

Geschillendienst

De heer X (bedrijf Y)/ SIBELGA en zijn energieleverancier

Onderwerp van de klacht

De heer X (vertegenwoordiger van bedrijf Y), de klager, verzoekt de Geschillendienst (hierna de "Dienst") om zich uit te spreken over de naleving:

- door SIBELGA van artikel 137, 181 en 201 van het Technisch reglement van 13 juli 2006 voor het beheer van het gasdistributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de toegang ertoe (hierna het "*Technisch reglement gas*");
- door de energieleverancier van artikel 20bis 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 (hierna de "*gasordonnantie*") en artikel 119 van het Technisch reglement gas.

Uiteenzetting van de feiten

In januari 2012 wil de heer X de leveringspunten voor gas en elektriciteit gelegen te "1070 Brussele" overnemen. Met dat doel belt hij naar een energieleverancier om een offerte aan te vragen. Daarna ondertekent hij een energieovernamedocument op 1 januari 2012 dat hij via e-mail op 3 februari 2012 naar de klantendienst van de energieleverancier stuurt.

In dit document vermeldt de heer X het adres van de aansluiting, namelijk "*te 1070 Anderlecht*" en de opgenomen meterstanden voor gas en elektriciteit.

Voor de elektriciteitsmeter met de EAN-code ABC, bedroeg de stand van de dagteller "414 213" en die van de nachtteller "061028".

Voor de gasmeter met de EAN-code EAN DEF bedroeg de meterstand "93319221".

Op 26 maart 2012 wordt de heer X klant bij de energieleverancier voor het leveringspunt elektriciteit, met als begindatum 21 maart 2012. Op 23 april 2012 betaalt hij de eerste elektriciteitsfactuur. Op die factuur zijn als beginmeterstand de meterstanden vermeld die in het energieovernamedocument zijn opgegeven.

De energieleverancier heeft echter het leveringspunt voor gas niet kunnen identificeren en heeft een MOZA-procedure opgestart.

De heer X heeft het leveringsadres voor gas op 19 april 2012 meegedeeld aan zijn energieleverancier . Ingevolge de MOZA-procedure wordt de gasmeter verzegeld op 20 april 2012.

Uit het e-mailverkeer tussen de klager en de energieleverancier blijkt dat deze laatste ingevolge de verzegeling heeft geweigerd een offerte voor gas op te stellen voor de klager. Op 10 oktober 2013 heeft de energieleverancier zijn weigering om een offerte op te stellen als volgt verantwoord:

"[...] Toen we vroegen om gas te leveren op dit leveringspunt, heeft uw intercommunale Sibelga ons geantwoord dat de gasmeter verzegeld was. Volgens onze interne procedure moeten we verzegelde meters in Brussel weigeren omdat we, volgens de regels van de energiemarkt, een bepaalde vergoeding aan Sibelga moeten betalen voor elke verzegelde meter.

Daarom hebben we u in april 2012 geweigerd als klant voor gas. "

De energieleverancier houdt echter vol dat de klager toch klant is geworden omdat de technische gegevens van Sibelga elkaar hebben gekruist. Zo:

- wordt er op 23 april 2012 een aanvraag gestart voor de overname van het leveringspunt voor gas door een energieleverancier met als begindatum 16 april 2012;
- Op 23 april 2012 heeft Sibelga de energieleverancier meegedeeld dat de meter werd verzegeld op 20 april 2012;
- Op 23 april 2012 heeft Sibelga aan de energieleverancier bevestigd dat het leveringspunt kon worden overgenomen vanaf 16 april 2012;
- Op 3 mei 2012 heeft Sibelga de eindmeterstanden voor de verbruiksperiode van 16 april 2012 tot 20 april 2012 naar de energieleverancier gestuurd.

Op 23 april 2012 beweert de energieleverancier dat hij de leverancier voor het leveringspunt GAS wordt voor de periode van 16 april 2012 tot 20 april 2012, dus voor 4 dagen en er wordt niets ondernomen om de klant op de hoogte te brengen. Bovendien heeft de klager nooit een contract of facturen voor zijn leveringspunt gas ontvangen tijdens deze periode.

Op 28 augustus 2013, dus 16 maanden later, heeft de heer X een afrekening ontvangen voor zijn gasfactuur voor een bedrag van € 1066,82 voor de verbruiksperiode van 16 april 2012 tot 20 april 2012. Hij heeft aan de energieleverancier uitleg gevraagd over deze factuur.

De energieleverancier heeft de klager meegedeeld dat hij een eindafrekening heeft opgesteld over een verbruiksperiode van 4 dagen, namelijk van 16 april 2012 tot 20 april 2012, maar uitgaande van de beginmeterstand van 1 januari van 93319 die op het energieovernamedocument was vermeld. De energieleverancier heeft de klager uitgelegd waaruit het volume gas van "1.712 m3" bestond dat hij heeft gefactureerd:

"Op uw eindafrekening lijkt dit een verbruik van 4 dagen, maar in werkelijkheid is dit uw verbruik van januari tot april 2012. We hebben nooit de kans gehad om u te factureren gedurende deze 4 maanden, dus u moet alles in één factuur betalen. "

Omdat de energieleverancier niet is ingegaan op de betwisting door de klager heeft de heer X een klacht ingediend bij de Ombudsdienst op 23 oktober 2013.

Op 21 april 2015 heeft de Ombudsdienst de heer X meegedeeld dat er geen schikking kon worden getroffen tussen de partijen en heeft hij het dossier afgesloten. Bijgevolg heeft de heer X een klacht ingediend bij de Geschillendienst op 27 mei 2015.

Onderzoek van de ontvankelijkheid van de klacht

Artikel 30*novies*, §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 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 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 de Technische reglementen elektriciteit en gas.

Het voorwerp van de klacht heeft betrekking op artikel 119, 137, 181 en 201 van het Technisch reglement gas en artikel 20*bis* van de gasordonnantie.

De klacht is ontvankelijk omdat ze betrekking heeft op de toepassing door Sibelga en de energieleverancier van de in de vorige paragraaf genoemde artikelen.

Onderzoek ten gronde

Aangaande de verplichtingen van Sibelga

Volgens artikel 137 van het Technisch reglement gas heeft Sibelga tot taak de meetgegevens in te zamelen, te valideren, ter beschikking te stellen en te bewaren op een niet-discriminerende manier.

Als deze meetgegevens niet betrouwbaar zijn, dan worden, volgens artikel 181 van het Technisch reglement gas, *"de betrokken meetgegevens in het validatieproces vervangen door waarden die op basis van objectieve en niet-discriminerende criteria billijk zijn"*.

De regels voor de rechtzetting van de fouten zijn vermeld in artikel 201 van het Technisch reglement gas.

In dit geval werden de meterstanden door de klager meegedeeld door middel van het energieovernamedocument. Maar krachtens artikel 20octies van de gasordonnantie, gelezen in combinatie met het scenario 8 "combined switch" van het MIG 0.4, dienen de meterstanden die zijn vermeld in het verhuisformulier als beginmeterstand voor het bepalen van het verbruik van een leveringspunt.

Aangezien de door de klager meegedeelde meterstanden verondersteld worden betrouwbaar te zijn, is Sibelga niet verplicht de artikelen 181 en 201 van het Technisch reglement gas toe te passen.

Aangaande de verplichtingen van Sibelga

Artikel 20bis van de gasordonnantie bepaalt:

"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.

Indien de vraag uitgaat van een afnemer of een voormalige afnemer die zijn schulden bij de betrokken leverancier niet volledig heeft gezuiverd en die het eventueel opgesteld afbetalingsplan niet heeft nageleefd, kan de leverancier ofwel schriftelijk weigeren om een voorstel tot leveringscontract te doen ofwel schriftelijk een voorstel tot leveringscontract verzenden dat wordt gesloten nadat de afnemer een borg heeft gesteld. "

In onderhavig geval:

- Heeft de energieleverancier eerst geweigerd een offerte te maken om redenen die niet door het voornoemde artikel zijn voorzien;
- Zelfs als de energieleverancier een offerte had opgesteld, had hij dit moeten doen binnen 10 werkdagen na de aanvraag van de klant, dus binnen de 10 dagen in januari en niet 18 maanden na de eerste aanvraag en dit in de vorm van een eindafrekening. Als de leverancier geen offerte kon opstellen om technische redenen, had hij de klager hiervan naar behoren in kennis moeten stellen.

De Dienst stelt zich dus vragen over het door de energieleverancier aangehaalde argument "*kruising van technische gegevens*" dat ertoe heeft geleid dat de klager "*toch door de energieleverancier werd bevoorrad*".

Bovendien dient, krachtens artikel 119 van het Technisch reglement gas, de energieleverancier, als toegangsgerechtigde, de volgende verplichting na te leven:

"De toegangsgerechtigde waarborgt de distributienetbeheerder dat de afnamen op de toegangspunten in hun portefeuille gedekt zullen worden door leveringscontracten te dateren vanaf het in voege treden en voor de hele duur van het toegangscontract."

In onderhavig geval heeft de energieleverancier een aanvraag voor de overname van gas gestart op 23 april 2012. Sibelga heeft de energieleverancier meegedeeld dat de meter werd verzegeld. Na deze mededeling heeft de energieleverancier geweigerd een offerte op te stellen voor de klant onder het voorwendsel "" [...] Toen we vroegen om gas te leveren op dit leveringspunt, heeft uw intercommunale Sibelga ons geantwoord dat de gasmeter verzegeld was. Volgens onze interne procedure moeten we verzegelde meters in Brussel weigeren omdat we, volgens de regels van de energiemarkt, een bepaalde vergoeding aan Sibelga moeten betalen voor elke verzegelde meter. ."

Met deze weigering heeft de energieleverancier belet dat er een leveringscontract werd afgesloten om de afnamen op het toegangspunt van de klager te dekken.

Gelet op het voorgaande, heeft de energieleverancier artikel 20bis van de gasordonnantie en artikel 119 van het Technisch reglement gas overtreden.

OM DIE REDENEN

Verklaart de Geschillendienst de klacht die werd ingediend door de heer X:

- tegen SIBELGA ontvankelijk en ongegrond,
- tegen de energieleverancier ontvankelijk en gegrond.

Juridisch Adviseur
Lid van de Geschillendienst

Coördinator - Bestuurder
Lid van de Geschillendienst