

Service des Litiges

Décision R2023-204

Monsieur X / 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 215, 225, 249, et 264, § 2, du Règlement technique électricité, adopté sur la base de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité (ci-après, « ordonnance électricité »).

Exposé des faits

Le plaignant est domicilié à Bruxelles, rue ABC.

Entre le 21 février 2018 et le 16 février 2022, Sibelga n'a pas accès au compteur du plaignant et ne peut procéder au relevé annuel. Sibelga tente d'avoir accès aux lieux le 19 février 2019, le 13 février 2020, le 25 février 2020, le 27 février 2020.

Le 2 mars 2020, un courrier est envoyé au plaignant, lui demandant de communiquer ses index.

Le 17 février 2021, Sibelga tente à nouveau d'avoir accès aux lieux, sans succès. Un nouveau courrier lui demandant de transmettre ses index lui est envoyé le 2 mars 2021. En l'absence d'accès, les index du plaignant ont été estimés en 2019, 2020 et 2021.

Le 24 mars 2022, le plaignant reçoit de son fournisseur un décompte pour la période de consommation allant du 13 mars 2021 au 16 février 2022 (décompte n° 709XXXYYZZZ), pour une consommation de 10.859 kWh et un montant de 2.230,31 EUR.

Ce montant s'explique par le fait que les estimations des années 2019, 2020 et 2021 étaient plus faibles que la consommation réelle du plaignant. Son historique se présente comme suit :

situation avant la rectification				
compteur	date	index	consommation	source
279XXYYZZ	09.02.2023	51.399,00	2.181,00	sibelga
279XXYYZZ	16.02.2022	49.218,00	10.859,40	sibelga
279XXYYZZ	12.03.2021	38.358,60	1.713,50	estimation
279XXYYZZ	13.03.2020	36.645,10	1.711,00	estimation
279XXYYZZ	14.03.2019	34.934,10	1.826,10	estimation
279XXYYZZ	21.02.2018	33.108,00	1.081,00	sibelga
279XXYYZZ	01.11.2017	32.027,00		fournisseur

Au vu du nouvel index relevé le 16 février 2022, Sibelga a procédé à la rectification suivante :

situation après la rectification				
compteur	date	index	consommation	source
279XXYYZZ	09.02.2023	51.399,00	2.181,00	sibelga
279XXYYZZ	16.02.2022	49.218,00	3.459,50	sibelga
279XXYYZZ	12.03.2021	45.758,50	4.112,20	estimation
279XXYYZZ	13.03.2020	41.646,30	4.133,60	estimation
279XXYYZZ	14.03.2019	37.512,70	4.404,70	estimation
279XXYYZZ	21.02.2018	33.108,00	1.081,00	sibelga
279XXYYZZ	01.11.2017	32.027,00		fournisseur

Le plaignant demande à Sibelga de lisser la consommation sur 4 années, et de ne lui facturer que les deux dernières années.

Au vu du refus de Sibelga d'accéder à sa demande, le plaignant introduit une plainte devant le Service des litiges.

Position du plaignant

Le plaignant estime que Sibelga devrait limiter la facturation aux deux dernières années, car il aurait commis plusieurs manquements :

- Que la procédure d'estimation n'est pas conforme au règlement technique ;
- Qu'il a, à tort, considéré que la valeur annuelle estimée dont il disposait sur la base de la consommation entre le 1^{er} novembre 2017 et le 21 février 2018 n'était pas fiable ;
- Qu'il ne peut prouver avoir accompli des démarches proactives lui permettant d'avoir accès au compteur ;
- Qu'il ne mentionne pas la limite temporelle appliquée dans le cadre de la régularisation.

Le plaignant demande l'annulation de la facture litigieuse, la limitation dans le temps de la régularisation et l'annulation des frais de recouvrement qui découlent du litige.

Position de la partie mise en cause

Sibelga explique avoir tenté d'accéder au bâtiment à plusieurs reprises, d'avoir envoyé les courriers nécessaires, et en l'absence d'accès, n'avoir eu d'autre choix que d'estimer la consommation du plaignant. Il explique que la période de consommation dont il disposait était trop courte que pour pouvoir être utilisée, et que le plaignant n'a lui-même pas rempli ses obligations en ne vérifiant pas sa consommation par rapport à ses index, et en ne communiquant pas ses index à Sibelga.

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 des litiges est compétent pour statuer sur des plaintes relatives à l'application des articles 225, §3 et 264, §2, du Règlement technique électricité.

La plainte est recevable.

Examen du fond

1. Quant à l'estimation du volume considéré

L'article 225, §§ 2 et 3, du Règlement technique électricité, dispose 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 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 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 ».

L'article 264, § 2, du Règlement technique électricité, précise les conditions dans lesquelles peuvent s'opérer une rectification des index :

« §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 ;

(...) ».

1.1. Quant à l'estimation

L'objectif des dispositions susmentionnées est d'essayer d'estimer de la manière la plus juste possible la consommation d'un client final, lorsque ses données de consommation réelle ne sont pas disponibles.

Dans le cas d'espèce, Sibelga n'a pu accéder à l'équipement de comptage pendant trois années consécutives, ce qui l'a obligé à tenir compte d'estimations. Sibelga a pourtant tenté d'accéder aux lieux à de nombreuses reprises (le 19 février 2019, le 13 février 2020, le 25 février 2020 et 27 février 2020, ainsi que le 17 février 2021). En parallèle, deux courriers ont été envoyés au plaignant, le 2 mars 2020 et le 2 mars 2021.

Sibelga a dès lors été dans l'obligation d'estimer la consommation du plaignant, conformément à l'article 225, § 3. Afin de procéder à cette estimation, Sibelga doit en premier lieu tenir compte de l'historique de consommation du plaignant, ou si ce dernier n'est pas relevant, tenir compte de la consommation moyenne typique d'un client final du même type.

Dans le cas d'espèce, Sibelga disposait uniquement de données pour une période allant du 1^{er} novembre 2017 au 21 février 2018, soit une période de trois mois et demi. Le Service des litiges estime qu'une telle période n'est pas suffisamment représentative afin que Sibelga puisse utilement en tenir compte : en effet, cette période est très courte, et ne porte pas sur une période mixte. Sibelga pouvait légitimement considérer qu'une telle période de référence n'était pas pertinente.

Sibelga a dès lors tenu compte de la consommation moyenne typique d'un client final du même type, conformément à l'article 225, § 3, du Règlement technique.

1.2. Quant à la rectification

En l'espèce, les index estimés par Sibelga ne correspondaient pas à la consommation réelle de l'URD. Conformément à l'article 225, § 3, dernier alinéa, la différence de consommation éventuelle sera prise en compte lors d'une période de consommation ultérieure. L'article précise que les index peuvent être rectifiés dans les limites fixées à l'article 264, § 2, du Règlement technique. Conformément à cet article, la rectification des données de comptage peut porter sur maximum deux périodes annuelles de consommation, sauf, notamment, si l'utilisateur du réseau de distribution n'a pas respecté l'article 215, auquel cas les données de consommation peuvent être rectifiées sur cinq périodes annuelles.

L'article 215 du Règlement technique électricité dispose comme il suit :

« Tout utilisateur du réseau de distribution est censé vérifier que les données de comptage sur la base desquelles il est facturé correspondent à sa consommation. Lorsqu'il constate une erreur manifeste, l'utilisateur du réseau de distribution en informe son fournisseur. Tout fournisseur informé par l'utilisateur du réseau de distribution ou qui soupçonne une erreur manifeste dans

les données de comptage d'initiative, en informe immédiatement le gestionnaire du réseau de distribution. Si l'utilisateur ou le fournisseur concerné demande un contrôle de l'équipement de comptage, le gestionnaire du réseau de distribution prévoit un programme de contrôle dans les plus brefs délais. L'utilisateur du réseau de distribution est invité à faire contrôler simultanément ses propres appareils de mesure à ses frais ».

L'utilisateur du réseau a donc une certaine responsabilité vis-à-vis de ses index, et doit vérifier que ceux-ci sont conformes à sa consommation. Dans le cas d'espèce, le plaignant n'a pas vérifié que ses factures de régularisation étaient conformes à sa consommation personnelle, et n'a pas prêté attention au fait que ses factures de régularisation précisaient qu'il s'agissait d'un index estimé. Le Service des litiges considère dès lors que le plaignant n'a pas respecté l'article 215 du Règlement technique, et Sibelga était dès lors en droit de procéder à une rectification sur cinq périodes annuelles. Dans le cas d'espèce, Sibelga a procédé à une rectification sur les trois précédentes périodes annuelles, ce qui est dès lors conforme à l'article 264, § 2, du Règlement technique électricité.

2. Quant aux démarches accomplies par Sibelga au niveau de l'accès au compteur

L'article 225 §5 du Règlement technique dispose comme il suit :

« 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 a tenté d'accéder aux lieux le 19 février 2019, le 13 février 2020, le 25 février 2020, le 27 février 2020, ainsi que le 17 février 2021. Par ailleurs, un premier courrier a été envoyé au plaignant le 2 mars 2020, l'informant de ce que l'accès aux compteurs n'avait pas été possible, et du fait que la consommation allait être estimée. Un second courrier a été envoyé au plaignant le 2 mars 2021, attirant l'attention du plaignant sur le fait que la différence entre le montant facturé et le montant consommé devrait être payée, et que cela pourrait représenter un montant important, puisque Sibelga n'a pas pu accéder aux compteurs pendant une longue période.

Sibelga démontre avoir accompli ces démarches via des captures d'écran de son système :

- Pour le 19 février 2019 :

Installation

EAN: [REDACTED]
Reference: [REDACTED]
Adresse: [REDACTED]
Location: [REDACTED]

Party

Civility
Name [REDACTED]
Adress [REDACTED]
Language fr

History

Timestamp	Event	Result	Type	Valid	Index	Remarks	Source	Agent
2019-02-19T12:39:50	encodeResult	failure		true		<ul style="list-style-type: none">• 209:• 290: clefs cave chez patron café. patron abs	AGENT	[REDACTED]
2019-03-20T14:21:36	encodeResult	failure		true		<ul style="list-style-type: none">• 299: CLOSED BY SYSTEM	SYSTEM	

- Pour les 13, 25 et 27 février 2020 :

Installation

EAN: [REDACTED]
Reference: [REDACTED]
Adresse: [REDACTED]
Location: [REDACTED]

Party

Civility
Name: [REDACTED]
Address: [REDACTED]
Language: fr

History

Timestamp	Event	Result	Type	Valid	Index	Remarks	Source	Agent
2020-02-13T13:14:26	encodeResult	retry		true			AGENT	[REDACTED]
2020-02-13T13:14:31	encodeResult	failure		true		• 209:	AGENT	[REDACTED]
2020-02-25T13:19:08	encodeResult	retry		true			AGENT	[REDACTED]
2020-02-27T08:44:03	encodeResult	retry		true			AGENT	[REDACTED]
2020-03-20T12:33:31	encodeResult	failure		true		• 299: CLOSED BY SYSTEM	SYSTEM	

- Pour le 17 février 2021 :

Installation

EAN: [REDACTED]
Reference: [REDACTED]
Adresse: [REDACTED]
Location: [REDACTED]

Party

Civility
Name: [REDACTED]
Address: [REDACTED]
Language: fr

History

Timestamp	Event	Result	Type	Valid	Index	Remarks	Source	Agent
2021-02-17T13:36:40	encodeResult	retry		true			AGENT	[REDACTED]
2021-03-22T15:10:53	encodeResult	failure		true		• 299: CLOSED BY SYSTEM	SYSTEM	

En ce qui concerne l'envoi des deux courriers précités, Sibelga les démontre par cette capture d'écran :

```
Find result - (4 hits)
Search "541 [REDACTED]" (4 hits in 2 files of 1703 searched)
\\sibelga.local\TS\TS_Userdata\LKC807\Mixer\Letters Archives\archive\RLD Y 202002 2020-03-02 12-00-40.658 BE.txt (2 hits)
Line 370: 202 [REDACTED] 202 [REDACTED] 202 [REDACTED] 008 [REDACTED] FR;#N/A [REDACTED] #:#N [REDACTED] Belgium [REDACTED]
Line 370: 202 [REDACTED] 202 [REDACTED] 202 [REDACTED] 008 [REDACTED] FR;#N/A [REDACTED] #:#N [REDACTED] Belgium [REDACTED]
\\sibelga.local\TS\TS_Userdata\LKC807\Mixer\Letters Archives\archive\RLD Y 202102 2021-03-02 12-01-02.143 BE MO.txt (2 hits)
Line 87: 202 [REDACTED] 202 [REDACTED] 202 [REDACTED] 006 [REDACTED] FR;#N/A [REDACTED] #:#N/A [REDACTED] Belgium [REDACTED]
Line 87: 202 [REDACTED] 202 [REDACTED] 202 [REDACTED] 006 [REDACTED] FR;#N/A [REDACTED] #:#N/A [REDACTED] Belgium [REDACTED]
```

La capture d'écran reprend l'identité du destinataire, son adresse, ainsi que la date d'envoi des courriers.

Le Service des litiges estime que Sibelga a respecté l'article 22, § 5, du Règlement technique.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par monsieur X contre Sibelga recevable mais non fondée.

Conseillère juridique

Membre du Service des litiges

Signé électroniquement par
la conseillère (Signature)
Date : 21/02/2024 11:35:12

Conseillère juridique

Membre du Service des litiges

Signé numériquement par
la conseillère
Date : 26/02/2024 12:47:07