

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 (ci-après « *Service* ») que ce dernier se prononce sur le respect par Sibelga des articles 225, 241, 249 et 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 ses équivalents en gaz¹ et sur le respect par fournisseur Y de l'article 25sexies, §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 le 19/05/2008.

En 2011, il a souscrit un contrat d'énergie pour ses fournitures d'électricité et de gaz auprès du fournisseur Y.

Entre juin 2011 et juin 2018, fournisseur Y a adressé au plaignant les décomptes suivants par ordre chronologique décroissant :

- Décompte Electricité et Gaz n°XXXXX du 23/06/2018 relatif à la période de consommation du 09/05/2017 au 30/04/2018 pour l'électricité et du 14/06/2017 au 22/05/2018 pour le gaz d'un montant de 3.185,08€ (consommation réelle : 7.375 kWh pour l'électricité – consommation réelle : 54.245 kWh pour le gaz) (ci-après « *facture litigieuse n°2* ») ;
- Décompte Electricité et Gaz n°XXXXX du 25/09/2017 relatif à la période de consommation du 14/06/2016 au 09/05/2017 pour l'électricité et du 14/06/2016 au 15/06/2017 pour le gaz d'un montant de 5.308,87€ (consommation réelle : 25.555 kWh pour l'électricité – **mention d'une consommation estimée 9.252 kWh pour le gaz**) (ci-après « *facture litigieuse n° 1* ») ;
- Décompte Electricité et Gaz n°XXXXX du 23/06/2016 relatif à la période de consommation du 12/06/2015 au 14/06/2016 d'un montant de 1,14€ (**mention de consommation estimée pour les deux énergies** : 0kWh pour l'électricité – 8.832 kWh pour le gaz) ;

¹ Articles 184, §2 et §3, 200, 208 et 222 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.

- Décompte Electricité et Gaz n° XXXXX du 24/06/2015 relatif à la période de consommation du 16/06/2014 au 12/06/2015 d'un montant de 50,27€ (**mention de consommation estimée pour les deux énergies** : 0kWh pour l'électricité – 8.938 kWh pour le gaz) ;
- Décompte Electricité et gaz n° XXXXX du 25/06/2014 relatif à la période de consommation du 14/06/2013 au 16/06/2014 d'un montant de 316,14€ (**mention de consommation estimée pour les deux énergies** : 0kWh pour l'électricité – 8.331 kWh pour le gaz) ;
- Décompte Electricité et gaz n° XXXXX du 26/06/2013 relatif à la période de consommation du 14/06/2012 au 14/06/2013 d'un montant de 76,42€ (**mention de consommation estimée pour les deux énergies** : 0kWh pour l'électricité – 4.545 kWh pour le gaz) ;
- Décompte de Gaz n° XXXXX du 24/06/2012 relatif à la période de consommation du 27/05/2011 au 14/06/2012 – remboursement d'un montant de 311,12€ (consommation réelle : 7949 kWh - **mention de consommation estimée** : 408 kWh) ;
- Décompte d'Electricité n°XXXXX du 26/06/2012 relatif à la période de consommation du 27/05/2011 au 14/06/2012 - remboursement d'un montant de 298,52€ (**mention de consommation estimée** : 0kWh) ;
- Décompte Electricité et gaz n°XXXXX du 23/06/2011 relatif à la période de consommation du 07/03/2011 au 27/05/2011 pour l'électricité et du 10/03/2011 au 27/05/2011 pour le gaz - remboursement d'un montant de 181,83€ (**mention de consommation estimée** : 0kWh pour l'électricité et 1575 kWh pour le gaz) ;

Par courriel daté du 11/09/2018, le plaignant, par l'intermédiaire d'Infor GazElec, a adressé une plainte auprès de Sibelga dans laquelle il conteste l'absence d'évolution de l'estimation des données de comptage relative à l'électricité et d'autre part, la sous-estimation de sa consommation gazière pendant plusieurs années.

Par courriel daté du 24/09/2018, Sibelga a répondu à Infor GazElec en ces termes :

« Aucune anomalie technique ou « bug informatique » n'a été détecté. Ces consommations ont bien été estimées sur base de l'historique des points de fourniture :

- du 19/05/2008 au 04/05/2009 pour l'électricité,

- du 10/03/2011 au 10/04/2012 pour le gaz.

[...] Nous vous rappelons que faute d'accès ou d'index communiqué par l'URD, Sibelga doit procéder à des estimations. Et c'est bien sur base de celles-ci que le fournisseur émet ses factures de décomptes annuels. Le RT (article 215 (électricité) / article 174 (gaz)) précise aussi que « tout URD est censé vérifier que les données de comptage sur base desquelles il est facturé correspondent à sa consommation. [...] Sur base de ces éléments, nous ne pouvons accéder favorablement à votre demande. »

Par courriel daté du 8/10/2018, le plaignant, par l'intermédiaire d'Infor GazElec, a adressé une plainte auprès de fournisseur Y dans laquelle il conteste les décomptes de 2017 et 2018 et plus particulièrement, le volume de consommation réclamé au motif que Sibelga avait dépassé le délai légal de rectification

Par courriel daté du 12/10/2018, fournisseur Y a rejeté la plainte du plaignant au motif que sa facturation était conforme à ses conditions générales.

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 les décomptes de 2017 et 2018 (factures litigieuses n° 1 et 2) au motif qu'ils « *lui portent en réalité en compte plus que 2 périodes annuelles* », ce qui serait une violation de l'article 264 du Règlement technique électricité et de son équivalent en gaz. Il considère en effet que la « *rectification* » opérée par fournisseur Y porte sur 6 périodes annuelles de consommation, soit de 2012 à 2018.

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 des frais de recouvrement qui ont été engagés par fournisseur Y et répercutés sur lui.

Le plaignant remet également en cause 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 « *le GRD n'a pas respecté les dispositions relatives aux méthodes d'estimation des données de comptage – électricité et gaz -.* »

Position de fournisseur Y

Fournisseur Y souligne que le plaignant ne s'est jamais manifesté auprès de ses services avant septembre 2018 pour contester la consommation qui lui était réclamée alors qu'il était clairement mentionné sur ses décomptes que certaines de ses consommations avaient été estimées.

Fournisseur Y considère que les décomptes n°XXXXX et n°XXXXX font état d'une consommation réelle non facturée par le passé de sorte que les décomptes ne constituent pas une rectification en tant que telle de la consommation passée, mais bien une première facturation. Ainsi, aucune rectification de consommation n'aurait été opérée dans ce dossier.

Position de Sibelga

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

Sibelga estime que le plaignant n'a pas respecté l'article 215 du Règlement technique électricité et de son équivalent en gaz en ce que ce dernier ne lui a pas donné l'accès aux compteurs et ne s'est jamais manifesté auprès de lui pour communiquer ses index.

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, 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 – chacun pour ce qu'ils les concerne - des articles 225, 241, 249 et 264 du Règlement technique électricité et ses équivalents en gaz³ et par fournisseur Y de l'article 25^{sexies} §2 de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz⁴.

Dès lors, la plainte est recevable.

Examen du fond

³ Articles 184, §2 et §3, 200, 208 et 222 du Règlement technique Gaz.

⁴ Art. 20^{quater}, §1 de l'ordonnance gaz

1. Détermination de la consommation sur un point d'accès en basse tension sans enregistrement de la courbe de charge mesurée

1.1. Généralité

L'article 225 §§ 2 et 3 du Règlement technique électricité 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 §5⁵ ;

- 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 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)

Il en est de même pour le gaz⁶.

⁵ « Si le gestionnaire 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 de réseau de distribution. »

⁶ Art. 184, §2 et §3 du RT gaz.

Il découle de cet article que Sibelga détermine, au moins une fois par an, la consommation d'un point d'accès basse tension sans enregistrement de la courbe de charge mesurée.

Cette consommation est déterminée soit sur base du relevé des index de compteurs effectué par le gestionnaire de réseau de distribution en personne ou à distance, soit sur la base d'un index communiqué par l'utilisateur du réseau de distribution au gestionnaire du réseau de distribution, soit sur la base d'un index communiqué par le fournisseur au gestionnaire, soit encore sur la base d'une estimation.

En l'espèce, Sibelga s'est chargée de déterminer les consommations d'électricité et de gaz « contestées » du plaignant sur base d'une estimation des index antérieurs et du relevé des index de compteurs du 5/05/2017 pour l'électricité et du 22/05/2018 pour le gaz.

1.2. Estimation des données de comptage

Il résulte de la lecture des articles 225, §3 et 241 du Règlement technique électricité qu'il existe **5 hypothèses** où Sibelga peut recourir à l'estimation de la consommation, à savoir :

- 1) à défaut de communication d'index dans le délai visé au §5 rédigé en ces termes :
« 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. » ;
- 2) dans les cas prévus par le MIG ;
- 3) si l'index visé aux points 1° à 3° de l'article 225, §3 du RT électricité ne semble pas fiable ;
- 4) en cas de blocage total ou partiel de l'équipement de comptage ;
- 5) lorsque les données disponibles sont erronées ou non fiables.

Il en est de même pour le gaz⁷.

Pour les 4 premières hypothèses, l'article 249 du Règlement technique électricité et l'article 208 du Règlement technique gaz prévoient que :

« 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. »

Quant à la 5^e hypothèse, l'article 241 précité et son équivalent en gaz⁸ prévoient que lorsque le gestionnaire du réseau de distribution ne dispose pas des données de comptables réelles ou que ces

⁷ Art. 184, §3 et 200 du RT gaz

⁸ Art. 208 du RT gaz

données ne sont pas fiables, celles-ci sont remplacées par des valeurs équitables, objectives et non discriminatoires :

« 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 1er, s'écartent des relevés et/ou estimations antérieurs n'implique pas que ces valeurs ne sont pas fiables. » (Nous soulignons)

Dans le cas d'espèce,

- Il ressort de l'historique du relevé des index du **compteur électrique** n°XXXXX (repris ci-dessous) que Sibelga a « estimé » les index du 21/03/2010 au 7/03/2011 et du 27/05/2011 au 14/06/2016. L'index d'électricité n'a toutefois pas évolué du 19/05/2008 au 14/06/2016, soit pendant **8 années**. A noter que seuls les index datés des 19/05/2008, 04/05/2009, 17/03/2011, 9/05/2017 et 30/04/2018 ont fait l'objet d'un relevé physique par Sibelga.

date	index	source	Date d'envoi vers le fournisseur
30.04.2018	55.834,00	sibelga	03-05-18
09.05.2017	48.459,00	sibelga	18-05-17
14.06.2016	22.904,00	estimation	23-06-16
12.06.2015	22.904,00	estimation	24-06-15
16.06.2014	22.904,00	estimation	25-06-14
14.06.2013	22.904,00	estimation	26-06-13
14.06.2012	22.904,00	estimation	26-06-12
27.05.2011	22.904,00	estimation	22-06-11
17.03.2011	22.904,00	sibelga	29-03-11
07.03.2011	22.904,00	estimation	29-03-11
28.05.2010	22.904,00	estimation	29-03-11
21.03.2010	22.904,00	estimation	29-03-11
04.05.2009	22.904,00	sibelga	15-03-10
19.05.2008	22.904,00	sibelga	19-05-09

- Quant aux données de comptage gaz, par courriel daté du 19/04/2019, Sibelga a informé le Service que le compteur de gaz initial n°XXXXX a été remplacé, le 10 avril 2012, par le compteur de gaz n°XXXXX en raison d'une défektivité « (l'index était bloqué à « 15.887) ».
- Il ressort de l'historique d'index des **compteurs de gaz** précités (repris ci-dessous) qu'une consommation de 964 kWh a été enregistrée durant la période s'étalant du 10/03/2011 au 09/04/2012 (veille du jour du remplacement du compteur de gaz) et que les index ont été estimés du 14/06/2012 au 15/06/2017, soit pendant **6 années**. Sibelga a estimé que la consommation annuelle du plaignant tournait autour de 900 kWh. A noter que seuls les index datés des 10/03/2011, 9/04/2012, 10/04/2012 et 22/05/2018 ont fait l'objet d'un relevé physique par Sibelga. A contrario de l'index électricité, l'index gaz a évolué.

date	index	source	Date d'envoi vers le fournisseur
22.05.2018	9.401,00	sibelga	23-05-18
15.06.2017	4.051,69	estimation	22-05-17
14.06.2016	3.139,64	estimation	22-05-16
12.06.2015	2.267,25	estimation	24-05-15
16.06.2014	1.353,75	estimation	25-05-14
14.06.2013	497,86	estimation	26-05-13
14.06.2012	41.268	estimation	23-05-12
10.04.2012	0	sibelga	19-04-12

date	index	source	Date d'envoi vers le fournisseur
09.04.2012	15.887,00	sibelga	19-04-12
27.05.2011	15.082,10	estimation	22-06-11
10.03.2011	14.923,00	sibelga	11-03-11

- Par courriel daté du 29 novembre 2018 adressé au mandataire du plaignant, Sibelga a justifié les « estimations » des index d'électricité et de gaz en ces termes : « *Nous avons tenté chaque année de relever les compteurs. Faute d'accès et sans index communiqués par l'URD, nous avons procédé à des estimations qui, nous le rappelons, ont été effectués sur base de l'historique du point de fourniture.* »
- Par courriel daté du 24 septembre 2018 adressé à l'intermédiaire du plaignant, Sibelga a précisé les périodes de référence de l'historique des points de fourniture prises compte pour estimer les données de comptage électricité et gaz, à savoir :
 - « *du 19.05.2008 au 04.05.2009 pour l'électricité ;* »
 - « *du 10.03.2011 au 10.04.2012 pour le gaz ;* »

Le Service des litiges remet en cause la fiabilité de l'estimation des données de comptage :

- En ce qui concerne le gaz, la prise en compte de la consommation historique du plaignant du 10/03/2011 au 10/04/2012 pose question quant à sa fiabilité. En effet, Sibelga a remplacé le compteur de gaz initial du plaignant le 10 avril 2012 en raison de sa défectuosité. L'index du 09 avril 2012 relevé par Sibelga (et donc la période de référence du 10/03/2011 au 10/04/2012) ne peut pas être considéré comme fiable dès lors que l'on peut raisonnablement penser que la défectuosité du compteur a commencé avant le 09 avril 2012, entraînant certainement un mauvais comptage de la consommation du plaignant.
- En ce qui concerne l'électricité, la période de référence prise en compte par Sibelga, à savoir la consommation de l'ancien occupant des lieux sur le point d'accès du 19/05/2008 au 04/05/2009 pose également question quant à sa fiabilité :
 - Le Service relève que l'index « *électricité* » est resté figé à « *22.904* » du 19/05/2008 au 14/06/2016 soit pendant 8 années consécutives et ce, bien que Sibelga ait procédé au relevé physique des index d'électricité en date des 19/05/2008, 04/05/2009 et 17/03/2011. Le Service s'étonne que les techniciens de Sibelga ne se soient pas rendu compte de la défectuosité du compteur au moment de la relève des index et surtout, que le personnel de Sibelga ne se soit pas rendu compte au moment

de l'entrée des données dans le système informatique que celles-ci étaient les mêmes que les années précédentes ;

- En raison de cette absence d'évolution d'index, le Service considère que les données de comptage « *électricité* » du plaignant n'ont en réalité pas été estimées par Sibelga, en contrariété aux règles prescrites par le Règlement technique et aux dires de Sibelga.

En conclusion, le Service considère que l'estimation de la consommation d'électricité et de gaz du plaignant effectuée par Sibelga n'est pas réglementaire et équitable en ce que :

- d'une part, Sibelga n'a pas estimé les données de comptage « *électricité* » ; l'index « *électricité* » n'ayant pas évolué pendant 8 années consécutives ;
- d'autre part, que Sibelga a estimé les données de comptage de gaz sur base d'une période de référence de l'historique du point de fourniture gaz – qui peut être qualifiée de non fiable – en raison du constat de la défectuosité du compteur de gaz en date du 10/04/2012.

Le Service estime que Sibelga ne s'est pas conformée aux règles d'estimation prescrites par les Règlements technique électricité et gaz et l'enjoint dès lors à effectuer une estimation « *équitable et non discriminatoire* » des données de comptage « *électricité* » et « *gaz* » du plaignant.

1.3. Les démarches accomplies par Sibelga au niveau de l'accès aux compteurs

L'article 225, §5 du Règlement technique et son équivalent en gaz énoncent 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. » (Nous soulignons)

Dans le cas d'espèce, comme exposé au point 1.2. de la présente décision, Sibelga a communiqué au plaignant qu'il avait estimé ses données de comptage à défaut d'avoir pu accéder à ses compteurs d'électricité et de gaz et de disposer des index communiqués par ce dernier.

Le Service relève cependant que Sibelga ne lui a pas démontré qu'il avait entrepris des démarches actives afin d'accéder aux compteurs et d'y relever les index tels que l'envoi de courrier(s) de rappel ou de mise(s) en demeure portant sur la communication des index.

Or, l'article 4 du Règlement technique électricité 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. 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.

Au vu de tout ce qui précède, SIBELGA n'a donc pas respecté les articles 4 et 225 §5 du Règlement technique électricité et ses équivalents en gaz.

2. Rectification des index

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. 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 ». (Nous soulignons)

En l'espèce, fournisseur Y et Sibelga n'ont effectué aucune rectification des données de comptage du plaignant et de la facturation qui en résulte et ce, malgré la contestation de la consommation par le plaignant en date du 11/09/2018.

Or, l'article 264, §1, 3^e alinéa du Règlement technique électricité permet à l'URD – en l'espèce le plaignant – de « *contester les 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* ».

Les deux périodes annuelles de consommation sont déterminées comme suit : du dernier relevé périodique au relevé périodique effectué deux ans auparavant. En l'espèce, à la date de la contestation du plaignant, le dernier relevé d'index remontait au 30/04/2018 pour l'électricité et 22/05/2018 pour le gaz.

En ne rectifiant pas les données de comptage « *électricité* » et « *gaz* » antérieures aux relevés physiques du 09/05/2017 pour l'électricité et du 22/05/2018 pour le gaz, Sibelga impute au plaignant une consommation supérieure à deux années de consommation annuelle – *in casu* – 7 années.

Au vu de l'historique du relevé des index, Sibelga n'a pas procédé à la rectification de l'index du 14 juin 2016 (22.904 kWh pour l'électricité et 3139,64 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 2011 et 2018 peut être estimée comme suit :

- Index 2018 – Index 2011 = 55 834 kWh – 22 904 kWh = 32 930 kWh pour l'électricité
- Index 2018- Index 2011 = (9401 m³ – 0 m³) + (15887 m³ -14923 m³) = 10635 m³ pour le gaz

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

- Pour l'électricité : 55 834 kWh – 22 904 kWh = 32 930 kWh

Ainsi, 100% de la consommation entre 2011 et 2018 (durant 7 ans) serait imputée sur deux années de consommation.

- Pour le gaz : 9401 m³ - 3 139, 64 m³ = 6 26136 m³

Ainsi, 60,41% de la consommation entre 2011 et 2018 (durant 7 ans) serait imputée sur deux années de consommation.

L'article 264, §2 du règlement technique électricité et son équivalent en gaz prévoient 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 14 juin 2016.

Dès lors, et en vue de respecter l'article susmentionné et son pendant pour le gaz, 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 :

$(\text{Index 2018} - \text{Index 2011}) / 7 = 32\,930 / 7 = 4\,704,29$ kWh par an pour l'électricité

$(\text{Index 2018} - \text{Index 2011}) / 7 = 10365 / 7 = 1\,480,71\text{m}^3$ par an pour le gaz

2. Modification des index litigieux :

	Electricité
09/05/17 – 30/04/18	55 834 kWh (index au 30/04/18) – 4 704,29 kWh = 51 129,71 kWh
14/06/16 – 09/05/17	51 129,71 kWh (Index 2017) – 4 704,29 kWh = 46 425,71 kWh

	Gaz
15/06/17 – 22/05/18	9 401 m ³ (Index au 22/05/18) – 1480,71 m ³ = 7 920,29 m ³
14/06/16 – 15/06/17	7 920,29 m ³ (Index 2017) – 1480,71 = 6 440,29m ³

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 9/05/17 serait donc de 51 129,71 kWh et au 14/06/16 de 46 425,71 kWh. L'index de gaz au 15/06/17 serait de 7 920,29 m³ et au 14/06/16 de 6 440,29m³.

A noter que l'article 264, §2 du Règlement technique électricité et son équivalent en gaz que Sibelga permet à Sibelga de rectifier les données de comptage jusqu'à cinq périodes de consommations dans 3 hypothèses, à savoir :

1. Si l'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.

Le Service considère toutefois que le principe général est la rectification portant sur 2 années de consommation les hypothèses permettant au GRD de rectifier sur cinq périodes annuelles doivent être d'interprétation restrictive.

Certes, dans le cas d'espèce, le plaignant n'a pas réagi aux décomptes annuels antérieurs aux factures litigieuses et ce, malgré le fait que ces derniers mentionnaient clairement que les index « *électricité* » et de « *gaz* » avaient été estimés. Mais, cela peut-être également reproché à Sibelga en ce qu'en tant que bon gestionnaire du réseau de distribution, il aurait dû être alerté par l'absence d'évolution de l'index électricité pendant 8 années consécutives et aurait dû solliciter au plaignant le relevé d'index comme l'article 225, §5 du RT électricité et son équivalent en gaz le permettent.

Compte tenu de ce qui précède, le Service est d'avis que Sibelga ne peut pas user de sa faculté de rectifier sur cinq périodes annuelles pour les données de comptage « *électricité* ». L'exercice de cette faculté, *in casu*, reviendrait pour Sibelga à faire application de la voie la plus préjudiciable au plaignant et ce, bien que les torts soient partagés, ce qui constituerait un abus de droit.

Dès lors, la rectification doit être limitée aux données de comptage et de la facturation portant sur deux périodes annuelles de consommations.

3. Les frais administratifs

L'article 25sexies, §2 de l'ordonnance électricité et l'article 20quater, §1, 4^e alinéa de l'ordonnance gaz prévoient que :

« §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 29/04/2019, fournisseur Y a transmis, à la demande du Service, une situation de compte du plaignant. Celle-ci n'était toutefois pas détaillée en ce que les frais administratifs n'étaient pas dissociés des factures.

Néanmoins, fournisseur Y a précisé au Service, par le biais de cette situation de compte, qu'il avait réclamé des frais administratifs au plaignant pour un montant total de 677,27 euros en date du 25/04/2019.

Force est de constater que par fournisseur Y ne s'est pas conformé aux dispositions précitées lorsqu'il a réclamé au plaignant des frais administratifs dont le montant excède largement le montant plafonné de 55 euros prescrits par les ordonnances.

PAR CES MOTIFS

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

- contre fournisseur Y recevable et partiellement fondée :
 - fondée en ce que fournisseur Y ne s'est pas conformé aux 25sexies, §2 de l'ordonnance électricité et l'article 20quater, §1, 4^e alinéa de l'ordonnance gaz lorsqu'il a réclamé au plaignant des frais administratifs dont le montant total excède 55 euros. Le Service enjoint fournisseur Y d'établir une note de crédit en faveur du plaignant d'un montant s'élevant à l'excédent du montant plafonné prescrit par les ordonnances électricité et gaz.
 - Non fondée en ce que fournisseur Y est tributaire des données de comptage qui lui sont communiquées par Sibelga pour établir sa facturation.
- contre Sibelga recevable et fondée en ce que Sibelga ne s'est pas conformé aux articles 4 225, 241, 249 et 264 du Règlement technique électricité et ses équivalents en gaz.

Assistante juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges