Concerne : Votre plainte contre votre fournisseur d'énergie et Sibelga

Monsieur X,

Nous avons examiné votre plainte.

Cet examen nous a révélé que vous contestez les index gaz repris sur la facture de votre fournisseur d'énergie pour la période du 26 novembre 2010 au 14 décembre 2012.

Etant donné que votre plainte concerne l'application du règlement technique¹, le Service des litiges est compétent en la matière. Votre plainte est dès lors recevable chez nous.

Nous avons interrogé Sibelga à ce sujet.

Le gestionnaire du réseau de distribution nous a informé que ses collaborateurs de Metrix se sont présentés chez vous pour relever les index les 17 et 25 novembre 2009, le 18 novembre 2010 et le 4 novembre 2011, mais que ses collaborateurs n'ont pas eu accès.

Le gestionnaire du réseau de distribution nous a confirmé par écrit qu'en 2009, Metrix vous a envoyé une lettre séparée vous demandant de lui communiquer votre index gaz. Il nous a informé qu'aucun index gaz ne lui a été communiqué ni en 2009, ni en 2010, ni en 2011.

Nous avons bien noté que vous prétendez avoir communiqué vos index le 7 décembre 2011 à Metrix. Cependant, Sibelga nous a informé que ces index ne lui sont jamais parvenus. En effet, vu la différence importante entre l'index gaz du 26 novembre 2010 (7.173,948) et l'index gaz que vous avez communiqué le 7 décembre 2011 (23.862,2), vos index ont été rejetés et vous avez été invité, par un message automatique préenregistré, à reprendre contact téléphoniquement avec le service clientèle de Sibelga afin de vérifier, avec vous, la pertinence des index communiqués. Apparemment, aucune suite n'a été donnée à cette invitation.

Etant donné que Sibelga ne disposait pas des données de comptage, elle a procédé, conformément au règlement technique², à l'estimation des index gaz du 27 novembre 2009, du 26 novembre 2010 et du 14 décembre 2011.

¹ Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution de gaz en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci, approuvé par l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 13 juillet 2006, M.B., 18 septembre 2006.

² L'article 181, § 1^{er} du règlement est rédigé comme suit : « Si le gestionnaire du réseau de distribution ne peut disposer des données de comptage réelles ou lorsque les résultats disponibles ne sont pas fiables ou erronés, notamment en cas de fraude, ces données de comptage sont remplacés dans le processus de validation par des valeurs équitables sur la base de critères objectifs et non discriminatoires. »

Suite à votre plainte introduite le 20 mai 2013, Sibelga a rectifié l'index gaz du 14 décembre 2011. Conformément au règlement technique³, le gestionnaire du réseau de distribution ne pouvait toutefois rectifier les index du 27 novembre 2009 et du 26 novembre 2010. Vous en avez été informé par courrier de Sibelga du 10 juin 2013, lequel a été confirmé le 15 juillet et le 3 octobre 2013.

Le Service des litiges a constaté que les index gaz repris sur la facture rectificative de votre fournisseur d'énergie du 16 septembre 2013 correspondent à ceux qui ont été communiqués au Service par Sibelga.

Par conséquent, le volume de consommation de gaz facturé correspond bien au volume de consommation qui a été validé par le gestionnaire du réseau de distribution.

Votre plainte est dès lors non fondée.

Veillez trouver ci-joint, pour votre information, un document concernant les modalités de recours contre la présente décision devant le Conseil d'Etat.

Nous vous prions de croire, Monsieur X, en l'assurance de toute notre considération.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Coordinateur du service
Membre du Service des litiges

³ L'article 201 du règlement est rédigé comme suit :

« Une éventuelle rectification des données de comptage et de la facturation qui en résulte portera au maximum, et sauf en cas de mauvaise foi, sur la période de deux ans précédant le dernier relevé de compteur. »