

Service des Litiges

Décision

La société X/ SIBELGA

Objet de la plainte

La société X, sollicite par le biais de sa mandataire, Mme Y (ci-après « *la plaignante* ») que le Service des litiges se prononce quant au respect par SIBELGA (ci-après « *SIBELGA* » ou « *le GRD* ») des articles 4, 184 (§3), et 200 de l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale arrêtant le règlement technique pour la gestion du réseau de distribution de gaz en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci (ci-après « *RT gaz* » ou « *le règlement technique* »).

Exposé des faits

A la réception, le 15 février 2019, de sa facture annuelle de gaz de 2018, la plaignante a été alertée par son montant. Elle a constaté une consommation de 10.793m³ à 29.489m³ sur une période de 368 jours entre le 01/12/2017 et le 04/12/2018.

La plaignante entreprend des démarches auprès de SIBELGA afin de faire vérifier son compteur, redoutant une fuite de gaz ou un dysfonctionnement.

Le 13 mars 2019, un technicien se rend sur place et décide de faire procéder au remplacement du compteur, portant le n°30XXX.

SIBELGA contrôle ce compteur et communique à la plaignante que le compteur fonctionnait correctement. Dans plusieurs échanges, SIBELGA reconnaît des erreurs concernant les données de comptage.

Le relevé physique des index a bien eu lieu sur place en 2016 et en 2017 mais par la suite ces index ont été modifiés par SIBELGA pour les raisons suivantes :

« En 2016 on avait relevé 17714, on s'est dit que c'était impossible car l'an passé, l'index était à 5289. Alors, au lieu d'envoyer un agent, on a estimé que l'index était de 7714. En 2017 on avait relevé 23780 et pour les mêmes raisons on a réestimé l'index à 10793. En 2018 on s'est rendu compte après un troisième relevé par un agent (27 928m³) que les relevés des années précédentes étaient peut-être réels et qu'on aurait mal estimé. »

Sibelga indique de plus qu'il y aurait eu une situation de fraude à l'énergie sur le compteur n°73XXX, et que ce sont les données de comptage liées à ce compteur qui ont probablement induit en erreur ses techniciens.

Plusieurs compteurs se sont en effet succédés à cette adresse, notamment :

- Compteur n°30XXX de 2014 à 2019 (compteur litigieux) ;
- Compteur n°73XXX de 2010 à 2014.

Les données de comptage se rapportant au compteur litigieux, n°30XXX sont repris ci-dessous:

Dates	Index relevés physiquement – en m ³	Adaptations erronément réalisées par Sibelga- en m ³
12.03.2019	32.342,00	32.342,00
04.12.2018	29.489,00	29.489,00
29.06.2018	27.928,00	27.928,00
1.12.2017	23.780,00	10.793,20
1.12.2016	17.714,00	7.714,00
15.01.2016	6.480,91	6.480,91

D'après SIBELGA, les index suivants ne semblaient pas fiables et avaient été adaptés :

- Index de décembre 2016 : 17.714
- Index de décembre 2017 : 23.780

Finalement, c'est lors d'une relève d'index en juin 2018 (index 27.928), que SIBELGA remet en cause son constat précédent, et considère qu'en fin de compte les index de décembre 2016 et de décembre 2017, relevés physiquement, étaient corrects.

Position de la plaignante

La plaignante conteste ses données de comptage et la période de rectification.

La plaignante considère que SIBELGA a commis une faute qui lui a porté préjudice.

La plaignante se retrouve à devoir payer « une somme de plus de 10.000€ d'un coup » et explique que ses prochaines factures intermédiaires sont calculées sur un montant rectificatif accumulant plusieurs années de mauvaises estimations de leur part.

La plaignante explique que les estimations ont été réalisées sans l'en avertir.

Position de la partie mise en cause

SIBELGA reconnaît que les index de 2016 et de 2017 ont été erronément adaptés.

Elle estime cependant que la consommation totale facturée à la plaignante correspond à la réalité et que seule la répartition sur les périodes n'est pas correcte.

Recevabilité

La plainte a été déclarée recevable par le Service par une décision datée du 29 octobre 2019, basée sur 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.

Examen du fond

1. Détermination de la consommation

1.1. Cadre juridique

Le RT gaz prévoit plusieurs méthodes permettant de déterminer la consommation en gaz. Elles sont énoncées à l'article 184, §3, RT, et à l'article 200, §1^{er}, du RT gaz.

Pour pouvoir se baser sur une de ces méthodes permettant de déterminer la consommation en lieu et place des données découlant de l'index physique relevé, il est nécessaire que cet index relevé ne semble pas fiable (art 184, §3), que le GRD n'ait pas pu disposer des données de comptage réelles, ou encore que les résultats disponibles soient erronés (art 200, §1^{er}, alinéa 1 RT gaz). Ainsi :

« Art 184. §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 208, 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.

(...) (Nous soulignons)

Art. 200. § 1er. 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. » (Nous soulignons)

De ces articles, il découle que si un relevé physique ne semble pas fiable, plusieurs autres options s'offrent au GRD pour déterminer la consommation. Ces différentes options sont visées aux points 2°, 3°, 4°, de l'article 184, §3 ci-dessus, ainsi qu'à l'article 200, §1er, alinéa 1, du RT.

1.2. Application au cas d'espèce

En l'espèce, SIBELGA a modifié deux relevés physiques.

SIBELGA signale à cet égard que les techniciens ont été induits en erreur par l'historique des données de consommations d'un compteur précédent, dans un contexte de fraude, raison pour laquelle ces index ont été considérés comme « non fiables ».

Pour chaque index modifié, le GRD a décrit la méthode appliquée pour déterminer la consommation :

- Index de décembre 2016

Cet index relevé physiquement à 17714, a été adapté par SIBELGA à 7714 parce que « *nous avons considéré qu'il s'agissait d'une faute de frappe et que l'index n'était donc pas « 17.714 » mais « 7.714 » »* ».

Selon le Service, l'adaptation de l'index physique relevé sur une base spontanée sans aucune validation, ne fait pas partie des méthodes permettant de déterminer valablement une consommation. Dès lors, le Service considère qu'il ne s'agit pas d'une estimation.

Face à cette suspicion de faute de frappe, SIBELGA, en tant que bon gestionnaire du réseau, devait opérer différemment, par exemple en envoyant un agent sur place ou en demandant à l'URD qu'il communique son index, comme l'article 184, §3, du RT gaz, le permet.

SIBELGA pouvait également faire procéder à un étalonnage du compteur à la suite du relevé de 2016 pour lever tout doute sur un éventuel dysfonctionnement, ce qui n'a pas été fait.

Au regard de ce qui précède, il ne peut pas plus être considéré que le fait d'adapter spontanément un index suite à une faute de frappe constitue une valeur équitable obtenue sur la base de critères objectifs et non discriminatoires tels que visés à l'article 200, §1er, alinéa 1, du RT gaz.

En adaptant d'une façon spontanée une suspicion de faute de frappe sans faire usage d'une autre méthode de détermination de la consommation prévue par le RT gaz, SIBELGA a violé les articles 184, §3, et 200 du RT gaz.

- Index de décembre 2017

SIBELGA indique avoir effectué une estimation « *sur base de la valeur annuelle estimée (EAV) qui tient compte du profil du client ainsi que des conditions climatiques.* »

Bien qu'il ait été estimé selon une méthode conforme à l'article 208 du RT gaz¹, le calcul réalisé pour l'atteindre a été faussé dès le départ car il s'est basé sur un index antérieur erroné. A cet égard, il est

¹ Art. 208. 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.

indiqué dans la première phrase de l'article 184, §3, « à partir d'un index antérieur » : mais encore faut-il que cet index antérieur ait lui-même été relevé ou le cas échéant adapté, d'une façon adéquate.

2. Rectification

2.1. Absence de rectification par SIBELGA

Dans un e-mail de SIBELGA adressé à la plaignante et daté du 14 juin 2019, il est indiqué que le compteur a été contrôlé et qu'il ne présentait aucune anomalie.

Le bon fonctionnement du compteur n° 30XXX nous a également été confirmé par SIBELGA.

Dans le courriel précité daté du 14 juin 2019, il est indiqué que :

« une analyse plus approfondie nous a permis de constater que le problème se situait au niveau des index repris dans notre base de données.

En effet, les index de 2016 et de 2017 ont été erronément adaptés dans notre système, ce qui a eu pour conséquence une comptabilisation inférieure à la consommation réelle sur ces périodes. Par la suite, comme le prévoit le Règlement Technique, l'index relevé le 04/12/2018 a été validé ce qui a conduit à une consommation plus importante.

En effet, cette dernière comprend également le delta de consommation qui n'avait pas encore été comptabilisé jusqu'alors.

En résumé, l'ensemble des consommations qui vous ont été facturées sur le compteur 30XXX correspondent bien à votre consommation réelle, seule la répartition dans le temps, sur les différentes périodes, diffère par rapport à la réalité. »

Le Service constate, que malgré que SIBELGA se soit rendu compte de son erreur, et malgré le fait que la plaignante ait introduit une réclamation, le GRD n'a pas cherché à atténuer les effets de son erreur pour la plaignante en ne procédant pas à une rectification des index.

Cette situation a pourtant eu pour conséquence la prise en compte tardive (suite au relevé de 2018) d'une partie importante de l'énergie consommée par la plaignante, ce qui implique des factures de régularisation et d'acompte beaucoup plus élevées à sa charge.

De ce fait, le GRD a violé l'article 4, §2², du RT, en aggravant la situation financière de la plaignante.

2.2. Rectification prévue par le RT

² Art 4. § 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. Ces moyens sont notamment détaillés dans le plan d'investissements du gestionnaire du réseau de distribution visé au Titre II.

2.2.1. Cadre juridique

L'article 184, §3, alinéa 3 et 4, du RT gaz mentionne :

« 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 222, §2. »

L'article 222 du RT gaz énonce :

« §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 au sens du paragraphe 2, alinéa 2, 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.

Sans préjudice de l'article 184, 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 (...) »

2.2.2. Délai pour agir

Ce n'est que suite à l'index de décembre 2018 et à la plainte qu'elle a introduite auprès de SIBELGA, que la plaignante a pu savoir que les index de décembre 2016 et 2017 ne correspondaient pas aux index physiques qui avaient été relevés.

A la lecture des factures produites par la plaignante, rien ne permettait de penser que les index n'étaient pas les index qui avaient été physiquement relevés. La plaignante, partant de la croyance légitime qu'il s'agissait de relevés physiques effectués par un technicien qualifié de chez SIBELGA qui avait eu accès à ses compteurs, a fait confiance au professionnalisme du GRD.

La plainte introduite par la plaignante dès la réception de sa facture début 2019, a permis de mettre au jour les erreurs commises par SIBELGA dans ce dossier.

Enfin, les délais prévus à l'article 221, §1 du RT gaz visent la contestation d'index pour lesquels une des méthodes prévues par le RT a été appliquée pour déterminer la consommation, ce qui n'est pas le cas en l'espèce. Comme détaillé *supra*, SIBELGA a commis une faute en adaptant les index relevés, sans faire application d'une des méthodes prévues dans le RT gaz.

Le Service considère que la plaignante n'était pas définitivement liée par les index de 2018, 2017, 2016, et qu'une rectification est dès lors possible.

2.2.3. Rectification sur deux périodes annuelles de consommation

La rectification des données de comptage et de la facturation qui en résulte ne porte en principe que sur deux périodes annuelles de consommation.

Il y a cependant des circonstances précises dans lesquelles le GRD a la faculté de rectifier ces mêmes données sur cinq périodes annuelles de consommation.

Ces circonstances sont visées à l'article 222, §2, alinéa 2, du RT gaz. Il s'agit des cas suivants :

- « Sans préjudice de l'article 184, §3, si l'utilisateur du réseau de distribution n'a pas respecté l'article 174 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 174 ;
- 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. »

Selon le Service, la plainte ne peut relever de l'une des circonstances pour plusieurs raisons :

- Le principe général est la rectification portant sur deux années de consommation, les hypothèses permettant au GRD de rectifier sur cinq périodes annuelles doivent être d'interprétation restrictive.

- Ensuite, l'hypothèse en question vise celle d'une « erreur » dans les données de comptage. Or en l'espèce, davantage qu'une erreur dans le chef du GRD, il s'agit d'une faute puisqu'en réalité le GRD a violé les articles 4, 184 §3, et 200 du RT gaz.
- Enfin, il s'agit d'une faculté dans le chef du GRD qui ne peut être utilisée que dans le respect de l'article 4 du RT gaz. L'exercice de cette faculté reviendrait pour le GRD à faire application de la voie la plus préjudiciable à la plaignante, ce qui constituerait un abus de droit.

La rectification doit dès lors être limitée aux données de comptage et de facturation portant sur deux périodes annuelles de consommation.

2.2.4. Calcul de la rectification

L'article 222, §2, du RT s'applique, en tenant compte des index permettant de déterminer la consommation réelle, à savoir les index relevé physiquement par SIBELGA, qui avaient été erronément adaptés.

Dates	Index physiques réels (consommation réelle)	Adaptations erronément réalisées par SIBELGA
12.03.2019	32.342,00	32.342,00
04.12.2018	29.489,00	29.489,00
29.06.2018	27.928,00	27.928,00
1.12.2017	23.780,00	10.793,20
1.12.2016	17.714,00	7.714,00
15.01.2016	6.480,91	6.480,91

Les deux périodes de consommation sur lesquelles peut porter la rectification sont les suivantes :

- De 12/2016 à 12/2017 ;
- De 12/2017 à 12/2018.

La période de facturation portant de 12/2015 à 12/2016 est dès lors exclue.

L'article 222, §2 mentionne : « 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. »

La consommation totale réelle pour l'ensemble de la période s'obtient par le calcul suivant :
29.489 (index 04.12.2018) diminué de 17.714 (index 01.12.2016) = 11.775m³

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par la société X contre SIBELGA recevable et fondée.

En conséquence, les données de comptage de la plaignante et la facturation qui s'ensuit doivent être rectifiées, sur deux périodes annuelles de consommation.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Cheffe de service, conseillère juridique -
Membre du Service des litiges