

Service des Litiges

Décision R2024-253

Monsieur X / Sibelga & Fournisseur A

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par Sibelga et le fournisseur A de l'article 20*undecies*, §1^{er}, 1° et 7° de l'ordonnance du 1^e 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-Capitale (ci-après, « *ordonnance gaz* »), et des articles 174 et 222, §2 du Règlement Technique de Sibelga en matière de gaz (ci-après, « *règlement technique gaz* »).

Exposé des faits

Le litige a pour objet une facture de clôture et de régularisation E24/04146ABC (ci-après, « *la facture litigieuse* ») portant sur une consommation de gaz intervenue au domicile du plaignant situé à Woluwe-Saint-Lambert (ci-après, « *le logement* »).

Le 9 juillet 2020, Sibelga ayant constaté que le compteur de gaz du plaignant n'enregistre plus de consommation contacte celui-ci. Il ressort de la conversation que des appareils sont toujours branchés sur le compteur de gaz et que cette absence de consommation enregistrée est donc anormale. Sibelga informe donc le plaignant qu'une visite de terrain est nécessaire pour contrôler le compteur.

Le 25 mars 2021, Sibelga effectue une première visite mais n'a pas accès au compteur, un carton indiquant le passage des techniciens et invitant le plaignant à planifier un autre rendez-vous est laissé sur place. Le plaignant ne recontactera pas Sibelga pour planifier un nouveau rendez-vous.

Le 11 octobre 2022, une nouvelle visite est effectuée au cours de laquelle Sibelga n'obtient pas l'accès au compteur.

Le 14 octobre 2022, une troisième visite à lieu et Sibelga obtient cette fois l'accès au compteur. Le compteur étant dysfonctionnel, il est remplacé le même jour.

Le 24 octobre 2022, le plaignant change de fournisseur, passant du fournisseur A au fournisseur B.

Le 18 novembre 2022, Sibelga ayant recalculé la consommation du plaignant pour la période sans consommation (du 9 juillet 2019 au 13 octobre 2022), envoie les données recalculées au fournisseur A. L'historique de consommation du plaignant s'établi comme suit :

compteur	date	index	consommation avant recalcul (kWh)	consommation après recalcul (kWh)	type de relevé
41568478AAA	08.07.2024	2.423,00	13.777,87	13.777,87	client
	11.07.2023	1.202,00	13.519,11	13.519,11	client
	24.10.2022	15	170,43	170,43	client
	14.10.2022	0			sibelga
compteur	date	index	consommation avant recalcul (kWh)	consommation après recalcul (kWh)	type de relevé
7268644BBB	13.10.2022	69.336,00	0,00	1.296,64	sibelga
	01.07.2022	69.336,00	0,00	13.086,79	sibelga
	29.06.2021	69.336,00	0,00	13.982,89	sibelga
	29.06.2020	69.336,00	0,00	12.872,89	sibelga
	09.07.2019	69.336,00	50,73	50,73	client
	04.07.2018	69.331,00	13.972,41	13.972,41	client
	16.07.2017	67.953,00	4.381,61	4.381,61	client
	30.09.2016	67.521,00			fournisseur

Le 26 juillet 2024, le fournisseur A envoie au plaignant la facture basée sur la consommation recalculée par Sibelga. Cette facture fait également office de facture de clôture.

Le 19 août 2024, le plaignant introduit des plaintes auprès de Sibelga et du fournisseur A.

Le 22 août 2024, insatisfait des réponses obtenues suite à ses plaintes, le plaignant dépose sa plainte devant le Service des litiges.

Position du plaignant

Le plaignant conteste la facture litigieuse sur deux bases distinctes.

D'abord, il considère qu'en ne remplaçant le compteur défectueux que le 14 octobre 2022 alors que le problème d'enregistrement était connu depuis au moins le 9 juillet 2020, Sibelga a manqué à ses obligations découlant de l'article 174 du règlement technique gaz. Il considère dès lors qu'opérer à une rectification sur les périodes courant du 9 juillet 2019 au 13 octobre 2022, comme l'a fait Sibelga est abusif et non conforme au prescrit de l'article 222, §2 du règlement technique gaz.

Ensuite, il estime qu'en envoyant la facture litigieuse le 26 juillet 2024 alors que le changement de fournisseur a eu lieu le 24 octobre 2022 et que l'ensemble des informations nécessaires à son établissement ont été envoyées par Sibelga le 18 novembre 2022, Total Énergie a violé ses obligations visées à l'article 20^{undecies}, §1^{er}, 1° de l'ordonnance gaz. Il réclame donc une indemnisation telle que prévue par l'article 20^{undecies}, §1^{er}, 7° de la même ordonnance.

Position de Sibelga

Sibelga considère que le retard mis à effectuer la première visite est dû aux spécificités de la période covid qui a entraîné un important retard dans les visites de manière générale, pour le reste Sibelga considère avoir respecté la procédure.

Sibelga considère avoir respecté les règles de rectification en opérant au recalcul des consommations non mesurées sur base d'une période fiable, à savoir, celle allant du 16 juillet 2017 au 4 juillet 2018.

Sibelga considère que le retard dans l'envoi de la facture litigieuse ne lui est pas imputable car elle a envoyé les données rectifiées à fournisseur A le 18 novembre 2022.

Position de Total Énergie

En ce qui concerne la rectification, le fournisseur A estime n'avoir aucune responsabilité puisqu'elle s'est contenté d'établir la facture sur base des données transmises par Sibelga.

En ce qui concerne délai d'un an et 8 mois entre la réception des données corrigées de Sibelga et l'envoi de la facture litigieuse au plaignant, le fournisseur A n'est pas en mesure de fournir d'explications.

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 à l'ordonnance gaz et au règlement technique gaz

La plainte a pour objet l'article 20^{undecies}, §1^{er}, 1° et 7° de l'ordonnance gaz et les articles 174 et 222, §2 du règlement technique gaz.

La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

1. Quant à la rectification

Il ressort sans aucun doute possible des éléments du dossier que la facture litigieuse procède bien à une rectification. La rectification de données de comptages est encadrée par l'article 222, §2 du règlement technique gaz.

« §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 184, §3, si l'utilisateur du réseau de distribution n'a pas respecté l'article 174 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 174 ;

- 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. » (nous soulignons).

Dans le cas d'espèce, la nécessité de procéder à une rectification ne fait pas l'objet d'une contestation. Il est en effet bien établi que le compteur du logement était dysfonctionnel et qu'il n'enregistrait plus la consommation du plaignant.

La méthode de rectification utilisée par Sibelga est peu contestable dans la mesure où elle se base sur les dernières données enregistrées par le compteur avant qu'il ne dysfonctionne. La pertinence de cette méthode est d'autant mieux établie que la consommation estimée du plaignant est non seulement cohérente avec sa consommation antérieure au dysfonctionnement mais également avec sa consommation postérieure au remplacement du compteur défectueux, comme en atteste son historique de consommation. Il est donc raisonnable de considérer, comme le fait Sibelga, que la consommation du plaignant est restée stable au cours de la période de dysfonctionnement du compteur.

compteur	date	index	consommation avant recalcul (kWh)	consommation après recalcul (kWh)	type de relevé
41568478AAA	08.07.2024	2.423,00	13.777,87	13.777,87	client
	11.07.2023	1.202,00	13.519,11	13.519,11	client
	24.10.2022	15	170,43	170,43	client
	14.10.2022	0			sibelga
compteur	date	index	consommation avant recalcul (kWh)	consommation après recalcul (kWh)	type de relevé
7268644BBB	13.10.2022	69.336,00	0,00	1.296,64	sibelga
	01.07.2022	69.336,00	0,00	13.086,79	sibelga
	29.06.2021	69.336,00	0,00	13.982,89	sibelga
	29.06.2020	69.336,00	0,00	12.872,89	sibelga
	09.07.2019	69.336,00	50,73	50,73	client
	04.07.2018	69.331,00	13.972,41	13.972,41	client
	16.07.2017	67.953,00	4.381,61	4.381,61	client
	30.09.2016	67.521,00			fournisseur

La contestation porte sur la durée de la rectification. En effet, celle-ci est en principe limitée à deux périodes annuelles. Or, en l'espèce, Sibelga a rectifié sur l'équivalent de trois périodes annuelles, soit les périodes comprises entre le 9 juillet 2019 et le 13 octobre 2022.

L'article 222, §2, alinéa 2 du règlement technique gaz permet de prolonger la rectification jusqu'à un maximum de cinq périodes annuelles moyennant le respect de certaines conditions. Dans le cas d'espèce, les données rectifiées sont moins avantageuses pour l'utilisateur du réseau que les données rectifiées. Les conditions à rencontrer pour étendre la période de rectification à 5 ans sont donc celles prévues au deuxième tiret de l'alinéa 2.

Les éléments du dossier ne permettent pas de considérer qu'il y a eu fraude dans le chef du plaignant. Il convient donc de vérifier s'il a respecté l'article 174 du règlement technique gaz.

« 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)

En l'occurrence, le plaignant n'est pas à l'origine du signalement de l'incohérence des données de consommation. Toutefois, étant donné que la problématique lui a rapidement été signalée par Sibelga, le 9 juillet 2020, il n'avait à partir de ce moment plus de raison de signaler l'erreur et pouvait légitimement croire que sa situation était prise en charge par Sibelga. Il n'est donc pas établi que le plaignant n'a pas respecté l'article 174 du règlement technique gaz.

Il est au surplus intéressant de noter que ce même article prévoit que le gestionnaire de réseau doit prévoir un contrôle dans les plus brefs délais.

La première visite a eu lieu près d'un an après qu'un problème ait été identifié, il est donc difficile de considérer que Sibelga a programmé le contrôle dans les plus brefs délais. Ce premier retard s'explique cependant par les perturbations engendrées par le covid et les confinements successifs, autant d'éléments échappant au contrôle de Sibelga et qui ne peuvent donc lui être reproché.

Cependant, suite à l'échec de la première visite et en l'absence de prise de rendez-vous par le plaignant, une deuxième visite a été programmée, cette fois plus d'un an après la première tentative. Ce délai n'est quant à lui pas explicable par un cas de force majeure tel que le covid. Le fait que le plaignant n'ait pas pris l'initiative de proposer une nouvelle date ne suffit pas non plus à l'expliquer.

De plus, l'article 4, §2, alinéa 1 du règlement technique gaz prévoit une obligation de diligence dans le chef de Sibelga.

« § 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. »

Or, dans le cas d'espèce, Sibelga était au courant que le compteur du plaignant n'enregistrait plus depuis au moins juillet 2020. Il s'agissait donc d'un problème d'une importance certaine et qui durait déjà depuis près d'un an lors de la première tentative de visite. En attendant plus d'un an pour tenter une nouvelle visite, Sibelga n'a pas mis en œuvre tous les moyens adéquats qu'un utilisateur du réseau

de distribution est droit d'attendre d'elle. Il était en effet possible de planifier une nouvelle visite dans un délai plus bref comme en atteste le fait que suite à l'échec de la deuxième tentative de visite, une troisième tentative, fructueuse cette fois, a été organisée trois jours plus tard.

Il ressort donc des éléments du dossier que le fait que la situation ait persistée pendant si longtemps n'est pas tant dû à un signalement tardif par le plaignant qu'à l'inaction de Sibelga.

Les conditions prévues par l'article 222, §2, alinéa 2 du règlement technique gaz n'étant pas rencontrées, il convient de limiter la rectification à deux périodes annuelles. En l'espèce, il s'agit des périodes comprises entre le 29 juin 2020 et 13 octobre 2022.

2. Quant à l'émission tardive de la facture litigieuse.

L'article 20undecies, §1^{er}, 7° de l'ordonnance gaz fixe le délai d'envoi des factures de clôture.

« §1er. Sous réserve d'une norme fédérale plus favorable au consommateur, les modalités relatives à l'information des clients finals par les fournisseurs ont pour objet de faire en sorte que les clients :

[...]

7° reçoivent, à la suite de tout changement de fournisseur de gaz, un décompte final de clôture, dans un délai maximal de six semaines après que ce changement a eu lieu. Les modalités relatives à l'information des clients par les gestionnaires du réseau de distribution, de transport régional et les fournisseurs, en particulier sur les incidents, les arrêts de fourniture et les modalités relatives à la gestion des plaintes, sont fixées par Brugel ; »

En l'occurrence, la facture litigieuse a été envoyée plus d'un an après le changement de fournisseur, mais également plus d'un après que le fournisseur A ait reçu les données rectifiées de Sibelga. Il y a donc une claire violation du délai prévu à cet article.

L'article 20undecies, §1^{er}, 1°, f) règlement technique gaz prévoit que :

« §1er. Sous réserve d'une norme fédérale plus favorable au consommateur, les modalités relatives à l'information des clients finals par les fournisseurs ont pour objet de faire en sorte que les clients :

1° aient droit à un contrat conclu avec leur fournisseur de gaz précisant :

[...]

f) les compensations et les formules de remboursement éventuellement applicables dans le cas où les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne sont pas atteints, y compris une facturation inexacte ou retardée ; »

Il ressort manifestement de cette disposition que le fournisseur doit prévoir des compensations en faveur des consommateurs applicables lorsqu'une facture est envoyée hors délais.

Dès lors, il y a lieu que le fournisseur A compense le plaignant pour le retard mis à envoyer la facture litigieuse.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre Sibelga et le fournisseur A recevable et fondée.

Fondée en ce que :

- Les conditions requises pour étendre la période maximale de rectification de deux à cinq ans ne sont pas remplies
- Le fournisseur A n'a pas respecté le délai maximal de six semaines entre le changement de fournisseur et l'envoi de la facture de clôture

Dès lors :

- Sibelga doit limiter la rectification à deux périodes annuelles
- Le fournisseur A doit compenser le plaignant pour le retard mis à envoyer la facture litigieuse

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges