

## Service des Litiges

### Décision

#### Monsieur X / fournisseur d'énergie Y & SIBELGA

##### Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par Sibelga des articles 198, 225, 241 et 249 du règlement technique électricité, pris en exécution de l'ordonnance du 19 avril 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

##### Exposé des faits

Le plaignant est domicilié à 1082 Berchem-Sainte-Agathe.

Le 28 avril 2020, Sibelga constate une absence de consommation sur le compteur n° 50xyy (EAN 5414489xxxx). Le compteur était resté bloqué à l'index «13.858 » depuis le 18 mars 2019.

Sibelga tente, à deux reprises les 18 juin 2020 et 25 août 2020, de procéder au remplacement du compteurs, mais les techniciens n'ont pas eu accès à l'immeuble. Le remplacement du compteur a finalement eu lieu le 20 septembre 2020.

Sibelga a dès lors procédé à un recalcul de la consommation du 19 avril 2018 au 2 septembre 2020, l'anomalie ayant débuté à une date indéterminée entre le 19 avril 2018 et le 18 mars 2019 (dates des relevés d'index).

Le client reçoit son décompte annuel le 7 avril 2021, portant sur la période allant du 7 avril 2019 au 6 avril 2021, pour un montant de 812,26 EUR.

Il introduit également une réclamation auprès de Sibelga le 23 avril 2021. Sibelga lui répond le 30 avril 2021 que son compteur a été remplacé parce qu'il ne fonctionnait plus correctement, et que sa consommation a été recalculée du 19 avril 2018 au 2 septembre 2020.

Le client introduit également une réclamation auprès du fournisseur d'énergie Y. Fournisseur d'énergie Y lui répond par email du 7 mai 2021, lui indiquant que Sibelga a fait une rectification et une répartition de sa consommation, suite au blocage de son compteur.

##### Position du plaignant

Le plaignant semble estimer que puisque son compteur était bloqué, la facturation d'une consommation est illégale. Il conteste le montant de la régularisation.

##### Position de la partie mise en cause

Sibelga explique qu'une rectification était nécessaire, puisque le compteur du plaignant était dysfonctionnel. Sibelga insiste sur le fait que la régularisation est en faveur du plaignant, au regard des consommations enregistrées par le nouveau compteur.

Fournisseur d'énergie Y explique ne pas avoir de contrôle sur les données de comptage, et ne pas pouvoir donner suite à la plainte du client.

### Recevabilité

L'article 30<sup>novies</sup>, §1<sup>er</sup>, de l'ordonnance du 19 juillet 2001 de la Région de Bruxelles-Capitale relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale prévoit que :

*« 1er. - Il est créé, au sein de Brugel, un " Service des litiges " qui statue sur les plaintes :*

*1° concernant l'application de la présente ordonnance, de ses arrêtés d'exécution et du MIG en vigueur ;*

*2° concernant l'application de l'ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capital, de ses arrêtés d'exécution et du MIG en vigueur;*

*3° relatives au fonctionnement des marchés du gaz et de l'électricité ;*

*4° ayant trait aux activités d'un fournisseur, d'un fournisseur de service de flexibilité, d'un gestionnaire de réseau ou d'un intermédiaire ou de toute entreprise active dans le domaine de l'électricité et/ou du gaz ;*

*5° relatives à l'octroi d'une aide financière dans le cadre du programme d'exécution visé à l'article 24, § 2 ;*

*6° concernant les plaintes relatives au réseau de traction ferroviaire régional et au réseau de gares.*

*Le Service des litiges n'est pas compétent pour statuer sur les plaintes contre les décisions de Brugel. »*

Il ressort de cet article que le Service des litiges est compétent pour statuer sur des plaintes relatives aux articles 225, 241 et 249 du règlement technique électricité, ainsi que leurs équivalents gaz.

Le Service a dès lors déclaré la plainte recevable par une décision du 10 mai 2021.

### Examen du fond

#### 1. Quant à la rectification des données de comptage par Sibelga

La rectification des données de comptage par le gestionnaire du réseau de distribution est réglée par plusieurs dispositions du règlement technique.

L'article 225, § 3, dispose comme il suit :

*« 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 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 ».*

L'article 241 dispose comme il suit :

*« § 1. Si le gestionnaire du réseau de distribution ne peut disposer des données de comptage réelles ou lorsque les résultats disponibles ne sont pas fiables ou sont erronés, ces données de comptage sont remplacées dans le processus de validation par des valeurs équitables sur la base de critères objectifs et non discriminatoires. En cas de contestation, le fait que des valeurs de remplacement visées à l'alinéa 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 dispose comme il suit :

*« 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 ».*

Il ressort de ces différents articles que si les données de consommation ne sont pas disponibles ou non sont pas fiables, celles-ci peuvent faire l'objet d'une estimation par Sibelga, et sont remplacées par des valeurs équitables, objectives et non discriminatoires. Si l'historique de consommation n'est pas relevant, Sibelga peut estimer la consommation de l'utilisateur du réseau sur la base de la consommation moyenne typique d'un client final du même type. L'objectif de ces dispositions est d'essayer d'estimer de la manière la plus juste possible la consommation d'un client final.

Dans le cas d'espèce, le compteur du plaignant a arrêté de fonctionner à une date inconnue entre le 19 avril 2018 et le 18 mars 2019. Les données de comptage pour cette période n'étant dès lors pas fiables, Sibelga a décidé de rectifier ces données en procédant à une estimation.

Sibelga a tenu compte de la consommation suivante :

compteur	cadran	date	index	consommation	source
5003XXXXXXX	jour	01.09.2020	13.858,00	63,0	sibelga
5003XXXXXXX	jour	16.07.2020	13.858,00	205,0	sibelga *
5003XXXXXXX	jour	12.03.2020	13.858,00	680,7	sibelga
5003XXXXXXX	jour	18.03.2019	13.858,00	633,0	sibelga
5003XXXXXXX	jour	19.04.2018	13.187,00	708,8	client
5003XXXXXXX	jour	14.04.2017	12.478,20	597,2	estimation
5003XXXXXXX	jour	20.06.2016	11.881,00	42,0	sibelga *
5003XXXXXXX	jour	09.05.2016	11.839,00	966,0	sibelga *
5003XXXXXXX	jour	14.04.2016	11.839,00	0,0	estimation
5003XXXXXXX	jour	12.03.2015	11.839,00	1.607,0	sibelga
5003XXXXXXX	jour	12.03.2014	10.770,00	1.529,0	sibelga
5003XXXXXXX	jour	04.03.2013	9.241,00	1.841,0	sibelga
5003XXXXXXX	jour	02.03.2012	7.400,00	1.483,0	sibelga
5003XXXXXXX	jour	07.03.2011	5.917,00	1.755,0	sibelga
5003XXXXXXX	jour	12.03.2010	4.162,00	1.531,0	sibelga
5003XXXXXXX	jour	13.03.2009	2.631,00	1.894,0	sibelga
5003XXXXXXX	jour	18.03.2008	737	693,0	sibelga
5003XXXXXXX	jour	07.12.2007	44		sibelga
5003XXXXXXX	nuit	01.09.2020	30.714,00	194,0	sibelga
5003XXXXXXX	nuit	16.07.2020	30.714,00	630,0	sibelga *
5003XXXXXXX	nuit	12.03.2020	30.714,00	2.092,0	sibelga
5003XXXXXXX	nuit	18.03.2019	30.714,00	1.946,0	sibelga
5003XXXXXXX	nuit	19.04.2018	30.127,00	2.166,4	client
5003XXXXXXX	nuit	14.04.2017	27.960,60	1.847,6	estimation
5003XXXXXXX	nuit	20.06.2016	26.113,00	267,0	sibelga *

5003XXXXXXX	nuit	09.05.2016	25.846,00	1.449,0	sibelga *
5003XXXXXXX	nuit	14.04.2016	23.430,50	3.257,5	estimation
5003XXXXXXX	nuit	12.03.2015	20.173,00	2.410,0	sibelga
5003XXXXXXX	nuit	12.03.2014	17.224,00	2.963,0	sibelga
5003XXXXXXX	nuit	04.03.2013	14.261,00	3.205,0	sibelga
5003XXXXXXX	nuit	02.03.2012	11.056,00	2.936,0	sibelga
5003XXXXXXX	nuit	07.03.2011	8.120,00	2.561,0	sibelga
5003XXXXXXX	nuit	12.03.2010	5.559,00	2.524,0	sibelga
5003XXXXXXX	nuit	13.03.2009	3.035,00	2.352,0	sibelga
5003XXXXXXX	nuit	18.03.2008	683	640,0	sibelga
5003XXXXXXX	nuit	07.12.2007	43		sibelga

La consommation suivante a dès lors été retenue :

- Pour la période allant du 19 avril 2018 au 18 mars 2019, 671 kWh sur le compteur jour, et 587 kWh sur le compteur nuit, pour un total de **1.258 kWh** ;
- Pour la période allant du 18 mars 2019 au 12 mars 2020 : 681 kWh sur le compteur jour, et 2.092 kWh sur le compteur nuit, pour un total de **2.773 kWh** ;
- Pour la période allant du 12 mars 2020 au 1<sup>er</sup> septembre 2020 : 268 kWh sur le compteur jour, et 824 kWh sur le compteur nuit, pour un total de **1.092 kWh** ;

Les relevés d'index du nouveau compteur sont les suivants :

compteur	cadran	date	index	consommation	source
1637XXXXXXX	jour	15.03.2021	1.309,00	1.296,0	sibelga
163XXXXXXX	jour	02.09.2020	13		sibelga
163XXXXXXX	nuit	15.03.2021	1.388,00	1.380,0	sibelga
163XXXXXXX	nuit	02.09.2020	8		sibelga

Sibelga a tenu compte, pour procéder aux estimations, de la période de référence de consommation du 20 juin 2016 au 19 avril 2018. Sibelga peut tout à fait se fonder sur des index antérieurs afin d'estimer la consommation du plaignant.

Par ailleurs, lorsque l'on compare les estimations retenues par Sibelga et la consommation du plaignant antérieure à 2016, ainsi que celle enregistrées sur son nouveau compteur, l'on constate que les montants retenus par Sibelga sont largement favorables au plaignant.

Il n'y a pas lieu de faire droit à la demande du plaignant.

## 2. Quant au rôle du fournisseur dans la rectification des données de comptage

Conformément à l'article 198 du Règlement technique, « les données de comptage relatives à l'énergie active ainsi que les données d'allocation et de réconciliation, exprimées en kWh, sont communiquées

*par le gestionnaire du réseau de distribution aux fournisseurs ».* Le fournisseur aura ensuite pour rôle de facturer à ses clients l'énergie consommée, sur la base des données communiquées par le GRD. Le fournisseur n'a dès lors pas de contrôle sur les données de comptage.

Fournisseur d'énergie Y ne pouvait dès lors pas modifier les données qui lui ont été fournies par Sibelga. Il n'y a pas lieu de faire droit à la demande du plaignant.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur x contre Sibelga et fournisseur d'énergie Y recevable mais non fondé.

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges

Assistante juridique  
Membre du Service des litiges