

Service des Litiges

Décision

Le plaignant / Fournisseur Y et Sibelga

Objet de la plainte

Le plaignant sollicite, par l'intermédiaire de Madame X, conseillère juridique d'Infor GazElec, du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par Sibelga (ou ci-après « GRD ») et fournisseur Y de l'article 264 de l'arrêté du 23 mai 2014 du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale arrêtant le règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et à l'accès à celui-ci (ci-après « *Règlement technique électricité* ») et son équivalent en gaz¹ et sur le respect par fournisseur Y de l'article 25sexies, §1 et §2 de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « *ordonnance électricité* ») et son équivalent en gaz².

Exposé des faits

Le plaignant réside à l'adresse de consommation « à 1030 Bruxelles » depuis 2011.

Le 16 février 2017, il a souscrit un contrat d'énergie pour ses fournitures d'électricité et de gaz auprès de fournisseur Y.

Entre mai 2017 et juin 2018, fournisseur Y a adressé au plaignant les décomptes suivants :

- Décompte Electricité n° XXXXX du 23/05/2017 relative à la période de consommation du 16/02/2017 au 08/05/2017 d'un montant de 4605,86€ ;
- Décompte – Note de crédit Gaz n°XXXXX du 02/08/2017 relative à la période de consommation du 16/02/2017 au 14/06/2017 : rien à rembourser ;
- Décompte Electricité n° XXXXX du 14/05/2018 relative à la période de consommation du 09/05/2017 au 29/04/2018 d'un montant de 905,85€ ;
- Décompte Gaz n°XXXXX du 18/06/2018 relative à la période de consommation du 15/06/2017 au 21/05/2018 d'un montant de 4095,36€.

A la suite de ces décomptes, fournisseur Y a revu à la hausse les montants forfaitaires des factures intermédiaires du plaignant.

¹ Art. 222, §2 de l'arrêté du 23 mai 2014 du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale et à l'accès à celui-ci (ci-après « *Règlement technique gaz* »), M.B., 4/11/2014.

² Art. 20quater, §1 de l'ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, M.B., 26/04/2004.

Le 12 juillet 2017, le plaignant, par l'intermédiaire d'Infor GazElec, a demandé à fournisseur Y de revoir à la baisse les montants forfaitaires précités au motif que ces montants ne correspondaient pas à son profil de consommation réel et que les décomptes établis résulteraient d'une rectification de ses consommations depuis 2012.

Le même jour, Infor Gaz Elec, mandataire du plaignant, a soulevé auprès de Sibelga les éléments suivants :

- *« l'analyse de l'historique des compteurs fait apparaître que les index ont été estimés du 08/06/2012 au 09/05/2017, sans que le Grd ne démontre avoir envoyé un courrier recommandé pour avoir accès au lieux. Si tant est que ce soit le motif d'estimation durant ces 6 années. Le RT fixe la possibilité d'estimer sur 2 ans.*
- *que le Grd aurait dû prendre en compte les 2 index réels du 07/09/11 et du 08/06/12, soit 9 mois et 1 jour (275 jours), qui, correctement extrapolés, auraient permis une estimation correcte, or le Grd a estimé les index annuels suivants, bien en deçà et sans respecter les règles d'estimation.*
- *Que le Grd ne respecte pas l'art. 264 du RT en remontant la rectification à 2012, soit 5 ans, alors qu'il n'aurait dû le faire que sur 2 années. »*

Par courriel daté du 14/08/18, Sibelga a répondu à Infor Gaz Elec en ces termes : *« (...) Sibelga est allé sur place chaque année au moins deux fois pour tenter d'accéder aux compteurs, et plusieurs fois l'accès nous a tout simplement été refusé. (...) »*

N'ayant pas obtenu de satisfaction auprès des parties mises en cause, le plaignant, par l'intermédiaire d'Infor GazElec, a introduit une plainte contre fournisseur Y et Sibelga auprès du Service des litiges de Brugel.

Position du plaignant

Le plaignant conteste le fait que l'accès aux compteurs ait été refusé à Sibelga au motif que *« le tenancier du café situé au rez-de-chaussée aurait été présent régulièrement pour laisser l'accès éventuel. »*

Le plaignant considère que *« la rectification de 2012 à 2018 est abusive en ce qu'elle viole les règles de l'art. 264 du RT. »* Il estime qu'il se trouve *« dans le cas d'une rectification sur 2 périodes annuelles à compter du dernier relevé. »*

Le plaignant sollicite *« l'application de la rectification sur 2 ans, et que le Grd ventile correctement les consommations sur toute la période, de sorte que la rectification n'aboutisse pas en fait à une période plus longue »*. Il requiert également l'annulation par fournisseur Y de tous les frais de recouvrement qui découlent de ce litige.

Position de fournisseur Y

Par courriel daté du 27 novembre 2018, fournisseur Y a informé qu'étant donné que les index lui ont été communiqués « sous forme de relevé GRD », il a considéré que « la consommation était bien celle d'une année et non une correction de plusieurs années en arrière. »

En outre, en ce qui concerne les frais réclamés par la société de recouvrement mandatée par fournisseur Y, ce dernier a précisé au Service que cette société fixait elle-même ses frais et qu'il n'intervenait pas dans les décisions de celle-ci.

Position de Sibelga

Sibelga estime « qu'étant donné que l'URD ne nous a pas donné accès aux compteurs durant des années, et sans aucune réaction de sa part suite aux consommations facturées (inférieures à sa consommation réelle), ce dernier n'a pas respecté l'article 215 (électricité) et 174 (gaz) du Règlement technique. »

Sibelga considère avoir fait une correcte application de l'article 225 du Règlement technique électricité et son équivalent en gaz.

Recevabilité

L'article 30novies, §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 est compétent pour statuer sur des plaintes relatives à l'application de la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution, y compris donc des Règlements Techniques électricité et gaz.

La plainte a pour objet l'application faite par Sibelga et fournisseur Y de l'article 264 du Règlement technique électricité et son équivalent en gaz et par fournisseur Y de l'article 25sexies, §1 et §2 de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz.

Dès lors, la plainte est recevable.

Examen du fond

1. Estimation des index

L'article 215 du Règlement technique électricité³ 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 en informe son fournisseur. Tout fournisseur informé par 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. Si l'utilisateur ou le fournisseur concerné demande un contrôle de l'équipement de comptage, le gestionnaire du réseau de distribution prévoit un programme de contrôle dans les plus brefs délais. L'utilisateur du réseau de distribution est invité à faire contrôler simultanément ses propres appareils de mesure à ses frais. » (Nous soulignons)

En ce qui concerne la détermination de la consommation par Sibelga, l'article 225 §2 et §3 du Règlement technique électricité⁴ prévoit que :

« § 2. La consommation ou, le cas échéant, la production, sur des points d'accès en basse tension sans enregistrement de la courbe de charge mesurée, est déterminée par le gestionnaire du réseau de distribution. Le gestionnaire du réseau de distribution détermine cette consommation au moins une fois dans une période de douze mois et dans les cas prévus dans le MIG (notamment lors de chaque changement de fournisseur ou de client). Le gestionnaire du réseau de distribution détermine, par point d'accès, le mois durant lequel le relevé sera effectué.

§3. La consommation est déterminée, à partir d'un index antérieur, d'une des manières suivantes :

1° sur la base d'un relevé d'index effectué par le gestionnaire du réseau de distribution, soit physiquement, soit à distance ;

2° sur la base d'un index communiqué par l'utilisateur du réseau de distribution au gestionnaire du réseau de distribution ;

3° sur la base d'un index communiqué par le fournisseur au gestionnaire du réseau de distribution ;

4° sur la base d'une estimation, conformément à l'article 249, dans les cas suivants :

- A défaut de communication d'index dans le délai visé au §5 ;

- Dans les cas prévus par le MIG ;

³ Son équivalent en gaz : art. 174 du Règlement technique gaz.

⁴ Son équivalent en gaz : art. 184, §2 du Règlement technique gaz.

- Si l'index visé aux points 1° à 3° ne semble pas fiable ;
- En cas de blocage total ou partiel de l'équipement de comptage.

Le gestionnaire du réseau de distribution communique au fournisseur la consommation déterminée et les index y afférents.

A défaut d'être contestés dans les délais fixés par le présent règlement technique, la consommation déterminée et les index y afférents lient définitivement l'utilisateur du réseau de distribution et son fournisseur.

Cependant, les index afférents à la consommation déterminée conformément à l'alinéa 1er, peuvent ne pas correspondre aux index qui étaient réellement indiqués sur le compteur. La consommation réelle peut donc être différente de la consommation portée en compte de l'utilisateur du réseau de distribution. Si une différence de consommation existe, elle sera prise en compte lors d'une période de consommation ultérieure. Cette période de consommation ultérieure sera celle qui précède la prise de connaissance, par le gestionnaire du réseau de distribution, de l'index réel du compteur. Si cette différence aboutit à une consommation inférieure à zéro (lorsqu'un ou des index antérieurs étaient supérieurs aux index qui étaient alors repris sur le compteur), le gestionnaire du réseau de distribution ne pourra toutefois pas comptabiliser une consommation négative. Le gestionnaire du réseau de distribution peut rectifier le(s) index concerné(s) dans les limites fixées à l'article 264, §2. »
(Nous soulignons)

En l'espèce,

- Le plaignant est l'utilisateur du réseau de distribution (ci-après « URD ») du point de fourniture situé à 1000 Bruxelles depuis 2011. En février 2017, le plaignant a changé de fournisseur d'énergie. Suite à cela, le 14/02/2017, un releveur de Sibelga a été dépêché sur place pour relever les index mais ce dernier n'a pas eu accès aux compteurs d'électricité et gaz. Une carte a par conséquent été déposée afin que le plaignant puisse communiquer ses index. A titre indicatif, fournisseur Y est devenu le fournisseur d'énergie du plaignant pour l'électricité et le gaz le 16/02/2017.
- Il ressort de l'historique du relevé des index du compteur électrique n° XXXXX et du compteur gaz n°XXXXX que les index ont été estimés par Sibelga du 14/06/2013 au 16/02/2017. Les index antérieurs à cette période tant en électricité qu'en gaz, les index du 07/09/2011 ont été communiqués par le fournisseur et les index du 08/06/2012 ont été communiqués par le plaignant. Seuls les index électricité des 09/05/2017 et 30/04/2018 et les index gaz des 15/06/2017 et 22/05/2018 ont été relevés par Sibelga.
- Par courriel daté du 27 novembre 2018, Sibelga a informé le plaignant sur le fait qu'il n'avait pas eu accès aux compteurs de 2010 à février 2017. En 2013, l'accès aux compteurs lui a été refusé de même qu'en décembre 2017 pour le compteur gaz uniquement. Sibelga a précisé au Service que lorsque ses agents en charge du relevé n'avaient pas accès aux compteurs, ses services se chargeaient d'envoyer un courrier-type à l'URD pour l'inviter à lui communiquer ses index. Toutefois, Sibelga ne conserve pas de copie de chaque courrier individuel. Eu égard à ce dernier point, le Service ne peut conclure que Sibelga a fait une correcte application de l'article 225, §5 du Règlement technique électricité prévoyant que « Si le gestionnaire du

réseau de distribution n'a pas accès au compteur, il adresse un courrier invitant l'utilisateur du réseau de distribution à lui transmettre ses index dans le délai fixé par le gestionnaire du réseau de distribution. ».

- En ce qui concerne la consommation réelle du plaignant, Sibelga a informé le Service par courriel daté du 27/11/2018 que *« ce n'est que suite à l'accès au compteur d'électricité en 2017 et au compteur de gaz en 2018, qu'il a – (nous avons) pu constater la consommation réelle, qu'il a pris - (avons prise) en compte sur la dernière période comme prévu par l'article 225 (électricité) et l'article 184 (gaz) du Règlement technique. »*
- En effet, l'historique des index du plaignant a révélé que les index afférents à la consommation déterminée par Sibelga tant en électricité qu'en gaz ne correspondaient pas aux index qui étaient réellement indiqués sur les compteurs avant 2017 (pour l'électricité) et 2018 (pour le gaz) ; Sibelga avait sous-estimé les index du plaignant. Par conséquent, la consommation réelle du plaignant (électricité et gaz) était donc différente de celle qui lui avait portée en compte par son fournisseur d'énergie commercial. Sibelga a dès lors pris en compte cette différence de consommation lors de la période de consommation ultérieure c'est-à-dire celle qui précède la prise de connaissance des index réels des compteurs conformément à l'article 225, §3 du Règlement technique électricité et son équivalent en gaz. En l'espèce, la période de consommation s'étalant du 9/05/2017 au 29/04/2018 pour la fourniture d'électricité et la période de consommation s'étalant du 15/06/2017 au 21/05/2018 pour la fourniture du gaz.

2. Rectification des index

L'article 264, §2, du Règlement technique électricité⁵ prévoit que :

« 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). 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 ;*
- 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 ;*
- Si l'erreur dans les données de comptage résulte de plusieurs erreurs manifestes du gestionnaire du réseau de distribution et que l'utilisateur du réseau de distribution a été facturé pour de l'énergie qu'il n'a jamais consommée. Les erreurs manifestes du gestionnaire du réseau de distribution doivent être*

⁵ Son équivalent en gaz : art. 201 du Règlement technique Gaz

répétées au moins trois années consécutives et ne pas avoir été induites par l'utilisateur du réseau de distribution. Une estimation à vingt-quatre mois est effectuée lorsqu'aucun relevé n'a été effectué lors de la période de relève située deux ans avant le dernier relevé périodique et qu'aucune donnée de comptage n'est disponible. Cette période de relève peut s'étaler sur trois mois. »

En l'espèce, Sibelga n'a rectifié aucune donnée de comptage bien que le 12/07/2018, le plaignant, par l'intermédiaire d'Infor GazElec, ait contesté la consommation qui lui était réclamée pour l'électricité et le gaz.

Or, en vertu de l'article précité, Sibelga aurait pu modifier les index « *électricité* » datés du 12/06/2015, 14/06/2016, 16/02/2017 ainsi que les index « *gaz* » datés du 16/06/2014, 12/06/2015, 15/06/2016, 16/02/2017 et 15/06/2017 afin de mieux répartir la consommation (électricité et gaz) du plaignant.

En ce qui concerne fournisseur Y, ce dernier s'est chargé d'établir les décomptes du plaignant sur base des données qui lui ont été communiquées par Sibelga. Il n'y a aucune rectification de factures.

3. Les frais administratifs

L'article 25sexies, §1, 3^{ème} alinéa et §2 de l'ordonnance électricité et l'article 20quater, §1, 4^{ème} alinéa de l'ordonnance gaz prévoit que :

« En cas de cession de créance par le fournisseur :

1° la cession n'est opposable au débiteur cédé qu'à partir du moment où elle a été notifiée par lettre recommandée au débiteur cédé ou reconnue par celui-ci. Dans le cas de l'introduction d'une procédure judiciaire, la notification doit intervenir deux mois avant que le cessionnaire ne puisse entamer une procédure judiciaire contre lui ;

2° le cessionnaire reste tenu par les mêmes obligations que le cédant y compris celles imposées dans la présente ordonnance et dans les articles 591, 215° et 628, 25° du Code judiciaire ;

3° le cessionnaire reste tenu de ses obligations d'informations tant vis-à-vis du cédant que vis-à-vis du client final.

§2. Conformément à l'article 5 de la loi du 20 décembre 2002 relatif au recouvrement amiable des dettes du consommateur, aucune indemnité autre que les montants convenus dans le contrat ne peut être demandée au consommateur.

Pour autant qu'elles aient été contractuellement fixées, aucune somme autre que celles indiquées ci-dessous ne peut être réclamée au consommateur :

1° tous frais de recouvrement pour impayés ne peuvent excéder 7,50 euros pour un rappel et 15 euros pour la mise en demeure, étant entendu que les frais totaux de recouvrement et administratifs ne pourront excéder la somme de 55 euros. Le Gouvernement peut adapter ces montants forfaitaires en tenant compte de l'indice des prix à la consommation;

2° le solde restant dû;

3° le montant de l'intérêt contractuel de retard.

Une fois que la procédure de résolution est intentée, aucun autre frais de rappel et de mise en demeure ne pourra être réclamé. Les frais réels de placement et d'enlèvement du limiteur de puissance sont à charge du gestionnaire du réseau de distribution. » (Nous soulignons)

En l'espèce,

- Par courriel daté du 12/07/2018, le plaignant, par l'intermédiaire d'Infor GazElec, a demandé à fournisseur Y d'intervenir auprès de son huissier afin d'annuler les frais et intérêts qui lui sont portés en compte qualifiés de « non permis » au regard des ordonnances électricité et gaz.
- Par courriel daté du 28/11/2018, fournisseur Y a transmis à la demande du Service une situation de compte du plaignant. Il ressort de ce détail de compte que fournisseur Y a facturé au plaignant 37,50 euros à titre de frais administratifs (frais de mise en demeure, frais message de débit et frais d'encaissement).
- Fournisseur Y a également informé le Service sur la prise en charge, par la société « X » du recouvrement de la dette du plaignant. Fournisseur Y a précisé au Service que cette société fixait elle-même ses frais et que fournisseur Y n'intervenait pas dans les décisions de celle-ci. *In casu*, X a facturé au plaignant des frais administratifs d'un montant de 15 euros, une clause pénale d'un montant de 793,45€ ainsi que des intérêts de retard sur les factures dues.
- Le montant total des frais administratifs réclamé par fournisseur Y et société X dépasse le montant plafonné prescrit par les ordonnances électricité et gaz.

Au regard de ce qui précède, le Service rappelle à fournisseur Y qu'en cas de cession de créance, le cessionnaire – en l'espèce « X » reste tenu par les mêmes obligations que le cédant – en l'espèce, fournisseur Y - y compris celles imposées dans la présente ordonnance dont notamment le montant plafonné des frais totaux de recouvrement et administratifs fixé à 55 euros.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par le plaignant :

- contre fournisseur Y recevable et fondée en ce qu'il n'a pas respecté le montant plafonné des frais totaux de recouvrement et administratifs fixé à 55 euros prescrit par les ordonnances électricité et gaz,
- contre Sibelga recevable et partiellement fondée en ce que Sibelga aurait dû, à la suite de la contestation du plaignant du 12/07/2018, rectifier les données de comptage (électricité et gaz) du plaignant afin que la consommation de ce dernier soit mieux répartie. En outre, Sibelga ne s'est pas conformé à l'article 225, §5 du Règlement technique électricité et son équivalent en gaz en n'informant pas le plaignant sur les conséquences des estimations successives à défaut de relevé d'index physique ou de communication d'index.

Assistante juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges