

Objet : réponse à la consultation concernant la procédure MOZA

Voici les constats et propositions émanant de la Fédération des Services Sociaux concernant la procédure MOZA. En annexe se trouve une proposition concertée avec différents acteurs consultés, à laquelle nous nous rallions. Nous nous permettons néanmoins d'attirer l'attention de Brugel sur les éléments ci-dessous.

Le MOZA devient problématique pour les publics précarisés dans deux cas de figure essentiellement : lorsque le fournisseur enclenche la procédure afin de contourner les mesures de protection sociales et lorsque suite à un déménagement, un ménage omet de transférer ou prendre un contrat à sa nouvelle adresse. Mentionnons dès à présent que les déménagements sont des moments parfois critiques dans le parcours d'un ménage, tant la charge administrative qui en découle peut s'avérer ingérable pour des personnes ne disposant pas du capital temporel, culturel, linguistique ou cognitif nécessaire.

Dans ces deux cas, le rôle proactif du GRD pour éviter que des ménages soient injustement coupés d'énergie est primordial. C'est à lui qu'incombe la tâche de s'assurer que la procédure a été légitimement enclenchée et que le point de fourniture questionné n'est pas en cours d'utilisation.

En complément de la proposition en annexe, nous insistons sur le fait que le GRD devrait tenter de relever les compteurs à chaque fois qu'il est possible pour lui de le faire. En cas de consommation avérée sur le point de fourniture, la coupure devrait être exclue et tous les moyens pour contacter le ménage devraient être déployés.

Nous envisageons également un cas de figure supplémentaire, celui où un propriétaire refuserait de transmettre le contact de son locataire et mais aussi de reprendre le compteur à son nom. Dans cette hypothèse, à la fin de la procédure, si Sibelga n'est pas parvenu à prendre contact avec le ménage, nous suggérons que les factures soient imputées au propriétaire qui de toute évidence n'a pas voulu faciliter la procédure.

Nous insistons sur l'importance de la communication, lors de tous les moments-clés d'un déménagement. Ainsi, si les index sont indiqués sur le contrat de bail, mais aussi sur l'état des lieux d'entrée, nous imaginons que la procédure de prise de contrat s'en trouvera facilitée. Trop de ménages ignorent encore qu'ils doivent prendre un contrat auprès d'un fournisseur commercial, c'est en ce sens que nous proposons également de renforcer la communication à ce sujet lors de la prise en location.

Enfin, nous sommes tout à fait favorables à une communication proactive par téléphone pour tenter d'entrer en contact avec le ménage occupant le logement, à la condition bien entendu de respecter les limites de la protection des données.

Note : Proposition de procédure MOZA

Par la présente note, la Fédération des CPAS Bruxellois, la Fédération des Services Sociaux et Infor GazElec proposent de mettre en place la procédure suivante :

1. Préalable

Sur tout contrat de bail, il devrait être repris les numéros de compteurs, les codes EAN et fait mention explicite que le locataire doit prendre un contrat de fourniture d'énergie à son nom dans les 10 jours qui suivent l'entrée dans les lieux. Cela devrait être transcrit dans le Code bruxellois du logement et pourrait être contrôlé lors de la transcription du bail. Les index devraient également être repris dans l'état des lieux.

Il faudra également vérifier la conformité de la procédure proposée avec le RGPD.

2. Procédure Moza

2.1 A la réception du message par Sibelga

Lorsque Sibelga reçoit le message, il vérifiera que le point de fourniture est bien repris par le fournisseur. Si ce n'est pas le cas et que le point de fourniture est toujours couvert par un contrat, Sibelga vérifiera par téléphone que le consommateur a bien quitté les lieux. En effet, nous avons remarqué que les fournisseurs avaient parfois tendance à utiliser la procédure MOZA pour fermer un point de fourniture et éviter ainsi une procédure devant le Juge de Paix.

2.2 Contact avec le propriétaire

Dans les 10 jours endéans lesquels il a reçu le MOZA, Sibelga prend connaissance du nom du propriétaire via le cadastre et prend contact avec lui par courrier. Il faudra, au préalable, vérifier que les délais pour avoir le contact du propriétaire via le cadastre ne soient pas trop longs.

Nous avons alors 3 situations possibles :

- Le propriétaire reprend les compteurs à son nom ;
- Le propriétaire demande la fermeture des compteurs ;
- Le propriétaire donne le nom du nouveau locataire ou ne répond pas.

2.3 Contact avec le locataire

Dans les 20 jours suivants, si Sibelga a reçu le nom du locataire et son contact, il cherchera à entrer en contact avec lui d'abord téléphoniquement. Ensuite ou s'il ne dispose pas des informations, il cherchera à entrer en contact avec lui via d'autres canaux (via l'ancien locataire, via le propriétaire, les voisins, etc.), et/ou par d'autres canaux de communication (mail et/ou courrier). L'objectif est que le locataire prenne un contrat rapidement.

