

## CONTRACTUELE VOORWAARDEN

### Afsluiting van het leveringspunt

#### OMSCHRIJVING

Mevrouw P. betwist de afsluiting/uitschakeling van haar stroommeter op 13/04/2016.

#### STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

De energieleverancier, LAMPIRIS, geeft aan dat de levering op 16/12/2015 gestart is.

De klant heeft zich echter via een MOZAregularisatieformulier ingeschreven. Bijgevolg werd haar in een brief meegedeeld dat dit formulier niet als contract geldt en maximaal drie maand geldig is. Op 07/04/2016 neemt mevrouw P. contact op met de klantendienst en zegt dat ze het contract zal opsturen tegen de week erna.

De medewerkster van LAMPIRIS verwittigt haar dat dit misschien al te laat zal zijn en ze informeert haar dat ze bij afsluiting kosten zal moeten betalen voor het heropenen van het leveringspunt.

De nieuwe contractaanvraag werd behandeld op 13/04/2016. De afsluiting kon dus niet vermeden worden.

#### AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De levering is met een bepaalde duur van drie maanden gestart ingevolge de ontvangst van het MOZA-regularisatieformulier.

Artikel 5 § 1 van het Besluit van de Waalse regering van 30 maart 2006 betreffende de openbare dienstverplichtingen op de elektriciteitsmarkt bepaalt:

“De leverancier zorgt voor de ononderbroken levering van elektrische energie aan zijn eindafnemers in de gevraagde hoeveelheden.”

Energieleverancier LAMPIRIS heeft een procedure opgestart om de leveringen aan een residentiële klant te beëindigen. De stroomvoorziening is afgesloten op 13/04/2016 en op vraag van mevrouw P. hersteld op 25/04/2016.

Artikel 31bis, § 1 van het Waalse decreet van 12 april 2001 betreffende de organisatie van de gewestelijke elektriciteitsmarkt bepaalt het volgende:

“§ 1 Elke onderbreking van de elektriciteitslevering die [...] in strijd met de bepalingen van onderhavig decreet of van de uitvoeringsbesluiten ervan wordt uitgevoerd, of ten gevolge van een beheer- of facturatiefout uit hoofde van de leverancier [...]2, verplicht deze om de eindafnemer een forfaitaire vergoeding van 125 euro per dag te betalen tot de stroomverbinding wordt hersteld, wat op onbetwistbare wijze door de leverancier aan de netbeheerder wordt betekend.”

Gelet op al deze elementen hebben wij LAMPIRIS aanbevolen om de kosten voor het heropenen en de vergoeding voor de 9 dagen zonder elektriciteit (9 x 125 euro) voor zijn rekening te nemen.

## ANTWOORD VAN HET LEVERANCIER

Volgens LAMPIRIS hebben zij mevrouw P. meerdere keren gewaarschuwd dat een inschrijving met behulp van een regularisatieformulier niet volstaat, en hebben zij vooral gewezen op het feit dat LAMPIRIS in het bezit moet zijn van een contract om te kunnen leveren na de voorziene drie maanden.

LAMPIRIS heeft het contract pas ontvangen op 12/04/2016, toen de datum van afsluiting al voorzien was.

In de brief die mevrouw P. bij het contract voegde, schreef ze dat de dreiging van een afsluiting zeker niet tot haar prioriteiten behoorde.

Om de afsluiting te vermijden, heeft LAMPIRIS na ontvangst van het contract onmiddellijk getracht een annulering door te sturen naar de netbeheerder. LAMPIRIS heeft van de netbeheerder evenwel een foutmelding ontvangen met het bericht dat de afsluiting gebeurd was. Dus heeft LAMPIRIS op 19/04/2016 een aanvraag tot meteropening verstuurd.

Het bedrijf LAMPIRIS geeft aan dat het de procedure moest volgen en dat mevrouw P. er van in het begin van de leveringen van op de hoogte. Zonder een door mevrouw P. ondertekend contract dat geldt als erkenning van de algemene verkoopvoorwaarden, mocht de firma LAMPIRIS deze aansluiting niet langer beleveren dan de voorziene drie maanden. LAMPIRIS kon mevrouw P. niet anders behandelen. De procedures van de firma LAMPIRIS gelden voor alle klanten die zich inschrijven met behulp van het MOZA-regularisatieformulier.

## COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

Volgens de Ombudsdienst was de MOZA-procedure afgelopen als gevolg van de overname van drie maanden door LAMPIRIS.

De Ombudsdienst beschouwt dat de reeds betaalde en onbetwiste facturen overeenstemmen met een aanvaarding van de levering. De leverancier moest dus, overeenkomstig artikel 5, § 1 van het Besluit van de Waalse regering van 30 maart 2006 betreffende de openbare dienstverplichtingen op de elektriciteitsmarkt, een ononderbroken levering van elektrische energie garanderen.

De energieleverancier LAMPIRIS mocht dus geen afsluiting van de meter vragen omwille van een interne procedure ter beëindiging van de levering aan een residentiële klant.