

Service des Litiges

Décision R2024-304

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 de l'article 264, §2 du Règlement technique de Sibelga en matière d'électricité (ci-après, « *Règlement technique électricité* ») et de l'article 222, §2 du Règlement technique de Sibelga en matière de gaz (ci-après, « *Règlement technique gaz* »).

Exposé des faits

Le litige concerne une contestation de la méthode utilisée par Sibelga pour procéder à une rectification après de nombreuses années d'estimation d'index.

Le plaignant était client Du fournisseur A pour la fourniture d'électricité et de gaz pendant la période concernée par le litige.

Entre 2014 et 2023 le plaignant est facturé sur la base d'index estimés tant pour sa consommation de gaz que d'électricité. Ceci s'explique, au moins depuis 2018 par le fait que le plaignant n'a pas donné accès à son compteur aux agents de Sibelga et n'a pas répondu aux demandes qui lui étaient faites de transmettre ses index.

Le 13 janvier 2023, Sibelga accède au compteur et relève les index du plaignant. Les index relevés témoignent d'une forte sous-estimation de la consommation du plaignant depuis 2015. Sibelga procède donc à une rectification des index sur les deux périodes annuelles qui précèdent le relevé.

L'historique de consommation du plaignant après rectification s'établit comme suit :

Electricité	compteur	date	index	type de relevé
	8XXXXXXSCH	13.01.2023	215.028,00	sibelga
		15.02.2022	146.119,80	Estimation (rectifiée)
		12.02.2021	67.224,80	estimation
		14.02.2020	67.006,20	estimation
		14.02.2019	66.788,10	estimation
		14.02.2018	66.569,70	estimation
		14.02.2017	66.338,60	estimation
		12.02.2016	66.106,10	estimation
		13.02.2015	65.876,20	estimation
		08.05.2014	65.701,00	sibelga

Gaz	compteur	date	index	type de relevé
	9YYYYYYCON	13.01.2023	60.961,00	sibelga
		15.02.2022	43.227,79	Estimation (rectifiée)
		12.02.2021	17.504,59	estimation
		14.02.2020	15.115,25	estimation
		14.02.2019	12.956,34	estimation
		14.02.2018	10.641,74	estimation
		14.02.2017	8.227,72	estimation
		12.02.2016	5.429,75	estimation
		13.02.2015	3.004,81	estimation
		03.01.2014	0	sibelga

Le 27 janvier 2023, le fournisseur A émet à destination du plaignant une facture n° 700009045AAA (ci-après, « *la première facture litigieuse* ») portant sur sa consommation d'électricité au cours de la période allant du 12 février 2021 au 15 février 2022. Cette facture vise à tenir compte de la rectification opérée par Sibelga comme elle le précise explicitement.

Le 17 avril 2023, le fournisseur A émet à destination du plaignant trois factures :

Une facture n° 700009222BBB (ci-après, « *la deuxième facture litigieuse* ») portant sur sa consommation de gaz au cours de la période allant du 12 février 2021 au 15 février 2022. Cette facture vise à tenir compte de la rectification opérée par Sibelga comme elle le précise explicitement.

Une facture n° 700009222CCC (ci-après, « *la troisième facture litigieuse* ») portant sur sa consommation d'électricité au cours de la période allant du 16 février 2022 au 27 février 2023.

Une facture n° 700009222DDD (ci-après, « *la quatrième facture litigieuse* ») portant sur sa consommation de gaz au cours de la période allant du 16 février 2022 au 27 janvier 2023.

Le 22 mai 2023, le plaignant conteste les factures litigieuses auprès du fournisseur A par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le 5 mai 2024, le plaignant conteste à nouveau les factures litigieuses auprès du fournisseur A.

Le 7 mai 2024, le fournisseur A annonce au plaignant qu'étant donné qu'il n'a pas payé les factures litigieuses, son contrat sera résilié le 8 juin 2024 et qu'il subira donc une coupure s'il ne paye pas les montants dus ou ne souscrit pas un nouveau contrat avec un autre fournisseur. Le même jour le plaignant reçoit une lettre de Sibelga l'informant qu'il ne sera plus alimenté en énergie à partir du 4 juin 2024 et l'invitant à souscrire un contrat avec un autre fournisseur avant cette date pour éviter une coupure.

Le 27 mai 2024, le plaignant soumet à nouveau une demande de recalcul des factures litigieuses à au fournisseur A.

Le 30 mai 2024, l'avocat du plaignant envoie un mail à Sibelga, au fournisseur A et au médiateur fédéral pour l'énergie dans lequel il rappelle la contestation et demande que la procédure de coupure soit interrompue au motif que les compteurs visés par celle-ci alimentent la résidence du plaignant dans

laquelle se trouve son épouse enceinte. Une telle coupure pourrait donc impacter négativement la grossesse qui présente déjà un risque élevé de complications. À la suite de ce mail Sibelga suspendra la procédure de coupure et le plaignant prendra un nouveau contrat auprès d'un autre fournisseur, en conséquence les compteurs du plaignant ne seront jamais coupés.

Le 29 août 2024, le plaignant introduit sa plainte auprès du service des litiges.

Position du plaignant

Le plaignant considère qu'en reportant l'ensemble de la consommation non prise en compte les années précédentes sur les deux périodes annuelles précédant le premier relevé, Sibelga n'a pas respecté le prescrit des articles 264, §2 du Règlement technique électricité et 222, §2 du Règlement technique gaz.

Il demande donc que la rectification soit refaite en suivant les règles prévues par ces articles.

Position de la partie mise en cause

Sibelga considère avoir procédé à une rectification conforme aux articles 264, §2 du Règlement technique électricité et 222, §2 du Règlement technique gaz.

Sibelga rappelle qu'en vertu des articles 225 §3, alinéa 4 du Règlement technique électricité et 182 §2, alinéa 4 du Règlement technique gaz « *la consommation réelle peut être différente de celle portée en compte de l'utilisateur du réseau de distribution. En cas de différence, cette consommation sera ajustée lors d'une période de consommation ultérieure, celle-ci correspondant à la période précédant la prise de connaissance de l'index réel du compteur par le gestionnaire du réseau de distribution* ».

Sibelga estime donc qu'il n'y a pas lieu de revoir les index utilisés pour les factures litigieuses.

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 :

« 1^{er}. - 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 1^{er} 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 Règlement technique électricité et au Règlement technique gaz.

La plainte a pour objet les articles 225 et 264 du Règlement technique électricité ainsi que les articles 182 et 222 du Règlement technique gaz.

La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

Les articles du Règlement technique électricité et du Règlement technique gaz faisant l'objet du litige étant rigoureusement identiques, l'examen du fond de la contestation se fera de manière groupée pour ce qui concerne le gaz et l'électricité.

1. Quant à l'objet du litige

La position de Sibelga fondée sur les articles 225, §3, alinéa 4 du Règlement technique électricité et 182, §2, alinéa 4 du Règlement technique gaz pourrait laisser croire que le litige porte sur la nécessité d'une rectification.

En effet, ces articles prévoient :

« §3. [...] »

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]¹. » (nous soulignons)

Or, il ressort sans aucun doute possible des factures litigieuses qu'une rectification a été déjà été opérée par Sibelga, qui a donc choisi de se saisir de la possibilité qui lui est octroyée par la dernière phrase de ces dispositions.

Or, le plaignant ne conteste pas le principe de cette rectification, sa contestation porte exclusivement sur la méthode utilisée par Sibelga pour procéder à cette rectification.

Dès lors, il n'y a pas lieu d'examiner ici s'il était obligatoire pour Sibelga de procéder à une rectification.

¹ Lire [l'article 222, §2] en ce qui concerne le Règlement technique gaz

2. Quant à la période de rectification

Les articles 264, §2 du Règlement technique électricité et 222, §2 du Règlement technique gaz fixent la méthode de rectification des index que Sibelga doit employer.

« §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]², si l'utilisateur du réseau de distribution n'a pas respecté [l'article 215]³ 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]⁴ ;

- 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 Sibelga a limité la rectification aux deux périodes annuelles précédant le dernier relevé périodique (effectué le 13 janvier 2023). Il convient de remarquer que, sous réserve du respect des conditions prévues à l'alinéa 2, il est possible d'étendre la rectification jusqu'à cinq périodes annuelles. Il s'agit toutefois d'une faculté octroyée à Sibelga et il ne revient pas au Service des litiges de l'imposer. Il y a donc lieu de considérer qu'en ce qui concerne les périodes de rectification, Sibelga a respecté le prescrit des articles 264, §2 du Règlement technique électricité et 222, §2 du Règlement technique gaz.

² Lire [l'article 184, §3] pour le gaz

³ Lire [l'article 174] pour le gaz

⁴ Lire [l'article 174] pour le gaz

3. Quant à la méthode de rectification

Pour rappel, l'historique de consommation du plaignant s'établit comme suit :

Electricité	compteur	date	index	type de relevé
	8XXXXXXSCH	13.01.2023	215.028,00	sibelga
		15.02.2022	146.119,80	Estimation (rectifiée)
		12.02.2021	67.224,80	estimation
		14.02.2020	67.006,20	estimation
		14.02.2019	66.788,10	estimation
		14.02.2018	66.569,70	estimation
		14.02.2017	66.338,60	estimation
		12.02.2016	66.106,10	estimation
		13.02.2015	65.876,20	estimation
		08.05.2014	65.701,00	Sibelga
Gaz	compteur	date	index	type de relevé
	9YYYYYYYCON	13.01.2023	60.961,00	sibelga
		15.02.2022	43.227,79	Estimation (rectifiée)
		12.02.2021	17.504,59	estimation
		14.02.2020	15.115,25	estimation
		14.02.2019	12.956,34	estimation
		14.02.2018	10.641,74	estimation
		14.02.2017	8.227,72	estimation
		12.02.2016	5.429,75	estimation
		13.02.2015	3.004,81	estimation
		03.01.2014	0	sibelga

En ce qui concerne la méthode de rectification utilisée, il ressort sans aucun doute possible de l'historique de consommation transmis par Sibelga que la méthode utilisée a consisté à remonter aux index estimés le 12 février 2021 (ci-après, « *index N-2* »), sans les rectifier, et à calculer la différence entre ceux-ci et les index relevés le 13 janvier 2023 puis à répartir la consommation totale obtenue grâce à ce calcul sur les deux périodes annuelles de manière proportionnelle à leurs durées respectives.

Le Service des litiges observe que :

a. La consommation entre 2014 et 2023 peut être déterminée comme suit :

- Pour l'électricité : Index 13/01/2023 – Index 8/05/2014 = 215.028 kWh – 65.701 kWh = 149.327 kWh
- Pour le gaz : Index 13/01/2023 – Index 3/01/2014 = 60.961 m³ - 0 m³ = 60.961 m³

b. En ne modifiant pas les index N-2, le plaignant se voit imputer :

- Pour l'électricité : 215.028 kWh - 67.224,80 kWh = 147.804 kWh
Ainsi, 98,98 % de la consommation intervenue entre 2014 et 2023 (durant 9 ans) serait imputée sur deux années de consommation.

- Pour le gaz : $60.961 \text{ m}^3 - 17.504,59 \text{ m}^3 = 43.456,41 \text{ m}^3$
Ainsi, 71,28 % de la consommation intervenue entre 2014 et 2023 (durant 9 ans) serait imputée sur deux années de consommation.

Cette méthode consistant à baser la rectification sur des index N-2 manifestement sous-estimés a donc pour conséquence que la consommation facturée au plaignant pour la période faisant l'objet de la rectification est significativement plus importante que sa consommation réelle à cette période.

Les articles 264, §2 du Règlement technique électricité et 222, §2 du Règlement technique gaz indiquent que la rectification ne peut porter au maximum que sur deux ou cinq périodes annuelles de consommation. Si la rectification ne modifie pas l'index de départ (N-2 ou N-5, selon le cas) elle a donc pour conséquence de facturer, en pratique, une consommation intervenue sur une durée excédant ces périodes.

En vue de respecter les articles susmentionnés, la consommation totale pour l'ensemble des périodes sujettes à rectification devrait être calculée comme suit :

Soit : N : la date de relevé du dernier index relevé ou transmis (fin de la période de rectification)

X : la date de début de la période de rectification

Y : la date de relevé de l'avant dernier index relevé ou transmis

$$Z = \text{Consommation Période de Rectification (X : N)} = \frac{(\text{Index N} - \text{Index Y})}{(N - Y)} * (N - X)$$

En suivant cette formule, la consommation totale intervenue entre le dernier index relevé et l'avant dernier index relevé est divisée par le nombre de jours écoulés entre les dates de ces relevés, la consommation moyenne journalière ainsi obtenue est ensuite multipliée par le nombre de jours de la période de rectification.

La consommation rectifiée pour chaque période annuelle faisant l'objet d'une rectification pourrait ensuite être calculée comme suit :

Soit :

A : la date de début de la période annuelle

B : la date de fin de la période annuelle

Z : la consommation totale sur l'ensemble des périodes faisant l'objet d'une rectification

$$W = \text{Consommation Rectifiée Période annuelle (A : B)} = Z * \frac{(A - B)}{(N - X)}$$

En suivant cette formule, la consommation rectifiée est répartie sur les différentes périodes annuelles proportionnellement à leur durée.

Dès lors, il convient que Sibelga revoie ses rectifications pour l'électricité et le gaz sur base de ces formules.

PAR CES MOTIFS

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

- Fondée en ce sens que la méthode utilisée par Sibelga pour procéder à la rectification des consommations de gaz et d'électricité du plaignant pour les périodes de consommation courant du 12 février 2021 au 15 février 2022 et du 15 février 2022 au 13 janvier 2023 n'est pas conforme au prescrit du cadre réglementaire.

Dès lors, il convient que Sibelga procède à un nouveau calcul de rectification en procédant à une estimation des consommations de gaz et d'électricité du plaignant au cours de la période de rectification basée sur la formule présentée plus haut. Il convient également que les factures n° 700009045AAA, n° 700009222BBB, n° 700009222CCC et n° 700009222DDD soient remplacées par de nouvelles factures basées sur les consommations découlant de cette nouvelle rectification.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges