

Service des Litiges

Décision

Madame X c./ Sibelga

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, sollicite du Service des litiges (ci-après « *Service*») de se prononcer sur le respect de l'article 264 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 applicable au moment des faits (ci-après « *Règlement technique électricité* »).

Exposé des faits

En date du 28 février 2018, Madame X a reçu de son fournisseur d'énergie Y un décompte d'électricité portant le numéro XXXXX, d'un montant de 2.700,48 euros relatif à la période de consommation du 23 décembre 2015 au 12 février 2018.

Début mars 2018, la plaignante a contesté le décompte précité auprès du Fournisseur d'énergie Y. Elle considère que les index sur lesquels Sibelga s'est basé pour émettre la facture litigieuse sont erronés et a dès lors sollicité une rectification d'index auprès du Fournisseur d'énergie Y.

Le 14 mars 2018, Le Fournisseur d'énergie Y refuse de rectifier la facture de Madame X au motif que les index sur lesquels la facture litigieuse est basée a été établie selon les indications de Sibelga.

Le 19 mars 2018, la plaignante a contesté les index précités auprès de Sibelga et lui a sollicité une rectification d'index.

Le 20 mars 2018, Sibelga a expliqué, par courrier, à la plaignante que son compteur électrique N°XXXXX a été remplacé le 13 février 2018 suite au mauvais fonctionnement de celui-ci.

Sibelga a ensuite déclaré qu'à l'analyse du dossier de Madame X, l'anomalie a débuté entre le 10 novembre 2015 et le 21 novembre 2016. Par conséquent, Sibelga a procédé à un recalcul de consommation du 10 novembre 2015 au 13 février 2018, et ce, en se basant sur la consommation enregistrée entre le 18 novembre 2013 et le 5 novembre 2014.

Position du plaignant

La plaignante conteste la facture de régularisation du 28 février 2018, portant le numéro XXXXX, au motif que les index sur lesquels cette facture est basée ne reflètent pas sa consommation réelle. La plaignante sollicite dès lors une rectification de ces index auprès de son fournisseur d'énergie et de Sibelga sur base de l'article 264 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, les articles 264 du Règlement technique électricité est applicable.

La plainte est, dès lors, recevable.

Examen du fond

1. Rectification spontanée de Sibelga

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 [...]. » (Nous soulignons)

En outre, le point 1.2.1 du UMIG II. 4.1. – « Lectures de données périodiques » précise que :

« Les relevés périodiques de compteur sont ces relevés effectués régulière et planifiés d'avance avec une fréquence de lecture déterminée par le type de point d'accès et les dispositions du règlement technique. ». (Nous soulignons)

En l'espèce,

- Depuis décembre 2012, mois au cours duquel la plaignante est devenue l'utilisatrice du réseau de distribution du point de fourniture d'électricité situé à 1180 Uccle, les index ont été relevés par Sibelga à l'exception de l'index du 12/12/2012 estimé par Sibelga.
- L'analyse de l'historique de la consommation de Madame X démontre que la période de relevé périodique est en novembre.
- Le compteur électrique N°XXXXX a été remplacé le 13 février 2018 par Sibelga suite au mauvais fonctionnement de celui-ci.
- Sibelga affirme que l'anomalie a débuté entre le **10 novembre 2015** et le **21 novembre 2016**. Par conséquent, Sibelga a procédé en date du 28 février 2018 à une rectification spontanée de la facture de régularisation de Madame X. Sibelga l'a fait en procédant à un recalcul de consommation du 10 novembre 2015 au 13 février 2018, et ce, en se basant sur la consommation enregistrée entre le 18 novembre 2013 et le 5 novembre 2014.

Historique de la consommation sur le compteur de la plaignante

compteur	cadran	date	index	source
XXXXX	jour	13.02.2018	270.526,00	sibelga
XXXXX	jour	10.11.2017	270.526,00	sibelga
XXXXX	jour	21.11.2016	270.526,00	sibelga
XXXXX	jour	10.11.2015	259.868,00	sibelga
XXXXX	jour	09.05.2015	251.778,00	sibelga
XXXXX	jour	05.11.2014	243.193,00	sibelga
XXXXX	jour	18.11.2013	227.747,00	sibelga
XXXXX	jour	12.12.2012	211.594,10	estimation
XXXXX	nuit	13.02.2018	94.664,00	sibelga
XXXXX	nuit	10.11.2017	94.664,00	sibelga
XXXXX	nuit	21.11.2016	94.659,00	sibelga
XXXXX	nuit	10.11.2015	90.248,00	sibelga
XXXXX	nuit	09.05.2015	87.153,00	sibelga
XXXXX	nuit	05.11.2014	84.261,00	sibelga
XXXXX	nuit	18.11.2013	79.467,00	sibelga
XXXXX	nuit	12.12.2012	74.443,10	estimation

Il ressort de l'analyse de l'historique de la consommation enregistrée sur le compteur n°XXXXX repris ci-dessus qu'à partir du 21 novembre 2016, le compteur litigieux n'enregistre plus de consommation.

Bien que le compteur litigieux n'enregistre plus de consommation en 2016, l'anomalie du compteur a dû débuter entre 2015 et 2016. En effet, de 2012 à 2015, le Service constate une consommation

annuelle équivalente à +/- 16.000 kWh. En revanche, entre 2015 et 2016, la consommation passe à +/- 11.000 kWh. Le Service constate dès lors une diminution de consommation de 5000 kWh entre 2015 et 2016. Cette diminution de la consommation entre 2015 et 2016 semble justifier le choix de Sibelga de considérer que l'anomalie du compteur a dû débuter dans cette période.

Le Service constate, en outre, que la rectification spontanée effectuée par Sibelga porte sur deux périodes de consommation annuelle, soit du 10/11/2015 au 10/11/2017. En effet, en vertu de l'article 264, § 2 du Règlement technique électricité, le gestionnaire du réseau de distribution peut remonter sur deux périodes de consommation annuelle pour le montant la facture de régularisation à Madame X.

Compte tenu du fait que le dernier relevé périodique à dater du 28 février 2018 (date à laquelle Sibelga a rectifié la facture de Madame X) remontait au 10 novembre 2017, Sibelga pouvait dès lors remonter jusqu'au 10 novembre 2015 pour facturer la facture litigieuse.

Il ressort de ce qui précède que Sibelga a respecté l'article 264, § 2 du Règlement technique électricité, en ce qu'il a rectifié les données de comptage et la facture qui en résulte sur deux périodes annuelles de consommation.

2. Rectification sollicitée par la plaignante

L'article 264 du Règlement technique électricité prévoit que :

« §1. Un utilisateur du réseau de distribution peut contester des données de comptage établies par relevé ou communiquées par lui-même ou son fournisseur et la facturation qui en résulte dans un délai maximum de deux ans prenant cours à la date du relevé ou de la communication, pour autant que la contestation n'influence qu'au maximum deux relevés annuels au sens du paragraphe 2, alinéa 1, et la consommation qui en résulte. » (Nous soulignons).

Lorsque la fréquence de relevé n'est pas annuelle, la contestation ne peut influencer plus de deux années de consommation.

Un utilisateur du réseau de distribution peut contester des données de comptage établies par estimation et la facturation qui en résulte dans un délai maximum de deux ans prenant cours à la date de l'estimation, pour autant que la contestation n'influence qu'au maximum deux relevés annuels au sens du paragraphe 2, alinéa 1, et la consommation qui en résulte. »

En ce qui concerne la rectification sollicitée par Madame X, le Service constate qu'après vérification de sa facture d'électricité, la plaignante constate que les données de consommation sur la base desquelles elle est facturée sont erronées et en informe son fournisseur ainsi que le gestionnaire de réseau de distribution. La plaignante sollicite dès lors une rectification de ces index auprès de son fournisseur d'énergie et auprès de Sibelga.

Il ressort de tout ce qui précède que la plaignante a sollicité le 19 mars 2018 une rectification de ses index auprès de Sibelga pour son compteur électrique. A cette date, le dernier relevé périodique remontait au 10 novembre 2017.

Le Service constate dès lors que la rectification sollicitée par la plaignante intervient moins de deux ans à dater de la communication de l'index de sa facture contesté, soit le 28 février 2018 et porte sur trois périodes de consommation annuelle.

Bien que la plaignante était en droit de solliciter la rectification de ses index car elle a fait cette demande dans un délai maximum de deux ans prenant cours à la date de la communication de ses index, elle ne pouvait néanmoins pas solliciter une rectification d'index qui remontait au-delà de deux périodes de consommation annuelle, conformément à l'article 264 du Règlement technique électricité.

Par conséquent, Sibelga était en droit de refuser la demande de rectification des index de Madame X.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre Sibelga non fondée.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Chef de service, conseillère juridique
Membre du Service des litiges