

Service des Litiges

Décision R2024-144

Monsieur X/ Sibelga

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par Sibelga des articles 215, 225, 249, et 264, § 2, du règlement technique 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

Le plaignant réside à rue ABC 76, Bruxelles.

Le compteur électrique du plaignant se situe à la même adresse alors que celui du gaz (n° 9XXXXXXX) est situé à rue XYZ, 172.

La situation se présente de la façon suivante :



Chaque année, Sibelga s'est rendu à l'adresse concernée dans le cadre de la relève des index et malgré l'envoi des courriers « MTX », Sibelga n'ait pas parvenu à accéder au local de comptage.

De ce fait, une estimation de l'index a été réalisée sur base de l'historique de consommation du plaignant.

En février 2023, le plaignant reçoit son décompte annuel du 10/02/2023 concernant le gaz et l'électricité pour un montant total de 5963.86€, dont 5906€ pour le gaz uniquement. Il ressort du décompte que sa consommation de gaz est passée d'une moyenne de 700/800 m³ à 3333 m³ pour l'année 2022-2023.

Par ailleurs, l'historique de consommation du plaignant est le suivant :

Electricité	compteur	date	index	type de relevé
	70	10.01.2023	70.130,00	sibelga
	70	15.02.2022	68.357,70	estimation
	70	12.02.2021	65.208,20	estimation
	70	14.01.2020	61.941,00	sibelga
	70	16.01.2019	58.833,00	sibelga
	70	22.01.2018	55.612,00	sibelga
	70	17.01.2017	52.608,00	sibelga
	70	08.01.2016	49.315,00	sibelga
	70	15.01.2015	46.328,00	sibelga
	70	13.01.2014	43.155,00	sibelga
	70	11.01.2013	39.048,00	sibelga
	70	09.01.2012	34.470,00	sibelga
	70	12.01.2011	30.047,00	sibelga
	70	05.01.2010	25.172,00	sibelga
	70	09.02.2009	21.005,00	sibelga
	70	23.09.2008	19.449,00	estimation
Gaz	compteur	date	index	type de relevé
	97	09.01.2023	25.094,00	sibelga
	97	15.02.2022	21.760,53	estimation
	97	12.02.2021	21.021,49	estimation
	97	14.02.2020	20.283,26	estimation
	97	14.02.2019	19.616,59	estimation
	97	23.01.2018	18.801,00	sibelga
	97	25.01.2017	18.042,00	sibelga
	97	05.02.2016	17.100,00	client
	97	09.02.2015	16.277,00	client
	97	05.02.2014	15.324,30	estimation
	97	14.02.2013	14.171,92	estimation
	97	14.02.2012	13.368,39	estimation
	97	21.01.2011	12.549,00	sibelga
	97	28.01.2010	9.562,74	estimation
	97	25.02.2009	8.851,34	estimation
	97	23.09.2008	8.736,00	estimation

Position du plaignant

Le plaignant conteste la consommation et la facture qui résulte de plusieurs estimations du compteur gaz, car elle concerne une consommation comprise entre l'index relevé le 23/01/2018 au 09/01/2023, soit 5 ans, qui représente une consommation de 37 793 kWh.

Position de Sibelga

Sibelga explique avoir tenté d'accéder au bâtiment à plusieurs reprises, envoyé les courriers requis, et, faute d'accès, n'avoir eu d'autre choix que d'estimer la consommation du plaignant.

Il explique que le plaignant n'a lui-même pas rempli ses obligations en ne vérifiant pas sa consommation par rapport à ses index, et en ne communiquant pas ses index à Sibelga.

Recevabilité

L'article 30^{novies}, §1^{er}, de l'ordonnance du 19 juillet 2001 de la Région de Bruxelles-Capitale relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale prévoit que :

« 1er. - Il est créé, au sein de Brugel, un " Service des litiges" qui statue sur les plaintes :

1° concernant l'application de la présente ordonnance, de ses arrêtés d'exécution et du MIG en vigueur ;

2° concernant l'application de l'ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capital, de ses arrêtés d'exécution et du MIG en vigueur;

3° relatives au fonctionnement des marchés du gaz et de l'électricité ;

4° ayant trait aux activités d'un fournisseur, d'un fournisseur de service de flexibilité, d'un gestionnaire de réseau ou d'un intermédiaire ou de toute entreprise active dans le domaine de l'électricité et/ou du gaz ;

5° relatives à l'octroi d'une aide financière dans le cadre du programme d'exécution visé à l'article 24, § 2 ;

6° concernant les plaintes relatives au réseau de traction ferroviaire régional et au réseau de gares.

Le Service des litiges n'est pas compétent pour statuer sur les plaintes contre les décisions de Brugel. »

Il ressort de cet article que le Service des litiges est compétent pour statuer sur des plaintes relatives au présent règlement technique.

La plainte a pour objet la contestation d'un décompte annuel et la facture qui en résulte, et concerne l'application des articles 215, 225, 249, et 264, § 2, du règlement technique électricité.

La plainte est recevable.

Examen du fond

1. Quant à l'estimation du volume considéré

L'article 225, §§ 2 et 3, du Règlement technique électricité (et son équivalent au gaz), dispose que Sibelga procède à l'estimation des index lorsqu'il n'a pas reçu les données de comptage par l'utilisateur du réseau de distribution (URD) :

« § 2. La consommation ou, le cas échéant, la production, sur des points d'accès en basse tension sans enregistrement de la courbe de charge mesurée, est déterminée par le gestionnaire du réseau de distribution. Le gestionnaire du réseau de distribution détermine cette consommation au moins une fois dans une période de douze mois et dans les cas prévus dans le MIG (notamment lors de chaque changement de fournisseur ou de client). Le gestionnaire du réseau de distribution détermine, par point d'accès, le mois durant lequel le relevé sera effectué.

§3. La consommation est déterminée, à partir d'un index antérieur, d'une des manières suivantes

:

1° sur la base d'un relevé d'index effectué par le gestionnaire du réseau de distribution, soit physiquement, soit à distance ;

2° sur la base d'un index communiqué par l'utilisateur du réseau de distribution au gestionnaire du réseau de distribution ;

3° sur la base d'un index communiqué par le fournisseur au gestionnaire du réseau de distribution ;

4° sur la base d'une estimation, conformément à l'article 249, dans les cas suivants :

- A défaut de communication d'index dans le délai visé au §5 ;

- Dans les cas prévus par le MIG ;

- Si l'index visé aux points 1° à 3° ne semble pas fiable ;

- En cas de blocage total ou partiel de l'équipement de comptage.

Le gestionnaire du réseau de distribution communique au fournisseur la consommation déterminée et les index y afférents.

A défaut d'être contestés dans les délais fixés par le présent règlement technique, la consommation déterminée et les index y afférents lient définitivement l'utilisateur du réseau de distribution et son fournisseur.

Cependant, les index afférents à la consommation déterminée conformément à l'alinéa 1er, peuvent ne pas correspondre aux index qui étaient réellement indiqués sur le compteur. La consommation réelle peut donc être différente de la consommation portée en compte de l'utilisateur du réseau de distribution. Si une différence de consommation existe, elle sera prise en compte lors d'une période de consommation ultérieure. Cette période de consommation ultérieure sera celle qui précède la prise de connaissance, par le gestionnaire du réseau de distribution, de l'index réel du compteur. Si cette différence aboutit à une consommation inférieure à zéro (lorsqu'un ou des index antérieurs étaient supérieurs aux index qui étaient alors repris sur le compteur), le gestionnaire du réseau de distribution ne pourra toutefois pas comptabiliser une consommation négative. Le gestionnaire du réseau de distribution peut rectifier le(s) index concerné(s) dans les limites fixées à l'article 264, §2 ».

L'article 249 du Règlement technique (et son équivalent au gaz) énonce, quant à lui, que la consommation d'un URD peut être estimée sur la base de la consommation totale au cours de la période précédente, et à défaut d'un historique de consommation, Sibelga peut estimer la consommation sur base de la consommation typique d'un client final du même type :

« La consommation d'un utilisateur du réseau de distribution sans enregistrement de la courbe de charge pour la période entre deux relevés de compteur, peut être estimée soit sur la base de la consommation totale au cours de la période précédente, soit, lorsque l'utilisateur du réseau de distribution n'a pas d'historique de consommation ou que son historique n'est pas relevant, sur la base de la consommation moyenne typique d'un client final du même type. Sur la base de la consommation totale estimée et du profil d'utilisation synthétique attribué, le gestionnaire du réseau de distribution détermine la courbe de charge calculée ».

L'article 264, § 2, du Règlement technique électricité (et son équivalent au gaz), précise les conditions dans lesquelles peuvent s'opérer une rectification des index :

« §2. Une éventuelle rectification des données de comptage et de la facturation qui en résulte portera au maximum sur deux périodes annuelles de consommation. Pour déterminer ces deux périodes annuelles de consommation, le gestionnaire du réseau de distribution remonte, à partir du dernier relevé périodique, au relevé périodique effectué deux ans auparavant. Dans les cas où le MIG le prévoit, est assimilé à un relevé périodique le relevé lié à un scénario du MIG (notamment le changement de fournisseur ou de client). Le gestionnaire du réseau de distribution peut rectifier les données de comptage et la facturation qui en résulte sur cinq périodes annuelles de consommation :

- Sans préjudice de l'article 225, §3, si l'utilisateur du réseau de distribution n'a pas respecté l'article 215 ou en cas de fraude, et ce, au préjudice du gestionnaire du réseau de distribution ;

(...) ».

1.1 Quant à l'estimation

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

En l'espèce, malgré diverses tentatives d'accès aux lieux, Sibelga n'a pas pu accéder à l'équipement de comptage pendant plusieurs années, ce qui l'a obligé à tenir compte d'estimations.

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

Dans le cas d'espèce, concernant l'électricité, Sibelga disposait de données pour « presque » chaque année. Le Service des litiges estime qu'une telle période est suffisamment représentative afin que Sibelga puisse utilement en tenir compte. Les index des estimations semblent suivre une progression cohérente par rapport aux relevés réalisés par Sibelga

Quant au gaz, Sibelga disposait des données pour une période allant du 25 janvier 2017 au 23 janvier 2018, soit une période de 12 mois. A nouveau, le Service des litiges estime qu'une telle période est suffisamment représentative pour que Sibelga puisse en tenir compte. Sibelga a légitimement considéré qu'une telle période de référence est relevant. Les estimations dans cette section semblent également être dans la continuité des relevés effectués par Sibelga, avec une progression similaire à celle de l'électricité.

1.2 Quant à la rectification

En l'espèce, si les index estimés par Sibelga ne correspondent pas à la consommation réelle de l'URD. Conformément à l'article 225, § 3, dernier alinéa, la différence de consommation éventuelle sera prise en compte lors d'une période de consommation ultérieure.

L'article précise que les index peuvent être rectifiés dans les limites fixées à l'article 264, § 2, du Règlement technique. Selon cet article, la rectification des données de comptage peut porter sur maximum deux périodes annuelles de consommation, sauf, notamment, si l'utilisateur du réseau de

distribution n'a pas respecté l'article 215, auquel cas les données de consommation peuvent être rectifiées sur cinq périodes annuelles.

L'article 215 du Règlement technique électricité (et son équivalent au gaz) dispose comme il suit :

« Tout utilisateur du réseau de distribution est censé vérifier que les données de comptage sur la base desquelles il est facturé correspondent à sa consommation. Lorsqu'il constate une erreur manifeste, l'utilisateur du réseau de distribution en informe son fournisseur. Tout fournisseur informé par l'utilisateur du réseau de distribution ou qui soupçonne une erreur manifeste dans les données de comptage d'initiative, en informe immédiatement le gestionnaire du réseau de distribution. Si l'utilisateur ou le fournisseur concerné demande un contrôle de l'équipement de comptage, le gestionnaire du réseau de distribution prévoit un programme de contrôle dans les plus brefs délais. L'utilisateur du réseau de distribution est invité à faire contrôler simultanément ses propres appareils de mesure à ses frais ».

L'utilisateur du réseau a donc une certaine responsabilité vis-à-vis de ses index, et doit vérifier que ceux-ci sont conformes à sa consommation.

Dans le cas d'espèce, le plaignant n'a pas vérifié que ses factures de régularisation étaient conformes à sa consommation personnelle, et n'a pas prêté attention au fait que ses factures de régularisation précisaient qu'il s'agissait d'un index estimé. Le Service des litiges considère que le plaignant n'a pas respecté l'article 215 du Règlement technique, et Sibelga était dès lors en droit de procéder à une rectification sur cinq périodes annuelles.

En l'espèce, Sibelga a procédé à une rectification sur les 4 précédentes périodes annuelles concernant le gaz et sur les 2 précédentes périodes annuelles concernant l'électricité, ce qui est, en conséquence, conforme à l'article 264, § 2, du Règlement technique électricité.

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

L'article 225 §5 du Règlement technique électricité (et son équivalent au gaz) dispose comme il suit :

« Si le gestionnaire du réseau de distribution n'a pas accès au compteur, il adresse un courrier invitant l'utilisateur du réseau de distribution à lui transmettre ses index dans le délai fixé par le gestionnaire du réseau de distribution. »

Il ressort des faits que Sibelga a tenté d'accéder chaque année au local de comptage au sein duquel était repris le compteur de gaz n° 9XXXXXXX. De plus, Sibelga a également contacté en vain le plaignant en lui adressant des courriers « MTX ». Le courrier intitulé « MTX1 » a pour objectif de signaler à l'URD que ce dernier transmette ses index. Le courrier précise qu'à défaut de transmission des index dans le délai imparti, une estimation sera effectuée. Il devra par la suite, tel qu'il est prévu par le règlement technique, vérifier si cette estimation correspond bien à sa consommation réelle. Dans le cas contraire, il peut contacter son fournisseur pour demander une rectification.

Lorsque les index ont été estimés au moins deux années de suite, c'est un courrier intitulé « MTX3 » qui est envoyée. Ce courrier avertit l'URD qu'il risque d'être estimé une troisième fois. Le courrier laisse la possibilité à l'utilisateur du réseau de prendre un rendez-vous afin de procéder à la relève du compteur.

Par conséquent, par ces tentatives de contact et d'accès au local de comptage, le Service des litiges estime que Sibelga a respecté ses obligations dans le cadre de la relève des index.

Sans réponse à ces tentatives de contact, une estimation des index a été réalisée sur base de l'historique de consommation du plaignant.

PAR CES MOTIFS

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

**Conseiller juridique
Membre du Service des litiges**

**Conseiller juridique
Membre du Service des litiges**