

Service des Litiges

Décision R2023-028

X/ Sibelga

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par Sibelga des articles 4, 6, 210, et 264 §2 du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et à l'accès à celui-ci (ci-après « règlement technique électricité »).

Exposé des faits

La plaignante vit à rue ABC 123, à Bruxelles.

Lors de la visite du 19 décembre 2020, des techniciens de Sibelga constatent que les scellés d'état du compteur d'électricité n°12XXXXXX étaient abîmés et que des traces d'intrusion étaient visibles au niveau des scellés d'état.

En outre, la coiffe du compteur électrique n°12XXXXXX présente des traces caractéristiques de pose d'aimants et des aimants ont également été trouvés à proximité du compteur.

Le 6 avril 2021, la plaignante reçoit un mail réclamant une somme de 1865,46 euros (facture n° 85XXXXXXX) en raison d'une atteinte à l'intégrité de son compteur.

Le problème se situe entre le 14 décembre 2018 et le 19 novembre 2019 en ce sens que le compteur a établi une consommation négative sur cette période.

L'historique de consommation se présente comme suit :

Historique de consommation [REDACTED]

ELECTRICITE:

Consommation lors de la période litigieuse sur le compteur 12 [REDACTED]

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière
2/06/2014	85890	Fournisseur	25/11/2014	86392		177	502	2,84
26/11/2014	86392	Releveur	5/11/2015	87672		345	1280	3,71
6/11/2015	87672	Releveur	7/11/2016	89066		368	1394	3,79
8/11/2016	89066	Releveur	14/11/2017	90287		372	1221	3,28
15/11/2017	90287	Releveur	13/12/2018	91588		394	1301	3,30
14/12/2018	91588	Releveur	19/11/2019	85452		341	-6136	-17,99
20/11/2019	85452	Releveur	27/05/2020	86280		190	828	4,36
28/05/2020	86280	Sibelga	9/11/2020	86742		166	462	2,78
10/11/2020	86742	Sibelga	18/11/2020	86780		9	38	4,22

Consommation après la remise en état de l'installation par le compteur 34 [REDACTED]

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière
19/11/2020	15	Sibelga	3/03/2021	515	Sibelga	105	500	4,76

Facturé sur base de la consommation enregistrée du 19/11/2020 au 03/03/2021 = 4,76

Le détail du calcul des quantités facturées dans la facture n° 85XXXXXXX se présente comme suit : 341 jours (période du 14/12/2018 au 19/11/2019) x 4,76 kWh (consommation enregistrée entre le 19/11/2020 et le 03/03/2021) = 1.623 kWh.

La plaignante conteste toute atteinte à l'égard du compteur litigieux et n'est pas d'accord avec l'estimation effectuée après le remplacement du compteur électrique.

Dès lors, elle décide de soumettre une plainte auprès de Brugel.

Position de la plaignante

La plaignante, âgée de 62 ans et vivant seule en situation d'invalidité, réfute toute manipulation des compteurs. Elle soutient qu'elle n'a jamais été au courant que ce type de fraude pouvait exister.

Elle s'interroge également sur les raisons pour lesquels elle n'a jamais été avisé du changement de compteur.

La plaignante estime, en outre, que la consommation électrique a connu une hausse conséquente, à partir de novembre 2020, en raison des radiateurs électriques que son propriétaire a installé lors de la période hivernale.

Position de Sibelga

Sibelga soutient, au regard de l'historique de consommation, que la période du 14 décembre 2018 au 19 novembre 2019 a été affectée par une consommation négative. Cette consommation négative n'est possible qu'après une manipulation du compteur.

Sibelga rappelle également que le constat établi fait foi jusqu'à preuve du contraire et, qu'en tant que propriétaire des installations de comptage, est la seule fondée à installer, exploiter, entretenir, adapter ou remplacer ces équipements, sans nécessairement aviser l'occupant des lieux.

En ce qui concerne la facturation, Sibelga s'est basé sur les consommations enregistrées sur le nouveau compteur entre le 19/11/2020 et 03/03/2021.

Sibelga précise que ces consommations correspondent aux consommations après le 19/11/2019 et avant le remplacement du 19/11/2020.

Sibelga confirme que la facture n°85XXXXXXX reste due.

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 au présent règlement technique.

La plainte a pour objet la contestation d'une atteinte à l'intégrité du compteur et concerne les articles 4, 6, 210, ainsi que l'article 264 §2 du règlement technique électricité.

La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

I. Quant à la compétence de Sibelga

L'article 7, 7° de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale énonce que :

« § 1er. Le gestionnaire du réseau de distribution est responsable de l'exploitation, de l'entretien et du développement du réseau de distribution, y compris ses interconnexions avec d'autres réseaux, en vue d'assurer la régularité et la qualité de l'approvisionnement, dans le respect de l'environnement, et d'une gestion rationnelle de la voirie publique.

A cette fin, le gestionnaire du réseau de distribution est notamment chargé des tâches suivantes:

1° (l'amélioration, le renouvellement et l'extension du réseau et de ses interconnexions avec le réseau de transport fédéral et le réseau de transport régional dans le cadre du [plan de développement] visé à l'article 12, en vue de garantir une capacité adéquate pour rencontrer les besoins et d'assurer l'alimentation de tous les clients;)

2° l'installation et la mise à disposition des branchements ;

3° l'entretien du réseau ;

(...)

6° la gestion de l'accès (à son) réseau ;

7° (la pose, l'entretien et le relevé des compteurs, y compris des compteurs intelligents, et le traitement des données de comptage). »

Il ressort de cet article que Sibelga, en tant que gestionnaire de réseau de distribution est responsable de son réseau, à cette fin il est habilité à réaliser certaines tâches telles que la pose, l'entretien et le relevé des compteurs.

Par ailleurs, l'article 192 du règlement technique électricité dispose que :

« §1er. Le gestionnaire du réseau de distribution est propriétaire des équipements de comptage.

§2. Le gestionnaire du réseau de distribution veille à la qualité et la fiabilité des mesures. A cette fin, il est le seul fondé à installer, exploiter, entretenir, adapter ou remplacer les équipements de comptage. Le gestionnaire du réseau de distribution rassemble, valide, et archive les données de comptage. Il les met à disposition dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables. Dans l'exécution de ses missions, le gestionnaire du réseau de distribution utilise des critères objectifs et non discriminatoires.

§3. Les parties concernées respectent les règles de confidentialité applicables.

§4. En cas de contradiction entre des données mesurées par un équipement de l'utilisateur du réseau de distribution ou d'un tiers et les données mesurées par le gestionnaire du réseau de distribution conformément au présent règlement technique, les données mesurées par le gestionnaire du réseau de distribution font foi. »

Selon cette disposition, Sibelga, propriétaire des compteurs, est responsable de la qualité et de la fiabilité des mesures. A nouveau, elle est la seule fondée à installer, exploiter, entretenir, adapter ou remplacer les équipements de comptage. En outre, elle est également chargée de rassembler, de valider, de mettre à disposition et d'archiver les données de comptage.

Au regard de ce qui précède, Sibelga s'est vue confier une mission générale relatives aux compteurs et aux consommations que ceux-ci doivent mesurer.

S'agissant de la présence des utilisateurs du réseau (URD), celle-ci n'est pas requise lors du relevé annuel, elle n'est pas non plus requise lorsque Sibelga constate qu'il a été porté atteinte à l'intégrité de l'équipement de comptage dont elle est propriétaire.

Par conséquent, Sibelga n'a pas transgressé aux articles précités en procédant seule, en l'absence de l'URD, à la relève des index ainsi qu'au remplacement du compteur litigieux.

II. Quant à l'atteinte portée à l'intégrité du compteur et le tarif appliqué par Sibelga

L'article 6 du règlement technique électricité dispose que :

« § 1er. Le gestionnaire du réseau de distribution facture l'électricité consommée :

- sur un point d'accès inactif, pour la quantité d'électricité consommée sans contrat ;*
- sur un point d'accès actif, pour la quantité d'électricité qui, du fait d'une manipulation du raccordement ou de l'équipement de comptage, n'a pas été correctement enregistrée par celui-ci.*

Les consommations sont à charge de l'occupant connu. A défaut d'occupant connu, les consommations sont à charge du propriétaire. Si le propriétaire démontre, sur la base d'un acte

opposable, la présence continue d'un ou plusieurs occupants déterminés, les consommations sont à charge de ce ou ces occupants. Si le propriétaire ne démontre pas, sur la base d'un acte opposable, la présence continue d'un ou plusieurs occupants déterminés, les consommations sont à charge du propriétaire, et ce, sans préjudice de ses droits de recours contre le tiers qu'il estimerait redevable des consommations. Le gestionnaire du réseau de distribution ne tient pas compte des effets internes de l'acte qui lui est opposé. (...)

