

# COMMISSION DE REGULATION DE L'ENERGIE EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

## **AVIS d'initiative (BRUGEL-AVIS-20210330-317)**

**Relatif à l'application de la procédure MOZA en Région de  
Bruxelles-Capitale**

**Établi sur base de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à  
l'organisation du marché de l'électricité en Région de  
Bruxelles-Capitale**

**30/03/2021**

Kunstlaan 46 avenue des Arts – B-1000 Bruxelles / Brussel

T: 02/563.02.00 – F: 02/563.02.13

[info@brugel.brussels](mailto:info@brugel.brussels) – [www.brugel.brussels](http://www.brugel.brussels)

# Table des matières

1	Base légale.....	3
2	Introduction.....	4
3	Procédure MOZA.....	5
3.1	Approche bruxelloise.....	5
3.2	Approche wallonne .....	6
4	Statistiques.....	8
4.1	Comparaison régionale.....	8
4.2	Enquête de satisfaction .....	11
5	Positionnement des acteurs du marché .....	12
6	Approche proposée .....	14
7	Conclusion.....	16

# Liste des illustrations

Figure 1	: Procédure MOZA appliquée par SIBELGA en Région de Bruxelles-Capitale .....	5
Figure 2	: Procédure MOZA appliquée par ORES en Région wallonne .....	6
Figure 3	: Taille du marché résidentiel de l'énergie – RBC vs RW - 2019.....	8
Figure 4	: Scénarios et coupures MOZA – RBC vs RW - 2019 .....	9
Figure 5	: Évolution des coupures MOZA – RBC vs RW – 2014 à 2019 .....	9
Figure 6	: Scénarios et coupures MOZA en électricité (en part relative, par 100.000 points d'accès) – RBC vs RW – 2019.....	10
Figure 7	: Procédure MOZA – Satisfaction des fournisseurs .....	11
Figure 8	: Propositions d'améliorations suggérées par les différents acteurs.....	13
Figure 9	: Procédure MOZA proposée en Région de Bruxelles-Capitale.....	14

## I Base légale

L'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale prévoit, en son article 30bis §2, inséré par l'article 56 de l'ordonnance du 14 décembre 2006, que :

*« ... BRUGEL est investie d'une mission de conseil auprès des autorités publiques en ce qui concerne l'organisation et le fonctionnement du marché régional de l'énergie, d'une part, et d'une mission générale de surveillance et de contrôle de l'application des ordonnances et arrêtés y relatifs, d'autre part.*

*BRUGEL est chargée des missions suivantes :*

*...*

*2° d'initiative ou à la demande du Ministre ou du Gouvernement, effectuer des recherches et des études ou donner des avis, relatifs au marché de l'électricité et du gaz ;*

*...*

*13° mettre à disposition des clients des outils d'information sur la situation du marché de l'électricité ainsi que sur les dispositions de la présente ordonnance, notamment sur la base des informations demandées périodiquement aux fournisseurs et gestionnaires de réseau ;*

*... ».*

Le présent avis est réalisé à l'initiative de BRUGEL.

## 2 Introduction

La procédure MOZA (« *Move Out Zonder Afspraak* ») est une demande de fermeture de compteur introduite par un fournisseur d'énergie auprès du gestionnaire du réseau de distribution (ci-après « SIBELGA ») lorsque :

- le client (ci-après « URD ») sortant n'occupe plus les lieux et n'a pas introduit lui-même une demande de fermeture de compteur auprès de son fournisseur ;
- le nouvel occupant n'a pas conclu un contrat d'énergie.

L'objectif de cette procédure, qui est exécutée par SIBELGA, est de déterminer l'identité de l'occupant éventuel et de l'inviter à régulariser sa situation en concluant un contrat avec le fournisseur de son choix dès lors qu'un URD ne peut consommer de l'énergie sans contrat.

À défaut de connaître l'identité du nouvel occupant ou en l'absence de régularisation de ce dernier dans les délais, SIBELGA procède à la fermeture des compteurs.

Le présent avis est initié à la suite du constat que le nombre de coupures MOZA est relativement important à Bruxelles, et vise à répondre à un double objectif :

- apporter une évaluation quantitative et qualitative de la procédure MOZA ;
- proposer des pistes d'amélioration le cas échéant.

Afin d'objectiver l'évaluation, cet avis se basera notamment sur une comparaison avec la procédure mise en place par ORES en Région wallonne d'une part, et sur la consultation des acteurs du marché d'autre part.

## 3 Procédure MOZA

### 3.1 Approche bruxelloise

En Région de Bruxelles-Capitale, la procédure MOZA est exécutée par le seul et unique GRD, SIBELGA. La procédure s'étend en principe sur maximum 45 jours et comprend les étapes suivantes :

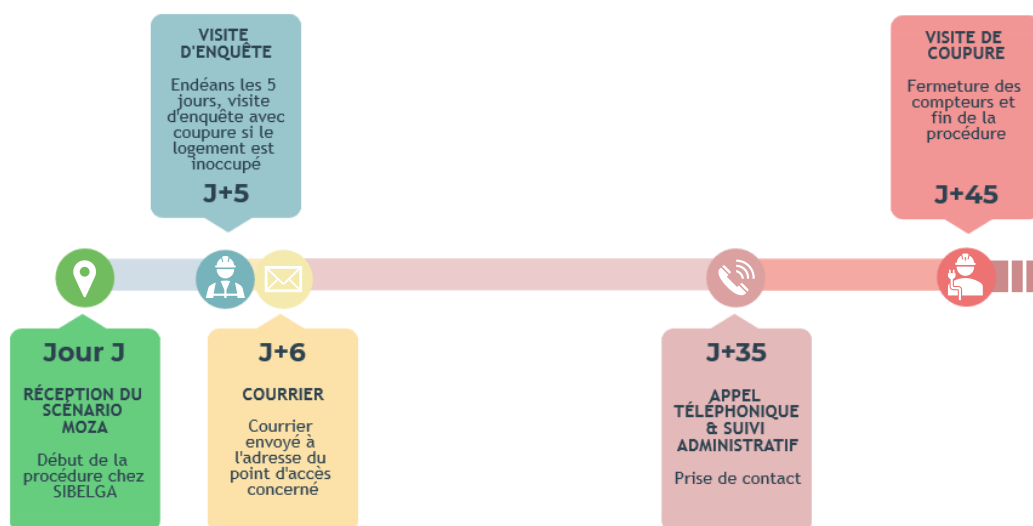


Figure 1 : Procédure MOZA appliquée par SIBELGA en Région de Bruxelles-Capitale



**Réception du scénario MOZA** : le fournisseur enclenche la procédure auprès de SIBELGA. Ce dernier lui indique si sa demande est acceptée. Dans l'affirmative, la procédure peut débuter chez SIBELGA.



**Visite d'enquête** : endéans les 5 jours, SIBELGA effectue une première visite. Plusieurs hypothèses peuvent se présenter :

1. lorsque l'accès au bâtiment lui est donné et qu'il considère que les lieux sont inoccupés, les compteurs sont fermés<sup>1</sup> et la procédure prend fin ;
2. si SIBELGA n'a pas accès au bâtiment ou détecte la présence d'un occupant qui se révèle absent au moment de la visite, un courrier accompagné d'un formulaire de régularisation est envoyé par courrier au lendemain de la visite ;
3. si l'occupant est présent, SIBELGA l'informe de son obligation de choisir un fournisseur et l'invite à se régulariser endéans les 40 jours afin d'éviter la coupure.

<sup>1</sup> Dans le respect des modalités d'enquête fixées dans la décision (BRUGEL-DECISION-20190605-95) relative aux modalités d'enquête réalisée par SIBELGA avant coupure d'un point de fourniture du 7 mai 2019.



**Courrier** : Dans les deux hypothèses susmentionnées au point précédent, un courrier est envoyé à l'adresse du point d'accès concerné afin d'inviter l'occupant à s'identifier et à se régulariser.



**Appel téléphonique et suivi administratif** : 30 jours après la première visite, SIBELGA prend à nouveau contact avec l'occupant (s'il est identifié) ou toute autre personne dont Sibelga a obtenu les coordonnées au moment de la première visite (propriétaire, voisins, etc.) afin de régulariser la situation.



**Visite de coupure** : au 45<sup>ème</sup> jour, et à défaut de régularisation de l'occupant, les compteurs sont fermés. Néanmoins, si les compteurs ne sont pas accessibles, SIBELGA effectue des visites régulières jusqu'à pouvoir procéder à la coupure. La procédure prend fin lorsque l'occupant souscrit un contrat ou lorsque les compteurs sont fermés.

En Région de Bruxelles-Capitale, la responsabilité du fournisseur d'énergie, sur le point d'accès concerné, prend fin uniquement avec la fermeture du compteur ou lorsque le nouvel occupant signe un contrat auprès d'un autre fournisseur. Sa responsabilité persiste donc jusqu'à l'accomplissement d'une de ces conditions.

### 3.2 Approche wallonne

En Région wallonne, la procédure MOZA est exécutée par les 5 GRD (AIEG, AIESH, ORES, RESA et Réseau d'énergies de Wavre). Dans le cadre de cet avis, BRUGEL se basera sur la procédure mise en place par le plus important GRD wallon, à savoir ORES. La procédure s'étend en principe sur maximum 30 jours et comprend les étapes suivantes :

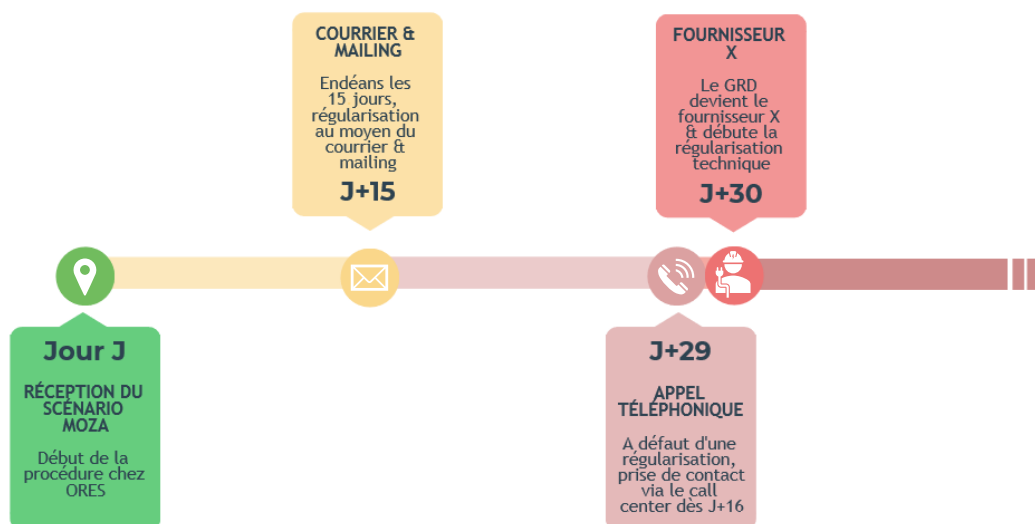


Figure 2 : Procédure MOZA appliquée par ORES en Région wallonne



**Réception du scénario MOZA** : le fournisseur enclenche la procédure auprès d'ORES. Ce dernier lui indique si sa demande est acceptée. Dans l'affirmative, la procédure peut débuter chez ORES.



**Courrier & mailing** : endéans les 5 jours, un courrier et/ou un email est envoyé à l'adresse du point d'accès concerné (contenant un formulaire de régularisation et une enveloppe prépayée) afin d'inviter l'occupant à s'identifier et à se régulariser. Le nouvel occupant dispose de 10 jours calendrier pour réagir. Un courrier et/ou un email est également envoyé au propriétaire et à l'ancien occupant si ORES dispose de ces données.



**Appel téléphonique et suivi administratif** : au 16<sup>ème</sup> jour et en l'absence de réaction de l'occupant, ORES prend contact avec ce dernier (s'il est identifié) ou le propriétaire afin de mener une enquête pour l'identifier et régulariser la situation.



**Fournisseur X** : au 30<sup>ème</sup> jour, et à défaut de régularisation de l'occupant, le GRD devient le fournisseur du point d'accès et applique un tarif désavantageux au consommateur. On entre alors dans la phase de régularisation technique pouvant conduire à la coupure. A noter que la visite technique n'est pas forcément effectuée au 30<sup>ème</sup> jour puisqu'elle dépend des appels passés par le call center.

Il est important de préciser que la procédure détaillée ci-dessus est le résultat d'une longue période d'expertise ayant mené à des ajustements afin d'améliorer l'efficacité des différents stades du process. Entre la procédure appliquée en 2012 et celle appliquée en 2020, on peut distinguer les éléments suivants :



**Ajout du mailing en 2013** : au vu de la digitalisation croissante et du taux de disponibilité des adresses mail, le mailing a été ajouté à la procédure MOZA. ORES a fait le constat que les réponses sont plus rapides lorsque ce moyen est utilisé.



**Ajout du call center en 2014** : ORES a constaté que les enquêtes téléphoniques permettaient de résoudre un bon nombre de cas et qu'il permettait de diminuer les visites administratives et techniques, et de *facto* les coûts.



**Suppression de la demande au cadastre en 2018** : au vu des erreurs de l'administration et de la croissance des plaintes de clients, ORES a décidé de supprimer cette source d'information jugée peu utile et coûteuse.



**Suppression de la visite administrative en 2020** : initialement, la visite administrative permettait à ORES de rentrer en contact avec le client dès le 16<sup>ème</sup> jour. Cette visite d'enquête a été remplacé par le call center en 2014 et a été repoussée au-delà du 30<sup>ème</sup> jour. Néanmoins, au vu du manque d'efficacité et du coût important généré par cette visite, ORES a décidé de la supprimer.

## 4 Statistiques

Dans le cadre de ses missions de régulation et de ses obligations de *reporting*, BRUGEL collecte un grand nombre d'informations auprès des acteurs du marché. Ces données sont traitées et publiées régulièrement sur son site internet afin d'assurer la transparence et informer tant les consommateurs que l'ensemble des parties impliquées dans l'organisation et le fonctionnement du marché régional de l'énergie.

L'analyse développée dans ce chapitre vise à identifier et mettre en évidence tant les évolutions des données relatives aux scénarios et aux coupures MOZA que les données relatives à la satisfaction des fournisseurs quant à la gestion et aux interventions effectuées par SIBELGA dans le cadre de la procédure MOZA.

### 4.1 Comparaison régionale

Avant de présenter les données relatives aux coupures MOZA, il convient de spécifier le cadre de comparaison en présentant la taille du marché résidentiel de l'énergie dans les deux Régions.

Tel qu'illustré dans le graphique ci-dessous, le marché résidentiel bruxellois de l'électricité est environ 3,1 fois plus petit que le marché wallon (et le marché résidentiel du gaz environ 1,8 fois) :

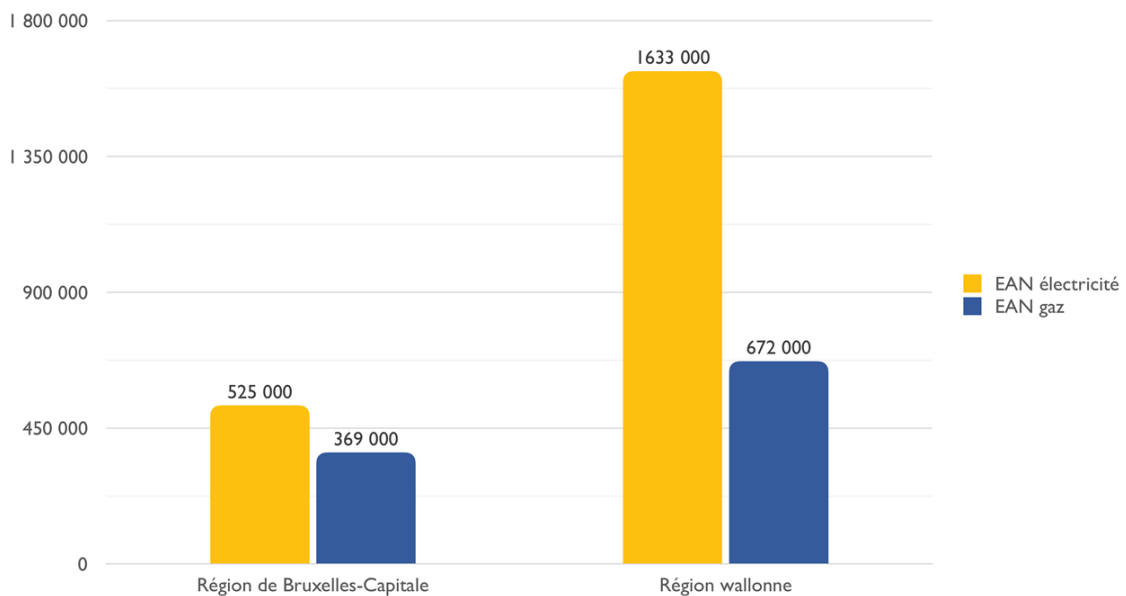


Figure 3 : Taille du marché résidentiel de l'énergie – RBC vs RW - 2019

Et pourtant, comme on peut l'observer sur la figure suivante, on observe 3 fois plus de coupures MOZA à Bruxelles (11.939) qu'en Wallonie (3.663). Par ailleurs, **30 % des scénarios lancés à Bruxelles en 2019 ont abouti à la coupure, contre seulement 5 % en Wallonie** :



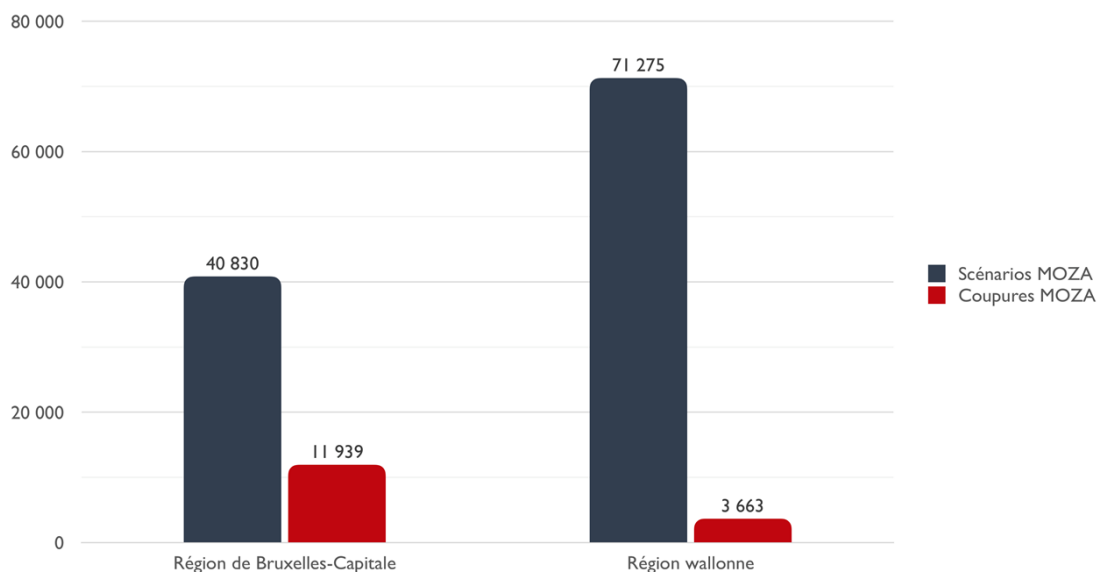


Figure 4 : Scénarios et coupures MOZA – RBC vs RW - 2019

Quant à l'évolution du nombre de coupures MOZA en Région de Bruxelles-Capitale, elle varie (tantôt à la hausse, tantôt à la baisse) avec un minimum à 11.939 en 2019 et un maximum à 15.369 en 2015. En Région wallonne, le nombre de coupures est passé de 6.710 en 2014 à 3.663 en 2019. **Entre 2014 et 2019, on enregistre une diminution des coupures de l'ordre de 45 % en Wallonie contre seulement 19 % à Bruxelles.**

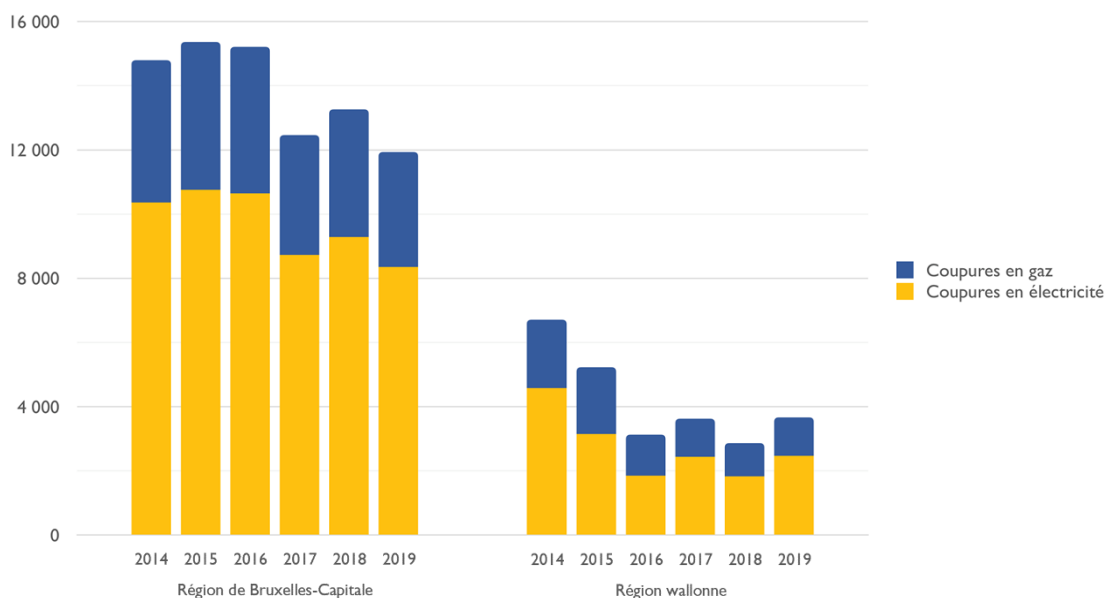


Figure 5 : Évolution des coupures MOZA – RBC vs RW – 2014 à 2019

Par ailleurs, le nombre total de coupures MOZA en électricité, sur la période 2014-2019, s'élève à 58.136 pour Bruxelles contre 16.305 en Wallonie. Il en ressort donc, qu'au terme de cette période de 6 ans, **plus d'1 point d'accès bruxellois sur 10 a connu une coupure en électricité dans le cadre de la procédure MOZA, contre 1 point d'accès wallon sur 100.**

Concernant le gaz, sur la période 2014-2019, le nombre total de coupures MOZA s'élève à 24.916 pour Bruxelles contre 8.895 en Wallonie. Il en ressort donc, qu'au terme de cette période de 6 ans, **près d'1 point d'accès bruxellois sur 15 a connu une coupure en gaz dans le cadre de la procédure MOZA, contre 1 point d'accès wallon sur 75.**

BRUGEL est interpellée par ces constats.

Par ailleurs, d'aucuns pourraient avancer l'argument qu'il y a plus de déménagements à Bruxelles et qu'il est donc normal d'avoir plus de coupures. Ce raisonnement est à nuancer. Le nombre de déménagements est à mettre en lien avec le nombre de scénarios et non directement avec le nombre de coupures, puisque la coupure est une des conséquences possibles du scénario.

Lorsqu'on rapporte le nombre de scénarios et de coupures au nombre de points d'accès, on obtient, dans le cadre de l'électricité, la figure suivante :

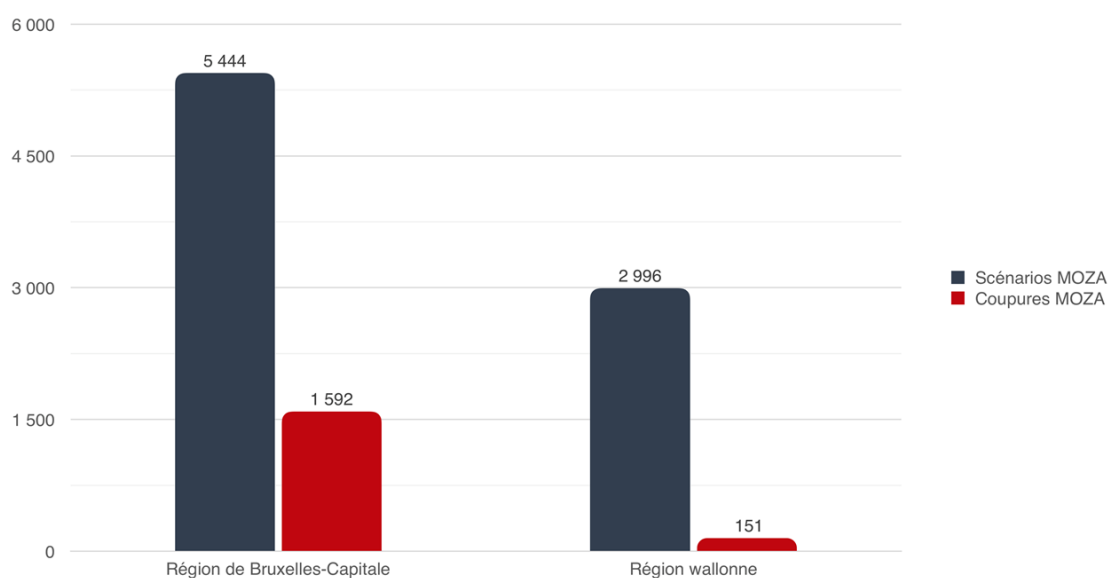


Figure 6 : Scénarios et coupures MOZA en électricité (en part relative, par 100.000 points d'accès) – RBC vs RW – 2019

On constate que, pour l'électricité, le nombre de scénarios est 1,8 fois plus élevé à Bruxelles qu'en Wallonie (5.444 scénarios pour 100.000 points d'accès à Bruxelles contre 2.996 en Wallonie) et que le nombre de coupures est 10,5 fois plus élevé à Bruxelles qu'en Wallonie (1.592 coupures MOZA pour 100.000 points d'accès à Bruxelles contre 151 en Wallonie).

Enfin, il est utile de rappeler que **la réouverture d'un compteur a un coût** : 114,95 € TVAC en 2020 (soit 20 à 25 % de la facture d'électricité annuelle d'un consommateur médian bruxellois, 2.036 kWh) et, avec la croissance annuelle des tarifs, ce coût sera de 125,84 € TVAC en 2021, 136,73 € TVAC en 2022, 147,62 € TVAC en 2023 et 158,51 € TVAC en 2024.

## 4.2 Enquête de satisfaction

Chaque année, SIBELGA réalise une enquête, auprès des fournisseurs, qui mesure la satisfaction globale quant aux services et prestations de SIBELGA.

Cette enquête porte sur une multitude de thèmes comme par exemple la facturation, l'ouverture des compteurs, les données de consommation, mais également sur la procédure MOZA.

Et le résultat est sans appel, c'est la procédure MOZA qui affiche le plus mauvais score :

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>MOZA - Comment évaluez-vous :</b>					
23 La gestion (acceptation, rejet, information, ...) des scénarios de fermeture ou de régularisation d'un point de fourniture dans le cadre d'un MOZA?	56,7%	60,9%	53,8%	65,4%	72,6%
24 Les interventions sur le terrain de vos demandes de fermeture ou de régularisation d'un point de fourniture dans le cadre d'un MOZA?	55,0%	58,0%	47,0%	64,3%	70,2%

Figure 7 : Procédure MOZA – Satisfaction des fournisseurs

Bien qu'on constate une évolution positive, et tout particulièrement en 2019, elle reste néanmoins bien en-dessous des scores obtenus par les autres thèmes.

## 5 Positionnement des acteurs du marché

Dans le courant de l'année 2020, BRUGEL a adressé un courrier à SIBELGA ainsi qu'aux acteurs suivants :

- FEBEG ;
- Fédération des CPAS ;
- Infor GazElec ;
- Fédération des services sociaux (FDSS).

Dans ce courrier, BRUGEL leur a demandé leur positionnement par rapport aux propositions suivantes :

*« Au vu des effets positifs des procédures mises en place en Région wallonne pour tous les acteurs du marché et principalement les ménages, BRUGEL propose de réformer en profondeur le système actuellement en vigueur en Région de Bruxelles-Capitale.*

*Cette réforme porterait principalement sur le rôle du GRD qui, à l'instar d'ORES, jouerait un rôle accru de « facilitateur du marché » en ayant pour objectif la traçabilité du preneur du point de fourniture (locataire ou propriétaire) via une enquête téléphonique et au surplus par un suivi administratif.*

*BRUGEL est d'avis que cette procédure ne peut apporter les résultats escomptés que si la responsabilité du GRD en matière de reprise du point de fourniture, passé un certain délai, est activée. ».*

La première proposition, qui consiste à privilégier **l'enquête téléphonique, est accueillie favorablement** par les acteurs et avec un certain enthousiasme de la part des associations, avec toutefois certaines réserves quant à sa conformité au GDPR.

La deuxième proposition, relative à **l'activation de la responsabilité du GRD passé un certain délai, est vivement souhaitée par la FEBEG** qui estime qu'une réforme globale du système est nécessaire afin de rééquilibrer les rôles et fonctions de chaque acteur du marché. L'ensemble des autres acteurs n'y est pas favorable.

En dehors de ces deux propositions, il ressort également, des différentes réactions que nous avons reçues, d'autres pistes d'améliorations de la procédure MOZA.

Nous avons résumé l'ensemble dans le tableau ci-dessous :






















Propositions	Associations & CPAS	SIBELGA	FEPEG	
Communiquer davantage sur la procédure MOZA				
Responsabiliser le propriétaire				
Responsabiliser le locataire				 Souhaité
Empêcher le fournisseur de recourir délibérément au mauvais scénario				 Non souhaité
Favoriser l'enquête téléphonique				 N/A
Étendre la responsabilité du GRD				

Figure 8 : Propositions d'améliorations suggérées par les différents acteurs

La communication est évidemment un des éléments clés. Celle-ci se doit d'être efficace et ne plus se limiter au simple courrier. Les moyens de communication doivent être variés et adaptés à l'évolution de la société, avec une attention particulière accordée aux clients vulnérables dont les connaissances du marché libéralisé de l'énergie sont parfois limitées.

Il est également suggéré d'impliquer (ou responsabiliser) davantage le propriétaire dans le processus. Il est important que ce dernier effectue les démarches nécessaires pour éviter que le(s) compteur(s) soit(en)t coupé(s) entre deux locations.

Enfin, il est important de rappeler que le déménagement est un moment important dans la vie d'un ménage et qu'il implique toute une série de charges administratives qui peuvent parfois - en raison notamment d'aspects linguistiques, temporels ou cognitifs - conduire le ménage à ne pas remplir ses obligations. La coupure ne fait qu'ajouter un stress supplémentaire et accentue davantage le sentiment de rejet du marché libéralisé pour tous les ménages et plus encore pour les ménages fragilisés.

## 6 Approche proposée

En concertation avec SIBELGA, et au vu du positionnement des acteurs sollicités et de l'expérience positive du process appliqué par ORES en Région wallonne, BRUGEL propose les adaptations suivantes à la procédure MOZA :

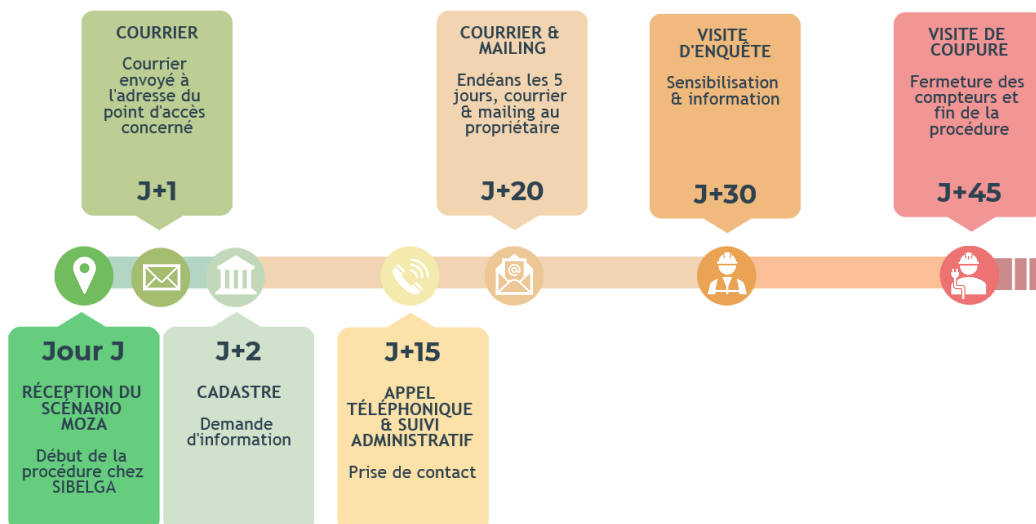






Figure 9 : Procédure MOZA proposée en Région de Bruxelles-Capitale

- 

**Réception du scénario MOZA** : le fournisseur enclenche la procédure auprès de SIBELGA. Ce dernier lui indique si sa demande est acceptée. Dans l'affirmative, la procédure peut débuter chez SIBELGA.
- 

**Courrier** : au 1<sup>er</sup> jour de la procédure, un courrier est envoyé à l'adresse du point d'accès concerné afin d'inviter l'occupant à s'identifier et à se régulariser.
- 

**Cadastre** : au 2<sup>ème</sup> jour, SIBELGA requiert les données nécessaires à l'identification du propriétaire du lieu de consommation auprès de l'Administration générale de la Documentation patrimoniale.
- 

**Appel téléphonique et suivi administratif** : au 15<sup>ème</sup> jour, SIBELGA prend contact avec l'occupant (s'il est identifié) ou le propriétaire (s'il dispose de ses coordonnées) afin d'inviter l'occupant potentiel à régulariser la situation. Au 25<sup>ème</sup> jour, un second appel est passé si SIBELGA reçoit de nouvelles coordonnées de contact ou si l'occupant ou le propriétaire, lors du contact précédent, avait indiqué son intention de régulariser la situation.



**Courrier & mailing :** au 20<sup>ème</sup> jour, et sur base notamment des données communiquées par l'Administration générale de la Documentation patrimoniale, un courrier et/ou un email est adressé au propriétaire. Cette étape est réalisée si SIBELGA n'arrive pas à entrer en contact avec l'occupant potentiel et/ou le propriétaire.



**Visite d'enquête :** entre le 30<sup>ème</sup> et le 35<sup>ème</sup> jour, SIBELGA effectue une première visite afin de mener une enquête de terrain. Si l'occupant est absent, un avis de passage ainsi qu'un formulaire de régularisation sont déposés. Si l'occupant est présent, SIBELGA l'informe de son obligation de choisir un fournisseur et l'invite à se régulariser endéans un certain délai (qui est le délai entre la présente visite et le délai suivant du 45<sup>ème</sup> jour) afin d'éviter la coupure.



**Visite de coupure :** au 45<sup>ème</sup> jour, et à défaut de régularisation de l'occupant, les compteurs sont fermés. Néanmoins, si les compteurs ne sont pas accessibles, SIBELGA effectue des visites régulières jusqu'à pouvoir procéder à la coupure. La procédure prend fin lorsque l'occupant souscrit un contrat ou lorsque les compteurs sont fermés.

On observe que la procédure proposée déplace la visite d'enquête (qui a actuellement lieu endéans les 5 jours de la réception du scénario MOZA par le GRD) à J+30 – J+35, et donne la priorité aux recherches administratives à effectuer (courrier, cadastre, téléphone, email). Des recherches administratives préalables à une visite d'enquête à tout son sens vu qu'elle engendre moins de coûts pour le GRD et qu'elle peut permettre de toucher plus efficacement l'URD que par une visite qui n'a pas été programmée et dont la date n'a pas été communiquée. Cette approche vise à placer le client au centre de la procédure et accentue le rôle de SIBELGA en tant que facilitateur de marché entre le fournisseur et le client.

La procédure détaillée ci-dessus pourrait débiter dès l'adoption des avant-projets d'ordonnance (qui prévoient notamment l'enquête administrative et le recours à l'Administration générale de la Documentation patrimoniale).

Elle serait évaluée après une application continue d'un an afin d'adapter les différentes phases en vue notamment de diminuer le temps de gestion d'une part, et limiter les coûts jugés inutiles d'autre part.

Il appartiendra à SIBELGA d'effectuer un reporting régulier (trimestriel) et de le transmettre à BRUGEL pour qu'elle puisse effectuer son analyse.

Cette analyse portera notamment sur :

- la qualité des données transmises par l'Administration générale de la Documentation patrimoniale ;
- le taux de succès enregistré par les différentes phases du process ;
- et l'efficacité des moyens de communication mis en place.

Par ailleurs, une attention particulière sera également accordée au suivi des coûts et pour lequel un reporting détaillé sera également demandé.

Enfin, BRUGEL souhaite souligner la parfaite collaboration de SIBELGA dans ce dossier.

## 7 Conclusion

Cet avis d'initiative, qui vise à apporter une évaluation quantitative et qualitative de la procédure MOZA, dresse une image de la situation actuelle qui se veut préoccupante.

Sur base notamment d'une comparaison avec la procédure mise en place par ORES en Région wallonne, nous avons constaté que la procédure actuelle n'est plus adaptée et qu'il convient d'y remédier :

- en 2019, 30 % des scénarios MOZA lancés à Bruxelles ont abouti à la coupure, contre seulement 5 % en Wallonie ;
- entre 2014 et 2019, on observe une diminution des coupures de l'ordre de 45 % en Wallonie contre seulement 19 % à Bruxelles ;
- au terme de la période de 2014 à 2019, plus d'1 point d'accès bruxellois sur 10 a connu une coupure en électricité dans le cadre de la procédure MOZA, contre 1 point d'accès wallon sur 100.

Bien que le tissu socio-démographique bruxellois soit différent de celui de la Wallonie, force est de constater que la situation nécessite d'être améliorée et ce dans l'intérêt de toutes les parties : consommateurs, fournisseurs et GRD.

Débuter la procédure MOZA par des recherches administratives avant la planification d'une visite d'enquête sur le terrain (pour les cas non encore régularisés) semble être la voie la plus appropriée.

Par ailleurs, la communication est un des éléments clés. Les moyens de communication doivent être variés et adaptés à l'évolution de la société, avec une attention particulière accordée aux clients vulnérables dont les connaissances du marché libéralisé de l'énergie sont parfois limitées.

Enfin, il est utile de rappeler que la coupure est un geste technique opéré par le GRD impliquant un stress important dans la vie d'un ménage. Elle peut également impliquer un coût inopportun voire injuste lorsque ce dernier est reporté sur le ménage entrant. La coupure doit être vue comme un échec de la procédure et non pas comme une réussite.

\* \*

\*