

Service des Litiges

Décision

Madame X / Sibelga

Objet de la plainte

Sibelga sollicite du Service des litiges que celui-ci réforme la décision rendue le 18 décembre 2019 dans le cadre de laquelle le Service a été sollicité, par Madame X (ci-après « *la plaignante* »), par l'intermédiaire de Madame Y, pour se prononcer sur le respect par fournisseur d'énergie Z et Sibelga des articles 4, 241, 264 de l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles Capitale du 23 mai 2014 arrêtant le règlement technique pour la gestion du réseau de distribution de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci (ci-après « *Règlement technique électricité* »).

Exposé des faits

La chronologie des faits, non contestée par Sibelga, est la suivante :

- Le 1er janvier 2015, la plaignante a emménagé dans l'appartement du rez-de-chaussée de l'immeuble sis « *XY à 1050 Bruxelles* ».
- Elle a souscrit un contrat d'énergie pour sa fourniture d'électricité auprès du fournisseur d'énergie Z ;
- En novembre 2017, le technicien de Sibelga a constaté un blocage du cadran jour du compteur n°ZZWWYY. Ce compteur était attribué aux parties communes de l'immeuble précité. Les données de comptage, n'étant plus fiables à la suite de la défectuosité du compteur, Sibelga a estimé les consommations jour et nuit en appliquant la répartition 40% jour et 60% nuit ;
- Le 19 janvier 2018, Sibelga a effectué une visite sur place dans le cadre d'une « *situation immeuble* » afin de prendre connaissance des compteurs en présence et de leur attribution. Lors de cette visite, Sibelga a constaté une inversion entre les compteurs d'électricité du rez-de-chaussée et celui des communs ;
- Suite à l'inversion de compteurs constatée, le compteur n°ZZWWTT a été attribué aux parties communes de l'immeuble précité tandis que le compteur n°ZZWWYY a été attribué au rez-de-chaussée, soit à la plaignante, à partir du 12 novembre 2017, date du remplacement du compteur desservant le rez-de-chaussée ;
- Sibelga en a avisé le fournisseur d'énergie de la plaignante afin que ce dernier tienne compte des nouvelles données suite à l'inversion de compteur ;
- C'est ainsi que fournisseur d'énergie Z a fait une correction manuelle pour la période de consommation s'étalant du 01/01/2015 (date d'emménagement de la plaignante) au 12/11/2017 (date à laquelle le compteur du rez-de-chaussée a été remplacé) afin que la

plaignante soit remboursée pour la consommation payée pour le compteur n°PPTTY relatif aux parties communes de l'immeuble et soit facturée pour la consommation du compteur n°XXDDTTZ desservant son appartement ;

- Dans ce cadre, fournisseur d'énergie Z a adressé à la plaignante les factures suivantes :
 - Note de crédit n°700006624600 du 5/02/2018 d'un montant de - 656, 15 € (soit 2537 kWh annulés) relative à la période de consommation du 01/01/2015 au 12/11/2017 comportant la mention suivante « *rectification de votre consommation pour la période du 01/01/2015 au 12/11/2017 du compteur erroné WWTTYYZZ* » ;
 - Facture n°700006645303 du 20/02/2018 d'un montant de 2022, 23 € (soit 11426 kWh facturés) relative à la période de consommation du 01/01/2015 au 12/12/2017 comportant la mention suivante « *rectification de votre consommation pour la période du 01/01/2015 au 12/11/2017 du compteur correct numéro ZZWWT* » ;
 - Facture n°70000663267 du 06/03/2018 d'un montant de 251, 24 € (soit 1735 kWh facturés) relative à la période de consommation du 01/01/2015 au 12/11/2017 comportant la mention suivante : « *rectification supplémentaire de votre consommation pour la période du 01/01/2015 au 12/11/2017 du compteur correct numéro WWTTYYZZ* » ;
- La plaignante, par l'intermédiaire d'Infor GazElec, a contesté la consommation qui lui est réclamée auprès du fournisseur d'énergie Z et Sibelga au motif que la facture de rectification qui lui a été adressée dépasse 2 périodes annuelles de consommations.

N'ayant pas obtenu de satisfaction auprès des parties mises en cause précitées, la plaignante, par l'intermédiaire de Madame Y, conseillère juridique d'Infor Gaz Elec, a introduit une plainte contre fournisseur d'énergie Z et Sibelga auprès du Service des litiges.

- Le 18 décembre 2018, le Service des litiges rend sa décision en déclarant la plainte introduite par la plaignante contre Sibelga recevable et fondée en ce Sibelga ne s'est pas conformée d'une part, à l'article 241 du Règlement technique électricité lorsqu'il a estimé la consommation de la plaignante et d'autre part, à l'article 264 du Règlement technique précité lorsqu'il a rectifié les données de consommation sur plus de deux années de consommation annuelles
- Le 14 février 2020, Sibelga introduit un recours en reconsidération en vue de réformer la décision prise.

Position du plaignant

La plaignante considère que Sibelga fait une application et une interprétation erronée de l'article 264 du Règlement technique électricité en ce qu'il applique le principe de rectification des données de comptage sur 5 périodes annuelles de consommation, alors que selon Infor GazElec, « *le litige ne rentre nullement dans les cas d'applications de l'article 264, §2, alinéa 2* » du Règlement technique électricité.

Infor GazElec considère que « *le Grd procède à une mauvaise répartition de la consommation de sorte à facturer une période allant au-delà des 2 périodes annuelles de consommations.* »

Position de Sibelga

Dans son recours en reconsidération, Sibelga estime que la demande de Madame X devrait être considérée comme recevable mais non fondée dès lors que cette dernière aurait été facturée pour la consommation effectuée sur une période de deux périodes annuelles de consommation, la seule correction faite étant sur la répartition jour/nuit.

En effet, Sibelga considère qu'il n'a pas en l'espèce procédé à une estimation de la consommation et que la conservation des index est sans impact sur la facturation.

Recevabilité

La décision prononcée le 18 décembre 2019 par le Service précisait que la plainte était recevable dès lors qu'il s'agissait de l'application des articles des articles 4, 241 et 264 du Règlement technique électricité.

Il en est dès lors de même du recours en reconsidération, ce qui implique que le recours doit être considéré comme recevable.

Examen du fond

1. Sur l'absence d'estimation de la consommation en l'espèce

Le litige porte sur la rectification et la facturation de la consommation de la plaignante à la suite, d'une part, d'une inversion de compteurs et, d'autre part, du blocage du cadran jour du compteur bihoraire enregistrant la consommation de la plaignante.

Il s'agit donc de déterminer, pour la période de rectification (voir *infra* point 2), la consommation de la plaignante, en tenant en compte de la répartition de celle-ci entre le jour et la nuit, la plaignante ayant en effet fait le choix d'un compteur bihoraire.

Dans sa décision antérieure, le Service des litiges a appliqué l'article 241 du Règlement technique électricité qui règle la situation dans laquelle « *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* ». Le Service a fait application de cette disposition suite à l'analyse d'un tableau, fourni par Sibelga, reprenant l'historique de la consommation de la plaignante, et duquel il semblait ressortir que la consommation retenue par Sibelga ne correspondait pas à une estimation réglementaire et équitable. En effet, il en ressortait que Sibelga ait commis une erreur d'estimation de la consommation car celle-ci s'écartait de la consommation relevée après le changement du compteur défectueux avec un compteur fonctionnel.

Cependant, dans son recours, Sibelga argue qu'il n'a pas procédé à une estimation de la consommation de la plaignante mais à une simple répartition de celle-ci. En effet, la consommation de la plaignante est connue, car elle a bien été enregistrée par le compteur, quoiqu'exclusivement sur le cadran « nuit » du compteur. Il s'agissait donc non pas d'estimer la consommation de la plaignante, mais de la répartir entre les registres jour et nuit. Pour ce faire, Sibelga a utilisé une clef de répartition de 40% jour et 60% nuit. Cette clef de répartition n'est pas contestée par la plaignante.

Par ailleurs, Sibelga argue que la consommation enregistrée par le compteur défectueux est entièrement cohérente avec celle enregistrée par le compteur fonctionnel. À cet égard, Sibelga indique, dans son recours, que « *le Service de Litiges a été induit en erreur par le fait qu'une faute s'est glissée dans le tableau-historique envoyé par Sibelga (au niveau des consommations uniquement)* ». Il ressort en effet des pièces du dossier que Sibelga a répétitivement communiqué à la plaignante, à son conseil et au Service des litiges un tableau erroné. En effet, pour la période suivant le remplacement du compteur, les valeurs de consommation indiquées dans le tableau seraient fausses et les valeurs réelles bien supérieures. Dans son recours, Sibelga a ainsi communiqué le tableau corrigé :

Le tableau ci-dessous correspond au tableau corrigé, selon la même mise en page que le tableau initialement envoyé. La correction est surlignée en vert pour plus de visibilité.

Energie E/G	Compteur	EAN	Date	Index jour	Index nuit	Source relevé	Consommation jour	Consommation nuit
E	[REDACTED]	[REDACTED]	01.01.2015	(10896)	(10551)	Date début corrections (= date emménagement cliente)	0	0
			11.09.2015	10.896*	10.551	Relevé par Sibelga (périodique)	1.204	1.560
			15.09.2016	10.896	14.023	Relevé par Sibelga (périodique)	1.389	2.083
			13.10.2017	10.896	17.657	Estimation (périodique)	1.454	2.181
			12.11.2017	10.896	19.213	Relevé par Sibelga (enlèvement compteur)	622	933
E	[REDACTED]	[REDACTED]	13.11.2017	19	12	Relevé par Sibelga (pose compteur)	0	0
			16.05.2018	1.233	1.146	Relevé par Sibelga (placement limiteur de puissance)	1.214**	1.134***
			07.06.2018	1.286	1.221	Relevé par Sibelga (enlèvement limiteur de puissance)	53	75

L'on observe dans le tableau corrigé que la consommation enregistrée par le nouveau compteur est cohérente avec la consommation retenue par Sibelga.

Il ressort de l'argument selon lequel Sibelga n'a pas procédé à une estimation de la consommation mais bien à une répartition de celle-ci ainsi que de la constatation d'une erreur dans le tableau initialement communiqué par Sibelga et de la rectification de celle-ci que, sur ce point, la décision antérieure du Service des litiges doit être réformée. Ainsi, il convient de constater que Sibelga n'a pas violé l'article 241 du Règlement technique électricité, celui-ci n'étant en effet pas applicable. Par conséquent, les valeurs de consommation retenues par Sibelga aux fins de la facturation de la plaignante doivent être considérées comme correctes.

Néanmoins, le Service des litiges voudrait souligner qu'en communiquant itérativement un tableau erroné à la plaignante, à son conseil ainsi qu'au Service, Sibelga a induit les différentes parties à ce litige en erreur et a manqué à son obligation générale de diligence et d'information. En effet, d'une part, en vertu de l'article 7, 11° de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, le gestionnaire de réseau est chargé de « *la communication aux utilisateurs du réseau de distribution des informations dont ils ont besoin pour un accès efficace audit réseau, y compris pour l'utilisation de celui-ci* » ; or, en l'espèce, Sibelga n'a pas correctement communiqué à la plaignante les informations dont elle avait besoin pour se défendre utilement. D'autre part, en vertu de l'article 4 § 2 du Règlement technique électricité, « *[d]ans 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* » ; or, en l'espèce, Sibelga devait mettre en œuvre tous les moyens adéquats que la plaignante était en droit d'attendre de lui dans le cadre de la résolution de leur litige, notamment par la communication de données correctes.

2. Sur l'absence de modification des index

Suite à l'inversion des compteurs et à la défectuosité de l'un deux, la plaignante a été facturée par fournisseur d'énergie Z après rectification par Sibelga.

Dans sa décision antérieure, le Service des litiges a considéré que Sibelga a violé l'article 264, § 2 du Règlement technique électricité lorsqu'il a rectifié les données de consommations sur plus de deux années de consommation annuelles. Le Service a en effet estimé qu'en n'ayant pas modifié les index, lesquels étaient erronés suite au dysfonctionnement du compteur, Sibelga a imputé à la plaignante une consommation supérieure à deux années de consommation annuelle, alors que la correcte application de l'article 264, § 2 du Règlement technique électricité requiert que, dans le cas d'espèce, la rectification ne peut porter au maximum que sur deux périodes de consommation.

Cependant, dans son recours, Sibelga argue que c'est selon une politique générale de Sibelga que l'index n'est pas revu, dans le but de ne pas perturber le client parce qu'il y a ainsi concordance entre l'index sur sa facture et celui sur son compteur. Sibelga démontre que la conservation de l'index du compteur défectueux comme point de départ de la nouvelle consommation n'a pas d'effet négatif ultérieur pour le client qui sera facturé pour la consommation calculée sur un compteur qui tourne de nouveau correctement.

Il ressort de l'argumentation de Sibelga et du réexamen de la question par le Service qu'il est vrai que la conservation des index du compteur défectueux n'impacte pas négativement le consommateur et qu'elle n'a pas en tant que telle pour conséquence d'imputer à la plaignante une consommation supérieure à deux années de consommation annuelle.

Cependant, il n'en demeure pas moins que la plaignante a été facturée suite à une rectification de sa consommation pour la période du 01 janvier 2015 au 12 novembre 2017. Ainsi, c'est en violation de l'article 264, § 2 que Sibelga a opéré une rectification pour une période dépassant deux périodes annuelles de consommation. Sibelga doit en effet respecter ce maximum, le cas d'espèce ne relevant pas d'une des trois hypothèses dans lesquelles Sibelga peut dépasser ce maximum, tel que cela a été montré dans la décision antérieure.

Ainsi, le Service des litiges considère que, sur ce point, sa décision initiale reste valide.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges réforme partiellement la décision prise le 18 décembre 2019¹, relative à la plainte introduite par Madame Y contre Sibelga en ce que :

- Le Service réforme sa décision et décide que Sibelga n'a pas violé l'article 241 du Règlement technique électricité et a retenu et réparti les valeurs correctes de consommation aux fins de la facturation de la plaignante ;
- Le Service confirme que Sibelga a violé l'article 264, § 2 du Règlement technique précité lorsqu'il a rectifié les données de consommation sur plus de deux années de consommation annuelles.

¹ Cette décision est disponible sur le site internet du Service des litiges de Brugel à l'adresse suivante : https://www.litigesenergie.brussels/publication/document/jurisprudence-service-litiges/2019/fr/R2018083_D%C3%A9cision.pdf.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Cheffe du Service juridique
Membre du Service des litiges