§2. Le gestionnaire du réseau de distribution adopte un ou plusieurs tarifs pour les cas de consommation d'électricité visés au paragraphe 1er. En tout état de cause, le gestionnaire du réseau de distribution adopte un tarif qui s'applique par défaut. Par dérogation à l'application du tarif par défaut et uniquement lorsque de l'électricité est consommée sur un point d'accès inactif, un tarif inférieur au tarif par défaut peut être appliqué si une ou plusieurs des conditions suivantes est rencontrée :

- erreur ou dysfonctionnement administratif du fournisseur ou du gestionnaire du réseau de distribution ;*
- démarches persistantes de l'utilisateur du réseau de distribution en vue d'activer son point d'accès inactif ;*
- régularisation, de la propre initiative de l'utilisateur du réseau de distribution et sans intervention préalable du gestionnaire du réseau de distribution, de la situation dans les six mois à dater du début de la consommation.*

Par dérogation à l'application du tarif par défaut, un tarif supérieur au tarif par défaut est appliqué lorsqu'il a été porté atteinte à l'intégrité de l'équipement de comptage. Les tarifs visés aux alinéas 1 à 3 font l'objet d'une réduction si l'utilisateur de réseau, avant l'échéance fixée par le gestionnaire du réseau de distribution, s'acquitte des montants dus au gestionnaire du réseau de distribution ou convient avec ce dernier d'un plan de paiement contraignant ».

En l'espèce, le constat rédigé par Sibelga, daté du 19 novembre 2020, constate la présence d'un « scellé d'état abîmé + traces d'intrusion + traces sur coffre d'un aimant » du compteur électricité n°12XXXXXX. Il ressort également de l'analyse du laboratoire que : « Les scellés d'état sont déformés. Côté droit, le fil bouge et glisse dans le scellé d'état. Côté gauche, le fil ne tient plus, le scellé d'état est brisé. Les vis de scellés d'état sont marquées => intrusion ; paire d'aimants retrouvé avec le compteur, le plastique de coiffe est griffé sur le côté, attestant l'usage de ces aimants ».

Le constat en conclut qu'il a été porté atteinte à l'intégrité du raccordement ou de l'équipement de comptage, et que la consommation réelle doit être estimée et facturée conformément au règlement technique.

Ayant constaté ces manipulations, Sibelga a établi, sur la base de l'article 6 du règlement technique électricité, une facture des consommations non mesurées du fait de ces manipulations en date du 6 avril 2021, avec application du tarif majoré.

En ce qui concerne l'imputabilité de la fraude, il ne relève pas de la compétence du Service des litiges de trancher cette question. En effet, l'article 6 du règlement technique électricité, repris ci-dessus, précise que les consommations en cas de manipulation du compteur sont à charge de l'occupant des lieux.

Dans le cas d'espèce, la plaignante réfute toute manipulation des compteurs. Elle soutient qu'elle n'a jamais été au courant que ce type de fraude pouvait exister. Cependant, il n'est pas contesté que la plaignante était l'occupante des lieux lors de la période que facture Sibelga, c'est-à-dire du 14 décembre 2018 au 19 novembre 2019.

À ce titre et conformément à l'article susvisé, la plaignante est donc redevable de la consommation d'électricité non mesurée du fait de la manipulation du compteur.

Quant au taux appliqué par Sibelga, l'article 6, §2, alinéa 3, du règlement technique ne prévoit pas de possibilité d'appliquer un tarif minoré lorsqu'il est question d'une atteinte au compteur. Le taux appliqué par Sibelga est dès lors correct.

III. Quant à la détection de l'atteinte à l'intégrité des compteurs

L'article 4 du Règlement technique énonce que :

« §1er. Le gestionnaire du réseau de distribution exécute les tâches et obligations qui lui incombent par et en vertu de l'Ordonnance afin d'assurer la distribution d'électricité au profit des utilisateurs du réseau de distribution, tout en surveillant, en maintenant et, le cas échéant, en rétablissant la sécurité, la fiabilité et l'efficacité du réseau de distribution.

§ 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 ressort de cet article que Sibelga a l'obligation d'assurer ses tâches de gestionnaire de réseau de distribution (GRD) au profit des utilisateurs et de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires que les utilisateurs du réseau de distribution (URD) sont en droit d'attendre de lui. L'URD est notamment en droit d'attendre du GRD que ce dernier s'abstienne de tout acte ou omission susceptible de rendre sa situation plus lourde ou plus onéreuse. En d'autres termes, le GRD doit prendre des mesures raisonnables pour limiter tout préjudice à charge de l'URD.

Dans le cas d'espèce, l'historique de consommation démontre que Sibelga relève une consommation négative au 19 novembre 2019 :

Historique de consommation : [REDACTED]

ELECTRICITE:

Consommation lors de la période litigieuse sur le compteur 12 [REDACTED]

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière
2/06/2014	85890	Fournisseur	25/11/2014	86392		177	502	2,84
26/11/2014	86392	Releveur	5/11/2015	87672		345	1280	3,71
6/11/2015	87672	Releveur	7/11/2016	89066		368	1394	3,79
8/11/2016	89066	Releveur	14/11/2017	90287		372	1221	3,28
15/11/2017	90287	Releveur	13/12/2018	91588		394	1301	3,30
14/12/2018	91588	Releveur	19/11/2019	85452		341	-6136	-17,99
20/11/2019	85452	Releveur	27/05/2020	86280		190	828	4,36
28/05/2020	86280	Sibelga	9/11/2020	86742		166	462	2,78
10/11/2020	86742	Sibelga	18/11/2020	86780		9	38	4,22

Consommation après la remise en état de l'installation par le compteur 34 [REDACTED]

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière
19/11/2020	15	Sibelga	3/03/2021	515	Sibelga	105	500	4,76

Facturé sur base de la consommation enregistrée du 19/11/2020 au 03/03/2021 = 4,76

Suite à ce relevé, les techniciens de Sibelga sont retournés sur les lieux pour établir une relève des index.

Le Service des litiges reconnaît que les techniciens de Sibelga, notamment ceux du « niveau 1 », qui procèdent régulièrement à la relève des index, n'ont pas les compétences techniques pour identifier visuellement un éventuel dysfonctionnement du compteur. Leur rôle se limite à enregistrer les index de consommation.

Par ailleurs, la consommation négative a été enregistrée le 19 novembre 2019. Le placement du nouveau compteur a eu lieu le 18 novembre 2020, soit un an plus tard. Le service des litiges ne considère pas ce délai comme anormalement long compte tenu des aléas (visite sur les lieux, délais de traitement, etc.).

Par conséquent, Sibelga a fait correcte application de l'article 4 précité.

IV. Quant à la rectification des données de comptage

La facture de rectification de la consommation non mesurée vise la période du 14 décembre 2018 au 19 novembre 2019.

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

« 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 ».

Selon cet article, et plus précisément le premier tiret, en cas de fraude commise par l'utilisateur du réseau de distribution, la rectification des données de comptage peut s'effectuer par Sibelga sur cinq périodes annuelles de consommation.

Le Service des litiges considère que les principes contenus dans l'article 264, § 2, du Règlement technique électricité sont applicables lorsqu'il s'agit de déterminer la période de consommation sur laquelle on peut rectifier des consommations. Sibelga dispose dès lors d'une faculté de remonter sur 5 ans pour rectifier la consommation incorrectement mesurée d'un utilisateur de réseau : s'agissant d'une faculté, Sibelga peut également décider de se limiter à deux années, par exemple si Sibelga a elle-même commis une faute ou a manqué de diligence en ne détectant pas à temps une consommation non mesurée suite à une atteinte à l'intégrité de l'équipement de comptage.

En l'espèce, la facture de rectification de la consommation non mesurée porte sur la période allant du 14 décembre 2018 au 19 novembre 2019.

Selon l'article susvisé, Sibelga a la possibilité de rectifier les données de comptage et la facturation sur la base de deux périodes annuelles de consommation, remontant à partir du dernier relevé périodique valide, qui est le 4 octobre 2020 dans ce cas. Cette date constitue donc le point de référence le plus éloigné pour toute rectification.

Sibelga pouvait dès lors remonter jusqu'au 4 octobre 2018. Dans le cas d'espèce, le Service des litiges constate que la période litigieuse porte uniquement sur une période d'environ 11 mois, car il s'agit de la seule période pour laquelle une consommation non représentative de la consommation de la plaignante a été enregistrée. Par ailleurs, cette période est postérieure à la date du 4 octobre 2018. Sibelga est donc en droit de facturer une consommation non mesurée pour la période allant du 14 décembre 2018 au 19 novembre 2019.

V. Quant à la méthode d'estimation

Dans le cas présent, une consommation négative indique la présence d'une manipulation du compteur. Sibelga procède alors au remplacement du compteur litigieux et procède à une estimation des index par un calcul.

En ce sens, l'article 6 du règlement technique énonce que :

« (...) Lorsque la fiabilité des données de comptage n'est pas garantie, le gestionnaire du réseau de distribution estime, sur la base de critères objectifs et non discriminatoires, la quantité d'électricité consommée. Lorsque le raccordement est utilisé aux fins prévues initialement, cette estimation est fixée par la méthode du quatre-vingtième centile, conformément à l'alinéa 4. A défaut ou lorsque, sur la base d'éléments objectifs et non discriminatoires, la méthode du quatrevingtième centile ne permet manifestement pas au gestionnaire du réseau de distribution d'estimer la quantité d'électricité réellement consommée, cette estimation peut notamment tenir compte des profils de consommation statistiques, d'historiques de consommation sur le compteur et/ou de l'utilisateur du réseau de distribution, du type d'appareils installés et/ou des conditions climatiques. (Nous soulignons)

L'estimation par la méthode du quatre-vingtième centile consiste à :

1° regrouper, par ordre croissant, les données de consommations (supérieures à 0 kWh) de tous les utilisateurs du réseau de distribution par capacité de raccordement ;

2° définir, pour chaque groupe d'utilisateurs du réseau de distribution ayant la même capacité de raccordement, le quatre-vingtième centile ;

3° le quatre-vingtième centile est la valeur de consommation qui marque une division dans le groupe de consommation de sorte qu'il y a, d'une part, 80 pourcent de valeurs de consommation inférieures et, d'autre part, 20 pourcent de valeurs de consommation supérieures ».

Il ressort de cet article que lorsque l'on ne peut se fier aux données de comptage, la méthode d'estimation par défaut est celle du quatre-vingtième centile, sauf si celle-ci ne paraît, sur la base d'éléments objectifs et non discriminatoires, manifestement pas adéquate pour estimer la consommation réelle. Le cas échéant, l'estimation peut tenir compte de l'historique de consommation sur le compteur en question.

En l'espèce, Sibelga notifie à la plaignante par un mail datant du 6 avril 2021 une consommation non mesurée pour la période du 14 décembre 2018 au 19 novembre 2019 et réclame une somme de 1865,46 euros (facture n° 85XXXXXXX).

Pour parvenir à cette somme, Sibelga a procédé de la sorte : elle s'est basée sur les consommations enregistrées sur le nouveau compteur entre le 19/11/2020 et 03/03/2021. Par la même occasion, elle précise que ces consommations correspondent également aux consommations après le 19/11/2019 et avant le remplacement du 19/11/2020.

Quant au calcul, il se présente comme suit : 341 jours (période du 14/12/2018 au 19/11/2019) x 4,76 kWh (consommation enregistrée entre le 19/11/2020 et le 03/03/2021) = 1.623 kWh.

L'objectif de la disposition 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. La méthode du percentile quatre-vingt n'étant pas adéquate, en l'espèce, Sibelga s'est basée sur l'historique de consommation, et plus particulièrement sur la consommation enregistrée entre le 19/11/2020 et le 03/03/2021 dans la mesure où celle-ci correspond également aux consommations après le 19/11/2019 et avant le remplacement du 19/11/2020.

Par ailleurs, suite à un mauvais fonctionnement du système de chauffage du logement, le propriétaire a ajouté des radiateurs électriques. À partir de novembre 2020, la plaignante s'est chauffée exclusivement à l'électricité. Étant donné que ces appareils sont particulièrement énergivores, cela aurait entraîné une augmentation plus marquée de sa consommation. Toutefois, comme exposé ci-dessus, Sibelga s'est basée sur l'historique de consommation, et plus particulièrement sur la consommation enregistrée entre le 19/11/2020 et le 03/03/2021 car elle était quasiment la même que les consommations après le 19/11/2019 et avant le remplacement du 19/11/2020.

Par conséquent, le Service considère que la méthode de calcul employée par Sibelga dans l'établissement de la facture (n°85XXXXXXX) est correcte.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre Sibelga recevable mais non fondée. La facture pour consommation non-mesurée reste due.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges