



LA PROCÉDURE MOZA (MOVE OUT ZONDER AFSPRAAK)

Prise de contact SIBELGA

Le fournisseur commercial contacte SIBELGA pour lancer une procédure MOZA. Lorsque la demande est acceptée, SIBELGA le confirme au fournisseur.

Première intervention de SIBELGA: la première visite

5 jours après l'acceptation de la demande du fournisseur, SIBELGA débute par une visite à l'adresse des compteurs. L'objectif de cette visite est d'informer la personne qui consomme de son obligation de choisir un fournisseur et de souscrire un contrat de fourniture endéans les 40 jours. A défaut de régularisation, elle risque la fermeture des compteurs.

Si les lieux semblent inoccupés, fermeture immédiate des compteurs: lors de cette visite, les techniciens de SIBELGA constatent (indices, information d'un tiers, etc.) qu'il n'y a pas de client à cette adresse et que les compteurs sont accessibles.

Si les lieux semblent occupés, mais que les occupants sont absents, avertissement aux occupants par un « formulaire de régularisation ». Les agents de SIBELGA ne connaissent pas le nom des personnes domiciliées aux adresses ciblées par les fournisseurs. Ils disposent uniquement de leur adresse et des numéros de compteurs. S'ils n'ont pas accès aux compteurs mais que le lieu semble occupé, ils déposent un « formulaire de régularisation » et un avis de passage dans la boîte aux lettres. S'il s'agit d'un immeuble à appartements multiples, ils le déposent dans toutes les boîtes aux lettres ou l'affichent sur la porte d'entrée de l'immeuble.

Deuxième intervention de SIBELGA: la deuxième visite

30 jours après la première visite, en l'absence de réaction de la personne, SIBELGA effectue une deuxième intervention. Il s'agit d'une seconde visite et d'une seconde tentative de contact physique en face à face avec le client sans contrat. Si les agents de SIBELGA trouvent porte close, ils déposent un avis de passage et un formulaire de régularisation.

Si aucun contrat n'est enregistré pour ces compteurs dans un délai de 10 jours après la seconde visite (c'est-à-dire 45 jours à dater de la demande de procédure MOZA introduite par le fournisseur d'énergie à SIBELGA), SIBELGA peut procéder à la coupure sans l'autorisation du juge de paix.

Si les compteurs sont accessibles, la fermeture est immédiate. Cependant, la coupure n'est jamais notifiée à l'occupant.

Si les compteurs sont inaccessibles, un technicien de SIBELGA repasse périodiquement pour tenter de procéder à sa mise hors service. Pendant ce temps, la procédure MOZA reste active et le fournisseur demeure responsable du compteur et des consommations. Seul un « switch client » (souscription d'un contrat par un nouvel occupant) peut y mettre fin.

Fin de la procédure :

La procédure se clôture obligatoirement soit par :

- l'enregistrement dans le registre d'accès d'un contrat souscrit par le consommateur
- la fermeture des compteurs par SIBELGA



Formulaire de régularisation

Le formulaire de régularisation, composé de trois feuillets (pour le consommateur, le fournisseur et SIBELGA), n'est pas un contrat. Il ne sert donc à rien de renvoyer le formulaire si aucun contrat de fourniture valide n'a été souscrit au préalable auprès d'un fournisseur commercial.