

Geschillendienst

Beslissing

De heer X v./ Sibelga

Onderwerp van de klacht

De heer X, de klager, vraagt de Geschillendienst (hierna de '*Dienst*') zich uit te spreken over de schending door SIBELGA van artikel 4, 231, § 1 en 245 van het Technisch reglement van 13 juli 2006 voor het beheer van het elektriciteitsdistributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de toegang ertoe (hierna het '*Technisch reglement elektriciteit*') en artikel 4, 188, § 1 en 201 van het Technisch reglement van 13 juli 2006 voor het beheer van het gasdistributienet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de toegang ertoe (hierna het '*Technisch reglement gas*').

Uiteenzetting van de feiten

Op 25 september 2014 heeft de heer X een afrekening ontvangen voor de elektriciteits- en gasfactuur met het nummer XXX voor een bedrag van 7.977,84 euro voor de periode van 14 september 2013 tot 19 september 2014.

Op 16 oktober 2014 heeft de klager deze afrekening betwist bij zijn energieleverancier. De betwisting had met name betrekking op het verbruikte volume gas van 131.519 kWh in de periode van 14 september 2013 tot 19 september 2014 en over de weigering rekening te houden met de meterstand die werd meegedeeld op 10 september 2012.

Op 30 oktober 2014 heeft de energieleverancier de klager ervan in kennis gesteld dat de aanvraag om zijn verbruiksgegevens te wijzigen, door SIBELGA was geweigerd. Niettemin heeft de heer X op 30 oktober 2014 een nieuwe afrekening ontvangen voor de elektriciteits- en gasfactuur met het nummer YYY, voor een bedrag van 8.755 euro voor de periode van 15 september 2012 tot 19 september 2014.

Op 13 november 2014 heeft de klager deze factuur betwist bij zijn energieleverancier. Deze betwisting had betrekking op de wijziging van de datum van 14 september 2013 in deze van 15 september 2012.

Op 25 november 2014 heeft Sibelga per brief aan de klager uitgelegd dat de meterstanden van september 2012 tot september 2013 geschat waren. Na een aanvraag tot rechtzetting van de meterstand door de energieleverancier werd op 17 oktober 2014 de meterstand van 13 september 2013 vervangen door de meterstand '44.177'.

Op 26 november 2014 heeft de heer X klacht ingediend bij de Ombudsdienst. Op 12 januari 2016 heeft de Ombudsdienst de klager meegedeeld dat het onmogelijk was een akkoord te bereiken tussen de partijen.

Omdat SIBELGA niet is ingegaan op de betwistingen van de klager heeft deze laatste een klacht ingediend bij de Geschillendienst op 28 januari 2016.

De Dienst heeft de klacht ontvankelijk verklaard op 8 maart 2016.

ONDERZOEK VAN DE GEGRONDHEID

Betreffende de naleving van de artikelen 201 en 188 van het Technisch reglement gas door Sibelga

Artikel 201 van het Technisch reglement gas voorziet: *'Tenzij er sprake is van kwade trouw kan een eventuele rechtzetting van de meetgegevens en de bijbehorende facturatie slechts betrekking hebben op een periode van hoogstens twee jaar voorafgaand aan de laatste meteropname.'*

In onderhavig geval, aangezien de periodieke meteropname van deze leveringspunten heeft plaatsgevonden in augustus 2014 en de rechtzettingaanvraag werd ontvangen in oktober 2014, werd alleen het verbruik van 2012 tot 2013 (meterstand van 2013) en van 2013 tot 2014 (meterstand van 2014) rechtgezet, conform het voornoemde artikel.

Sibelga heeft artikel 201 van het voornoemde Reglement bijgevolg correct toegepast.

Bovendien voorziet artikel 188, §1 van het Technisch reglement gas:

'Art. 188. § 1. Het verbruik van een distributienetgebruiker zonder registratie door teleopname over de periode tussen twee meteropnames kan geschat worden op basis van het totaalverbruik over de vorige periode en / of het typisch gemiddeld verbruik van een gelijkaardige eindafnemer.'

Uit dit artikel blijkt dat de schatting door Sibelga gebaseerd moet zijn op het totaalverbruik van de vorige periode of het typisch gemiddeld verbruik van een gelijkaardige eindafnemer.

Op de vraag van de Dienst welke methodologie Sibelga heeft gebruikt in het kader van de schatting waarop de klacht betrekking heeft, heeft deze laatste geantwoord, in haar mail van 15 april 2016:

'In dit specifieke geval, en voor de betrokken periode, is er een technisch probleem geweest bij het bepalen van de EAV, en dit specifiek voor de gasmeter.'

'Er had een EAV, berekend op basis van de historiek van het leveringspunt, moeten worden gebruikt. Dat zou klaarblijkelijk hebben geleid tot hogere schattingen.'

Sibelga geeft hiermee toe dat er een fout werd begaan op het ogenblik van de raming van het verbruiksvolume van de klager voor de meterstanden 2012 en 2013.

Maar, artikel 4, §2 van het Technisch reglement gas voorziet:

'§ 2. De distributienetbeheerder dient in de uitvoering van zijn taken alle gepaste middelen aan te wenden die de distributienetgebruikers van hem mogen verwachten, en die gelet op de bijzondere situatie redelijkerwijs verkregen kunnen worden.'

In onderhavig geval stelt de Dienst vast dat Sibelga een slechte schatting heeft gemaakt van het verbruik van de klager terwijl ze over de gepaste middelen beschikte voor een correcte uitvoering van haar verplichting, met name door de toepassing van de methodologie op basis van de historiek van het leveringspunt. Niet alleen de meterstand van 2013 had moeten worden herzien, maar ook de meterstand van 2012 had correct moeten worden geschat.

De Dienst herinnert er niettemin aan dat de klant eveneens, als een goede huisvader, de verbruiksgegevens moet controleren op basis waarvan hij wordt gefactureerd en, in geval van een

fout, Sibelga of de leverancier op de hoogte moet brengen. Hij moet erop toezien dat de meegedeelde meterstanden overeenstemmen met zijn reële verbruik. Hij moet ook het bewijs van zijn aanvraag tot rechtzetting bewaren. In onderhavig geval beweert de klager dat er telefonisch contact zou zijn opgenomen om een rechtzetting van de meterstand aan te vragen op 10/09/2012, zonder hiervan een bewijs te kunnen voorleggen. Bovendien heeft de klager niet de noodzakelijke opvolging uitgevoerd na zijn eventuele telefoongesprek, opdat de meegedeelde meterstanden zouden worden gewijzigd in de afrekeningsfactuur voor de verbruiksperiode van 2011 tot 2012.

Betreffende de naleving van de artikelen 4, 231, § 1 en 245 van het Technisch reglement elektriciteit door Sibelga

De redenering die werd gevolgd in het voorgaande punt, is *mutatis mutandis* ook van toepassing met betrekking tot de naleving van de voornoemde bepalingen van het Technisch reglement elektriciteit door Sibelga.

De Dienst besluit bijgevolg dat:

- Sibelga artikel 245 van het voornoemde Reglement heeft nageleefd;
- Sibelga de artikelen 4 en 231, §1 van dit Reglement heeft geschonden.

Betreffende de naleving door de klant van

OM DIE REDENEN

Verklaart de Geschillendienst de klacht ingediend door de heer X tegen Sibelga gegrond.

Juridisch Adviseur
Lid van de Geschillendienst

Diensthoofd – Sociaal adviseur
Lid van de Geschillendienst