft immers recht op een redelijk en niet-discriminerend contractvoorstel. Bovendien mogen de initiële meterstanden, die worden gebruikt om zijn eerste factuur te berekenen, niet dateren van vóór zijn aankomst in de woning. De elektriciteits- en de gasordonnantie stellen immers nauwkeurige regels vast om te bepalen met welke meterstanden rekening dient te worden gehouden.

Bijgevolg moeten zowel de leveranciers als de DNB het wettelijk kader strikt in acht nemen.

BRUGEL is van mening dat de door de actoren gevolgde processen moeten worden gewijzigd om te garanderen dat de gebruikers van het Brusselse distributienet niet worden geconfronteerd met de problematische situatie die het voorwerp uitmaakt van dit advies.

Het is ook belangrijk dat de actoren, in geval van betwisting of klacht door een gebruiker, zeer zorgvuldig te werk gaan en de hierboven beschreven wettelijke beginselen toepassen.

Overigens is de Geschillendienst van BRUGEL bevoegd om te verifiëren of dit wettelijk kader wordt toegepast in de situaties van problematische verhuizingen waarvan de dienst kennis krijgt. De rechtspraak ter zake van deze dienst is al vastgesteld in meerdere beslissingen¹⁷.

4.3.2 Wijziging van de MIG

BRUGEL meent dat de MIG 6 moet worden gewijzigd daar dit systeem in tegenspraak is met de bepalingen van de ordonnanties en de technische reglementen (zie ook volgende punt, 4.3.3). Door in de mogelijkheid te voorzien dat de datum en de meterstanden van het Start Access-proces overeenstemmen met de datum en de meterstanden van het ILC-proces die eerder werden geregistreerd op het leveringspunt, schendt de MIG 6 immers de wettelijke en reglementaire bepalingen die als doel hebben de gebruikers te beschermen. Het contract van een gebruiker mag immers niet van start gaan op een datum die voorafgaat aan zijn aankomst in de woning. Bovendien moeten zijn meterstanden zijn vastgesteld overeenkomstig de voorschriften van de ordonnanties, i.e. via een tegensprekelijke opname, een opname door de DNB, foto's of een raming, en dus niet volgens de regels van de MIG.

BRUGEL is dus van mening dat er wijzigingen moeten worden aangebracht aan het Start Access-proces. BRUGEL beseft echter dat dergelijke wijzigingen weliswaar snel moeten worden doorgevoerd maar botsen op technische en administratieve obstakels. Daarom kan er een periode van 12 maanden worden toegekend om de MIG in overeenstemming te brengen met de ordonnanties. Tijdens deze overgangsperiode kan er worden voorzien in andere oplossingen met in eerste instantie die welke in dit advies worden voorgesteld.

In ondergeschikte orde stelt BRUGEL vast dat het Start Access-proces ook gebruikt kan worden om de hierboven beschreven situatie te vermijden, i.e. de flag "Betwisting ED ILC" te gebruiken. Dit mechanisme laat toe te vermijden dat de aanvangsdatum van het contract automatisch samenvalt met de vertrekdatum van de oude bewoner. Dit instrument brengt echter een aantal problemen met zich mee.

Er moet worden onderstreept dat de leverancier de mogelijkheid heeft, maar niet verplicht is, om dit samenvallen van data te betwisten. In de praktijk wordt het betwistingsproces toegepast in 3% van de

¹⁷ Zie meer bepaald beslissingen R2022-071 en R2023-093 van de Geschillendienst.

gevallen van Start Access¹⁸. Dit lage percentage kan worden verklaard door een gebrek aan kennis bij de leveranciers met betrekking tot dit proces, het gebrek aan beschikbaarheid van het energieovernamedocument, de weigering van de leverancier om het toesturen van dit document te aanvaarden of ook het feit dat het document niet wordt toegestuurd aan de leverancier.

Bovendien voldoet deze flag "betwisting" zelf niet aan de wettelijke en reglementaire verplichtingen, daar hij niet afhankelijk zou mogen zijn van het toesturen van een energieovernamedocument. De ordonnanties en de technische reglementen voorzien immers in een geheel van middelen die als doel hebben de meterstanden vast te stellen.

Tot slot blijkt dat zelfs in geval van betwisting de leverancier die aan de oorsprong ligt van het ILC-proces, deze betwisting mag weigeren. In een dergelijk geval gaat het contract ondanks alles toch van start op de datum van vertrek van de oude bewoner, veeleer dan op de datum van aankomst van de nieuwe bewoner.

BRUGEL is echter van mening dat, tijdens de overgangperiode met als doel de MIG te wijzigen om het systeem in overeenstemming te brengen met de wettelijke en reglementaire bepalingen, de marktspelers deze flag stelselmatiger zouden moeten gebruiken om, voor de nieuwe bewoners, de risico's te beperken dat er aan hen verbruik wordt gefactureerd dat dateert van voor hun aankomst in de woning. In dit opzicht zouden de spelers moeten aanvaarden dat andere documenten dan het energieovernamedocument de activering van deze flag mogelijk kunnen maken (elk bewijsdocument dat een netgebruiker kan overleggen om zijn datum van intrede te bewijzen), wat zou moeten kunnen worden geïmplementeerd via een kleine en dus snelle aanpassing van de MIG (tekstwijziging).

Bovendien is BRUGEL van mening dat leveranciers op het niveau van de ILC al energieovernamedocumenten kunnen versturen, zelfs als deze onvolledig zijn, of elk ander tegenstrijdig document (zie ook punt 4.3.4 van dit advies).

Indien de MIG niet wordt gewijzigd om het systeem in overeenstemming te brengen met de ordonnanties en de technische reglementen, mag het niet worden toegepast wanneer het in tegenspraak is met die wettelijke en reglementaire normen.

Bovendien merkt BRUGEL op dat de leverancier in geval van een verhuizing in plaats van een ILC voor andere instructies kan kiezen: een "Switch" als er al een afnemer is, of een "Move Out" of een "End of Contract" als het punt leeg is (en de respectieve voorwaarden van deze modules zijn vervuld). In sommige gevallen kunnen zo de problemen van de ILC worden vermeden.

4.3.3 Verbruik zonder contract

Artikel 7, §1, 17° van de elektriciteitsordonnantie en zijn tegenhanger voor gas bepalen wat volgt:

"(...) Hiertoe wordt de distributienetbeheerder met name belast met de volgende taken:

(...)

17° de terugvordering, volgens de voorwaarden vastgelegd in het technisch reglement, van de gebruiker van het distributienet van de kosten van de elektriciteit die is verbruikt zonder contractuele grondslag, zonder enige wettelijke of regelgevende verplichting, of met een contractuele grondslag maar zonder meting van het verbruik, alsook de hieraan verbonden technische en administratieve kosten".

Artikel 1.13 van het technisch reglement voor elektriciteit en zijn tegenhanger van het technisch reglement voor gas bepalen wat volgt:

¹⁸ Cijfers verstrekt door Sibelga.

" Dit artikel is van toepassing op elektriciteit die werd verbruikt zonder contractuele basis zonder dat er een inbreuk is gepleegd op de integriteit van de meetapparatuur, afgezien van een wettelijke of regelgevende verplichting.

De distributienetbeheerder factureert aan en verhaalt op de distributienetgebruiker:

1° de kosten van de elektriciteit verbruikt zonder contractuele basis, zonder wettelijke of regelgevende verplichting, tegen het tarief bedoeld in paragraaf 9,

2° de technische kosten in verband met het uitvoeren van deze taak, en

3° de administratieve kosten in verband met het uitvoeren van deze taak."

Er is reden om in herinnering te brengen dat de situatie die hier wordt onderzocht problematisch is daar het contract van een nieuwe bewoner van start gaat op een datum die valt vóór zijn aankomst in de woning, waarbij ook het hoger verbruik aan hem wordt aangerekend. Het probleem doet zich voor omdat er een periode is verstreken tussen het vertrek van een bewoner en de aankomst van een andere bewoner en deze periode niet wordt gedekt door een contract.

Daar er voor het punt geen contract is geregistreerd tussen een leverancier en een klant, is er geen contractuele basis voor de energie die wordt verbruikt. De DNB moet de kosten van dit verbruik dus verhalen.

Uit deze artikelen blijkt dat het de verantwoordelijkheid van de DNB is om aan de netgebruiker de energie aan te rekenen die hij heeft verbruikt zonder contractuele basis.

Hiervoor is het **nodig om de MIG aan te passen** zodat Sibelga de periode van contractuele leegstand kan factureren. Zodra een leverancier een contract afsluit met een nieuwe bewoner en blijkt dat er een periode van contractuele leegstand was tussen dit nieuwe contract en het vertrek van de vorige bewoner, zou Sibelga, via de aangepaste MIG, deze periode moeten factureren in overeenstemming met de wet- en regelgeving. Aangezien zo'n aanpassing van de MIG echter een langdurig proces is, moeten de betrokken partijen – namelijk Sibelga enerzijds en de leveranciers anderzijds – een overeenkomst vinden om tijdelijke oplossingen te implementeren

4.3.4 Energieovernamedocument en tegensprekelijk document

Het energieovernamedocument is een waardevol instrument voor zowel de goede werking van de markt als de bescherming van de bewoners wanneer zij verhuizen, of ze nu een woning verlaten of er hun intrek nemen. Het gebruik van dit document moet dus worden bevorderd. Overeenkomstig de bepalingen van de ordonnanties heeft eender welk document met een tegensprekelijke meteropname en dezelfde informatie als het energieovernamedocument echter dezelfde waarde. Er moet dus over worden gewaakt dat de technische reglementen evenals de MIG dezelfde status verlenen aan dit soort tegensprekelijk document.

Artikel 1.25 van het technisch reglement voor elektriciteit en zijn tegenhanger voor gas bepalen dat de leverancier, wanneer hij een contract voorstelt, zijn klant moet herinneren aan zijn verplichting om hem op de hoogte te brengen van zijn verhuizing door hem het energieovernamedocument toe te sturen.

Volgens BRUGEL is het essentieel om deze verplichting tot kennisgeving te behouden, maar moet ze kunnen worden verricht aan de hand van een energieovernamedocument of eender welk ander document dat een tegensprekelijke opname bevat. Dit document moet de datum bevatten alsook de verrichte meteropnames die op tegensprekelijke wijze zijn gevalideerd tussen de nieuwe en de oude gebruiker van

het distributienet, of tussen de gebruiker die de woning verlaat en de eigenaar van het goed dat wordt beleverd.¹⁹.

Artikel 1.27 bepaalt dat de leverancier de DNB op de hoogte brengt van de verhuizing binnen een termijn van drie kalenderdagen vanaf de ontvangst van het energieovernamedocument en voegt dit energieovernamedocument bij deze kennisgeving. Dit artikel moet eveneens worden gewijzigd om er de mogelijkheid in op te nemen om eender welk gelijkwaardig tegensprekelijk document toe te sturen.

Bovendien blijkt dat sommige leveranciers het energieovernamedocument of eender welk gelijkwaardig document niet opvragen, wat doet vermoeden dat deze verplichting niet stelselmatig in acht wordt genomen. BRUGEL benadrukt dus dat het belangrijk is om het gebruik van deze documenten te bevorderen en dringt aan op de noodzaak om ze op te vragen, te verzamelen en toe te sturen overeenkomstig de geldende bepalingen.

Wat dit betreft zou het invoeren van een digitaal overnamedocument kunnen worden overwogen, op voorwaarde dat het gebruik van papieren overnamedocument mogelijk blijft.

4.3.5 Snelle afsluiting van de meters

Hoe langer de periode tussen het vertrek van de oude bewoner en de aankomst van de nieuwe bewoner, hoe groter het risico dat de nieuwe bewoner met moeilijkheden te maken zal krijgen. Het is dus belangrijk om niet te lang te wachten om een meter af te sluiten, met naleving echter van de ordonnantie die voorziet in een afsluitingsprocedure waarbij de DNB de tijd krijgt een onderzoek te voeren om te verzekeren dat de persoon die zich eventueel op het punt bevindt zijn contractuele situatie kan regulariseren.

In dit verband is BRUGEL van mening dat elke leverancier die vermoedt dat er sprake is van een niet gemelde verhuizing onmiddellijk de DNB moet verwittigen via een ILC-aanvraag. Vervolgens kan de leverancier van zijn kant de nodige actie ondernemen om de nieuwe bewoner te vinden.

4.3.6 Ontwikkeling van slimme meters

BRUGEL merkt ook op dat deze problematiek voor de Brusselaars kleiner zou moeten worden in verband met de elektriciteitscontracten. De veralgemening van het gebruik van slimme meters, waarbij het doel erin bestaat om tegen 2030 aan 80% uitrol te komen, zal het op zijn minst mogelijk maken de meterstanden op een welbepaalde datum met zekerheid te bepalen, en vooral, de meters eventueel op afstand te openen en te sluiten. BRUGEL heeft op 19 maart 2024 een initiatiefadvies uitgebracht over de uitrol, installatie en het gebruik van slimme meters, waarin de standpunten en overwegingen van BRUGEL over dit onderwerp worden gepresenteerd. Het advies herinnert er inderdaad aan dat, op basis van het technische elektriciteitsreglement, de GRD vanaf 1 januari 2026 in staat zou moeten zijn om op afstand de slimme elektriciteitsmeters te openen en te sluiten. De vraag van de toestemming van de URD wordt daarin ook behandeld.

4.3.7 Bewustmaking

BRUGEL bevestigt echter de aantrekkingskracht evenals de voordelen die het energieovernamedocument biedt. Het zou dan ook zinvol zijn om de Brusselse bevolking (opnieuw) te sensibiliseren voor de noodzaak om een energieovernamedocument of ten minste een document met een tegensprekelijke meteropname op te maken.

¹⁹ Bovendien zou de leverancier in zijn contractvoorstel aan zijn nieuwe klant moeten uitleggen hoe de meterstanden bij verhuizing zullen worden vastgesteld indien er geen energieovernamedocument of tegensprekelijk document wordt toegestuurd.

Op het vlak van bewustmaking zou het ook passen om de eigenaars te informeren over de noodzaak om een leveringscontract af te sluiten voor de periode tussen twee verhuurperiodes. Sommige leveranciers bieden meer bepaald zogenaamde contracten "leegstaande woning" aan, die in sommige situaties passend zouden kunnen blijken.

5 Conclusies

Tot besluit kunnen we stellen dat hoewel de MIG 6-processen tot doel hebben de uitwisselingen tussen de verschillende spelers van de energiemarkt te rationaliseren, de toepassing ervan bepaalde problemen aan het licht heeft gebracht, met name in het kader van verhuizingen.

Het is essentieel dat deze processen worden bijgestuurd opdat ze de geldende rechtskaders in acht zouden nemen, meer bepaald om te garanderen dat nieuwe bewoners niet moeten betalen voor het verbruik van energie voorafgaand aan hun aankomst in de woning.

Bovendien zouden andere praktijken zoals de facturering van het betwiste verbruik als verbruik zonder contract, het aanmoedigen van het gebruik van het energieovernamedocument of eender welk gelijkwaardig tegensprekelijk document, de snellere afsluiting van de meters, de bewustmaking van de verschillende partijen en de invoering van slimme meters kunnen bijdragen tot een beter beheer van deze situaties en tegelijk kunnen zorgen voor meer transparantie en rechtvaardigheid voor de consumenten.

6 Beroep

Krachtens artikel 30^{decies} van de elektriciteitsordonnantie kan bij BRUGEL ook een klacht ter herziening worden neergelegd tegen dit voorstel. Deze klacht heeft geen opschortende werking.

* *

*