2.4 Visite et enquête de terrain

Dans les 10 jours suivants, si Sibelga n'a toujours pas eu de contact avec le nouveau locataire, il cherchera à le rencontrer via une visite, une enquête de voisinage et en laissant un carton informatif.

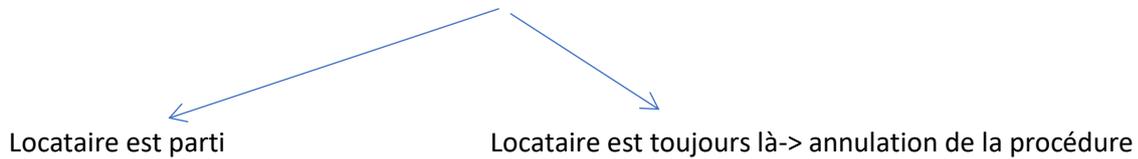
2.5 Coupure

Après la visite et au terme des 45 jours, si le point de fourniture n'est pas repris, Sibelga pourra procéder à la fermeture du point de fourniture à la deuxième visite. Sauf si, lors de cette ultime visite, il rencontre l'occupant des lieux.

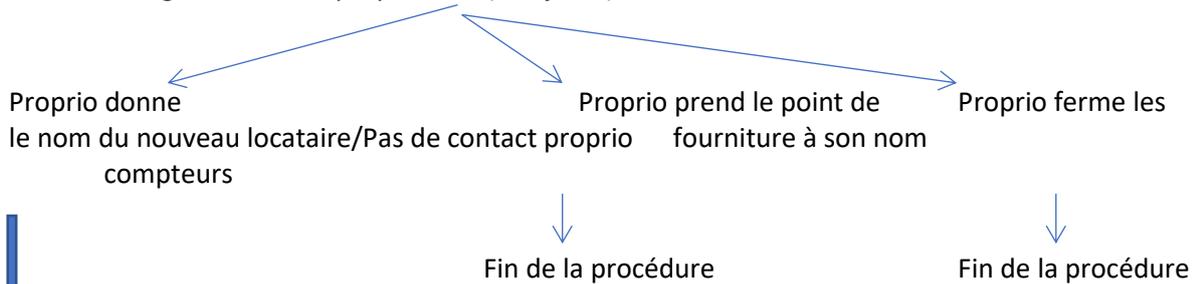
3. Schéma

Fournisseur lance un MOZA

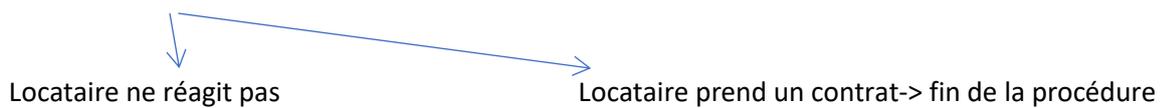
↳ Sibelga vérifie que le locataire est bien parti



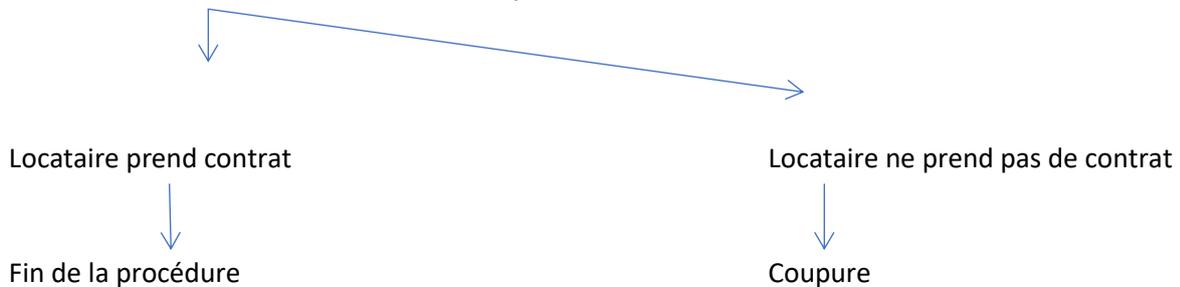
↳ Sibelga contacte le propriétaire (+10 jours)



↳ Sibelga contacte le locataire (téléphone, un courrier et une visite) (+20 jours)



↳ Dernier courrier + dernière visite (+10 jours)



4. Conclusion

Il nous semble que cette procédure présente de nombreux avantages :

- Elle cible mieux le message, avec en point de mire, la volonté d'entrer en contact avec l'occupant des lieux. ;
- Elle est limitée dans le temps +/- 40 jours maximum ;
- Elle contrôle un minimum l'action des fournisseurs (faux MOZA) ;
- Sibelga ne reprend pas le point de fourniture.