

Service des Litiges

Décision R2025-192

Madame X/ Sibelga / Fournisseur Y

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, représentée par InforGazElec (ci-après « IGE ») sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur l'application par Sibelga, le gestionnaire du réseau de distribution (ci-après « GRD »), des articles 4, 225 § 5, 249 et 264 § 2 du Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci (ci-après « règlement technique électricité ») et des articles 4, 184 § 5 et 222 § 2 du Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution de gaz en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci (ci-après « règlement technique gaz »), tels qu'approuvés par la Décision 136 de BRUGEL, pris en exécution des articles 9 ter de l'ordonnance du 19 juillet 2001, et 9 de l'ordonnance du 1^{er} avril 2004.

Exposé des faits

L'adresse litigieuse se situe à 1020, Bruxelles. La plaignante était, à cette adresse, fournie en gaz (EAN 54144891200011XXXX) et en électricité (EAN 54144891200000YYYY) par le fournisseur Y.

Plusieurs années de suite, Sibelga a estimé les index de la plaignante car ils n'ont pas eu accès aux installations.

Une première estimation est effectuée pour les index électricité et gaz du 18 novembre 2019. Le 5 décembre 2019, lors d'une visite technique, Sibelga relève l'index de gaz. Les index d'électricité et de gaz sont à nouveaux estimés pour les trois années suivantes (2020, 2021, 2022).

Sibelga a envoyé des courriers à la plaignante l'invitant à remettre ses index le 4 novembre 2020, le 15 octobre 2021 et le 4 novembre 2022. Sibelga ne peut remonter plus loin que 2020 dans ses archives. L'adresse utilisée pour l'envoi de ces courriers était l'adresse actuelle de la plaignante telle que transmise par le fournisseur : à 1000 Bruxelles.

Sibelga accède aux installations et relève effectivement les index en octobre 2023. Les index relevés témoignent d'une sous-estimation de la consommation de la plaignante depuis 2019.

Par la suite, la plaignante reçoit la facture de décompte litigieuse de la part du fournisseur Y de 21.480, 47 € pour la période de consommation entre le 17 novembre 2022 et le 20 novembre 2023 (une année). Il s'agit du résultat d'une sous-estimation des index de la plaignante pendant quatre années consécutives.

L'historique de consommation de la plaignante s'établit comme suit :

Electricité	compteur	date	index	type de relevé
	██████████	23.10.2024	98.488,00	sibelga
		05.06.2024	97.109,00	fournisseur
		06.10.2023	95.059,00	sibelga
		16.11.2022	76.578,10	estimation
		31.10.2021	75.514,10	estimation
		16.11.2020	74.534,20	estimation
		18.11.2019	73.566,70	estimation
		01.02.2019	72.782,00	fournisseur
Gaz	compteur	date	index	type de relevé
	██████████	23.10.2024	47.378,00	sibelga
		05.06.2024	47.186,55	estimation
		06.10.2023	45.967,00	sibelga
		16.11.2022	34.597,00	estimation
		31.10.2021	34.597,00	estimation
		16.11.2020	34.597,00	estimation
		05.12.2019	34.597,00	sibelga *
		18.11.2019	32.492,00	estimation
		01.02.2019	32.492,00	fournisseur

*encodé à titre informatif

La plaignante saisit l'aide d'IGE et conteste la facture tant auprès du fournisseur Y que de Sibelga.

Ses démarches restent globalement infructueuses, si ce n'est que Sibelga reconnaît qu'il fallait lisser la consommation sur cinq années mais uniquement pour le gaz car les index avaient bien été relevés en 2019 mais non intégrés au calcul.

Le 14 août 2025, la plaignante introduit une plainte auprès du Service des litiges.

Le 22 août 2025, Sibelga transmet au fournisseur Y la correction des données de la consommation en gaz.

Le 16 septembre 2025, le fournisseur Y corrige ses décomptes et facture en conséquence. Le solde restant dû à ce jour est de 13.202, 43 €.

Position de la plaignante

La plaignante soutient que la consommation doit être ventilée sur l'ensemble de la période litigieuse et que la rectification des index doit être limitée à la consommation des deux dernières années, soulignant également la nécessité de ventiler les consommations dès lors qu'elles ont été facturées sur une période aux tarifs particulièrement élevés.

S'agissant du gaz, elle relève que Sibelga a reconnu ne pas avoir tenu compte de l'index relevé en décembre 2019. Selon elle, si cette erreur n'avait pas été commise, l'estimation de sa consommation aurait été nettement plus correcte et aucun arriéré significatif ne serait aujourd'hui réclamé. Dans ce contexte, et au vu de la jurisprudence du Service des litiges, la plaignante considère que Sibelga ne

peut opter pour une rectification portant sur cinq années, solution qu'elle juge la plus préjudiciable. Elle demande dès lors l'annulation de la facturation litigieuse en gaz, ainsi que la ventilation de la consommation sur l'ensemble de la période, avec une rectification limitée aux deux dernières années (NB : cette demande fut formulée avant que Sibelga ne procède effectivement à la ventilation de la consommation sur l'ensemble de la période visée pour le gaz en septembre 2025 – la question de la limitation éventuelle de la période facturée devant encore être tranchée à ce stade).

Pour l'électricité, la plaignante fait valoir que Sibelga ne disposait d'aucun index réel mais qu'un technicien, présent dans la cave pour vérifier le compteur gaz, aurait raisonnablement dû relever également l'index électricité, conformément à l'article 4, §2 du Règlement technique. Elle estime ainsi que Sibelga a manqué à son obligation d'utiliser tous les moyens adéquats pour procéder aux relevés nécessaires. Elle soutient en outre qu'en ne tenant pas compte de l'évolution manifeste de la consommation, Sibelga a violé l'article 249 du Règlement technique électricité, dès lors qu'elle s'est fondée sur un historique devenu non pertinent au lieu de recourir à la consommation moyenne d'un client comparable. Elle sollicite donc également, pour l'électricité, l'annulation de la facturation litigieuse et l'application d'une ventilation sur toute la période litigieuse avec limitation de la rectification à deux années.

Enfin, la plaignante invoque, à titre surabondant, que Sibelga ne peut démontrer avoir envoyé en 2019 les courriers invitant à transmettre les index, comme exigé par les Règlements techniques gaz et électricité. Elle indique n'avoir jamais reçu de tels courriers et soutient qu'en l'absence de preuve contraire, il convient de constater un nouveau manquement imputable au GRD, ce qui justifie également la limitation de toute rectification à deux périodes annuelles pour les deux énergies.

Position de Sibelga

Sibelga indique que plusieurs actions auraient pu éviter la situation actuelle. Elle relève notamment que l'accès au compteur lors des passages programmés en 2019, 2020, 2021 et 2022, la transmission proactive des index par la cliente, ainsi qu'une réaction de celle-ci aux index estimés figurant sur les factures auraient pu permettre d'éviter la succession d'estimations. Ces démarches relèvent, selon Sibelga, des obligations du Règlement technique à charge des utilisateurs du réseau et, en leur absence, les estimations ont été produites conformément aux procédures en vigueur.

Sibelga précise qu'il n'est pas raisonnablement envisageable, lors d'une intervention technique portant sur un seul compteur, de relever systématiquement l'ensemble des compteurs situés dans la cave, tout en soulignant qu'un relevé annuel est prévu pour assurer un suivi régulier des index.

Malgré les manquements identifiés, Sibelga indique avoir fait preuve de conciliation. Elle signale qu'un index gaz réel, relevé lors d'une visite technique du 5 décembre 2019, a pu être retrouvé et qu'il aurait dû être intégré dans l'estimation annuelle, ce qui aurait permis de corriger les estimations ultérieures. Sur cette base, elle a proposé de ventiler la consommation de gaz sur l'ensemble des années concernées, ce qui a mené à une correction des décomptes et factures par le fournisseur Y en septembre 2025. En revanche, aucun index d'électricité n'ayant été relevé lors de cette même visite, Sibelga estime ne pas disposer d'éléments permettant un réajustement similaire pour cette énergie.

Position du Fournisseur Y

Le fournisseur Y fait valoir que la cliente était pleinement informée du fait que ses index étaient estimés depuis plusieurs années, ces informations figurant sur chacun de ses décomptes. Le fournisseur Y indique avoir été contactée à plusieurs reprises par la cliente, à qui les mêmes explications ont systématiquement été fournies. En 2024, Fournisseur Y lui a proposé un plan de paiement étalé sur cinq ans pour apurer le solde dû, proposition que la cliente a toutefois refusée. Malgré cela, le fournisseur Y a introduit auprès de Sibelga une demande de rectification visant à répartir la consommation sur les années concernées, a envoyé à la cliente une lettre automatique l'informant de cette procédure et a sollicité une suspension de deux mois auprès de la société de recouvrement.

Le fournisseur Y détaille également l'historique de facturation, montrant que, depuis 2019, les consommations des deux énergies ont été à plusieurs reprises facturées sur la base d'index estimés, sans que la cliente ne formule de contestation à ces moments-là, acceptant les décomptes ainsi que les adaptations de ses provisions. L'entreprise relève que ce n'est qu'après la réception d'un décompte établi sur index réel en novembre 2023 que la cliente a émis ses premières contestations. Elle souligne enfin avoir procédé aux rectifications nécessaires après réception des données corrigées de Sibelga en gaz le 16 septembre 2025, ce qui a entraîné une diminution du montant total du solde ouvert auprès du Fournisseur Y de 18.337,93 euros à 13.202,43 euros.

En conclusion, le fournisseur Y soutient que la cliente n'a jamais contesté antérieurement les décomptes estimés, qu'elle les a payés ou a perçu les remboursements correspondants, et qu'elle ne s'est jamais opposée non plus aux diminutions successives de ses forfaits.

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 aux articles précités.

La plainte a pour objet la contestation d'une rectification d'index telle que prévue par les règlements techniques gaz et électricité.

La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

1. Objet du litige

Le litige concerne une estimation d'index et une rectification de la consommation.

A ce titre, l'article 225 § 3 et § 5 du règlement technique électricité et son équivalent en gaz¹ dispose comme il suit :

« §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

¹ Article 184 § 3 et §5 du règlement technique gaz

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.

§ 5. 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 ».

En l'espèce, Sibelga a estimé des index sur les périodes entre février 2019 et octobre 2023, durant lesquelles il n'a pas pu relever physiquement l'index sur place, selon l'historique suivant :

Electricité	compteur	date	index	type de relevé
	██████████	23.10.2024	98.488,00	sibelga
		05.06.2024	97.109,00	fournisseur
		06.10.2023	95.059,00	sibelga
		16.11.2022	76.578,10	estimation
		31.10.2021	75.514,10	estimation
		16.11.2020	74.534,20	estimation
		18.11.2019	73.566,70	estimation
		01.02.2019	72.782,00	fournisseur
Gaz	compteur	date	index	type de relevé
	██████████	23.10.2024	47.378,00	sibelga
		05.06.2024	47.186,55	estimation
		06.10.2023	45.967,00	sibelga
		16.11.2022	34.597,00	estimation
		31.10.2021	34.597,00	estimation
		16.11.2020	34.597,00	estimation
		05.12.2019	34.597,00	sibelga *
		18.11.2019	32.492,00	estimation
		01.02.2019	32.492,00	fournisseur

Initialement, le litige portait sur les deux énergies, pour lesquelles Sibelga a rectifié la consommation de la plaignante sur les quatre dernières années de consommation précédant le dernier relevé physique du compteur, en octobre 2023. Sibelga a par ailleurs considéré que l'ensemble de la consommation a eu lieu entre le 17 novembre 2022 et le 20 novembre 2023.

En septembre 2025, Sibelga a admis qu'il disposait de l'index de gaz en 2019 mais que celui-ci n'avait pas été pris en compte dans les estimations ultérieures. Cela a mené à la rectification de la consommation de gaz des quatre années par une ventilation de la consommation sur l'ensemble de la période précédant le relevé. Cela a donné lieu à une nouvelle facture par le fournisseur Y.

Il convient encore d'analyser :

- premièrement, pour les deux énergies, si Sibelga a fait bonne application de l'article 264 § 2 du règlement technique électricité et son équivalent en gaz (rectification de principe sur deux années, ou, selon certaines conditions, sur cinq années) notamment au regard de son obligation générale de diligence telle que prévue à l'article 4 du règlement technique ;

- deuxièmement, pour l'électricité, si Sibelga a effectué la bonne répartition de la consommation sur les périodes (ventilation) pour se rapprocher le plus possible de la consommation réelle de la plaignante par période.

2. Période de rectification

L'article 4 § 1 et § 2 du règlement technique électricité et son équivalent en gaz² fait état de l'obligation de diligence du GRD dans l'exercice de ses missions. Il dispose comme suit :

« §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. Ces moyens sont notamment détaillés dans le plan d'investissements du gestionnaire du réseau de distribution visé au Titre II ».

L'article 264 § 2 du règlement technique électricité et son équivalent en gaz³ définissant la période de rectification dispose comme il suit :

« §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 215⁴ 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*

² Article 4 du règlement technique gaz

³ Article 222 § 2 du règlement technique gaz

⁴ Article 215 (nous soulignons) : « 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. (...) »

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 ».

La rectification des données de comptage, si elle a lieu, et la facturation qui en résulte ne porte en principe que sur deux périodes annuelles de consommation.

Il y a cependant des circonstances précises dans lesquelles le GRD a la faculté de rectifier ces mêmes données sur cinq périodes annuelles de consommation.

Ces conditions sont les suivantes :

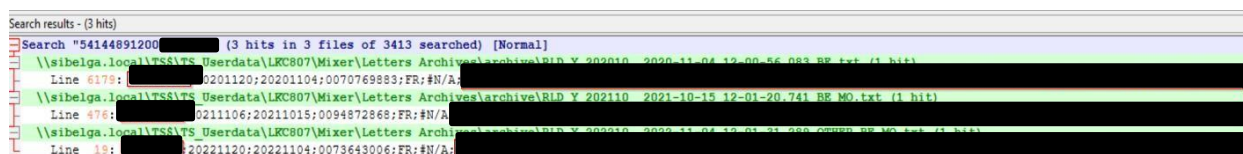
- si l'URD n'a pas vérifié que ses données ne correspondent pas à sa consommation et n'a pas averti son fournisseur à ce sujet ; ou en cas de fraude ;
- si l'erreur est imputable au GRD au préjudice de l'URD ;
- si l'erreur résulte de plusieurs erreurs du GRD et que l'URD est facturé pour de l'énergie qu'il n'a jamais consommé.

En l'espèce,

Concernant l'électricité :

La plaignante n'a pas vérifié que ses données de comptage ne correspondent pas aux données sur la base desquelles elle a été facturée. Sibelga démontre avoir envoyé les courriers prévus à l'article 225 § 5 du RT élec.

Sibelga fournit à cet égard une capture d'écran des résultats trouvés dans leur fichier pour l'EAN 54144891200000YYYY. Ce printscreen inclut la date d'impression et l'adresse (ainsi que la date limite, la référence, la langue, etc.).



Sur ce point, le Service des litiges considère que le GRD n'a pas manqué à son devoir de diligence et a pris les précautions qui s'imposent pour solliciter une réaction de la plaignante. Or, en 2020, 2021 et 2022, Sibelga n'a pas eu accès à l'habitation (personne n'était présent sur place). Le fait qu'il n'y ait pas de preuve du courrier en 2019 n'énervé pas ce constat.

Sibelga était donc en droit de ne pas rectifier sur deux années.

Sur la question de l'opportunité de relever également l'index pour l'électricité lors de leur passage en 2019, le Service des litiges est d'avis que Sibelga n'a pas manqué de diligence. Sibelga n'a pas l'obligation de relever tous les compteurs d'une cave lorsqu'un technicien vient expressément pour une nécessité

technique limitée à un compteur particulier. Attendre de ce technicien qu'il relève tous les compteurs de la cave alors qu'il ne vient pas pour cette mission serait disproportionné dans le chef de Sibelga.

Partant, Sibelga a fait bon usage de sa faculté de remonter sur cinq années dans la mesure où :

- il n'y a pas suffisamment d'éléments permettant au Service des litiges de fonder un manquement au devoir de diligence de Sibelga ;
- la plaignante n'a pas vérifié que ses données ne correspondent pas à sa consommation et n'a pas averti son fournisseur à ce sujet.

La demande d'IGE de se limiter à la rectification sur les deux périodes annuelles précédant le dernier relevé périodique (effectué le 6 octobre 2023) n'est dès lors pas fondée.

Concernant le gaz :

IGE invoque le fait que Sibelga admet avoir commis une faute en ne tenant pas compte de l'index relevé en décembre 2019. Sibelga estime avoir été conciliant par la suite en opérant déjà une ventilation sur l'entièreté de la période en tenant compte de cet index.

Or, en n'ayant pas tenu compte de cet index, Sibelga n'a pas respecté l'article 4 du règlement technique (devoir général de diligence).

Le Service est dès lors d'avis que l'exercice par Sibelga de sa faculté de remonter sur cinq périodes annuelles de consommation reviendrait à faire délibérément application de la voie la plus préjudiciable à la plaignante, ce qui serait constitutif d'un abus de droit. Il convient dès lors de limiter la période à deux ans depuis le dernier relevé.

3. Méthode de rectification (ventilation)

Pour rappel, l'historique de consommation de la plaignante est celui-ci :

Electricité	compteur	date	index	type de relevé
		23.10.2024	98.488,00	sibelga
		05.06.2024	97.109,00	fournisseur
		06.10.2023	95.059,00	sibelga
		16.11.2022	76.578,10	estimation
		31.10.2021	75.514,10	estimation
		16.11.2020	74.534,20	estimation
		18.11.2019	73.566,70	estimation
		01.02.2019	72.782,00	fournisseur
Gaz	compteur	date	index	type de relevé
		23.10.2024	47.378,00	sibelga
		05.06.2024	47.186,55	estimation
		06.10.2023	45.967,00	sibelga
		16.11.2022	34.597,00	estimation
		31.10.2021	34.597,00	estimation
		16.11.2020	34.597,00	estimation
		05.12.2019	34.597,00	sibelga *
		18.11.2019	32.492,00	estimation
		01.02.2019	32.492,00	fournisseur

Concernant le gaz, Sibelga a bien procédé à la ventilation sur l'entièreté de la période (sous réserve du fait qu'il faudra retenir une période de rectification de deux ans). Il n'y a dès lors pas lieu de s'attarder sur le gaz.

Concernant l'électricité, 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 16 novembre 2022 (ci-après, « *index N-1* »), sans les rectifier, et à calculer la différence entre ceux-ci et les index relevés le 6 octobre 2023 puis à répartir la consommation totale obtenue grâce à ce calcul sur les quatre périodes annuelles de manière proportionnelle à leurs durées respectives.

Le Service des litiges observe que la consommation entre 2019 et 2023 peut être déterminée comme suit : Index du 06/10/2023 – index du 01/02/2019 = 95.059 Kwh – 72.782 Kwh = 22.277 Kwh. En ne modifiant pas les index N-1, la plaignante se voit imputer, pour la période du 17 novembre 2022 au 20 novembre 2023, 18.480, 9 Kwh (c'est-à-dire 95.059 Kwh – 76.578,10 Kwh) . Ainsi, 83 % de la consommation intervenue entre 2019 et 2023 (durant 4 ans) serait imputée sur une années de consommation.

Cette méthode consistant à baser la rectification sur des index N-1 manifestement sous-estimés a donc pour conséquence que la consommation facturée à la plaignante pour la période faisant l'objet de la rectification est significativement plus importante que sa consommation réelle à cette période.

Les article 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, tenant compte d'une rectification limitée à deux périodes annuelles (voir point 2).

PAR CES MOTIFS

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

- Sibelga doit ventiler la consommation sur l'ensemble de la période retenue initialement par Sibelga et rectifier les données de consommation en gaz seulement sur les deux dernières années de consommation ;
- Le fournisseur Y doit remplacer ses factures existantes par de nouvelles factures basées sur les consommations découlant de la rectification opérée par Sibelga telle que décrite ci-dessus.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges