

Service des Litiges

Décision

X/ FOURNISSEUR (R2023-251)

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur l'application par le fournisseur des articles 25 *quattuordecies* § 1 6° et 27 § 3 de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « l'ordonnance électricité ») et par le gestionnaire du réseau de distribution Sibelga des articles 215, 222 et 264 du Règlement technique électricité.

Exposé des faits

1. La plaignante dispose de panneaux photovoltaïques à son domicile, sur le point EAN 54XXXXXXXXXXXXXXXXX, rattaché au compteur 20XXXXXXXXX (installation de moins de 5 Kwh) de type électronique mais non communiquant avec des registres heures pleines - heures creuses, tant en prélèvement qu'en injection

Le 2 janvier 2019, la plaignante conclut un contrat avec le fournisseur pour son électricité, renouvelé automatiquement chaque année, jusqu'au 1<sup>e</sup> décembre 2022.

Le tarif de l'injection d'électricité était fixe jusqu'au 1<sup>e</sup> août 2022, selon la carte tarifaire suivante<sup>1</sup>.

Il est ensuite devenu variable, selon la carte tarifaire suivante<sup>2</sup>.

Le 13 juin 2022, la plaignante a été avertie par e-mail de ce renouvellement de contrat à tarif variable.

Il est à noter que ce contrat est régi par le régime de la compensation (pour l'électricité injectée dans le réseau) jusqu'au 1<sup>e</sup> novembre 2021, date d'entrée en vigueur du MIG6 impliquant que les parties concluent obligatoirement dès cette date un contrat de consommation-injection (seul moyen de faire valoriser son injection dès cette date), où l'électricité n'est plus à proprement parlé « compensée » pour avoir été injectée, mais « rachetée » par le fournisseur.

2. Le 22 octobre 2022, la plaignante reçoit une facture de régularisation n°222XXXXXXXX pour la période du 3 septembre 2021 au 31 octobre 2021.

Comme indiqué, cette facture est régie par le régime de la compensation, avant l'entrée en vigueur du MIG6 le 1<sup>e</sup> novembre 2021.

Les index de consommation communiqués par Sibelga au fournisseur sont les suivants :

Index (en kWh) :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

<sup>1</sup> [https://\[redacted\].pdf](https://[redacted].pdf)

<sup>2</sup> [https://\[redacted\].pdf](https://[redacted].pdf)

- Au 3 septembre 2021 : 4.193
- Au 31 octobre 2021 : 3.620

Injection (en kWh) :

- Au 3 septembre 2021 : 2.514
- Au 31 octobre 2021 : 1.125

Cette facture fait dès lors état d'une consommation de 729 kWh et d'une injection de 148 kWh, ce qui donne une consommation compensée à 581 kWh.

3. Par ailleurs, le 22 octobre 2022, le fournisseur génère une facture n° 222YYYYYYY du 22 octobre 2022 de 499,85 €.

En raison d'un problème au niveau de la quantité de l'injection calculée, le fournisseur annule et rectifie cette facture par la facture n° 223ZZZZZZ du 2 juin 2023, de 553,74 €.

#### Position de la plaignante

La plaignante conteste la facturation et spécifiquement l'application du tarif du fournisseur en fonction de la ventilation de la consommation/ injection enregistrée sur les différentes périodes.

La plaignante identifie deux problèmes :

- 1) Pour la période du 03/09/2021 au 31/10/2021, la plaignante conteste la facture n° 222XXXXXX du 22 octobre 2022 : d'après la plaignante, le fournisseur n'aurait pas déduit 140 kWh de la consommation à titre d'injection<sup>3</sup>.
- 2) Pour la période du 1/11/21 au 13/9/22, il y eu une facture initiale n° 222YYYYYYY du 22 octobre 2022 (499,85 €) annulée et rectifiée par la facture n° 223ZZZZZZ du 2 juin 2023, (553,74 €).

La plaignante conteste :

- a. le tarif du kWh injecté, qui a diminué de 0,1885586 € (facture initiale) à 0,085354 € (facture rectifiée) ;
- b. Par ailleurs, pour la période du 1/8/22 au 13/9/22, alors que la plaignante démontre, preuves à l'appui<sup>4</sup>, que la maison était vide, que tout était coupé, et qu'elle était à l'étranger (en France et ensuite au Canada), le fournisseur lui facture initialement une consommation de 376, 95 kWh puis de 384, 52 kWh (facture rectifiée) au tarif de 0,5008091 €, au lieu du tarif fixe de 0,064463 € ; alors même qu'elle démontre qu'il n'y a pas eu de consommation, mais seulement de l'injection (puisqu'absente).

<sup>3</sup> La plaignante avance avoir eu une consommation réelle de 729 kWh et une injection réelle de 288 kWh (et non de 148 kWh), laissant une consommation à facturer de 441 kWh à la place de 581 kWh.

<sup>4</sup> La plaignante fournit notamment des billets d'avion aller/retour et la preuve de paiement vers la compagnie aérienne

---

### Position du fournisseur

Concernant le point 1), le fournisseur indique facturer ni plus ni moins que sur la base des données reçues de la part de Sibelga et que si la plaignante souhaite les contester, ils ont besoin des index afin de tenter une rectification mais tout semble correct depuis la rectification effectuée le 02/06/2023 selon eux.

Concernant le point 2), le fournisseur indique que le contrat est devenu à prix variable à partir du 1<sup>er</sup> août 2022 et que la plaignante en a dûment été informée par e-mail le 13 juin 2022.

Dans ce contexte, le fournisseur explique que :

- avant le 01/08/2022, la carte tarifaire appliquée était la suivante<sup>5</sup>.
- à partir du 01/08/2022, la carte tarifaire appliquée était la suivante<sup>6</sup>.

Le fournisseur indique que la formule de l'injection était :  $\text{Belpex} * 0.6 - 1 \text{ €c/kWh}$ .

Sur le tableau ci-dessous, le fournisseur explique que l'indice Belpex était de 0,44813387 au 01/08/2022.

Rectif	553,74											Formule CT									
Poste	Date de déb	Date de fin	Quantité	Unité	Prix unitaire	Montant HT	Taux de TVA	Extourne	Facturé au client												
SUP-V-ENERGY INJ (TH)	01-11-21	31-07-22	-2298,91	kWh	0,05695705	-130,94	0	false	true					ENDEX 36 INJ RE Grille 15016							
SUP-V-ENERGY INJ (TH)	01-08-22	31-08-22	-419,28	kWh	0,26888032	-112,74	0	false	true					Belpex 08/2022	0,44813387	0,26888032					
SUP-V-ENERGY INJ (TH)	01-09-22	13-09-22	-137,81	kWh	0,2079036	-28,65	0	false	true					Belpex 09/2022	0,346506	0,2079036					
SUP-V-MARGIN INJ (TH)	01-11-21	31-07-22	-2298,91	kWh	-0,01	22,99	0	false	true												
SUP-V-MARGIN INJ (TH)	01-08-22	13-09-22	-557,09	kWh	-0,01	5,57	0	false	true												
		Somme des quantités	-2856		Somme montant HTVA	-243,77															
		Prix unitaire	0,08535364																		

---

<sup>5</sup> [https://\[redacted\].pdf](https://[redacted].pdf)

<sup>6</sup> [https://\[redacted\].pdf](https://[redacted].pdf)

Poste	Date de déb	Date de fin	Quantité	Unité	Prix unitaire	Montant HTV	Taux de TVA	Extourne	Facturé au client
Ancienne facture	499,85								
SUP-V-ENERGY INJ (TH)	01-11-21	31-01-22	-198,85	kWh	0,05695705	-11,33	0	false	true
SUP-V-ENERGY INJ (TH)	01-08-22	31-08-22	-382,77	kWh	0,26888032	-102,92	0	false	true
SUP-V-ENERGY INJ (TH)	01-09-22	13-09-22	-132,8	kWh	0,2079036	-27,61	0	false	true
SUP-V-MARGIN INJ (TH)	01-11-21	31-01-22	-198,85	kWh	-0,01	1,99	0	false	true
SUP-V-MARGIN INJ (TH)	01-08-22	13-09-22	-515,57	kWh	-0,01	5,16	0	false	true
		Somme des quantités	-714,42		Somme montant HTVA	-134,71			
		Prix unitaire	0,18855855						

Le fournisseur indique que cela donne le résultat 0,26888032 par lequel ils enlèvent la marge de 0,01 euros.

Le calcul est également expliqué pour le Belpex à partir du 01/09/2022 :

Poste	Date de début	Date de fin	Quantité	Unité	Prix unitaire	Montant HTV	Taux de TVA	Extourne	Facturé au client	Formule CT
Rectif	553,74									
SUP-V-ENERGY INJ (TH)	01-11-21	31-07-22	-2298,91	kWh	0,05695705	-130,94	0	false	true	ENDEX 36 INJ RE Grille 15016
SUP-V-ENERGY INJ (TH)	01-08-22	31-08-22	-419,28	kWh	0,26888032	-112,74	0	false	true	Belpex 08/2022 0,44813387 0,26888032
SUP-V-ENERGY INJ (TH)	01-09-22	13-09-22	-137,81	kWh	0,2079036	-28,65	0	false	true	Belpex 09/2022 0,346506 0,2079036
SUP-V-MARGIN INJ (TH)	01-11-21	31-07-22	-2298,91	kWh	-0,01	22,99	0	false	true	
SUP-V-MARGIN INJ (TH)	01-08-22	13-09-22	-557,09	kWh	-0,01	5,57	0	false	true	
		Somme des quantités	-2856		Somme montant HTVA	-243,77				
		Prix unitaire	0,08535364							

Le fournisseur indique que le tarif d'injection est par ailleurs indexé mensuellement.

Le fournisseur indique également qu'après chaque correction, le système refait le calcul des prix puisqu'une partie était variable. Il y a également eu un changement au niveau de la quantité d'injection entre les deux régularisations. Il y a en effet plus d'injection dans la correction.

Le fournisseur affirme également qu'il y avait bien un problème de quantité au niveau de l'injection sur la facture 222YYYYYYYY du 22 octobre 2022 mais cette facture a été annulée par la facture 92XXXXXXXXX et rectifiée par la facture 223ZZZZZZZ du 2 juin 2023.

#### Position de Sibelga

Sibelga indique que les index relatifs à la fin de la compensation, pour la période du 01.11.2021, ont été estimés le 26.10.2021 et transmis au fournisseur à cette même date.

Cependant, le 9 décembre 2021, le fournisseur a sollicité une rectification de ces index estimés.

La rectification a été effectuée le 19 janvier 2022 et a été transmise au fournisseur à cette date.

Les tableaux suivants sont transmis par Sibelga pour illustrer ses propos :

avant la rectification				
compteur	cadran	date	index	type de relevé
20XXXXXXXXXX	1.8.1	13.09.2022	5.400,00	client
		31.10.2021	3.470,00	estimation
		03.09.2021	3.214,00	client
	1.8.2	13.09.2022	6.026,00	client
		31.10.2021	4.453,00	estimation
		03.09.2021	4.193,00	client
	2.8.1	13.09.2022	4.521,00	client
		31.10.2021	2.514,00	estimation
		03.09.2021	2.514,00	client
	2.8.2	13.09.2022	2.115,00	client
		31.10.2021	1.118,00	estimation
		03.09.2021	1.118,00	client
après la rectification				
compteur	cadran	date	index	type de relevé
20XXXXXXXXXX	1.8.1	13.09.2022	5.400,00	client
		31.10.2021	3.620,00	fournisseur
		03.09.2021	3.214,00	client
	1.8.2	13.09.2022	6.026,00	client
		31.10.2021	4.516,00	fournisseur
		03.09.2021	4.193,00	client

	2.8.1	13.09.2022	4.521,00	client
		31.10.2021	2.655,00	fournisseur
		03.09.2021	2.514,00	client
	2.8.2	13.09.2022	2.115,00	client
		31.10.2021	1.125,00	fournisseur
		03.09.2021	1.118,00	client

### Recevabilité

L'article 30<sup>novies</sup>, §1<sup>er</sup>, 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 25 *quattuordecies* § 1 6° et 27 § 3 de l'ordonnance électricité et des articles 215, 222 et 264 du Règlement technique électricité.

La plainte est recevable sur ces aspects.

En revanche, la Service des litiges déclare la plainte irrecevable en ce qui concerne la contestation des tarifs de consommation. Sur ce point, la plainte doit être adressée au Service fédéral de médiation de l'énergie.

#### Examen du fond

##### 1) Période du 03/09/2021 au 31/10/2021

Selon la plaignante, le fournisseur n'aurait pas déduit 140 kWh à titre d'électricité injectée dans le réseau. Ce faisant, le prix de la facture n° 222XXXXXXX du 22 octobre 2022 pour la période du 03/09/2021 au 31/10/2021 devrait être diminué selon elle.

La plaignante base ses dires sur des photos de son compteur intelligent prises le 31 octobre 2021, faisant état de 1.225 kWh d'injection (heures creuses) et de 2.695 kWh d'injection (heures pleines)<sup>7</sup>.

En réalité, ce premier point concerne une contestation d'index transmis par le GRD au fournisseur.

D'après les informations obtenues de la part de Sibelga :

- Avant la rectification apportée par le fournisseur, le fournisseur avait obtenu des index estimés de la part du GRD (2.514 kWh d'injection (heures pleines) et 1.118 kWh d'injection (heures creuses)) au 31 octobre 2021.
- Après la rectification effectuée le 19 janvier 2022, Sibelga a transmis de nouveaux index (2.655 kWh d'injection (heures pleines) et 1.125 kWh d'injection (heures creuses)) au 31 octobre 2021.

Les index rectifiés par SIBELGA à la demande du fournisseur et les consommations et injections qui en découlent peuvent se synthétiser ainsi :

		Index		Conso/injection		compensation
		03-09-21	31-10-21			
<b>Prélèvement</b>	heure pleine	4193	4516	323		
	heure creuse	3214	3620	406	729	581
<b>injection</b>	heure pleine	2514	2655	141		
	heure creuse	1118	1125	7	148	

En l'espèce, les dispositions pertinentes du Règlement Technique sont les suivantes :

Article 196 : « *Les équipements et les données de comptage ont pour but de permettre la facturation des prestations fournies par le gestionnaire du réseau de distribution, par les fournisseurs et par les fournisseurs de services de flexibilité, sur la base des quantités d'énergie injectées ou prélevées, en*

---

<sup>7</sup> La plaignante avance avoir eu une consommation réelle de 729 Kwh et une injection réelle de 288 kwh (et non de 148 kwh), laissant une consommation à facturer de 441 kwh à la place de 581 kwh.

*chaque point d'accès ou point d'accès flexible, sur le réseau de distribution. Les équipements et les données de comptage servent également à assurer une bonne gestion du réseau de distribution ».*

*Article 197 : « La facturation visée à l'article 196 peut reposer sur des données relatives à des périodes élémentaires éventuellement regroupées. En fonction du type de raccordement, ces données sont directement extraites des équipements de comptage ou résultent de l'application de profils types à ces données de comptage. La période élémentaire est le quart d'heure ».*

*Article 215 : « 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 faut déduire de ces dispositions que Sibelga a l'obligation de rectifier les données de consommation et d'injection si le fournisseur lui signale une erreur. Cette erreur peut être rapportée par tout utilisateur du réseau de distribution qui la constate. En cas de données extraites d'un compteur intelligent, le fournisseur doit pouvoir se référer à celles-ci et les transmettre au gestionnaire du réseau de distribution qui aurait estimé ces données erronément, ou d'une autre manière (par exemple en fonction de l'application de profils types).

En ce sens, en l'espèce, le Service des litiges constate que la facture 222XXXXXXX établie le 22 octobre 2022 pour la période du 1<sup>e</sup> septembre 2021 ou 31 octobre 2021 se base sur des index ne tenant pas compte de la consommation réelle de la plaignante, telle que prise en photo et ce, en violation des dispositions du règlement technique énoncées ci-dessus.

En effet, la facture se base sur un index de départ au 3 septembre 2021 de 2.514 kWh d'injection (heure pleine), et sur un index d'arrivée de 1.125 kWh d'injection (heures creuses).

Or, la plaignante a communiqué au fournisseur l'index 1.225 kWh en heures creuses et un index de 2.695 kWh en heures pleines, au 31 octobre 2021, avec preuve d'une photo de son compteur à l'appui.

Il y a dès lors eu une confusion entre le GRD et le fournisseur dans la mesure où la rectification des index n'a pas permis de reprendre les index effectivement transmis par la plaignante au 31 octobre 2021.

Par ailleurs, la facture ne semble établir aucune différence entre les heures creuses (2.8.2.) et les heures pleines (2.8.1.) et reprend l'index des heures pleines au 3 septembre 2021 (2.514 kWh) et l'index des heures creuses, cette fois, au 31 octobre 2021 (1.125 kWh). Or, il convient d'établir une différence entre les index de ces registres et mentionner clairement les index des heures creuses et pleines pour chacune des dates de début et de fin de période. A défaut, le consommateur n'a pas l'opportunité de vérifier la véracité des index pris en compte et par-delà, sa facture.



En application des dispositions du Règlement technique précitée, Sibelga doit donc rectifier les index.

Le fournisseur doit par ailleurs, ensuite, adapter sa facture, tenant compte de ces nouveaux index et dès lors compenser la consommation par l'injection déduite, conformément à l'article 27 §3 de l'ordonnance électricité.

En ce sens, le fournisseur n'a pas respecté les exigences de qualité de service que le consommateur est en droit d'attendre et notamment l'article 25 quatordecies § 1 6° de l'ordonnance électricité qui dispose que le consommateur doit être dûment informé par le biais de la facture ou par tout autre moyen de la consommation réelle d'électricité et des coûts s'y rapportant, à une fréquence suffisante, au moins une fois dans une période de 12 mois, pour lui permettre de réguler sa propre consommation d'électricité et lorsque le client final est équipé d'un compteur intelligent, au moins une fois par mois.

Si toutefois le fournisseur a procédé à cette correction d'index dans des factures de régularisation ultérieures, il lui appartient le cas échéant d'expliquer ces modifications si elles ont déjà effectivement eu lieu.

## 2) Période du 1/11/21 au 13/9/22

Pour rappel, cette période a fait l'objet de deux factures successives, la deuxième rectifiant et annulant la première<sup>8</sup>.

### 2.1. Changement du tarif d'injection entre les deux factures

La justification du changement de tarif de l'injection a été exposé par le fournisseur *supra* pour information à la plaignante.

Le Service des Litiges n'est pas compétent pour statuer sur des contestations relatives aux tarifs. La plainte est dès lors irrecevable sur ce point.

### 2.2. Ventilation de la consommation/injection enregistrée pour la période

Pour la période du 1/8/22 au 13/9/22, la plaignante indique que sa maison était vide et que tous ses appareils étaient débranchés, son électricité coupée.

La plaignante conteste la consommation d'électricité pendant sa période d'absence, qu'elle estime excessive. Le fournisseur lui facture ainsi initialement une consommation de 376, 95 kWh dans la facture n° 222YYYYYYY du 22 octobre 2022, et ensuite de 384, 52 kWh (dans la facture rectifiée n°223ZZZZZZ du 2 juin 2023) au tarif de 0,5008091 €, au lieu du tarif de 0,064463 €.

Par ailleurs, pour cette même période, le tarif du kWh injecté a diminué de 0,1885586 € (facture initiale) à 0,085354 € lors de la facture de rectification.

#### 2.2.1. Consommation excessive

---

La plaignante appuie ses dires par des preuves de billets d'avion à destination du Canada au nom de

---

<sup>8</sup> Une facture initiale n° 222YYYYYYY du 22 octobre 2022 (499,85 €) annulée et rectifiée par la facture n° 2230195152 du 2 juin 2023, (553,74 €).

XYZ (du 26/08/22 au 19/09/22), et des transactions vers Brussels Airlines le 9 juin 2022. Elle explique qu'elle et son compagnon étaient absents du 09/06/2022 au 19/09/2022.

En son absence, sa fille a transmis à Sibelga les données de consommation relevées sur le compteur. Il s'avère que ces données correspondent bel et bien à ce que Sibelga a indiqué dans son historique de consommation au 13 septembre 2022 (voir surlignage en jaune ci-dessous, le type de relevé indiquant d'ailleurs qu'il s'agit de celui du client).

après la rectification				
compteur	cadran	date	index	type de relevé
20XXXXXXXXX	1.8.1	13.09.2022	5.400,00	client
		31.10.2021	3.620,00	fournisseur
		03.09.2021	3.214,00	client
	1.8.2	13.09.2022	6.026,00	client
		31.10.2021	4.516,00	fournisseur
		03.09.2021	4.193,00	client
	2.8.1	13.09.2022	4.521,00	client
		31.10.2021	2.655,00	fournisseur
		03.09.2021	2.514,00	client
	2.8.2	13.09.2022	2.115,00	client
		31.10.2021	1.125,00	fournisseur
		03.09.2021	1.118,00	client

La plaignante estime qu'au 1<sup>e</sup> août 2022, sa consommation n'est pas celle évaluée par le fournisseur, bien qu'elle ne conteste pas l'index final repris ci-dessus ainsi que sur la facture litigieuse. Or, la plaignante n'apporte pas la preuve du relevé des compteurs au 1<sup>e</sup> août 2022 et le Service des litiges n'est donc pas en mesure de faire droit à sa demande. Les preuves rapportées ne suffisent pas à démontrer que la maison était inoccupée et la plaignante n'indique par ailleurs pas les index qu'elle souhaiterait voir indiqués sur sa facture à la place de ceux repris par celle-ci ; elle se contente simplement de dire qu'elle était absente et qu'il n'y a donc pas de consommation possible pour cette période. Le fait que la maison était inoccupée depuis cette date n'est ainsi pas prouvé et le Service des

litiges ne peut se baser sur les preuves rapportées pour demander au fournisseur de rectifier sa facture, sans indiquer les index rectifiés qu'il y aurait lieu d'indiquer.

Le Service des litiges souligne toutefois la nécessité pour Sibelga d'activer la fonction communicante des compteurs intelligents le plus rapidement possible pour que ce genre de situation ne se reproduise pas à l'avenir.

En effet, dans l'attente de l'activation de la fonction communicante qui délivrerait en temps réel la consommation / injection du plaignant, il faut encore relever manuellement les données issues du compteur et les transmettre à Sibelga. Cela n'est pas encore automatique.

Ce faisant, Sibelga se base sur des profils types de consommation pour établir les données de consommation, même lorsque l'utilisateur final est muni d'un compteur intelligent, lorsque celui-ci ne transmet pas ses données mensuellement.

En conclusion, le Service des litiges est dans l'incapacité d'enjoindre Sibelga à rectifier ses index et partant, au fournisseur, d'adapter sa facture, si le plaignant ne démontre pas lui-même par des photos datées, les données réelles de sa consommation, alors même qu'il serait détenteur d'un compteur intelligent.

#### 2.2.2. Tarifs

Le Service des litiges n'est pas compétent sur la question des tarifs.

Toujours est-il que l'application du tarif découle de la ventilation de la consommation/ injection par période. Le tarif a changé au 1<sup>e</sup> août 2022 (*voy. supra*, position du fournisseur ) ce qui se reflète sur la facture.

#### PAR CES MOTIFS

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

En ce que :

- Pour la période du 03/09/2021 au 31/10/2021, il appartient à Sibelga de corriger les index avec ceux tels que fournis par la plaignante à titre d'injection et ensuite, au fournisseur d'adapter sa facture. Si cette rectification a eu lieu ultérieurement, il appartient au fournisseur de l'expliquer et de l'illustrer à la plaignante en lui adressant une lecture claire des éléments des factures ultérieures se rapportant à ces modifications.

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges

Directeur  
Membre du Service des litiges