

Service des Litiges

Décision

Madame X / fournisseur Y et Sibelga

Objet de la plainte

Madame X (ci-après « *la plaignante* ») sollicite du Service des litiges de se prononcer sur le respect par fournisseur Y et le gestionnaire du réseau de distribution (ci-après « *Sibelga* » ou « *GRD* ») de l'article 222 de l'arrêté du 23 mai 2014 du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale approuvant le règlement technique 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

Madame X a souscrit un contrat d'énergie auprès de fournisseur Y pour ses fournitures d'électricité et de gaz relatives au point de fourniture situé à 1150 Bruxelles ».

Le 26 juillet 2016, fournisseur Y a adressé à la plaignante un décompte annuel reprenant les deux énergies pour la période de consommation s'étalant du 03/07/2015 au 14/07/2016. Les index figurant sur cette facture ont été estimés par Sibelga. Ce décompte a été annulé et remplacé à l'identique en date du 28 juillet 2016 pour des raisons administratives.

A la suite de la réception de ce décompte et vu le montant en sa faveur, la plaignante a contesté les index estimés auprès du fournisseur Y.

Le 2 août 2016, fournisseur Y, en réaction à la contestation de la plaignante, a introduit une demande de rectification des index auprès de Sibelga.

Le 3 août 2016, cette demande de rectification a été refusée par Sibelga car elle était incomplète pour l'électricité et elle présentait un index gaz identique à celui de 2015.

Le 5 août 2016, fournisseur Y a communiqué à Sibelga les index d'électricité et de gaz corrects. Néanmoins, Sibelga n'aurait tenu compte que des index d'électricité pour une raison inconnue.

Le 16 août 2016, fournisseur Y a adressé à la plaignante un nouveau décompte annuel dans lequel figuraient les index réels de la plaignante mais uniquement pour l'électricité. L'index du gaz est, quant à lui, resté estimé.

La plaignante a accepté cette facture qui lui était « *favorable* » en pensant que Sibelga et son fournisseur d'énergie avaient tenu compte de sa demande de rectification des index estimés pour l'électricité et le gaz.

Le 27 juillet 2017, fournisseur Y a adressé à la plaignante un nouveau décompte annuel pour son électricité et son gaz relative à la période de consommation s'étalant du 14/07/2016 au 13/06/2017. Cette facture s'élevait à un montant de 1598,61 euros à charge de la plaignante.

Dès réception, la plaignante a pris contact avec fournisseur Y afin d'avoir des explications sur le montant qui lui était réclamé pour sa consommation en gaz, soit 984,23 euros mais cette démarche ne fut pas fructueuse.

Vers la fin août 2017, la plaignante a adressé un mail au Service facturation du fournisseur Y.

Le 27 juillet 2017, la plaignante a adressé un courriel à Sibelga afin de l'informer de la situation. À la suite de cela, Sibelga a corrigé la situation pour le gaz en procédant à la rectification de l'index du 14/07/2016.

Le 4 août 2017, fournisseur Y a établi deux nouveaux décomptes :

- Décompte n° 700 006421514 d'un montant en faveur de la plaignante de 283,02 euros reprenant les données de consommation corrigées par Sibelga pour la période de consommation du 03/07/2015 au 14/07/2016
- Décompte n°700006421515 d'un montant de 984,23 euros à charge de la plaignante reprenant les données de consommation corrigées par Sibelga pour la période de consommation du 14/07/2016 au 13/06/2017.

Le 8 septembre 2017, la plaignante, n'ayant pas reçu de réponse satisfaisante des parties mises en cause, a introduit une plainte contre fournisseur Y et Sibelga auprès du Service des litiges de BRUGEL.

Recevabilité

L'article 30^{novies}, §1^{er}, de l'ordonnance du 19 juillet 2001 de la Région de Bruxelles-Capitale relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale prévoit que :

« 1er. - Il est créé, au sein de Brugel, un " Service des litiges " qui statue sur les plaintes :

1° concernant l'application de la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution ;

2° concernant l'application de l'ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et ses arrêtés d'exécution ;

3° relatives au fonctionnement des marchés du gaz et de l'électricité ;

4° ayant trait aux activités d'un fournisseur, d'un gestionnaire de réseau ou d'un intermédiaire ;

5° relatives à l'octroi d'une aide financière dans le cadre du programme d'exécution visé à l'article 24, § 2 ;

Ceci à l'exception de celles portant sur des droits civils ».

Il ressort de cet article que le Service des litiges est compétent pour statuer sur des plaintes relatives à la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution, y compris donc du Règlement technique gaz.

En l'espèce, l'article 222 du Règlement technique gaz est applicable.

La plainte est, dès lors, recevable.

Examen du fond

L'article 174 du Règlement technique gaz prévoit que :

« Tout utilisateur du réseau de distribution est censé vérifier que les données de comptage sur la base desquelles il est facturé correspondent à sa consommation. Lorsqu'il constate une erreur manifeste, l'utilisateur du réseau de distribution ou qui soupçonne une erreur manifeste dans les données de comptage d'initiative, en informe immédiatement le gestionnaire du réseau de distribution. (...) »

La rectification des données de comptage de gaz est, quant à elle, consacrée par l'article 222, §2 du Règlement technique gaz. Cette disposition prévoit que :

§2. Une éventuelle rectification des données de comptage et de la facturation qui en résulte portera au maximum sur deux périodes annuelles de consommation. Pour déterminer ces deux périodes annuelles de consommation, le gestionnaire du réseau de distribution remonte, à partir du dernier relevé périodique, au relevé périodique effectué deux ans auparavant. Dans les cas où le MIG le prévoit, est assimilé à un relevé périodique le relevé lié à un scénario du MIG (notamment le changement de fournisseur ou de client). (...) »

En l'espèce, fin juillet 2016, la plaignante a constaté que son décompte annuel d'électricité et de gaz relative à la période de consommation du 23/07/2015 au 14/07/2016 a été établi sur base d'index estimés pour l'électricité et le gaz.

Elle a contesté ce décompte auprès du fournisseur Y afin que ce dernier établisse un nouveau décompte en tenant compte de ses index réels.

Le 5 août 2018, fournisseur Y a transmis à Sibelga la demande de rectification des index de la plaignante. Sibelga a corrigé les index d'électricité. Les index du gaz, quant à eux, sont restés inchangés pour une raison inconnue.

Par courriel daté du 25 janvier 2018, Sibelga a précisé au Service que ses services n'avaient reçu aucun retour ni aucune nouvelle demande de la part du fournisseur d'énergie à ce sujet.

Le 16 août 2016, fournisseur Y a adressé à la plaignante un nouveau décompte annuel dans lequel figuraient les index réels de la plaignante mais uniquement pour l'électricité. L'index du gaz est, quant à lui, resté estimé.

Le Service constate que la plaignante n'a pas contesté ce décompte. Il s'est avéré que la plaignante pensait que comme ce nouveau décompte découlait de sa demande de rectification des index, il tenait compte de ses index réels. Ce n'était toutefois pas le cas.

Néanmoins, à la suite du décompte du 23 juillet 2017, la plaignante a interpellé fournisseur Y et Sibelga afin d'avoir des explications sur la consommation qui lui était réclamée.

En réaction au courriel de la plaignante du 27 juillet 2017, Sibelga a pallié à son oubli de correction des index du gaz de 2016 en rectifiant l'index gaz du 14 juillet 2016 tel que sollicité par la plaignante.

Par courriel du 25 janvier 2018, Sibelga a attiré l'attention du Service sur le fait que la consommation totale de la plaignante était bien correcte et que, par conséquent, elle était due.

Au regard de tout ce qui précède, le Service considère que Sibelga s'est conformée à l'article 222 Règlement technique gaz précité en ce que ses services ont rectifié les index d'électricité et de gaz tel que sollicité par la plaignante. Il en est de même pour fournisseur Y en ce que ses services ont adressé à la plaignante de nouveaux décomptes tenant compte des index d'électricité et de gaz corrigés par Sibelga.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre fournisseur Y et Sibelga recevable mais non fondée.

Assistante juridique
Membre du Service des litiges

Chef de service, conseillère juridique
Membre du Service des litiges