

Service des Litiges

Décision R2025-217

Madame X/ Sibelga/ Fournisseur Y

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur l'application par Sibelga des articles 1.5 et 5.81 du règlement technique électricité.

Exposé des faits

La plaignante est propriétaire d'un appartement situé au n°3 à Schaerbeek. Code EAN électricité 54144892070766AAAA.

En juin 2023, la plaignante installe des panneaux solaires par l'intermédiaire de l'installateur XY.

Par la suite, Sibelga installe, conformément aux prescriptions techniques et réglementaires en cas de placement de panneaux solaires, un compteur intelligent, 1SAG110550XXXX, permettant, en principe, la communication à distance des données de consommation et d'injection de la plaignante vers le GRD (le gestionnaire du réseau de distribution, c'est-à-dire, Sibelga) et vers le marché (les fournisseurs). La plaignante dispose par ailleurs d'un contrat pour la fourniture d'électricité avec le fournisseur Y.

Installateur XY bénéficie de l'injection, en tant que tiers investisseur, à partir du 18 janvier 2024.

Début 2025, sur le compteur de la plaignante, Sibelga a détecté que l'injection était mesurée durant la nuit. Ainsi, les profils de consommation et de production étaient enregistrés sur les mauvais registres.

Le 18 mars 2025, Sibelga s'est rendu urgemment sur place (sans information préalable à la plaignante), et a pu confirmer une inversion du câblage ayant eu lieu en 2023 lors du placement du compteur intelligent. Le branchement des câbles a été corrigé lors de l'intervention.

Ceci avait eu pour conséquence que de 2023 à 2025, le compteur enregistrait la consommation heure pleine en injection heure pleine et la consommation heure creuse en injection heure creuse, et que la plaignante était facturée pour de la consommation (prélèvement) qui correspondait, en réalité, à son injection.

La plaignante a tenté de joindre Sibelga à plusieurs reprises pour avoir des explications, en vain.

Quelques semaines plus tard, le fournisseur Y a émis des factures de régularisation.

La plaignante conteste ces factures et entreprend des démarches auprès de Sibelga et du fournisseur Y.

N'obtenant pas satisfaction, la plaignante introduit une plainte auprès du Service des litiges le 19 août 2025.

Position de la plaignante

La plaignante conteste les factures de régularisation qui lui ont été imposées, estimant qu'elles résultent exclusivement d'une erreur commise par Sibelga lors du placement des compteurs intelligents en juin 2023.

La plaignante indique qu'elle n'a été avertie d'aucun problème jusqu'à une intervention soudaine de Sibelga, au cours de laquelle des fils ont été coupés et rebranchés sans explication. Elle dit que cet événement, non annoncé et non expliqué, a été suivi de nombreuses factures de régularisation dont les montants sont, selon elle, astronomiques et totalement inattendus. Elle soutient avoir dû multiplier appels et démarches pour comprendre la situation et que ce n'est qu'après de longues recherches qu'elle a appris qu'une inversion de câblage existait depuis 2023.

Elle conteste devoir supporter les conséquences d'une erreur dont elle n'est pas responsable et se demande pourquoi elle devrait payer les montants dérivés d'un défaut de raccordement imputable au gestionnaire de réseau. Elle affirme que Sibelga reconnaît l'inversion de fils mais se contente de dire être "intervenu au plus vite pour y remédier", ce qu'elle juge inexact puisque le problème aurait perduré près de deux ans. Elle ajoute que la consommation recalculée lui paraît anormalement élevée pour un appartement rénové, très bien isolé et équipé de panneaux solaires, et s'interroge sur la fiabilité des données désormais corrigées.

Position de Sibelga

Sibelga dit qu'une anomalie a été détectée sur le compteur de la plaignante grâce aux analyses rendues possibles par le développement informatique qui a permis la lecture et l'examen à distance des données de consommation des compteurs intelligents. Sibelga a remarqué que des données d'injection apparaissaient la nuit sur le compteur de la plaignante, ce qui est techniquement impossible. Cela a déclenché une procédure interne de vérification des registres et une analyse approfondie des profils de consommation et de production a alors mis en évidence que les données étaient enregistrées dans les mauvais registres, en raison d'une inversion de câblage. Un technicien envoyé sur place le 18 mars 2025 a confirmé cette inversion.

Sibelga affirme que l'intervention du 18 mars 2025, bien que non annoncée, était nécessaire et urgente dès la constatation de l'anomalie. Après correction, la consommation de la plaignante a été recalculée. Elle soutient que, même si les index étaient associés à de mauvais registres, les chiffres en eux-mêmes étaient corrects et conformes : la rectification consistait uniquement à attribuer ces données aux bons cadrans de consommation et d'injection, sans remettre en cause leur fiabilité. Elle précise que les index rectifiés couvrent la période du 01/06/2023 au 18/03/2025, conformément à l'article 5.81 du Règlement technique qui limite toute correction à un maximum de deux périodes annuelles en arrière. Elle indique avoir appliqué strictement cette règle en transmettant ensuite les données corrigées au fournisseur pour régularisation.

Sibelga explique également ce qui a permis la détection tardive de l'erreur : avant le déploiement informatique du projet permettant la lecture à distance des compteurs, elle n'avait pas les capacités techniques nécessaires pour analyser ces données de manière approfondie. La fonction communicante du compteur était bien activée, mais avant juin 2025 elle ne permettait pas encore l'envoi mensuel des

données au marché (régime de lecture appelé le régime R1). Les index ne pouvaient donc pas être traités avec les outils d'analyse ultérieurement déployés.

Enfin, Sibelga confirme que certains index du relevé historique ont été estimés, pour les périodes où elle n'avait pas accès au compteur : ceux du 18/01/2024 et du 14/06/2024. Les autres sont des index réels. Elle conclut que la correction opérée et la méthode de recalcul respectent pleinement la réglementation en vigueur et reflètent désormais la consommation et l'injection réelles de la plaignante.

Position de fournisseur Y

Il est à noter que la position du fournisseur Y n'est pas déterminante dans le cadre de ce dossier dans la mesure où il s'agira d'examiner la rectification d'index opérée par Sibelga. Les factures de Fournisseur Y qui en découlent, en sont la conséquence directe. Le Service des litiges n'est en effet pas compétent pour les questions de facturation.

Fournisseur Y explique avoir reçu, le 28 avril 2025, de la part de Sibelga, des rectifications des données de consommation couvrant la période du 3 juin 2023 au 15 juin 2024. En conséquence, les régularisations déjà établies pour ces périodes ont dû être annulées puis recalculées sur la base des nouvelles données corrigées.

De ce fait, les régularisations concernées par ces périodes ont fait l'objet d'annulation et de refacturation sur la base des données rectifiées.

La note de crédit de régularisation N24/0012XXXX (période de consommation 03/06/2023 - 18/01/2024) a donc été annulée par la facture E25/02643195 et le nouveau calcul de la régularisation a été effectué, à savoir la facture E25/0281XXXX.

La note de crédit de régularisation N25/0013XXXX (période de consommation 18/01/2024 - 15/06/2024) a donc été annulée par la facture E25/0335XXXX et le nouveau calcul de la régularisation a été effectué par le biais de la facture E25/0463XXXX.

Elle indique enfin que, selon ses informations, la situation de compte de la cliente est désormais en ordre de paiement, les corrections ayant été entièrement intégrées dans les factures adaptées.

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 est dès lors recevable.

Examen du fond

La présente plainte a pour objet la contestation de la rectification d'index opérée par le GRD et partant, des factures qui en découlent.

La **première analyse** à effectuer est donc celle de la bonne application par le GRD des dispositions relatives à la relève, collecte, et rectification des données de comptage (**point 1**).

Ces rectifications ont par ailleurs lieu à la suite d'une erreur de Sibelga d'inversion de câble lors du placement du compteur intelligent de la plaignante, ayant pour conséquence que, de juin 2023 à mars 2025, la plaignante était facturée pour son injection, et non pour son prélèvement (les données de son injection étaient reprises comme étant ses données de prélèvement et vice versa).

La **deuxième analyse** à effectuer est donc celle de savoir si d'une part, l'erreur de Sibelga, et la durée de sa détection, peut être considérée comme un manquement à son devoir de diligence et si, d'autre part, une quelconque conséquence juridique à l'avantage de la plaignante peut en être déduite (**point 2**).

1. La gestion des données de comptage par le GRD

a. La relève et la collecte des données

L'article 5.41 du règlement technique électricité dispose que :

« Le gestionnaire du réseau de distribution collecte ou relève les données de comptage correctes conformément aux obligations visées par la présente section. Si une relève ou une collecte ne peut être effectuée, le gestionnaire du réseau de distribution estime les données de prélèvement et/ou d'injection conformément à l'Art. 5.77 ».

L'article 5.42 du règlement technique électricité dispose que :

« §1er. Le gestionnaire du réseau de distribution est responsable de la relève et de la collecte des données de chaque utilisateur du réseau de distribution présent sur son réseau de distribution.

§2. Le gestionnaire du réseau de distribution met en œuvre les moyens nécessaires pour effectuer les relevés de compteurs ou collecter les index :

- au moins une fois par an pour au moins 90% des points d'accès dotés de compteurs classiques ou de compteurs intelligents non communicants. Cet objectif intègre les index collectés par suite d'une communication de l'utilisateur du réseau de distribution ;

- au moins une fois par mois pour au moins 95% des points d'accès dotés de compteurs intelligents en régime R1 ;

- au moins une fois par jour avec un taux moyen de relève sur le mois de 95% des points d'accès dotés de compteurs intelligents en régime R3 ;

- au moins une fois par jour avec un taux moyen de relève sur le mois de 98% pour les compteurs AMR. Cette disposition ne porte pas préjudice aux droits individuels des utilisateurs du réseau de distribution.

§3. Les objectifs mentionnés au §1er, ne sont pas valables en cas de cause externe indépendante du gestionnaire du réseau de distribution, y compris une panne des services de télécommunication » (nous soulignons).

L'article 5.48 du règlement technique électricité explique que la relève à distance d'un compteur intelligent ne peut se faire que lorsque la fonction communicante du compteur intelligent est activée:

« Le gestionnaire du réseau de distribution ne peut collecter à distance des données à caractère personnel que lorsque la fonction communicante du compteur intelligent est activée. Lorsque l'utilisateur du réseau de distribution doit donner son consentement pour l'activation de la fonction communicante, ce consentement est communiqué au gestionnaire du réseau de distribution ou aux détenteurs d'accès ou à tout autre acteur du marché ».

b. L'estimation des données de comptage

L'estimation des données de comptage a lieu dans les cas où les données réelles ne sont pas disponibles, par exemple lorsque Sibelga n'a pas eu accès aux compteurs.

Ainsi, l'article 5.76 du règlement technique électricité dispose que :

« Le gestionnaire du réseau de distribution estime, selon l'Art. 5.77 et suivants, les quantités d'électricité, selon le cas, prélevées ou injectées sur le réseau lorsqu'il est dans l'incapacité de disposer de données réelles, complètes et correctes des compteurs qu'il gère, notamment dans les cas suivants : - pour les compteurs classiques et les compteurs intelligents dont la fonction communicante n'est pas activée : après que le gestionnaire du réseau de distribution n'a pas pu y accéder et que l'utilisateur du réseau de distribution n'a pas répondu à la sollicitation du gestionnaire du réseau de distribution (...) » (nous soulignons).

Il ressort de l'ensemble de ces articles que le GRD a la responsabilité de collecter les données et qu'il doit mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour y parvenir.

En régime de comptage dit « R1 », le GRD doit relever et envoyer les données heure par heure de l'URD (utilisateur du réseau de distribution) et les volumes annuels validés aux fournisseurs. Lorsque le compteur intelligent ne permet pas encore cette lecture, il doit être relevé une fois par an, pour autant que Sibelga ait eu accès au compteur (dans ce cas, le compteur intelligent est considéré comme étant un compteur classique).

L'envoi des données à distance du compteur intelligent (en R1 pour le cas qui nous intéresse en l'espèce, puisque la plaignante est « prosumer »¹) a été disponible au 1^e juin 2025, par la mise en œuvre du projet de développement informatique permettant la lecture à distance des compteurs (dit projet « smarket 1 »)².

La lecture et l'analyse de ces données par le GRD, corollaire du R1, n'était pas non plus disponible avant cette date. En effet, avant cette date, le compteur intelligent de la plaignante était assimilé à un compteur classique et ne permettait dès lors pas au GRD de relever les index réels heure par heure.

En l'espèce, l'historique des index en prélèvement (consommation) heures pleines et heures creuses (jour et nuit) et en injection heures pleines et heures creuses (jour et nuit) de la plaignante est le suivant³ :

EAN	Compteur	Cadran	Date	Index
		1	18.03.2025	1.200,00
			14.06.2024	665,958
			18.01.2024	475,507
			03.06.2023	106,655
			01.06.2023	106,655
		2	18.03.2025	612
			14.06.2024	341,336
			18.01.2024	241,733
			03.06.2023	55,734
			01.06.2023	55,734
		3	18.03.2025	6.355,00
			14.06.2024	3.903,14
			18.01.2024	2.418,79
			03.06.2023	19,894
			01.06.2023	19,894
		4	18.03.2025	6.565,00
			14.06.2024	4.007,88
			18.01.2024	2.439,48
			03.06.2023	28,293
			01.06.2023	28,293

Sibelga indique que :

L'index du 01/06/2023 est l'index réel.

L'index du 03/06/2023 est l'index réel.

L'index du 18/1/2024 est estimé.

¹ Lorsqu'une personne est *prosumer* (par ex. une personne qui place des panneaux photovoltaïques comme c'est le cas de la plaignante), son point d'accès doit obligatoirement recevoir un compteur intelligent et ses données sont automatiquement et sans consentement transmises au marché (pour autant que le « R1 » soit activé) – voir article 26 octies de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative au marché de l'électricité en Région de Bruxelles-capitale.

² Voir à ce propos la procédure ayant mené à une [sanction administrative](#) de BRUGEL vers Sibelga.

³ Légende : Cadran 1 = Consommation jour ; Cadran 2 = Consommation nuit ; Cadran 3 = Injection jour ; Cadran 4 = Injection nuit.

L'index du 14/06/2024 est estimé.

L'index du 18/03/2025 est l'index réel.

L'index fut estimé lorsque Sibelga n'a pas eu accès au matériel de comptage. Depuis le mois de juin 2025 (et la mise en œuvre effective du déploiement informatique permettant la lecture à distance), les index sont télérelevés automatiquement (c'est-à-dire, lus à distance, de sorte qu'il n'est plus nécessaire qu'un technicien se rende sur place afin de lire les index manuellement).

Nonobstant le fait que BRUGEL, en tant qu'autorité de régulation, regrette que la fonction communicante n'ait pas été activée plus tôt, ce qui a d'ailleurs mené BRUGEL à sanctionner Sibelga (voir note de bas de page 2), le Service des litiges constate que Sibelga a fait correcte application des dispositions réglementaires précitées en ce que :

- il a estimé les index lorsqu'il n'a pas eu accès aux compteurs ;
- il a procédé à la relève des index manuellement en l'absence de mise en œuvre du projet smarket 1 (et donc en l'absence d'activation de la lecture et communication des données des régimes de comptage).

c. La rectification des données de comptage

L'article 5.81 du règlement technique électricité dispose que :

« §1er. Le présent article ne s'applique pas - aux prélèvements non facturés par un détenteur d'accès ; - aux injections non valorisées sur le marché.

§2. Un utilisateur du réseau de distribution peut contester, auprès de son détenteur d'accès, des données de comptage établies par relevé, par estimation ou communiquées par lui-même ou son détenteur d'accès et la facturation qui en résulte dans un délai maximum de deux ans prenant cours dans les dix jours suivant la date d'envoi de la facture par le détenteur d'accès vers l'utilisateur du réseau de distribution. Cette contestation ne peut aller au-delà des périodes annuelles visées aux paragraphes 3 et 4, dans les conditions définies par les paragraphes 3 et 4. Le gestionnaire du réseau de distribution rectifie les données de comptage dans un délai d'un an à partir du moment où la nécessité d'une rectification est avérée et où le gestionnaire du réseau de distribution dispose de tous les éléments nécessaires.

§3. Sans préjudice du paragraphe 4, une éventuelle rectification des données de comptage et de la facturation qui en résulte portera au maximum sur les deux dernières périodes annuelles. Pour déterminer ces deux périodes annuelles, 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 détenteur d'accès ou d'utilisateur du réseau de distribution). En l'absence de relevé, le gestionnaire du réseau de distribution estime l'index situé deux ans avant le dernier relevé périodique (...) » nous soulignons.

En l'espèce, Sibelga a rectifié les données de la plaignante (attribution de l'injection et de la consommation sur les bons registres – rétablissement de l'inversion des données) conformément à cet article, c'est-à-dire qu'il a limité la rectification des données à deux périodes annuelles en arrière

maximum. En l'espèce, il a rectifié les données pour la période du 01/06/2023 au 18/03/2025 (moins de deux années).

Ci-dessous, les données de consommation et d'injection de la plaignante corrigées, telles qu'envoyées au fournisseur Y :

EAN	Compteur	Cadran	Date	Index	Consommation avant correction	Consommation après correction
		1	18.03.2025	1.200,00	534,042	2.451,858
			14.06.2024	665,958	190,451	1.484,355
			18.01.2024	475,507	368,852	2.398,893
			03.06.2023	106,655	0,000	0,000
			01.06.2023	106,655	0,000	0,000
		2	18.03.2025	612	270,664	2.557,119
			14.06.2024	341,336	99,603	1.568,403
			18.01.2024	241,733	185,999	2.411,185
			03.06.2023	55,734	0,000	0,000
			01.06.2023	55,734	0,000	0,000
		3	18.03.2025	6.355,00	2.451,858	534,042
			14.06.2024	3.903,14	1.484,355	190,451
			18.01.2024	2.418,79	2.398,893	368,852
			03.06.2023	19,894	0,000	0,000
			01.06.2023	19,894	0,000	0,000
		4	18.03.2025	6.565,00	2.557,119	270,664
			14.06.2024	4.007,88	1.568,403	99,603
			18.01.2024	2.439,48	2.411,185	185,999
			03.06.2023	28,293	0,000	0,000
			01.06.2023	28,293	0,000	0,000

Sibelga a donc envoyé ces données corrigées au fournisseur pour procéder à la rectification des index, pour une période de maximum 2 ans dans le passé (rectification le 18/03/2025).

En conclusion, le Service des litiges relève que Sibelga a fait correcte application de cet article et a bien prévu que la période de rectification s'étendrait sur les deux périodes annuelles précédentes au maximum.

2. De la responsabilité du GRD et des conséquences de l'erreur de câblage

a. Manquement au devoir de diligence

L'article 1.5 du règlement technique électricité définit les standards de qualité que Sibelga, en tant que gestionnaire de réseau de distribution (GRD), est tenu de respecter.

L'article 1.5, §1er, dispose que le GRD doit exécuter ses tâches afin d' « assurer la continuité et la qualité des processus d'échange de données associés à l'accès au réseau, tout en surveillant, en maintenant et, le cas échéant, en rétablissant la sécurité, la fiabilité et l'efficacité du réseau de distribution. »

Le paragraphe 2 du même article précise que le GRD « met en œuvre tous les moyens adéquats que l'ensemble des utilisateurs du réseau de distribution est en droit d'attendre de lui et qui peuvent, en tenant compte de la situation particulière, être raisonnablement obtenus » (nous soulignons).

En l'espèce, il est indéniable que l'inversion du câblage lors de l'installation du compteur en juin 2023 constitue un manquement flagrant à l'obligation de diligence. Un URD est en droit d'attendre qu'une intervention technique élémentaire, telle que le raccordement d'un compteur, soit réalisée sans erreur (inversion injection/consommation).

De plus, Sibelga a mis plus d'un an et demi après l'installation pour détecter l'anomalie. Cette détection tardive démontre que Sibelga n'a pas mis en œuvre les « moyens adéquats » de surveillance des données que la plaignante était en droit d'attendre. Le fait que l'analyse des données n'ait pas pu être

fait avant juin 2025 (smarket 1) n'énerve en rien ce constat. Le retard dans la mise en œuvre d'une obligation légale (smarket 1) constitue assurément un manquement à la mise en œuvre de « *moyens adéquats* ».

b. Absence de préjudice réparable et équilibre des intérêts

Le Service des litiges estime que si le manquement de Sibelga est établi, celui-ci ne peut toutefois fonder un droit à réparation intégrale ou à l'annulation de la régularisation opérée par le fournisseur.

En effet, la plaignante ne peut se prévaloir d'un « droit acquis » à la suite de la situation. En vertu du principe de l'interdiction de l'enrichissement sans cause, le maintien d'une situation où la plaignante bénéficierait d'une électricité non payée constituerait un avantage sans fondement juridique. La rectification opérée par Sibelga constitue une mesure qui ne fait que rétablir une situation qui était anormale.

De plus, conformément à l'article 1.5, §2, alinéa 2 du règlement technique électricité, le GRD doit maintenir un « *équilibre entre l'intérêt individuel de l'utilisateur du réseau de distribution, d'une part, et l'intérêt collectif de l'ensemble des utilisateurs du réseau de distribution, d'autre part* ». Accorder à la plaignante le bénéfice d'une énergie non payée ou de certificats verts indus à cause d'une erreur de câblage romprait cet équilibre. Cela reviendrait à faire supporter par l'ensemble de la collectivité (via les tarifs de réseau) un avantage financier indûment perçu par un seul utilisateur.

Le Service relève par ailleurs que le manque de diligence de Sibelga est déjà compensé par les limites imposées au GRD. En effet, l'application de l'article 5.81 du règlement technique électricité limite la rectification aux deux dernières périodes annuelles, en lieu et place de l'entièreté de la période où l'erreur a perduré.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre Sibelga et Fournisseur Y recevable mais non fondée.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges