

Service des Litiges

Décision R2022-092

ABC / Fournisseur

Objet de la plainte

M. ABC, agissant pour le compte de la srl XYZ (ci-après « *le plaignant* »), sollicite du Service des litiges que ce dernier sur prononce sur le respect par le fournisseur des articles 20*undecies*, §1^{er}, 6° de l'Ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « *ordonnance gaz* »); 174, 181 et 222 du Règlement Technique pour la gestion du réseau de distribution de gaz en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci (ci-après « *Règlement technique* »).

Exposé des faits

Le plaignant a établi son siège à Bruxelles, avenue XYZ. Son compteur gaz (n°97XXXXXX) porte le code EAN 54XXXXXXXXXXXXXXXXX.

Le 3 septembre 2020, le plaignant signe un contrat d'énergie chez le fournisseur pour sa fourniture en gaz et électricité.

Le 4 décembre 2022, le plaignant reçoit sa facture de régularisation (N22/XXXXXXX) relative à sa consommation de gaz du 25 novembre 2021 au 24 novembre 2022. Cette facture établit une note de crédit de 189,81€ au profit du plaignant.

Le 5 décembre 2022, le plaignant conteste auprès du fournisseur la répartition du volume de consommation mensuelle sur sa facture de régularisation. Celle-ci indique une consommation de 3.381,03 kWh de gaz enregistrée sur une période de 54 jours commençant le 1^{er} octobre 2022.

Plus précisément, le plaignant remet en cause la répartition de sa consommation par période mensuelle pour la période entre le 1^e octobre 2022 et le 24 novembre 2022. Il ne conteste ainsi ni les index ni, par conséquent, le volume total de gaz consommé sur l'année.

Le plaignant, ayant effectué des relevés réguliers de ses compteurs (non-intelligents) avec prise de photos datées, considère qu'il y a une erreur dans la mesure où ces relevés révèlent une consommation de seulement 150,05m³frédétota de gaz pour le mois d'octobre et novembre, ceci correspondant à environ 1.600 - 1.700 kWh et non à 3.381,03 kWh comme indiqué sur la facture. Ceci est démontré par le plaignant à l'aide de photos des compteurs (en date du 9/10, 9/11 et 1/12/2022). Le plaignant estime donc que la consommation facturée ne reflète pas le volume de gaz réellement consommé.

Le même jour, le plaignant s'adresse à Sibelga (ci-après le gestionnaire du réseau de distribution « GRD ») afin de contester les index et introduit, ensuite, une plainte auprès du Service des litiges de BRUGEL.

Le 8 décembre 2022, le fournisseur informe le plaignant que la répartition des kWh consommés durant l'année est établie par Sibelga. Le fournisseur ajoute réceptionner et tarifier les index transmis par le GRD.

Le 16 janvier 2023, Sibelga transmet au Service le tableau suivant qui reprend les données de comptage concernant le point de fourniture 54XXXXXXXXXXXXXXXXX ainsi que les dates auxquelles celles-ci ont été transmises au fournisseur :

| Compteur | Date | Index | Type de relevé | Date transmission au fournisseur |
|---------------|------------|-----------|----------------|----------------------------------|
| 97 [REDACTED] | 23.11.2022 | 54 791,00 | Sibelga | 24/11/2022 |
| 97 [REDACTED] | 24.11.2021 | 52 875,00 | Sibelga | 25/11/2021 |
| 97 [REDACTED] | 16.11.2020 | 49 702,00 | Sibelga | 16/11/2020 |
| 97 [REDACTED] | 04.09.2020 | 49 264,00 | Sibelga | 07/09/2020 |

Le 2 septembre 2024, Sibelga transmet au Service la découpe mensuelle du volume envoyée au fournisseur :

| Date début | Date de fin | Volume ventilé en kWh |
|------------|-------------|-----------------------|
| 25/11/2021 | 1/12/2021 | 729,72 |
| 1/12/2021 | 1/01/2022 | 3430,92 |
| 1/01/2022 | 1/02/2022 | 3699,19 |
| 1/02/2022 | 1/03/2022 | 2866,38 |
| 1/03/2022 | 1/04/2022 | 2208,6 |
| 1/04/2022 | 1/05/2022 | 1591,19 |
| 1/05/2022 | 1/06/2022 | 630,79 |
| 1/06/2022 | 1/07/2022 | 417,84 |
| 1/07/2022 | 1/08/2022 | 292,14 |
| 1/08/2022 | 1/09/2022 | 276,17 |
| 1/09/2022 | 1/10/2022 | 861,5 |
| 1/10/2022 | 1/11/2022 | 1145,64 |
| 1/11/2022 | 24/11/2022 | 1728,76 |
| TOTAL | | 19878,84 |

Dans le mail adressé au Service, Sibelga indique que cette répartition tient compte de plusieurs facteurs dont la courbe RLP. Le GRD ajoute que le fournisseur a effectué une répartition différente de celle représentée ci-dessus. Le fournisseur a, en l'occurrence, utilisé les courbes RLP pour ventiler le volume du 25 novembre 2021 au 23 novembre 2022.

Position du plaignant

Le plaignant ne conteste pas le relevé annuel des index effectué par le gestionnaire de réseau de distribution mais bien la répartition de consommation sur base mensuelle. Ainsi, le plaignant souhaite que la facture de gaz soit rectifiée.

Il conteste également le tarif appliqué dans la mesure où il aurait été facturé au prix le plus haut de l'année.

Position du fournisseur

Le fournisseur avance que la répartition des volumes de consommation n'est pas liée au fournisseur. Le fournisseur réceptionne les index communiqués par le gestionnaire de réseau de distribution ainsi que les courbes RLP qui indiquent, pour chaque unité de temps, la fraction de la consommation annuelle consommée en moyenne sur un raccordement. Sur la base de ces informations, le fournisseur facture les consommations du client final.

Ainsi, le fournisseur estime que la répartition des volumes n'est pas du ressort des fournisseurs et qu'elle doit être réalisée par le GRD.

Position de Sibelga

Sibelga indique mettre à disposition des courbes RLP et que ces courbes sont utilisées pour les points relevés annuellement afin d'établir l'allocation mensuelle (« gridfee »). En outre, la répartition des volumes annuels afin d'appliquer les tarifs adéquats aux kWh facturés par le fournisseur utilise la même courbe RLP. Cependant, Sibelga avance que l'utilisation de cette courbe RLP n'est pas une obligation que Sibelga fait peser sur le fournisseur. Sibelga indique que des fournisseurs procèdent parfois à des découpes du volume envoyé par le GRD, notamment en cas d'évolutions tarifaires. Cependant, cette découpe ainsi que la méthode de calcul de celle-ci ne relèvent pas de la compétence du GRD. Sibelga souligne que le fournisseur est l'unique responsable du flux de facturation.

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 aux articles 20^{undecies}, §1^{er}, 6° de l'ordonnance gaz et les articles 174, 181 et 222 du Règlement technique.

La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

Pour rappel, le plaignant ne conteste pas le relevé annuel des index effectué par le gestionnaire de réseau de distribution mais bien la **répartition/ ventilation de consommation sur base mensuelle** et le tarif qui en découle.

Dans ce cadre, l'article 174 du Règlement technique dispose que :

« Tout utilisateur du réseau de distribution doit 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 par écrit (courrier, courrier électronique ou tout autre mode de communication traçable organisé par le fournisseur qui permette à l'utilisateur du réseau de distribution de conserver une preuve de sa demande) son fournisseur. Tout fournisseur informé par un 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. » (Nous soulignons)

L'article 222 du Règlement technique dispose que :

« 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. »

Il est important de souligner que ces articles visent le comptage lors de la facturation annuelle, et non le comptage lors des acomptes qui sont demandés mensuellement à l'utilisateur final par le fournisseur.

La détermination de la consommation mensuelle est opérée par Sibelga. A ce sujet, l'article 181 du Règlement technique dispose que :

« La détermination du profil d'utilisation d'un utilisateur du réseau de distribution repose sur une série de données, dont chacune a trait à une période élémentaire définie à l'article 156. Une telle série de données est appelée ci-après « courbe de charge ».

On distingue deux sortes de courbes de charge :

1° la courbe de charge mesurée : le compteur enregistre pour chaque période élémentaire la quantité de gaz prélevée, à partir de laquelle la courbe de charge est élaborée ;

2° la courbe de charge calculée : une courbe de charge est calculée sur la base de relevés périodiques des index du compteur, de données climatiques et de l'application d'un profil d'utilisation synthétique adapté aux caractéristiques de consommation du ou des utilisateur(s) concerné(s). »

La répartition mensuelle de la consommation de gaz du plaignant a été effectuée sur base de la courbe RLP. Cette courbe permet, entre autres, d'allouer les prélèvements des consommateurs équipés d'un compteur classique, ce qui est le cas en l'espèce.

La courbe SLP (*Synthetic Load Profile*/ profil de charges) (appelée courbe RLP (*Real Load Profiles*) depuis l'entrée en vigueur du MIG6), représente le profil moyen de consommation sur un raccordement. Cette courbe est déterminée par Sibelga en prenant en considération différentes informations telles que la consommation historique d'un certain nombre d'utilisateurs types du réseau et de variables influençant la consommation énergétique. Parmi ces variables, le calendrier annuel (moment du lever et coucher de soleil, journées de travail, jours fériés, etc.) ainsi que les changements climatologiques (température, couverture nuageuse, etc.) relèvent d'une importance particulière. Le RLP reproduit toutes les fractions d'heure d'une consommation en gaz durant une année complète. Cette courbe est un outil pouvant être employé par le fournisseur afin de répartir le volume consommé sur une certaine période (« découpe »). Ceci permet au fournisseur d'appliquer les tarifs adéquats aux kilowattheures facturés au client final.

Il est à noter que le gestionnaire du réseau de distribution n'impose pas l'utilisation de la courbe RLP aux fournisseurs. En d'autres termes, le choix de méthode afin de mensualiser le volume annuel de consommation n'est pas décidé par Sibelga.

A cet égard, l'article 193 du Règlement technique gaz dispose que :

« Les profils d'utilisation synthétiques attribuent une fraction du prélèvement annuel, pour chaque période élémentaire telle que définie à l'article 156, sur la base de données statistiques. Sans préjudice des compétences des autorités de régulation compétentes, Synergrid établit à cet effet des critères objectifs et non discriminatoires de classification. »

L'article 194, alinéa 2 du Règlement technique gaz énonce que :

« Les catégories et les profils d'utilisation synthétiques peuvent à tout moment être modifiés sur la base d'une étude statistique de profils de consommation réellement mesurés ou sur la base des résidus constatés lors de l'allocation. »

Le Service constate que le plaignant s'est adressé aux parties mises en cause le 5 décembre 2022 afin de contester la répartition mensuelle de sa consommation de gaz. Afin d'appuyer sa demande, le plaignant transmet des relevés d'index ainsi que des photographies de son compteur datés du 9 octobre, 9 novembre et 1^{er} décembre 2022.

Le fournisseur refuse de modifier la facture litigieuse car celle-ci a été établie sur la base du profil RLP communiqué par le GRD. Le fournisseur indique que la répartition des volumes est déterminée par Sibelga et ne relève pas de la compétence des fournisseurs.

Selon Sibelga, le GRD ne fait que mettre les courbes RLP à disposition des fournisseurs. Bien qu'il ne l'oblige pas, le GRD constate que le fournisseur se réfère à ces courbes afin de procéder à la répartition mensuelle des volumes consommés annuellement par des points ne disposant pas de courbes de charge.

Ce débat sort toutefois du cadre du présent litige puisqu'il s'agit ici non pas tant de déterminer à qui est imputable la répartition des volumes et l'obligation de suivre ou non les courbes RLP, mais bien de savoir si le fournisseur avait le droit de tenir compte de la méthode des courbes RLP en lieu et place de la consommation réelle mensuelle du plaignant sur une période donnée, établie sur la base de photos fournies a posteriori de la facture litigieuse, alors que le volume total de consommation annuelle de gaz n'est pas contesté.

A ce sujet, bien que l'article 222 § 3 du Règlement technique gaz permette à l'utilisateur final, en l'espèce le plaignant, de contester des données de comptage établies par estimation et la facturation qui en résulte, cet article ne permet pas d'imposer au fournisseur de tenir compte de la consommation réelle de l'utilisateur final en fonction de ses données propres (en l'espèce, les relevés de son compteur classique par des photos datées), en lieu et place des données recueillies par la méthode des courbes RLP pour la ventilation mensuelle de la consommation.

L'article 20^{undecies}, §1, 6°, de l'ordonnance gaz qui énonce que les clients finals doivent être dûment informés de leur consommation réelle de gaz et des coûts s'y rapportant ne permet pas non plus une telle interprétation, en ce qu'il vise la régularisation de la consommation sur base annuelle et non

l'obligation pour le fournisseur de ventiler mensuellement le volume réel de consommation en fonction de photos envoyées par l'utilisateur final.

La même conclusion s'opère à la lecture des conditions générales de vente du contrat de fourniture du plaignant qui énoncent que :

« En cas de relevés de compteurs annuels, le fournisseur établit sa facture sur la base de la consommation annuelle réelle mesurée. Dans ce cas, le fournisseur facturera cependant des avances mensuelles, sur la base de la consommation estimée dans le Contrat de Fourniture, sous réserve de régularisation lorsque les données de consommation réelle seront connues. Le fournisseur pourra adapter le montant de ces avances mensuelles à tout moment en fonction de tous paramètres pertinents (consommation réelle mesurée, évolution des Charges, etc.) »

Est encore visée ici la régularisation sur base annuelle et non la répartition du volume de consommation sur base mensuelle et l'obligation pour le fournisseur de choisir une méthode de calcul (les photos prises par l'utilisateur) plutôt qu'une autre (les courbes RLP).

En résumé, le Service ne peut déduire de l'ensemble des dispositions légales, réglementaires ou contractuelle précitées une interprétation selon laquelle l'utilisateur final, muni d'un compteur classique, puisse faire valoir que sa consommation réelle soit différente que celle calculée selon la méthode des courbes RLP mise à disposition par Sibelga au fournisseur et par conséquent, faire modifier la facture annuelle.

Ainsi, aucune disposition ne permet d'obliger le fournisseur à ventiler la consommation réelle de l'utilisateur final en tenant compte des photos du compteur de celui-ci fournies a posteriori, en lieu et place de la méthode des courbes RLP basée sur toute une série de données statistiques et selon un profil type d'utilisateur.

Le Service souligne également qu'il n'existe aucune disposition permettant à l'utilisateur de faire valoir que sa consommation réelle, dans le cas d'un compteur classique, est différente de celle déduite de la méthode des courbes RLP.

Il résulte de ces développements que le tarif appliqué par le fournisseur en est la conséquence et ne peut donc être contesté. Par ailleurs, les contestations relatives aux tarifs ne relèvent pas du Service des Litiges mais du Médiateur Fédéral de l'Energie.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur ABC contre le fournisseur recevable mais non-fondée, en ce que :

Il n'existe pas dans l'ordonnance gaz et dans le Règlement technique gaz, pas même que dans les conditions générales de vente du contrat de fourniture du plaignant, de disposition imposant au

fournisseur de procéder à la ventilation de la consommation réelle mensuelle du plaignant en lieu et place de la méthode des courbes RLP telles que définies par le GRD.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges