

Service des Litiges

Décision

X /Sibelga

Objet de la plainte

La X, la plaignante, par l'intermédiaire de Madame Y, sollicite du Service des litiges (« le Service ») que ce dernier se prononce sur le respect, par Sibelga, des articles 4, 215, 225, 249 et 264 du Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci¹ (« règlement technique électricité »).

Exposé des faits

La plaignante consomme de l'électricité rue ABC 123 à Bruxelles.

Le 19 avril 2017, elle transmet ses index à Sibelga. Le 29 mars 2018, Sibelga relève le compteur. Le 12 avril 2019, le 15 avril 2020 et le 15 avril 2021, Sibelga estime les index, en l'absence d'accès au lieu et de transmission par la plaignante de ses index.

Néanmoins, en avril 2020, un échange téléphonique, suivi d'échanges par email, ont eu lieu entre la plaignante et Sibelga. Dans le cadre de ces échanges, la plaignante envoie le 9 avril 2020 à Sibelga les index de différents compteurs. Concernant le compteur litigieux, la plaignante indique ne pas pouvoir transmettre l'index car celui-ci est illisible. Elle joint une photographie du compteur, au vu de laquelle il est en effet impossible de lire l'index.

Le 8 juin 2021, Sibelga relève l'index réel de la plaignante, à l'occasion de la pose d'un compteur intelligent, tel que demandé par la plaignante.

Le 20 avril 2022, Engie, le fournisseur de la plaignante, adresse à la plaignante une facture, pour l'électricité, de 12 475,24 euros, établie sur base des index communiqués par Sibelga.

Le 5 mai 2022, la plaignante envoie un courriel à Sibelga pour contester l'index fourni par ce dernier à Engie et la facture subséquente. Elle y écrit notamment que « cette consommation est excessivement élevée par rapport à la période concernée et ne reflète pas la consommation quotidienne de l'Entreprise qui n'a changé ni ses habitudes de consommation ni ses équipements électriques. Nous contestons donc formellement ce relevé » et attend de Sibelga qu'elle fasse le nécessaire pour réparer cette erreur et régulariser la situation.

Le 25 mai, Sibelga répond à la plaignante qu'il apparaît que ses index ont été sous-estimés du 12 avril 2019 au 15 avril 2021, la facture litigieuse concernant donc une consommation « à rattraper » sur la période précitée. Sibelga explique que la consommation totale est donc correcte mais mal ventilée.

¹ Dans sa version en vigueur au moment des faits.

Sibelga indique également ne pas retrouver de demande de rectification des index de la part du fournisseur de la plaignante ; et ne pas considérer devoir revoir les index.

Le 3 juin 2022, la plaignante dépose une plainte contre Sibelga auprès du Service des litiges de Brugel.

Le 6 octobre 2022, une audition est organisée dans le cadre de la procédure auprès du Service des litiges, en présence des deux parties.

A l'issue de l'audition, le Service des litiges contacte le fournisseur de la plaignante afin de demander une simulation de la facture si celle-ci était basée sur une clef de ventilation de la consommation transmise par Sibelga. Il apparaît que cette facture serait plus élevée.

Position du plaignant

La plaignante estime que la facture litigieuse ne peut refléter sa consommation réelle et que dès lors, l'index du 8 juin 2021 est erroné.

La plaignante estime que les arguments de Sibelga ne peuvent être vérifiés, dès lors qu'il n'existe plus de trace de l'index du 8 juin 2021 (ni photo, ni compteur en l'état). La plaignante estime que, jusqu'à preuve du contraire, l'index relevé est erroné.

Selon la plaignante, la consommation enregistrée par le compteur depuis lors tendrait également à prouver que l'index litigieux est erroné. En effet, la plaignante consommerait environ 21000 kWh par an, alors qu'elle aurait installé de nouvelles machines.

La plaignante s'interroge par ailleurs sur le tarif appliqué à la consommation facturée (tarif de quelle année).

Position de la partie mise en cause

Sibelga estime qu'il n'y a pas d'erreur dans le relevé d'index et que l'index repris sur la facture correspond à l'index réel.

Sibelga estime que les index relevés par Sibelga font foi jusqu'à preuve du contraire, et que l'index relevé du 8 juin 2021 est cohérent avec la consommation historique du compteur.

Recevabilité

L'article 30novies, §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'ordonnance électricité et ses arrêtés d'exécution.

La plainte a pour objet les articles 4, 215, 225, 249 et 264 du règlement technique électricité. La plainte est dès lors recevable. Examen du fond

1. Quant à l'estimation de la consommation de la plaignante pour les années 2019, 2020 et 2021

Pour rappel, en l'espèce, Sibelga a déterminé les index de la manière suivante :

- En 2017 : sur la base d'un index transmis par la plaignante ;
- En 2019 : sur la base d'une estimation ;
- En 2020 : sur la base d'une estimation, la plaignante ayant informé Sibelga qu'il ne pouvait pas lire les index sur le compteur ;
- En avril 2021 : sur la base d'une estimation ;
- En juin 2021 : sur la base d'un relevé de compteur, effectué lors de travaux sur l'installation de la plaignante.

L'article 225, §§ 2 et 3, du règlement technique électricité dispose que :

« § 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.

(...)

§ 5. 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 ».

Il résulte de cet article que le gestionnaire du réseau de distribution (GRD) est en charge de déterminer la consommation d'électricité sur un point une fois par an. Cette consommation peut être déterminée de différentes manières, notamment par relevé ou sur la base d'un index transmis par l'utilisateur du réseau de distribution (URD). Le GRD peut également déterminer la consommation sur la base d'une estimation, notamment lorsque, n'ayant pas eu accès au compteur afin de procéder à un relevé, il a enjoint l'URD à lui transmettre ses index, mais que celui-ci ne l'a pas fait dans le délai fixé par le GRD.

Cette estimation doit être réalisée conformément à l'article 249 du règlement technique électricité, lequel dispose que :

« 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 ».

En l'espèce, le GRD indique ne pas avoir eu accès aux compteurs entre 2019 et 2021, n'ayant donc pas pu relever les index. Le GRD note qu'en 2020, l'activité de relevé des compteurs était suspendue en raison de la pandémie de Covid 19, au moins pour les mois pendant lesquels le relevé est prévu pour l'adresse de la plaignante (mars à mai). Concernant les années 2019 et 2021, le GRD indique que des releveurs se sont bien présentés sur place mais n'ont pas pu avoir accès aux compteurs². Par ailleurs, la plaignante a transmis en 2020 certains de ses index mais n'a pas pu transmettre l'index du compteur litigieux dès lors qu'un défaut sur la vitre transparente apposée au compteur en empêchait la lecture.

Dès lors, le Service considère que c'est à bon droit que Sibelga a procédé à l'estimation des index pour les années 2019, 2020 et 2021. Le GRD a par ailleurs procédé à cette estimation en se basant sur la consommation enregistrée pour la période précédente, conformément à l'article 249 du règlement technique électricité.

Le Service note néanmoins que la plaignante a interpellé Sibelga, le 9 avril 2020, sur le fait que la vitre du compteur litigieux, endommagée, l'empêchait de lire l'index et donc de le transmettre au GRD, ce qu'elle a par ailleurs fait le même jour pour les index de ses autres compteurs.

L'article 4, § 2, du règlement technique électricité dispose notamment que :

« § 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 ».

Il en résulte un devoir de diligence dans le chef de Sibelga dans l'exécution de ses tâches et notamment donc concernant ses obligations en matière de comptage.

En l'espèce, le Service est d'avis que le GRD, qui est également propriétaire et responsable des équipements de comptage, aurait dû mettre en œuvre les moyens adéquats afin que la plaignante puisse prendre connaissance de ses index³, en l'occurrence changer la vitre du compteur, la réparer, ou changer le compteur, et cela le plus rapidement possible. Le Service note toutefois que Sibelga a été mise au courant de la problématique le 9 avril 2020 et donc pendant la pandémie de Covid-19 laquelle était accompagnée de mesures restrictives.

Cependant, Sibelga n'a pas tenté de rectifier la situation de manière proactive, dès que la situation sanitaire le permettait. Sibelga n'est en effet intervenue sur le compteur de la plaignante qu'en juin 2021, à la demande de celle-ci, dans le cadre de l'installation d'un compteur intelligent.

Dès lors, le Service considère que Sibelga n'a pas respecté l'article 4 du règlement technique électricité.

2. Quant à l'index relevé du 8 juin 2021 et sa contestation par la plaignante

La plaignante conteste l'exactitude de l'index relevé du 8 juin 2021 qui serait erroné dès lors qu'il ne peut correspondre à une consommation réelle, qui serait trop élevée.

² Il apparaît que l'accès aux compteurs dans le bloc d'immeubles de la plaignante est soumis à une autorisation expresse du responsable.

³ Afin de les transmettre au GRD mais également à des fins personnelles ou pour, par exemple, faciliter le respect de l'article 215 du règlement technique électricité.

L'article 225, § 2, du règlement technique électricité dispose que :

« § 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 ». (Nous soulignons).

L'article 264, § 1^{er}, du règlement technique électricité dispose que :

« §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 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 résulte de ces dispositions que le GRD est compétent pour déterminer la consommation d'électricité sur un point, mais que l'URD peut contester ces données, même lorsqu'elles ont été établies par relevé, dans un délai de deux ans à dater du relevé.

En l'espèce, le relevé litigieux a eu lieu le 8 juin 2021. Le 5 mai 2022, suite à la réception de sa facture, la plaignante conteste ce relevé par email envoyé à Sibelga.

Le Service considère que la plaignante a fait usage de la faculté prévue par l'article 264, § 1^{er}, en contestant ce relevé. Le Service note toutefois que la disposition du règlement technique ne prévoit pas de procédure précise que le GRD devrait suivre dans le cadre d'une telle contestation.

En l'espèce, le 25 mai 2022, Sibelga répond à la plaignante qu'elle a analysé son dossier et qu'elle estime ne pas devoir rectifier l'index relevé, mais que les index ont été sous-estimés entre 2019 et 2021. La consommation portée en compte par le relevé de 2022 est bien une consommation réelle mais qui n'a pas été ventilée sur les trois années précédentes. Un historique de consommation est transmis à l'appui de cette analyse.

Le Service considère donc que Sibelga a analysé la demande de contestation et que l'index litigieux ne peut donc être considéré comme erroné et doit être tenu pour correct, mais que la consommation qu'il porte en compte doit être ventilée correctement entre les années 2019 et 2021, tel qu'il résulte de l'analyse de Sibelga. Sibelga doit donc rectifier les index du plaignant en ce sens.

3. Quant à cette rectification d'index

L'article 264, § 2, du règlement technique électricité dispose que :

« § 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 ;
- 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 215 ;
- 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 ».

L'article 215 du règlement technique électricité, auquel il est fait référence cidessus, 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 ».

Il résulte de l'article 264, § 2, du règlement technique que Sibelga peut rectifier la consommation sur deux ans en principe, et sur cinq ans dans trois cas de figure spécifiques. Sibelga devra donc, dans le cas d'espèce, respecter ces règles lors de la modification des index du plaignant suite à la ventilation de la consommation d'électricité.

En l'espèce, la situation du plaignant ne relève pas d'un des trois cas de figure dans lesquels le GRD doit rectifier la consommation sur cinq années.

En effet, concernant le premier cas de figure, la plaignante n'a pas violé l'article 215 dès lors que :

- les factures qu'elle recevait étaient en adéquation avec ses factures historiques, et dès lors il est normal qu'elle ne soupçonnait pas une erreur dans sa facturation ;
- elle était dans l'impossibilité matérielle de vérifier ses données de comptage dès lors que celles-ci étaient illisibles (voir supra) ;
- dès qu'elle a pensé détecter une erreur manifeste, la plaignante a entrepris des démarches pour régler la situation.

Par ailleurs, aucune fraude n'est établie dans le chef de la plaignante.

Concernant le deuxième cas de figure, il vise les cas où le GRD a commis une erreur dans la détermination de la consommation, au préjudice de l'URD qui a respecté l'article 215. Dans le cas d'espèce, l'erreur que le GRD a commise dans la détermination de la consommation ne porte pas préjudice au plaignant dès lors que la consommation a été estimée à la baisse.

Le troisième cas concerne la facturation à l'URD d'un volume d'électricité non consommé dans les cas d'erreurs manifestes du GRD pendant au moins trois ans. En l'espèce, il n'est pas établi que l'électricité facturée n'a pas été consommée par le plaignant.

Dès lors, le Service considère que la rectification des index du plaignant sur base de la ventilation de la consommation litigieuse doit être faite sur deux ans par Sibelga.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par la X contre Sibelga recevable et partiellement fondée en ce que :

- Sibelga a respecté les 225 et 249 du règlement technique électricité en estimant la consommation de la plaignante pour les années 2019, 2020 et 2021 ;
- Sibelga n'a pas respecté l'article 4 du règlement technique électricité en ne réglant pas de manière proactive le problème de lecture de son index rencontré par la plaignante ;
- L'index relevé du 8 juin 2021 doit être considéré comme l'index réel ;
- La consommation portée en compte par cet index doit être ventilée entre les années 2019 à 2021 ;
- La rectification des données de comptage, par Sibelga, résultant de cette ventilation, et la facturation qui en résulte ne peut porter que sur deux périodes annuelles de consommation.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges