

## Service des Litiges

### Décision

#### Monsieur X c./ SIBELGA

#### Objet de la plainte

Monsieur X, ci-après « *le plaignant* », sollicite du Service des litiges (ci-après « *le Service* ») par l'intermédiaire de Mme Y, conseillère juridique chez InfoGazElec, que ce dernier se prononce sur le respect par SIBELGA des articles 4, 225 (§2, §3 et §5), 241, 249 et 264 de l'arrêté 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 l'accès à celui-ci (ci-après « *le règlement technique* »).

#### Exposé des faits

Le plaignant emménage dans un logement sis à 1210 Bruxelles, le 1<sup>er</sup> août 2013. L'index du compteur relevé à cette date est de 43.818 kWh (jour) et de 28.645 kWh (nuit).

Le 3 février 2014, un index réel est relevé par les techniciens de SIBELGA, à 46.982,00 kWh (jour) et 32.337 kWh (nuit). La consommation intervenue entre le premier et le deuxième relevé est de 3164 kWh (jour) et de 3692 kWh (nuit) pour une période de six mois.

Depuis le relevé du 3 février 2014, les index suivants ont chaque fois été estimés par SIBELGA, qui indique ne pas avoir eu accès aux compteurs, jusqu'au relevé du 15 février 2018. Le tableau récapitulatif suivant est transmis par SIBELGA (email de SIBELGA du 2 février 2019):

compteur	cadran	date	index	source
63XXXXX	jour	27.11.2018	71.117,00	sibelga
63XXXXX	jour	15.02.2018	69.370,00	sibelga
63XXXXX	jour	14.03.2017	52.248,80	estimation
63XXXXX	jour	14.03.2016	50.566,20	estimation
63XXXXX	jour	13.03.2015	48.868,70	estimation
63XXXXX	jour	03.02.2014	46.982,00	sibelga
63XXXXX	jour	01.08.2013	43.818,00	fournisseur

63XXXXX	nuit	27.11.2018	60.441,00	sibelga
63XXXXX	nuit	15.02.2018	58.199,00	sibelga
63XXXXX	nuit	14.03.2017	37.292,00	estimation
63XXXXX	nuit	14.03.2016	35.709,00	estimation
63XXXXX	nuit	13.03.2015	34.112,00	estimation
63XXXXX	nuit	03.02.2014	32.337,00	sibelga
63XXXXX	nuit	01.08.2013	28.645,00	fournisseur

Les montants suivants ont, depuis l’emménagement dans les lieux, été facturés au client :

- En date du 18.03.2014 le décompte annuel n°**70XXX** du plaignant est émis pour un montant de 958,88€ sur la base d’un relevé réel effectué par un agent aux index jour = 46.982 et nuit = 32.337 (soit 3.164 kWh en jour et 3.692 kWh en nuit) ;
- En date du 25.03.2015 décompte annuel n°**70XXX** du plaignant est émis pour un montant de 631,24€ en faveur du client sur la base d’index estimés par le GRD jour = 48.869 et nuit = 34.112 (soit 1.887 kWh en jour et 1.775 kWh en nuit) ;
- En date du 23.03.2016 le décompte annuel n°**70XXX** du plaignant est émis pour un montant de 57,12€ sur la base d’index estimés par le GRD jour = 50.566 et nuit = 35.709, soit 1.698 kWh en jour et 1.597 kWh en nuit ;
- En date du 23.03.2017 le décompte annuel n° **70XXX** du plaignant est émis pour un montant de 24,52€ sur la base d’index estimés par le GRD jour = 52.249 et nuit = 37.292, soit 1.683 kWh en jour et 1.583 kWh en nuit ;
- Pour l’année 2018, SIBELGA explique qu’au vu du montant très élevé du décompte annuel, ce dernier n’a pu être émis qu’en date du 26.07.2018 sous le n° **70XXX** pour un montant de 6 128,63€ sur la base d’un relevé réel effectué par un agent aux index jour = 69.370 et nuit = 58.199, soit une consommation facturée de 17.121kWh en jour et 20.907kWh en nuit qui représentent la consommation réelle du client depuis le dernier relevé réel effectué par un agent au 18.03.2014 (soit étalée sur 4 années) ;
- Le 03.12.2018, suite au placement du limiteur de puissance pour l’électricité, SIBELGA a transmis à fournisseur d’énergie un relevé d’agent à facturer sur le décompte du 03.12.2018 n° **70XXX** pour un montant de 96,71€ avec les index jour= 71.117 et nuit= 60.441 (soit 1.747kWh en jour et 2.242kWh en nuit sur 9 mois) ;
- Le 08.03.2019, le décompte final n° **70XXX** a été émis, d’un montant en faveur du client de 116,67€ sur la base des index transmis par le client à SIBELGA en jour = 71.266 et en nuit = 60.641.

Une facture de décompte est donc envoyée au plaignant le 26 juillet 2018. Cette facture comprend une consommation de 38.028 kWh pour l'année 2017-2018, mais qui contient en réalité la régularisation des consommations des quatre années précédentes (email d'InforGazElec du 23 octobre 2018).

Après la réception de cette facture de régularisation, plusieurs échanges d'emails interviennent entre InforGazElec et fournisseur d'énergie Y :

- Une conseillère d'InforGazElec introduit une demande de rectification de ce décompte à fournisseur d'énergie Y, et relance cette demande par un email du 23 octobre 2018.
- Le fournisseur d'énergie Y estime qu'aucune rectification de consommation ne doit avoir lieu dans ce cas d'espèce, et que l'article du règlement technique limitant la rectification à deux années n'est pas d'application dans cette hypothèse (email de fournisseur d'énergie Y du 25 octobre 2018). Le fournisseur d'énergie Y estime également que le principe selon lequel les estimations de consommation sont prises en compte est repris dans les conditions générales. Le fournisseur d'énergie Y estime également que le client n'a pas agi en bon père de famille, puisqu'il ne s'est jamais manifesté auprès de fournisseur d'énergie Y malgré les estimations reçues.

Par ailleurs, InforGazElec introduit également une demande de rectification des index auprès de SIBELGA par email du 3 décembre 2018.

Le plaignant introduit une plainte devant le Service des litiges le 26 mars 2019.

#### Position du plaignant

Le plaignant conteste la facture de régularisation de la consommation envoyée par SIBELGA. Il estime en effet que SIBELGA a commis plusieurs manquements, et notamment :

- Que les 4 années de consommation estimées, ainsi que les procédures d'estimation des données de comptage, ne sont pas conformes aux dispositions du règlement technique, et notamment les articles 240, 241 et 249 du règlement technique ;
- Que SIBELGA a, à tort, considéré que la valeur annuelle estimée (ci-après, « VAE »), dont il disposait sur six mois n'était pas fiable ;
- Que SIBELGA n'a pas envoyé de courrier recommandé au plaignant, lui enjoignant de lui donner accès aux compteurs afin de procéder aux relevés, ce qui est pourtant prévu par l'article 225, § 2, du règlement technique ;
- Que SIBELGA ne mentionne pas si une limite temporelle est appliquée dans le cadre d'une régularisation.

Le plaignant estime qu'au vu de ces manquements, il lui est impossible de savoir si SIBELGA est en droit de récupérer tout le delta manquant. Il ajoute que la rectification des index de 2016 et 2017 ne permettent pas de compenser son préjudice, puisque la consommation entière lui est réclamée en une fois.

Il considère également que SIBELGA ne l'a pas correctement informé de ses droits et obligations, en violation de l'article 4 du règlement technique, ainsi que de l'article 7, § 1<sup>er</sup>, 3<sup>o</sup>, 7<sup>o</sup> et 11<sup>o</sup> de l'ordonnance électricité.

Il estime qu'il ne disposait pas des moyens nécessaires pour réaliser que les factures qu'il recevait ne reflétaient pas sa consommation exacte.

En conséquence, le plaignant demande l'annulation de la facture litigieuse, la limitation dans le temps de la régularisation compte tenu des manquements de SIBELGA, ainsi que l'annulation et la suspension des frais de recouvrement qui découlent du litige.

#### Position de la partie mise en cause

SIBELGA considère que les estimations ont été effectuées conformément au Règlement technique. SIBELGA estime que la période de 6 mois pour laquelle SIBELGA disposait des index réels du plaignant n'est pas suffisante : selon SIBELGA, une période fiable doit nécessairement se trouver entre deux index non-estimés et comporter au minimum 330 jours. En l'absence d'une période fiable suffisante, SIBELGA s'est basée sur l'EAV « default », qui correspond au profil du plaignant (résidentiel).

SIBELGA ajoute que le plaignant avait été informé du fait que ses factures avaient été établies sur la base d'estimations, et qu'il existait une possibilité de réagir et de demander une rectification des données si les estimations ne sont pas cohérentes par rapport à la réalité du terrain. SIBELGA constate que tel n'a pas été le cas.

#### 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. I*

*° 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 4, 225 (§2, §3 et §5), 241, 249 et 264 du règlement technique sont applicables.

La plainte est, dès lors, recevable.

## Examen du fond

### **1. L'estimation des index**

#### **1.1. La méthode d'estimation utilisée par SIBELGA**

L'article 215 du Règlement technique électricité dispose comme il suit :

*« 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)*

L'article 225, §2 et §3, du Règlement technique dispose que SIBELGA procède à l'estimation des index lorsqu'il n'a pas reçu les données de comptage par l'utilisateur du réseau de distribution :

*« § 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 ;*
  - 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 ».*

L'article 241 du règlement technique prévoit que lorsque le gestionnaire de réseau de distribution ne dispose pas des données de comptage réelles, celles-ci sont remplacées par des valeurs équitables, objectives et non discriminatoires :

*« § 1er. Si le gestionnaire du réseau de distribution ne peut disposer des données de comptages réels 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 1er, 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 ».*

L'article 249 du règlement technique dispose que, lorsque l'utilisateur du réseau de distribution n'a pas d'historique de consommation ou que son historique n'est pas relevant, SIBELGA peut estimer la consommation de ce dernier sur base de la consommation moyenne typique d'un client final du même type :

*« La consommation d'un utilisateur du réseau de distribution sans enregistrement de la courbe de charge pour la période entre deux relevés de compteur, peut être estimée soit sur la base de la consommation totale au cours de la période précédente, soit, lorsque l'utilisateur du réseau de distribution n'a pas d'historique de consommation ou que son historique n'est pas relevant, sur la base de la consommation moyenne typique d'un client final du même type.*

*Sur la base de la consommation totale estimée et du profil d'utilisation synthétique attribué, le gestionnaire du réseau de distribution détermine la courbe de charge calculée ».*

L'objectif des dispositions susmentionnées est d'essayer d'estimer de la manière la plus juste possible la consommation d'un client final, lorsque ses données de consommation réelle ne sont pas disponibles.

Dans le cas d'espèce, SIBELGA explique ne pas disposer d'un index fiable pour estimer la consommation du plaignant. SIBELGA explique en effet, dans un email du 6 février 2019, avoir nécessairement besoin d'une période de 330 jours minimum entre deux index non-estimés. SIBELGA disposait en l'espèce d'un index non estimé pour la période courant entre le 1<sup>er</sup> août 2013 et le 3 février 2014. SIBELGA estime que cette période est insuffisante, et s'est dès lors basé sur la consommation moyenne typique d'un client final du même type.

SIBELGA peut en effet se baser sur une consommation classique pour un ménage type, s'il estime que les données dont il dispose ne sont pas pertinentes.

Dans le cas d'espèce, SIBELGA disposait tout de même d'un relevé relativement représentatif, portant sur une période de six mois, à cheval sur la période estivale et hivernale. Puisque cette consommation était supérieure à celle d'un usager du même type, le Service des litiges estime que SIBELGA aurait dû en tenir compte.

En effet, SIBELGA a, en vertu de l'article 4 du Règlement technique, l'obligation d'exécuter ses activités au profit des utilisateurs du réseau, et 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.

Le besoin de disposer d'une période de minimum 330 jours ne ressort d'aucun texte légal ni réglementaire, et rien n'empêchait SIBELGA de prévoir une estimation plus élevée au vu des données dont il disposait sur le plaignant. En se basant sur une consommation classique pour un ménage type, SIBELGA n'a pas agi de façon à limiter au maximum le préjudice du plaignant.

SIBELGA n'a pas respecté l'article 4 du Règlement technique.

## 1.2 Les démarches accomplies par SIBELGA au niveau de l'accès aux compteurs

L'article 225 §5 du Règlement technique dispose comme il suit :

*« 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 »*

Dans le cas d'espèce, SIBELGA n'apporte pas la preuve de la communication d'un courrier invitant le plaignant à lui transmettre ses index. SIBELGA ne démontre pas avoir accompli de démarches actives lui permettant d'avoir accès aux compteurs et ce, au préjudice des intérêts du plaignant.

En effet, au lieu d'avoir privilégié un accès (par l'envoi de courrier(s) de rappel ou de mise(s) en demeure) aux compteurs d'électricité, SIBELGA a préféré estimer la consommation du plaignant pendant plus de 4 années consécutives avec le risque que celle-ci soit fortement sous-estimée et que le plaignant, confronté à une facture rectifiée et élevée de consommation, ne puisse pas l'honorer.

Or, l'article 4 du règlement technique dispose que :

*« §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 ».*

Dans l'exécution de ses tâches, en l'espèce celle de procéder à la relève annuelle des données de comptage, SIBELGA doit mettre en œuvre les moyens que l'utilisateur du réseau de distribution est en droit d'attendre de lui.

En l'espèce, le plaignant est en droit d'attendre de SIBELGA qu'il l'avertisse qu'en cas d'absence de relevé réel des compteurs, les index seraient estimés. La circonstance que le fournisseur d'énergie ait, sur ses factures, indiqué que les index étaient estimés ne dispense pas SIBELGA d'agir lui-même de manière proactive afin d'avoir réellement accès aux compteurs, et d'informer le client sur le fait que ses index sont estimés. Le plaignant était en effet en droit d'attendre de

SIBELGA qu'il accomplisse les démarches nécessaires pour avoir accès aux compteurs afin d'éviter de porter sur celui-ci une consommation importante de plusieurs années.

SIBELGA n'a donc pas respecté les articles 4 et 225, §5, du règlement technique.

## **1. La rectification des données de comptage**

L'article 264 du règlement technique dispose comme il suit :

*« §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.*

*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.*

*§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 ».*



Dans le cas d'espèce, SIBELGA n'a pas procédé à une rectification. En effet, les index du client sont les suivants :

Date	Compteur jour	Compteur nuit
01.08.2013	43.818	28.645
03.02.2014	46.982	32.337
13.03.2015	48.869	34.112
14.03.2016	50.566	35.709
14.03.2017	52.249	37.292
15.02.2018	69.370	58.199
27.11.2018	71.117	60.441

En l'espèce, SIBELGA n'a rectifié aucune donnée de comptage, bien que le plaignant ait contesté la consommation qui lui était réclamée, par l'intermédiaire d'InforGazElec, dans un email du 3 décembre 2018.

Or, en vertu de l'article précité, SIBELGA aurait pu modifier les index « électricité » du 13 mars 2015, du 14 mars 2016 et du 14 mars 2017, afin de mieux répartir la consommation d'électricité du plaignant. En effet, la consommation relevée le 15 février 2018, correspond à la consommation réelle des quatre années précédentes. En ne modifiant pas les index des années N-1 et N-2, SIBELGA utilise un index sous-évalué pour procéder à la facturation de la consommation des années 2017 et 2018, ce qui implique qu'une consommation beaucoup plus importante est portée en compte au plaignant.

Le Service des litiges observe que :

1. La consommation entre 2014 et 2018 peut être calculée comme il suit :
  - Index 2018 – Index 2014 (jour) :  $69.370 \text{ kWh} - 46.982 \text{ kWh} = 22.388 \text{ kWh}$  ;
  - Index 2018 – Index 2014 (nuit) :  $58.199 \text{ kWh} - 32.337 \text{ kWh} = 25.862 \text{ kWh}$  ;
2. En ne modifiant pas l'index de l'année N-2, le consommateur se voit imputer sur les deux dernières années :
  - Sur son compteur jour : 17.121 kWh, soit 76% de sa consommation des quatre dernières années ;
  - Sur son compteur nuit : 20.907 kWh, soit 80% de sa consommation des quatre dernières années.

L'article 264, § 2, du Règlement technique indique que la rectification ne peut porter au maximum que sur deux périodes annuelles de consommation, en l'espèce les années 2018 et 2017. Si la rectification des données de comptage ne devait pas modifier l'index de l'année N-2, le plaignant se verrait imputer une consommation supérieure à deux années, remontant même jusqu'en 2014.

Dès lors, en vue de respecter l'article susmentionné, la consommation pour les périodes sujettes à rectification doit être calculé comme il suit :

1. Calcul de la consommation annuelle moyenne du plaignant sur la base du calcul suivant :

$$\frac{\text{Index 2018} - \text{Index 2014}}{4} = \frac{69.370 - 46.982}{4} = 5597 \text{ kWh par an sur le compteur « jour »}$$

$$\frac{\text{Index 2018} - \text{Index 2014}}{4} = \frac{58.199 - 32.337}{4} = 6465,5 \text{ kWh par an sur le compteur « nuit »}$$

2. Modification des index litigieux :

Date	Compteur jour	Compteur nuit
01.08.2013	43.818	28.645
03.02.2014	46.982	32.337
13.03.2015	<del>48.869</del> 52.579	<del>34.112</del> 38.802,5
14.03.2016	<del>50.566</del> 58.176	<del>35.709</del> 45.268
14.03.2017	<del>52.249</del> 63.773	<del>37.292</del> 51.733,5
15.02.2018	69.370	58.199
27.11.2018	71.117	60.441

Au vu de ce qui précède, le Service des litiges propose la rectification des index de l'année N-1 et N-2 en vue de ne pas faire peser sur le consommateur une consommation antérieure à l'année N-2. L'index électricité pour le compteur jour du 14 mars 2016 est donc de **58.176 kWh**, et l'index pour le compteur nuit de **45.268 kWh**. L'index électricité pour le compteur jour du 14 mars 2017 est donc de **63.773 kWh**, et de **51.733,5 kWh** pour le compteur nuit.

SIBELGA doit dès lors procéder à la rectification de la facture du plaignant sur cette base.

### 3. Frais administratifs et de recouvrement

L'article 25sexies, § 2, de l'ordonnance électricité, dispose comme il suit :

*« §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).*

Par ailleurs, conformément à l'article 21 du Règlement d'ordre intérieur du Service des litiges, les frais de recouvrement sont suspendus pendant tout le traitement de la procédure.

Le Service des litiges constate que le plaignant ne donne aucune information chiffrée sur les frais administratifs et de recouvrement qu'il aurait eu à supporter. Le Service des litiges rappelle donc que SIBELGA doit limiter les frais de recouvrement conformément aux articles cités ci-dessus.

#### PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte du plaignant recevable et fondée :

- Elle est fondée en ce que SIBELGA n'a pas respecté l'article 4 du Règlement technique lorsqu'il a procédé à l'évaluation de la consommation du plaignant ;
- Elle est fondée en ce sens que SIBELGA n'a pas démontré à suffisance avoir accompli les démarches prévues à l'article 225, §6, du règlement technique et n'a pas mis en œuvre les moyens raisonnables que le plaignant était en droit d'attendre de lui dans le cadre de sa mission de relève annuelle des données de comptage ;
- Elle est fondée en ce sens que la rectification des données de comptage n'a pas été effectuée selon la procédure prévue à l'article 264 du règlement technique.

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique  
Chef du Service des litiges