

Service des Litiges

Décision R2025-080

Société X / Sibelga

Objet de la plainte

La société X, ci-après “la plaignante”, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par Sibelga de l’article 20octies de l’ordonnance du 1^{er} 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 (dite « *ordonnance gaz* ») des articles 184, §7 et 222 du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution de gaz en Région de Bruxelles-Capitale et à l'accès à celui (dit « *règlement technique gaz* »), entré en vigueur le 1^{er} avril 2024, tel qu’approuvé par la Décision 259 de BRUGEL.

Exposé des faits

Le litige a pour objet la contestation de l’index de gaz d’entrée de la plaignante dans un immeuble (ci-après, « *l'immeuble* ») situé à 1060 Saint-Gilles.

Jusqu’à fin 2022, l’immeuble était occupé par une société tierce (ci-après, « *l'ancien occupant* ») tombée en faillite dans le courant de la même année.

Le 6 septembre 2022, le propriétaire de l’immeuble, pour éviter une coupure demande à reprendre le contrat de fourniture couvrant le point d’accès. À la suite de cette demande il deviendra l’utilisateur enregistré pour le point.

Le 17 octobre 2022, pour prévenir un risque de coupure dû à l’absence de paiement de plusieurs factures par l’ancien occupant, l’huissier en charge de sa liquidation envoie à fournisseur X un formulaire de reprise. Ce formulaire établit que la plaignante souhaite conclure avec fournisseur X un contrat de fourniture de gaz pour le point à partir du 17 octobre 2022 et établit un index de reprise de 05647 m³, index confirmé par une photo jointe au formulaire. La plaignante est par ailleurs en copie du mail transmettant le formulaire. La transmission de ce document ne mènera toutefois pas à ce que la plaignante soit immédiatement considérée comme utilisatrice pour le point.

Les 17 octobre 2022, un état des lieux d’entrée dans l’immeuble est établi. Celui-ci comprend des photos qui confirment que l’index de gaz est de 05647 m³ et établit que la plaignante a reçu les clés de l’immeuble le jour même.

Le 14 février 2023, Sibelga relève l’index du compteur.

Le 23 février 2023, la plaignante contacte le fournisseur X pour demander de reprendre le point, un contrat de fourniture est alors établi. Celui-ci débute rétroactivement au 25 décembre 2022 et l’index de départ utilisé par le fournisseur X est de 05647 m³. La plaignante sera donc considérée comme utilisatrice du point à partir du 25 décembre 2022.

Le 22 février 2024, Sibelga relève l'index du compteur.

Le 8 mars 2024, la plaignante reçoit de son fournisseur une facture relative à sa consommation de gaz au cours de la période allant du 25 décembre 2022 au 14 février 2023.

Le 24 mars 2024, la plaignante introduit une plainte auprès de Sibelga pour contester les index ayant mené au calcul de sa consommation de gaz pour la période allant du 25 décembre 2022 au 14 février 2023.

Le 30 juillet 2024, après plusieurs échanges Sibelga informe la plaignante que les index litigieux ont respectivement été transmis par le fournisseur et relevé par un technicien de Sibelga. Dans ces conditions pour que les index soient modifiés il revient à la plaignante de prouver que ces index sont incorrects. Or, d'après Sibelga aucune preuve en ce sens n'a été fournie par la plaignante.

Le 23 octobre 2025, insatisfaite des suites données à sa plainte par Sibelga et après avoir tenté une nouvelle contestation, la plaignante introduit une plainte devant le Service des litiges.

Position de la plaignante

La plaignante affirme la consommation qui lui est imputée pour la période allant du 25 décembre 2022 au 14 février 2023 ne peut correspondre à sa consommation réelle. En effet, cette consommation est très élevée par rapport aux consommations calculées pour les périodes de consommations qui ont suivies. Il y a donc selon elle nécessairement eu une erreur dans l'un des deux index utilisés pour calculer cette consommation.

Position de Sibelga

Sibelga affirme avoir agi conformément au cadre légal en utilisant l'index transmis par le fournisseur de la plaignante et considère qu'en tout état de cause, dans la mesure où la plaignante n'est pas en mesure de prouver que cet index est incorrect, il n'y a pas lieu de le rectifier.

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, de ses arrêtés d'exécution et du MIG en vigueur ;

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-Capital, de ses arrêtés d'exécution et du MIG en vigueur ;

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

4° ayant trait aux activités d'un fournisseur, d'un fournisseur de service de flexibilité, d'un gestionnaire de réseau ou d'un intermédiaire ou de toute entreprise active dans le domaine de l'électricité et/ou du gaz ;

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

6° concernant les plaintes relatives au réseau de traction ferroviaire régional et au réseau de gares.

Le Service des litiges n'est pas compétent pour statuer sur les plaintes contre les décisions de Brugel. »

Il ressort de cet article que le Service des litiges est compétent pour statuer sur des plaintes relatives à l'ordonnance gaz et au règlement technique gaz.

La plainte a pour objet l'article 20octies de l'ordonnance gaz et les articles 184, §7 et 222 du règlement technique gaz.

La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

L'article 222 §2 du règlement technique gaz dispose :

« §2. Un utilisateur du réseau de distribution peut contester, auprès de son détenteur d'accès, des données de comptage établies par relevé, par estimation ou communiquées par lui-même ou son détenteur d'accès et la facturation qui en résulte dans un délai maximum de deux ans prenant cours dans les dix jours suivant la date d'envoi de la facture par le détenteur d'accès vers l'utilisateur du réseau de distribution. Cette contestation ne peut aller au-delà des périodes annuelles visées aux paragraphes 3 et 4, dans les conditions définies par les paragraphes 3 et 4.

Le gestionnaire du réseau de distribution rectifie les données de comptage dans un délai d'un an à partir du moment où la nécessité d'une rectification est avérée et où le gestionnaire du réseau de distribution dispose de tous les éléments nécessaires. » (Nous soulignons)

Il découle de cet article que la nécessité d'une rectification doit être avérée avant que Sibelga y procède.

Après analyse du dossier, le Service des litiges ne dispose d'aucun élément qui indiquerait que l'index relevé par Sibelga 14 février 2023 serait erroné ou que le compteur de la plaignante souffrirait de dysfonctionnements.

En ce qui concerne l'index du 25 décembre 2022, il s'agit de l'index de début de contrat de la plaignante, tel qu'il a été communiqué à Sibelga par le fournisseur de la plaignante.

L'article 184 §7 du règlement technique gaz prévoit les règles de détermination de l'index en cas de déménagement :

« §7. En cas de déménagement et en l'absence de fermeture du compteur, un relevé contradictoire des index des compteurs est effectué entre l'ancien et le nouvel occupant ou, à défaut de nouvel occupant, entre l'ancien occupant et le propriétaire du bien alimenté. Le nouvel occupant ou, à défaut, le propriétaire est redevable des consommations enregistrées après le relevé contradictoire.

En l'absence de relevé contradictoire transmis au gestionnaire du réseau de distribution ou de relevé du gestionnaire du réseau de distribution, l'estimation des index effectuée par le

gestionnaire du réseau de distribution fait foi jusqu'à la preuve du contraire. Cette preuve contraire ne peut être apportée que par la production du formulaire de déménagement visé à l'article 20octies de l'ordonnance ou par toute autre preuve, émanant de l'ancien et du nouvel occupant ou, à défaut de nouvel occupant, entre l'ancien occupant et le propriétaire du bien alimenté. »

En l'occurrence l'index du 25 décembre 2022 a été transmis à Sibelga par le fournisseur de la plaignante, il pouvait donc légitimement être considéré comme fiable. De plus, les éléments fournis par la plaignante attestent qu'il s'agit d'un index qu'elle avait elle-même accepté comme index de reprise lorsqu'elle est devenue locataire de l'immeuble. En effet, l'index gaz inscrit sur l'état des lieux d'entrée contradictoire ainsi que l'index gaz inscrit dans le formulaire de reprise de contrat envoyé au fournisseur sont tous deux de 05647 m³.

Cependant, ces deux index ont été relevés le 17 octobre 2022 et non le 25 décembre 2022. Interrogé à ce sujet par le Service des litiges, le fournisseur de la plaignante explique avoir commis une erreur quant à la date de début du contrat qui aurait dû être le 17 octobre 2022.

En ce qui concerne Sibelga toutefois, en l'absence d'un relevé contradictoire datant du 25 décembre 2022 ou de tout autre document contradictoire attestant d'un autre index pour le gaz, elle n'a pas violé ses obligations en maintenant l'index communiqué par le fournisseur.

Dès lors, il n'y a pas lieu que Sibelga modifie les index gaz du 25 décembre 2022 et du 14 février 2023.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par la société X contre Sibelga recevable mais non-fondée.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges