

Service des Litiges

Décision

Monsieur X c./ Sibelga

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges (ci-après « *Service* ») de se prononcer sur le respect par SIBELGA des articles 4, 231, § 1^{er} et 245 du Règlement technique du 13 juillet 2006 pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci (ci-après « *Règlement technique électricité* ») et des articles 4, 188, § 1^{er} et 201 du Règlement technique du 13 juillet 2006 pour la gestion du réseau de distribution de gaz en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci (ci-après « *Règlement technique gaz* »).

Exposé des faits

En date du 25 septembre 2014, Monsieur X a reçu un décompte pour la facture d'électricité et du gaz portant le numéro XXX, d'un montant de 7.977,84 euros pour une période allant du 14 septembre 2013 au 19 septembre 2014.

Le 16 octobre 2014, le plaignant a contesté ce décompte auprès de son fournisseur d'énergie. La contestation portait notamment sur le volume de gaz consommé, 131.519 kWh, sur la période du 14 septembre 2013 au 19 septembre 2014 ainsi que sur le refus de prendre en compte l'index communiqué le 10 septembre 2012.

Le 30 octobre 2014, le fournisseur d'énergie a notifié au plaignant le refus de SIBELGA concernant la demande de modification de ses données de consommation. Néanmoins, le 30 octobre 2014, Monsieur X a reçu un nouveau décompte pour la facture d'électricité et du gaz portant le numéro n°YYY, d'un montant de 8.755 euros pour la période du 15 septembre 2012 au 19 septembre 2014.

Le 13 novembre 2014, le plaignant a contesté cette facture auprès de son fournisseur d'énergie. Cette contestation portait sur la modification de la date du 14 septembre 2013 par celle du 15 septembre 2012.

Le 25 novembre 2014, Sibelga a expliqué, par courrier, au plaignant que les index de septembre 2012 de septembre 2013 ont été estimés. Suite à une demande de rectification d'index émanant du fournisseur d'énergie, le 17 octobre 2014, l'index du 13 septembre 2013 a été remplacé par l'index « 44.177 ».

Le 26 novembre 2014, Monsieur X a déposé plainte auprès du Service du Médiation. En date du 12 janvier 2016, le Service du Médiateur a informé le plaignant de l'impossibilité de trouver un accord entre les parties.

SIBELGA n'ayant pas réservé une suite favorable aux contestations du plaignant, ce dernier a déposé une plainte auprès du Service des litiges le 28 janvier 2016.

Le Service a déclaré la plainte recevable le 8 mars 2016.

EXAMEN DU FONDS

En ce qui concerne le respect des articles 201 et 188 du Règlement technique gaz par Sibelga

L'article 201 du Règlement technique gaz prévoit qu' « *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.* »

En l'espèce, étant donné que le relevé périodique de ces points de fourniture a lieu en août 2014 et que la demande de rectification a été réceptionnée en octobre 2014, seules les consommations de 2012 à 2013 (index de 2013) et de 2013 à 2014 (index de 2014) ont été rectifiées, conformément à l'article précité.

Dès lors, Sibelga a correctement appliqué l'article 201 du Règlement précité.

En outre, l'article 188, §1^{er}, du Règlement technique gaz prévoit que :

« Art. 188. § 1er. La consommation d'un utilisateur du réseau de distribution sans enregistrement par télérelevé pour la période entre deux relevés de compteur, peut être estimée sur base de la consommation totale au courant de la période précédente et/ou de la consommation moyenne typique d'un client final du même type. »

Il ressort de cet article que l'estimation faite par Sibelga doit se baser sur la consommation totale au courant de la période précédente ou de la consommation moyenne typique d'un client final du même type.

Sur la question du Service relative à la méthodologie adoptée par Sibelga dans le cadre de l'estimation sur laquelle porte la plainte, ce dernier a répondu, dans son courriel du 15 avril 2016 :

« Dans ce cas précis, et pour la période concernée, il y a eu un problème technique lors de la détermination de l'EAV, et ce particulièrement pour le compteur de gaz.

Un EAV calculé sur base de l'historique du point de fourniture devait bien être pris en considération. Cela aurait vraisemblablement abouti à des estimations plus élevées. »

Sibelga admet ainsi qu'une erreur a été commise au moment de l'estimation du volume de consommation du plaignant pour les index 2012 et 2013.

Or, l'article 4, §2, du Règlement technique gaz prévoit que :

« § 2. Dans l'exécution de ses tâches, le gestionnaire du réseau de distribution met en œuvre tous les moyens adéquats que les utilisateurs du réseau de distribution sont en droit d'attendre de lui et qui peuvent, en tenant compte de la situation particulière, être raisonnablement obtenus. ».

En l'espèce, le Service constate que Sibelga a procédé à une mauvaise estimation de la consommation du plaignant alors qu'il disposait des moyens adéquats pour une exécution correcte de son obligation, notamment de par l'application de la méthodologie basée sur l'historique du point de fourniture. Non seulement l'index de 2013 devrait être revu, mais également l'index de 2012 aurait dû être correctement estimé.

Néanmoins, le Service rappelle que le client doit également, en bon père de famille, vérifier les données de consommations sur la base desquelles il est facturé et, en cas d'erreur, informer Sibelga ou le fournisseur. Il doit veiller à ce que les index communiqués correspondent à sa consommation réelle. Il doit également s'assurer de garder la preuve de sa demande de correction. En l'espèce, le plaignant prétend qu'un contact téléphonique aurait été pris pour une demande de correction d'index le 10/09/2012, sans pouvoir y apporter la preuve. De plus, le plaignant n'a pas fait le suivi nécessaire, après son éventuel appel téléphonique, pour que ses index communiqués soient modifiés dans la facture de décompte pour la période de consommation de 2011 à 2012.

En ce qui concerne le respects des articles 4, 231, § 1er et 245 du Règlement technique électricité par Sibelga

Le raisonnement tenu dans le point précédent s'applique *mutatis mutandis* au respect par Sibelga des dispositions précitées du Règlement technique électricité.

Dès lors, le Service conclut que :

- Sibelga a respecté l'article 245 du Règlement précité ;
- Sibelga a violé les articles 4 et 231, §1^{er}, de ce Règlement.

En ce qui concerne le respect par le client de

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre Sibelga fondé.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Chef de service - Conseillère sociale
Membre du Service des litiges