

## Service des Litiges

### Décision

#### La plaignante / Fournisseur Y et Sibelga

##### Objet de la plainte

La plaignante sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par fournisseur Y et Sibelga des articles 4, 241, 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 de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci (ci-après « *Règlement technique électricité* »).

##### Exposé des faits

Le **1<sup>er</sup> janvier 2015**, la plaignante a emménagé dans l'appartement du rez-de-chaussée de l'immeuble sis « à 1050 Bruxelles ».

Elle a souscrit un contrat d'énergie pour sa fourniture d'électricité auprès du fournisseur Y.

En **novembre 2017**, le technicien de Sibelga a constaté un blocage du cadran jour du compteur n°XXXXX. Ce compteur était attribué aux parties communes de l'immeuble précité. Les données de comptage, n'étant plus fiables à la suite de la défectuosité du compteur, Sibelga a estimé les consommations jour et nuit en appliquant la répartition 40% jour et 60% nuit.

Le **19 janvier 2018**, Sibelga a effectué une visite sur place dans le cadre d'une « *situation immeuble* » afin de prendre connaissance des compteurs en présence et de leur attribution. Lors de cette visite, Sibelga a constaté une inversion entre les compteurs d'électricité du rez-de-chaussée et celui des communs.

Suite à l'inversion de compteurs constatée, le compteur n°XXXXX a été attribué aux parties communes de l'immeuble précité tandis que le compteur n°XXXXX a été attribué au rez-de-chaussée, soit à la plaignante, à partir du 12 novembre 2017, date du remplacement du compteur desservant le rez-de-chaussée.

Sibelga en a avisé le fournisseur d'énergie de la plaignante afin que ce dernier tienne compte des nouvelles données suite à l'inversion de compteur.

C'est ainsi que fournisseur Y a fait une correction manuelle pour la période de consommation s'étalant du 01/01/2015 (date d'emménagement de la plaignante) au 12/11/2017 (date à laquelle le compteur du rez-de-chaussée a été remplacé) afin que la plaignante soit remboursée pour la consommation payée pour le compteur n°XXXXX relatif aux parties communes de l'immeuble et soit facturée pour la consommation du compteur n°XXXXX desservant son appartement.

Dans ce cadre, fournisseur Y a adressé à la plaignante les factures suivantes :

- Note de crédit n°XXXXXX du 5/02/2018 d'un montant de - 656,15€ (soit 2537 kWh annulés) relative à la période de consommation du 01/01/2015 au 12/11/2017 comportant la mention suivante « *rectification de votre consommation pour la période du 01/01/2015 au 12/11/2017 du compteur erroné XXXXX* » ;
- Facture n°XXXXXX du 20/02/2018 d'un montant de 2022,23 € (soit 11426 kWh facturés) relative à la période de consommation du 01/01/2015 au 12/11/2017 comportant la mention suivante « *rectification de votre consommation pour la période du 01/01/2015 au 12/11/2017 du compteur correct numéro XXXXX* » ;
- Facture n°XXXXXX du 06/03/2018 d'un montant de 251,24 € (soit 1735 kWh facturés) relative à la période de consommation du 01/01/2015 au 12/11/2017 comportant la mention suivante : « *rectification supplémentaire de votre consommation pour la période du 01/01/2015 au 12/11/2017 du compteur correct numéro XXXXX* » ;

La plaignante, par l'intermédiaire d'Infor GazElec, a contesté la consommation qui lui est réclamée auprès du fournisseur Y et Sibelga au motif que la facture de rectification qui lui a été adressée dépasse 2 périodes annuelles de consommations.

N'ayant pas obtenu de satisfaction auprès des parties mises en cause précitées, la plaignante, par l'intermédiaire de Madame X, conseillère juridique d'Infor Gaz Elec, a introduit une plainte contre fournisseur Y et Sibelga auprès du Service des litiges.

#### Position du plaignant

La plaignante considère que Sibelga fait une application et une interprétation erronée de l'article 264 du Règlement technique électricité en ce qu'il applique le principe de rectification des données de comptage sur 5 périodes annuelles de consommation, alors que selon Infor GazElec, « *le litige ne rentre nullement dans les cas d'applications de l'article 264, §2, alinéa 2* » du Règlement technique électricité.

Infor GazElec considère que « *le Grd procède à une mauvaise répartition de la consommation de sorte à facturer une période allant au-delà des 2 périodes annuelles de consommations.* »

#### Position de Sibelga

Sibelga considère qu'il a fait une correcte application du Règlement technique électricité lorsqu'il a procédé à la rectification de la consommation de la plaignante du 01/01/2015 au 12/11/2017.

En effet, Sibelga a justifié sa position de la manière suivante : « *Le relevé annuel a lieu en septembre. Nous étions donc dans les délais pour rectifier ces 2 périodes annuelles de consommation, à savoir de 2015 à 2016 et de 2016 à 2017.* »

## Recevabilité

L'article 30<sup>novies</sup>, §1<sup>er</sup> 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'application de la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution, y compris donc du Règlement technique électricité.

La plainte a pour objet l'application faite par fournisseur Y et Sibelga des articles 4, 241 et 264 du Règlement technique électricité.

Dès lors, la plainte est recevable.

## Examen du fond

### 1. Inversion de compteur

En l'espèce, le 19 janvier 2018, lors d'une visite effectuée dans le cadre d'une « *situation immobilière* », Sibelga a constaté une inversion entre les compteurs d'électricité du rez-de-chaussée et celui des communs.

Suite à ce constat d'inversion de compteurs, le compteur n°XXXXX a été attribué aux parties communes de l'immeuble précité tandis que le compteur n°XXXXX a été attribué au rez-de-chaussée soit à la plaignante et ce, à partir du 12 novembre 2017, date du remplacement du compteur desservant le rez-de-chaussée.

Sibelga en a avisé le fournisseur d'énergie de la plaignante afin que ce dernier puisse d'une part, rembourser à la plaignante la consommation dont elle s'est acquittée pour le compteur n°XXXXX relatif aux parties communes de l'immeuble et d'autre part, facturer à la plaignante la consommation du compteur n°XXXXX desservant son appartement du 01/01/2015 au 12/11/2017, date à laquelle le compteur du rez-de-chaussée a été remplacé.

Le Service constate qu'il s'agit d'une première facturation dans la mesure où la plaignante n'a jamais été facturée sur base des consommations prélevées sur le compteur n°XXXXX desservant son appartement.

## 2. Estimation des données de comptage

L'article 241, du Règlement technique électricité prévoit que :

« §1. Si le gestionnaire du réseau de distribution ne peut disposer des données de comptage réelles ou lorsque les résultats disponibles ne sont pas fiables ou sont erronés, ces données de comptage sont remplacées dans le processus de validation par des valeurs équitables sur la base de critères objectifs et non discriminatoires.

En cas de contestation, le fait que des valeurs de remplacement visées à l'alinéa 1<sup>er</sup>, s'écartent des relevés et/ou estimations antérieurs n'implique pas que ces valeurs ne sont pas fiables.

§2. Sans préjudice de l'article 212, les données non fiables ou erronées sont corrigées sur la base d'une ou de plusieurs procédures d'estimation, telles que :

- d'autres résultats de mesure dont dispose l'utilisateur du réseau de distribution ;
- une comparaison avec les données d'une période considérée comme équivalente. »

(Nous soulignons)

Dans le cas d'espèce, Sibelga a remplacé le compteur desservant le rez-de-chaussée, soit l'appartement de la plaignante, le 13 novembre 2017 car ce dernier était défectueux, blocage du cadran jour. La totalité de la consommation s'enregistrait sur le registre de nuit au lieu de basculer sur les registres jour/nuit.

Date	Index jour	Index nuit	Source relevé	Consommation jour	Consommation nuit	
01.01.2015	(10.896)	(10.551)	Date début corrections (= date emménagement cliente)	0	0	Pas d'index réels pour cette date : la consommation du 01/01/15 au 11/09/15 a été estimée par le fournisseur commercial Index indiqués à titre informatif
11.09.2015	10.896*	10.551	Relevé par Sibelga (périodique)	1.204	1.560	Consommation estimée par fournisseur commercial
15.09.2016	10.896	14.023	Relevé par Sibelga (périodique)	1.389	2.083	Consommation de la nuit répartie entre jour et nuit par Sibelga
13.10.2017	10.896	17.657	Estimation (périodique)	1.454	2.181	Consommation de la nuit répartie entre jour et nuit par Sibelga
12.11.2017	10.896	19.213	Relevé par Sibelga (enlèvement compteur)	622	933	Consommation de la nuit répartie entre jour et nuit par Sibelga
13.11.2017	19	12	Relevé par Sibelga (pose compteur)	0	0	
16.05.2018	1.233	1.146	Relevé par Sibelga (placement limiteur de puissance)	601	644	
07.06.2018	1.286	1.221	Relevé par Sibelga (enlèvement limiteur de puissance)	53	75	
		*index bloqué				
						consommation corrigée manuellement car compteur défectueux

L'historique du relevé d'index du compteur bi-horaire du rez-de-chaussée desservant l'appartement de la plaignante susmentionné a en effet révélé que le registre jour a cessé d'enregistrer de la consommation entre le 11/09/2015 au 12/11/2017. L'index figurant sur le cadran jour est resté figé du 11/09/2015 au 12/11/2017.

Sibelga a dès lors estimé **les consommations** des registres jour et nuit car les données de comptage dont elle disposait n'étaient pas fiables.

Par courriel daté du 1<sup>er</sup> octobre 2018, Sibelga a informé Infor GazElec que la répartition de la consommation avait été « *réalisée sur base de l'index enregistré en « nuit » pour chaque période : cette consommation est répartie à raison de 40% pour le « jour » et 60% pour la « nuit ». La répartition est donc effectuée par période (ex. : du 13.10.2017 au 12.11.2017), et non pour l'ensemble de plusieurs périodes* ».

Le Service constate que la consommation enregistrée sur le nouveau compteur du 13/11/2017 au 7/06/2018 – soit pour 7 mois – s'élève à 1373 kWh (654kWh (jour) et 719kWh (nuit)). La consommation annuelle de la plaignante tournerait dès lors autour de +-2353kWh/an. Toutefois, il ressort de l'historique des index précité que Sibelga a estimé la consommation jour et nuit du 11/09/2015 au 15/09/2016 à 3472 kWh, du 15/09/2016 au 13/10/2017 à 3635kWh et une consommation (jour et nuit) d'un mois soit du 13/10/2017 au 12/11/2017 à 1555 kWh sans modifier les index du cadran jour du 11/09/2015 au 12/11/2017.

Or, l'article 241, §1, 1<sup>er</sup> alinéa *in fine* prévoit que **les données de comptage non fiables sont remplacées** dans le processus de validation **par des valeurs équitables sur la base de critères objectifs et non discriminatoires**. En l'espèce, Sibelga n'a pas remplacé les données de comptage non fiables en ce que les index du cadran jour n'ont pas évolué du 11/09/2015 au 12/11/2017.

Le Service considère dès lors que l'estimation de la consommation effectuée par Sibelga n'est pas réglementaire et équitable en ce que :

- d'une part, elle ne reflète pas la consommation « *type* » de la plaignante après le remplacement du compteur. A titre d'exemple, l'estimation de la consommation du compteur défectueux du 13/10/2017 au 12/11/2017, soit pour un mois, s'élève à 1555 kWh alors que la consommation enregistrée sur le nouveau compteur du 13/11/2017 au 7/06/2018, soit 7 mois, s'élève à 1373 kWh ;
- d'autre part, Sibelga n'a pas remplacé les données de comptage du cadran jour portant sur la période de consommation du 11/09/2015 au 12/11/2017 malgré leur caractère « non fiable ».

Par conséquent, le Service estime que Sibelga ne s'est pas conformée à la disposition précitée et l'enjoint dès lors à effectuer une estimation des données de comptage « jour » de la plaignante.

En ce qui concerne l'estimation de la consommation du 01/01/2015 au 11/09/2015, il ressort de l'historique des index communiqué par fournisseur Y a estimé cette consommation.

Or, l'article 25<sup>decies</sup> de l'ordonnance électricité prévoit que :

*« (...) A défaut de relevé contradictoire transmis au gestionnaire du réseau de distribution, par lettre recommandée ou par voie électronique, ou de relevé demandé à celui-ci par un fournisseur, le gestionnaire du réseau prend en considération l'index fourni par le nouvel occupant à partir d'une photographie du compteur le jour de son arrivée sur les lieux l'estimation des index effectuée par le gestionnaire du réseau de distribution fait foi jusqu'à preuve du contraire. » (Nous soulignons)*

De plus, en vertu des articles 192 et 241, seul Sibelga en tant que gestionnaire du réseau de distribution est habilité à remplacer les données de comptage non fiables ou erronées dans le processus de validation par des valeurs équitables sur la base de critères objectifs et non discriminatoires.

Toutefois, par courriel daté du 18 juin 2019, Sibelga a précisé au Service que les index d'emménagement de la plaignante avaient bien été estimés par Sibelga « *en accord avec le fournisseur* ». Sibelga a fait une « *estimation manuelle* » comme suit : 01.01.2015 : index jour 9.692 – index nuit 8.991 et l'a ensuite communiqué au fournisseur.

Au regard de ce qui précède, fournisseur Y n'a pas violé les articles 192 et 241 du Règlement technique électricité.

### 3. Rectification des données de comptage

L'article 264, §2 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. 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 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, au jour de la rectification opérée par Sibelga, le dernier relevé d'index périodique du compteur bi-horaire était celui du 12 novembre 2017, date du remplacement du compteur défectueux.

Comme exposé au point 2, suite au remplacement du compteur défectueux le 12 novembre 2017, Sibelga a estimé **la consommation** des registres jour et nuit pour la période du 11/09/2015 au 12/11/2017 **sans toutefois modifier les index**. A cette date, le dernier relevé d'index datait du 13/10/2017.

Ainsi, en ne rectifiant pas les index des cadrans jour et nuit, soit ceux d'octobre 2015, de septembre 2016 et d'octobre 2017, Sibelga impute à la plaignante une consommation supérieure à deux années de consommation annuelle.

Or, l'article 264, §2 du Règlement technique électricité indique que la rectification ne peut porter au maximum que sur deux périodes de consommations, sauf dans trois hypothèses où Sibelga peut remonter jusqu'à cinq périodes de consommations annuelles à savoir :

1. Si l'utilisateur du réseau de distribution (ci-après « URD ») n'a pas respecté l'article 215,
2. Si l'erreur est imputable à Sibelga et ce, au préjudice de l'URD,
3. 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.

La rectification opérée, *in casu*, ne s'inscrit dans aucun des trois cas précités. Par conséquent, la rectification précitée ne pouvait porter sur plus de deux périodes de consommation annuelle.

Eu égard à ce qui précède, Sibelga ne s'est pas conformé à l'article 264 du Règlement technique électricité. Sibelga aurait dû estimer l'index d'octobre 2015, septembre 2016 et octobre 2017 afin de ne pas porter en compte de la plaignante plus de deux périodes de consommation annuelle.

#### PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par la plaignante

- contre fournisseur Y recevable et non fondée en ce qu'il n'a pas estimé la consommation et les données de comptage de la plaignante du 01/01/2015 au 11/09/2015 étant donné qu'il a reçu ces données par Sibelga ;
- contre Sibelga recevable et fondée en ce que Sibelga ne s'est pas conformée d'une part, à l'article 241 du Règlement technique électricité lorsqu'il a estimé la consommation de la plaignante et d'autre part, à l'article 264 du Règlement technique précité lorsqu'il a rectifié les données de consommation sur plus de deux années de consommation annuelles.

Assistante juridique  
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges