

Service des Litiges

Décision

Le plaignant / Sibelga

Objet de la plainte

Le plaignant, sollicite du Service des litiges (ci-après « *Service* ») de se prononcer sur le respect par le gestionnaire du réseau de distribution Sibelga de l'article 264, § 2, de l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 23 mai 2014 arrêtant le Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci (ci-après « *Règlement technique* »).

Exposé des faits

Pendant plusieurs années, les index du compteur électrique du plaignant N° XXXXX n'ont pas été relevés correctement par Sibelga. Les releveurs de Sibelga ont omis chaque fois un chiffre lors de l'encodage des index du plaignant.

A la suite de cette erreur de lecture, Sibelga a rectifié les consommations du plaignant en tenant compte des chiffres qui manquaient. Le résultat fut que les consommations qui ont été facturées étaient relativement faibles par rapport à la consommation réelle.

En conséquence, le fournisseur du plaignant, fournisseur Y a envoyé au plaignant, en date du 7 septembre 2017, un décompte annuel d'électricité portant le numéro XXX XXX XXX XXX, d'un montant de 6.739,38 euros relatif à la période de consommation du 27 novembre 2015 au 1^{er} août 2016.

Le plaignant a dès lors contesté le décompte précité auprès de Sibelga. Le plaignant considère que Sibelga n'aurait pas dû rectifier au-delà des deux ans compte tenu du fait que l'erreur est imputable à Sibelga.

Sibelga quant à lui refuse de limiter la rectification de la facture du plaignant sur une période de deux ans au motif que le plaignant était de mauvaise foi car il ne payait que 10% de ces consommations réelles pendant des années et aurait dû savoir que ces montants n'étaient pas corrects.

Le 18 octobre 2016, Sibelga a reconnu que l'erreur de lecture leur était imputable et a, dès lors, accepté de limiter la rectification de la consommation du plaignant sur une période de deux ans et demi.

Le 21 novembre 2017, le plaignant a contesté le décompte d'électricité et a sollicité à Sibelga une rectification d'index sur une période de deux ans.

Position du plaignant

Le plaignant conteste la rectification des données de comptage de Sibelga sur trois périodes de relevé annuel, au motif que l'erreur de lecture d'index est imputable à Sibelga. Le plaignant sollicite

dès lors une rectification de sa facture sur base de l'article 264, § 2, du Règlement technique électricité.

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 électricité.

En l'espèce, de l'article 264, § 2, du Règlement technique électricité est applicable.

La plainte est, dès lors, recevable.

Examen de fond

L'article 264 du Règlement technique électricité 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 [...].

Le gestionnaire du réseau de distribution peut rectifier les données de comptage et la facturation qui en résulte sur cinq périodes annuelles de consommation :

- Sans préjudice de l'article 225, §3, si l'utilisateur du réseau de distribution n'a pas respecté l'article 215 ou en cas de fraude, et ce, au préjudice du gestionnaire du réseau de distribution ; (Nous soulignons)

- Si l'erreur dans les données de comptage est imputable au gestionnaire du réseau de

distribution, et ce, au préjudice de l'utilisateur du réseau de distribution qui a respecté l'article 215; [...]. »

En l'espèce,

- Le 21 novembre 2017, le plaignant a sollicité une rectification de ses données de comptage à Sibelga sur une période de deux ans, et ce, sur base de l'article 264 du Règlement technique électricité.
- Le 12 décembre 2017, Sibelga a expliqué, par courrier, au plaignant qu'il ne peut pas accepter une rectification sur deux périodes de relevé annuel, au motif que le plaignant était de mauvaise foi car elle ne payait que 10% de ces consommations réelles pendant plusieurs années et aurait dû savoir que ces montants n'étaient pas correct.
- Sibelga a par ailleurs reconnu qu'il est responsable de l'erreur de lecture et a dès lors accepté de limiter la rectification de la consommation du plaignant sur une période de deux ans et demi.

Il ressort de ce qui précède que Sibelga était en droit de rectifier au-delà de deux ans compte tenu du fait que le plaignant n'a pas respecté l'article 215 du Règlement technique électricité, et ce, au préjudice du gestionnaire du réseau de distribution.

En effet, l'article 215 du Règlement technique électricité stipule 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. [...] »*

Or, le Service constate que le plaignant a omis de respecter son obligation de vérifier que l'adéquation des données de comptage par rapport à sa consommation réelle.

En raison de cette négligence, le plaignant a payé pendant plusieurs années que 10% de ses consommations réelles. Sibelga a subi, de ce fait, un préjudice.

En outre, l'article 4, § 1^{er} et § 2, du Règlement technique électricité prévoit que :

« Art. 4. §1er. Le gestionnaire du réseau de distribution exécute les tâches et obligations qui lui incombent par et en vertu de l'Ordonnance afin d'assurer la distribution d'électricité au profit des utilisateurs du réseau de distribution, tout en surveillant, en maintenant et, le cas échéant, en rétablissant la sécurité, la fiabilité et l'efficacité du réseau de distribution.

§ 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 vertu de l'article précité, le gestionnaire de réseau de distribution devant exercer ses activités au profit des utilisateurs du réseau, doit s'abstenir de tout acte ou omission susceptible de rendre plus lourde ou plus onéreuse la situation de ceux-ci. En d'autres termes, le gestionnaire du réseau de

distribution doit prendre des mesures raisonnables pour limiter le préjudice de l'utilisateur du réseau.

Or, Sibelga a commis pendant plusieurs années une erreur de lecture des données de comptage du plaignant, ce qui a entraîné une facturation faible des consommations de l'énergie du plaignant par rapport à sa consommation réelle.

Le Service considère, par conséquent, que Sibelga s'est conformé à l'article 4, § 1er et § 2, du Règlement technique électricité en limitant la rectification de la consommation du plaignant sur une période de deux ans et demi puisque son action a causé un préjudice au plaignant.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par le plaignant contre Sibelga non-fondée.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges