

Service des Litiges

Décision

Monsieur X c./ SIBELGA

Objet de la plainte

Monsieur X (ci-après « *le plaignant* ») sollicite du Service des litiges 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* ») et de ses équivalents en gaz.

Exposé des faits

Le plaignant est domicilié, depuis le mois d'octobre 2013, à 1020 Bruxelles.

Il fait le choix de fournisseur d'énergie Y comme fournisseur pour l'électricité et le gaz.

Lors de son entrée dans les lieux, le plaignant communique les index des compteurs d'électricité (74 830 kWh) et de gaz (8 416 m³) à SIBELGA.

N'ayant pas eu accès aux lieux loués, SIBELGA procède à une estimation des index pour les années suivantes :

| | Source | <u>Electricité</u> Index | <u>Electricité</u> Estimation | <u>Gaz</u> Index | <u>Gaz</u> Estimation |
|------------|---------------|-------------------------------------|--|-----------------------------|----------------------------------|
| 05/12/2014 | Estimation | 77 182 kWh | 2352 kWh | 9 603,00 m ³ | 1 187 m ³ |
| 16/11/2015 | Estimation | 79 112 kWh | 1930 kWh | 10 590,84 m ³ | 987.84 m ³ |
| 16/11/2016 | Estimation | 81 157 kWh | 2045 kWh | 11 581,64 m ³ | 990. 80 m ³ |
| 15/11/2017 | Estimation | 83 193 kWh | 2036 kWh | 12 567.58 m ³ | 985.94 m ³ |

En octobre 2018, SIBELGA a accès aux lieux et relève les index des compteurs, celui de l'électricité est de 91 297 kWh tandis que celui de gaz est de 16 851 m³.

Le 20 novembre 2018, le plaignant reçoit de fournisseur d'énergie Y deux factures pour la période du 15/11/2017 au 30/10/2018 :

- Facture d'électricité n°12XXX : 1049,70 €
- Facture de gaz n°12XXX : 1052.67 €

Le 5 mars 2019, fournisseur d'énergie Y adresse deux factures rectifiées, pour le gaz et l'électricité, des périodes du 16/11/16 au 14/11/2017 et du 15/11/2017 au 30/10/2018 :

| Electricité | | |
|--------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| | Avant la rectification | Après la rectification |
| 16/11/16-14/11/17 | 83 193.00 kWh (index au 14/11/17) | 86 333.00 kWh (index au 14/11/17) |
| 15/11/17-30/10/18 | 91 297.00 kWh (index au 30/10/18) | 91 297.00 kWh (index au 30/10/18) |

| Gaz | | |
|-------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| | Avant la rectification | Après la rectification |
| 16/11/16-14/11/17 | 12 567.58 kWh (index au 14/11/17) | 14 268.65 kWh (index au 14/11/17) |
| 15/11/17-30/10/18 | 16 851.00 kWh (index au 30/10/18) | 16 851.00 kWh (index au 30/10/18) |

Au vu de l'analyse des factures non rectifiées et rectifiées, SIBELGA n'a pas procédé à la rectification de l'index du 16 novembre 2016 (81 157 kWh pour l'électricité et 11 581.64 m³ pour le gaz), soit de l'index N¹-2.

Le plaignant, par l'intermédiaire d'Infor GazElec, dépose plainte le 8 avril 2019 au Service des litiges en vue de contester l'estimation effectuée par SIBELGA pour les années 2014, 2015, 2016 et 2017 ainsi que la rectification des données de comptage effectuée le 5 mars 2019.

Position du plaignant

Le plaignant considère que SIBELGA n'a pas estimé correctement la consommation d'électricité et de gaz pour les années 2014, 2015, 2016 et 2017 conformément aux articles 4, 225 §2, §3 et §5, 241 et 249 du règlement technique (et leurs équivalents en gaz) au motif que la consommation estimée est en deçà d'une consommation pour un consommateur moyen selon les données SLP, à savoir 3000 kWh/an pour l'électricité et 2326 kWh/an pour le gaz.

Le plaignant considère que SIBELGA n'a pas rectifié correctement ses données de comptages au motif qu'il fait peser sur lui, en ne procédant pas à une rectification de l'index N-2, une énergie consommée durant les années antérieures à l'année 2016 alors que l'article 264 du règlement technique (et son équivalent en gaz) oblige SIBELGA à limiter la rectification à deux années de consommation.

Position de la partie mise en cause

SIBELGA considère qu'il a pris en compte des données équitables, objectives et non discriminatoires pour estimer la consommation du plaignant, à savoir les données EAV standard, respectant ainsi les articles 4, 225 §2, §3 et §5, 241 et 249 du règlement technique.

Il considère également qu'il a respecté l'article 264 du règlement technique.

¹ L'index X est l'index qui a été relevé par SIBELGA le 30 octobre 2018

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-Capitale, 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 au non-respect par SIBELGA des articles 4, 225 (§2, §3 et §5), 241, 249 et 264 du règlement technique (et de ses équivalents en gaz).

Dès lors, la plainte est recevable.

Examen du fond

1. L'estimation des données de comptage

1.1. La méthode d'estimation utilisée par SIBELGA

L'article 225 §2 et §3 du Règlement technique énonce 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 ».

Dès lors que le plaignant est entré dans les lieux en octobre 2013, SIBELGA n'a pas pu prendre en compte l'historique de consommation pour procéder à l'estimation de la consommation des années 2014, 2015, 2016 et 2017.

Par deux mails adressés au Service des litiges, SIBELGA a expliqué la méthode utilisée pour procéder à l'estimation des données de comptage :

- Par mail du 7 juin 2019, SIBELGA indique que : « *L'estimation a été faite non pas sur base de l'historique de consommation, mais selon l'EAV standard pour ce type de client (résidentiel)* » ;
- Par mail du 9 août 2019, SIBELGA écrit que : « *Il existe un « EAV default » par type de client (profil résidentiel, professionnel) et par tarif (bi-horaire, simple tarif,...). Celui-ci ne varie pas en fonction du nombre d'habitants sur place : il s'agit d'une information que SIBELGA ne détient pas. Vous comprendrez que nous ne saurions disposer d'une telle donnée qui est, de plus, amenée à évoluer régulièrement* ».

SIBELGA a donc utilisé EAV Standard (Estimated Annual Volume) qui est exposé dans l'UMIG II. D 03a (pour l'électricité) et 03b (pour le gaz), scénario 1.1.2.1. La méthode tient compte entre autres des différences saisonnières et introduit des corrections climatiques aux profils synthétiques de charge qui sont influencés par ces paramètres.

L'article 241 du règlement technique dispose que les données utilisées par SIBELGA pour procéder à l'estimation des données de comptage doivent être équitables, objectives et non discriminatoires.

SIBELGA a appliqué, dans le cas d'espèce, l'EAV standard inscrit dans l'UMIG. Dès lors que l'EAV standard est la méthode d'estimation retenue dans l'UMIG, il y a lieu de considérer que ce mode de calcul est équitable, objectif et non discriminatoire.

SIBELGA a donc respecté les articles 225 §2 et §3 ainsi que 241, 249 et 264 du règlement technique électricité (et ses équivalents en gaz).

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

L'article 225 §5 du Règlement technique énonce 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 »

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.

Par ailleurs, au fil des années écoulées, SIBELGA n'a accompli aucune démarche active 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 et de gaz, SIBELGA a préféré estimer la consommation du plaignant pendant 4 années consécutives avec le risque que celle-ci soit fortement sous-estimée et

que le plaignant, confrontée 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 et ce, d'autant plus que rien dans les factures émises par fournisseur d'énergie Y ne permettrait au plaignant de savoir que ses index seraient estimés par SIBELGA. De plus, le plaignant était 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.

2. La rectification des données de comptage

L'article 264 du règlement technique dispose 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.

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 a procédé à la rectification suivante :

| Electricité | | | Gaz | | |
|-------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|-------------------|---|---|
| | Avant la rectification | Après la rectification | | Avant la rectification | Après la rectification |
| 16/11/15-15/11/16 | 81 157 kWh (index au 15/11/16) | 81 157 kWh (index au 15/11/16) | 16/11/15-15/11/16 | 11 581.64 m ³ (index au 15/11/16) | 11 581.64 m ³ (index au 15/11/16) |
| 16/11/16-14/11/17 | 83 193.00 kWh (index au 14/11/17) | 86 333.00 kWh (index au 14/11/17) | 16/11/16-14/11/17 | 12 567.58 m ³ (index au 14/11/17) | 14 268.65 m ³ (index au 14/11/17) |
| 15/11/17-30/10/18 | 91 297.00 kWh (index au 30/10/18) | 91 297.00 kWh (index au 30/10/18) | 15/11/17-30/10/18 | 16 851.00 m ³ (index au 30/10/18) | 16 851.00 m ³ (index au 30/10/18) |

Au vu de l'analyse des factures non rectifiées et rectifiées, SIBELGA n'a pas procédé à la rectification de l'index du 16 novembre 2016 (81 157 kWh pour l'électricité et 11 581.64 m³ pour le gaz), à savoir l'index N-2.

En ne modifiant pas l'index de l'année 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 2013 et 2018 peut être estimée comme suit :

- Index 2018 – Index 2013 = 91 297 kWh – 74 830 kWh = 16 467 kWh pour l'électricité

- Index 2018 – Index 2013 = 16 851 m³ – 8 416 m³ = 8435 m³ pour le gaz

2. En ne modifiant pas l'index de l'année N-2, le consommateur se voit imputer :

- Pour l'électricité : 91 297 kWh – 81 157 kWh = 10 140 kWh

Ainsi, 61.58 % de la consommation entre 2013 et 2018 (durant 5 ans) serait imputée sur deux années de consommation

- Pour le gaz : 16 851 m³ – 11 581.64 m³ = 5 269.36 m³

Ainsi, 62.62% de la consommation entre 2013 et 2018 (durant 5 ans) serait imputée sur deux années de consommation

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 devait ne pas modifier l'index de l'année N-2, le plaignant se verrait imputer une consommation supérieure à deux années, soit en deçà du 15 novembre 2016.

Dès lors, et en vue de respecter l'article susmentionné, la consommation pour les périodes sujettes à la rectification pourrait être calculée comme suit :

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

$$\frac{\text{Index 2018} - \text{Index 2013}}{5} = \frac{91\,297 - 74\,830}{5} = 3293.40 \text{ kWh par an pour l'électricité}$$

$$\frac{\text{Index 2018} - \text{Index 2013}}{5} = \frac{16\,851 - 8\,416}{5} = 1687 \text{ m}^3 \text{ par an pour le gaz}$$

2. Modification des index litigieux :

| | Electricité | Gaz |
|-------------------|--|--|
| 15/11/17-30/10/18 | 91 297.00 kWh (index au 30/10/18) – 3293.40 kWh = 88 003.60 kWh | 16 851.00 m ³ (index au 30/10/18) – 1687 m ³ = 15 164 m³ |
| 16/11/16-14/11/17 | 88 003.60 kWh (index au 15/11/2017) – 3293.40 kWh = 84 710.20 kWh | 15 164 m ³ (index au 14/11/2017) – 1687 m ³ = 13 477 m³ |

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 d'électricité au 15/11/2017 serait donc de **88 003.60 kWh** et au 16/11/2016 de **84 710.20 kWh**. L'index de gaz au 15/11/2017 serait de **15 164 m³** et au 16/11/2016 de **13 477 m³**.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre SIBELGA recevable et partiellement fondée :

- Elle n'est pas fondée en ce sens que SIBELGA a procédé à l'estimation des index pour les années 2014, 2015, 2016 et 2017 dans le respect des méthodes d'estimation prévues aux articles 225 §2 et §3, 241 et 249 du règlement technique ;
- Elle est fondée en ce sens que SIBELGA n'a pas 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
Cheffe du Service des litiges
Membre du Service des litiges