

Service des Litiges

Décision

Monsieur X / SIBELGA

Objet de la plainte

Monsieur X, ci-après « *le plaignant* », sollicite du Service des litiges, ci-après « *le Service* », que ce dernier se prononce sur le respect par SIBELGA des articles 4, 215, 225 §3, 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, approuvé par BRUGEL le 5 décembre 2018 [ci-après « *Règlement technique* »].

Exposé des faits

Le plaignant a résidé du 1^{er} novembre 2018 au 14 juin 2021 à Bruxelles.

Durant cette période, le plaignant est fourni en électricité par fournisseur Y du 1^{er} novembre 2018 au 31 août 2020, et par fournisseur Z du 1^{er} septembre 2020 au 14 juin 2021.

Pendant la période sous contrat avec fournisseur Y, le plaignant reçoit 3 factures de régularisation :

Date de la facture	Période de consommation	Nombre de jours de consommation	Quantité de consommation	Index	Acomptes versés	Montant de la régularisation
17/07/2019	01/11/2018 - > 30/06/2019	242 jours	0 kWh	69030	294.32 €	298.37€ en faveur du plaignant
07/07/2020	01/07/2019 - > 16/06/2020	352 jours	0 kWh	69030	161.46€	46.92€ en faveur du plaignant
09/10/2020	17/06/2020 - > 31/08/2020	76 jours	0 kWh	69030	27.18€	6.39€ en faveur du plaignant

Le plaignant change de fournisseur le 1^{er} septembre 2020 vers fournisseur Z.

Le 14 juin 2021, le plaignant déménage vers la zy, entraînant l'émission d'une facture de clôture par fournisseur Z :

Date de la facture	Période de consommation	Nombre de jours de consommation	Quantité de consommation	Index	Acomptes versés	Montant de la facture de clôture
--------------------	-------------------------	---------------------------------	--------------------------	-------	-----------------	----------------------------------

09/07/2021	01/09/2020 - > 14/06/2021	287 jours	0 kWh	69030	90.97€	20.94€ en faveur du plaignant
------------	---------------------------------	-----------	-------	-------	--------	-------------------------------------

Les relevés annuels d'index ont été effectués par les techniciens releveurs de SIBELGA. Quant aux switch fournisseur des 1^{er} novembre 2018 [vers fournisseur Y] et 1^{er} septembre 2020 [vers fournisseur Z], SIBELGA a procédé à des estimations.

Après le déménagement du plaignant, le 26 juillet 2021, le compteur est remplacé par SIBELGA à la suite de la détection d'un dysfonctionnement important ayant entraîné un enregistrement incorrect de la consommation de l'année 2015 au mois de juillet 2021.

Le plaignant reçoit alors plusieurs factures de régularisation rectifiées :

- **De la part de fournisseur Y**

Date de la facture	Période de consommation	Nombre de jours de consommation	Quantité de consommation estimée	Acomptes versés	Montant de la rectification	Paiement effectué par le plaignant
01/12/2021	01/07/2019 - > 16/06/2020 (remplace la facture de régularisation n°2)	352 jours	3.374,00 kWh	161.46 €	662.58€ en faveur de fournisseur Y	Néant
12/12/2021	17/06/2019 - > 31/08/2020 (remplace la facture de régularisation n°3)	76 jours	648,80 kWh	27.18€	128.27 € en faveur de Fournisseur Y	Néant

Fournisseur Y réclame ainsi 790.85 € à l'égard du plaignant pour une consommation estimée de 4 022.80 kWh couvrant 428 jours, du 1^{er} juillet 2019 au 21 août 2020.

- **De la part de fournisseur Z**

Date de la facture	Période de consommation	Nombre de jours de consommation	Quantité de consommation estimée	Acomptes versés	Montant de la rectification	Remboursement effectué
19/11/2021	01/09/2020 - > 14/06/2021	287 jours	2.822,1 kWh	90.97€	575.57€ en faveur de fournisseur Z	Néant

Fournisseur Z réclame ainsi 575.57 € pour une consommation estimée de 2 822.1 kWh couvrant 287 jours, soit la période du 1^{er} septembre 2020 au 14 juin 2021.

Suite à la réception des factures de régularisation, le plaignant prend contact avec SIBELGA afin de comprendre la raison de l'envoi de factures de rectification.

Par mail du 24 décembre 2021, SIBELGA lui indique que le compteur était défectueux entre l'année 2015 et le mois de juillet 2021, entraînant un enregistrement incorrect de la consommation. Cette défectuosité a été détectée par la venue d'un technicien expert ayant constaté le blocage des index. Dès lors que la consommation enregistrée n'était pas correcte, les factures du plaignant durant cette période ont dû être rectifiées.

Le plaignant, insatisfait de l'estimation effectuée par SIBELGA, jugée excessive, dépose plainte auprès du Service des litiges de BRUGEL.

Position du plaignant

Le plaignant considère devoir payer la consommation qu'il a effectivement prélevée mais considère que l'estimation réalisée par SIBELGA est exagérée au motif que :

- il n'a jamais été averti que le compteur ne fonctionnait pas correctement, cette information lui ayant été transmise qu'en novembre 2021 ;
- Sibelga aurait pu, au moment des relèves des compteurs, détecter que la consommation n'était pas correctement enregistrée ;
- il n'était pas souvent présent à son domicile dès lors qu'en raison de la pandémie COVID, son employeur lui donnait la possibilité de travailler dans d'autres endroits que son lieu de vie.

Position de la partie mise en cause

SIBELGA considère que le plaignant ne pouvait pas ignorer une défectuosité de son compteur dès lors que, pendant plusieurs années, la consommation était de 0 kWh, que ses index étaient bloqués à 69030 et qu'il recevait, après chaque facture de régularisation, un remboursement important d'une partie de ses acomptes.

SIBELGA considère que l'estimation ne peut pas être considérée comme incorrecte au motif que le plaignant n'aurait pas télétravaillé chez lui, pendant la pandémie, mais dans d'autres lieux de travail vu que le confinement a généralement entraîné une « *hausse des consommations des ménages suite à leur présence prolongée au domicile par rapport à la situation antérieure* ».

Ainsi, SIBELGA considère que l'estimation et la rectification ont été effectuées conformément au Règlement technique.

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-Capitale, 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, d'une communauté d'énergie, d'un client actif ou d'un intermédiaire ou de toute entreprise active dans le domaine de l'électricité et/ou du gaz " sont insérés après le mot " intermédiaire ; 5°

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 4, 215, 225 §3, 249, 264 §2 du Règlement technique.

La plainte a pour objet une défectuosité des compteurs, la mission de relève des index par SIBELGA, l'estimation et la rectification des données de comptage.

Dès lors, le Service est compétent pour traiter la plainte.

Examen du fond

1. Quant à détection de la défectuosité du compteur par SIBELGA

L'article 4 du règlement technique électricité et 4 du règlement technique disposent comme il 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. »

Sibelga doit donc mettre en œuvre tous les moyens adéquats que les utilisateurs du réseau sont en droit d'attendre de lui dans le cadre de son activité de relève des index.

Dans le cadre de ce dossier :

- en 2016, SIBELGA suspectait une défectuosité du compteur [qui a abouti, après une analyse, à l'absence de défectuosité] ;
- durant les années pendant lesquelles le plaignant résidait dans les lieux, la relève des index a été faite physiquement par les techniciens de SIBELGA ;
- durant ces mêmes années, l'invariabilité successive de l'index du compteur électrique n'a pas été détectée par le service de validation des index, interne à SIBELGA.

Le Service des litiges considère que SIBELGA aurait dû détecter plus rapidement la défectuosité du compteur. Si le Service peut concevoir que les techniciens de SIBELGA, qui procèdent à la relève des index, n'ont pas les compétences nécessaires pour détecter visuellement un dysfonctionnement du compteur [thèse de SIBELGA], le service de validation des index aurait dû détecter que l'index du compteur de 69030 n'a pas varié du 1^{er} novembre 2018 au 14 juin 2021.

L'article 192 §2 du Règlement technique dispose que : « *Le gestionnaire du réseau de distribution veille à la qualité et la fiabilité des mesures. [...] Le gestionnaire du réseau de distribution rassemble, valide, et archive les données de comptage. Il les met à disposition dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables. [...]* » *In casu*, SIBELGA n'a pas veillé à la fiabilité des mesures et a validé des données de comptage incorrectes, sans effectuer une comparaison par rapport aux données de comptage des années précédentes.

De plus, dès lors que SIBELGA suspectait déjà une défectuosité du compteur en 2016, une attention particulière tant des releveurs des index que du personnel du service de validation des index aurait dû être apportée au compteur du plaignant.

Sibelga indique au Service, pour justifier l'absence de détection de la défectuosité, qu'il y avait des raisons de supposer que l'appartement était inoccupé, notamment le scellement du compteur de gaz. Le Service ne peut pas se rallier à cette thèse dès lors que :

- le compteur électrique était bien ouvert ;
- SIBELGA adressait le relevé des index annuellement à un fournisseur, à savoir à fournisseur Y et ensuite à fournisseur Z, repris consécutivement dans le registre d'accès, impliquant que SIBELGA savait qu'un fournisseur alimentait en électricité l'appartement du plaignant ;
- les releveurs de Sibelga avaient un accès aux compteurs à chaque passage [hors le cas de switch fournisseur dans le cadre desquelles une estimation a été effectuée par SIBELGA] ;
- le changement de fournisseur au 1^{er} septembre 2020 implique qu'un utilisateur du réseau résidait bien dans l'appartement ;
- si l'appartement avait été inoccupé, le fournisseur aurait introduit le scénario MOZA pour se décharger de sa responsabilité sur le point d'accès.

Eu égard aux circonstances de l'espèce, le Service considère que SIBELGA aurait dû être plus diligent dans la relève des compteurs et la validation des index du plaignant. L'article 4 précité du règlement technique n'est pas respecté, SIBELGA n'ayant assurément pas utilisé les moyens adéquats vis-à-vis du plaignant dans le cadre de sa mission de relève des compteurs et de validation des index.

2. Quant à la vérification des données de comptage par le plaignant

L'article 215 du Règlement technique dispose que :

« 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 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. (nous soulignons) »

Dans le cas d'espèce, le Service considère que plaignant ne pouvait pas détecter une erreur manifeste dans l'index repris dans la facture dès lors qu'en comparant l'index de son compteur et celui mentionné sur la facture, celui-ci était le même et donc, a priori valide. Cependant, la consommation de 0 kWh qui est reprise sur les factures de régularisation, étant la même que celle de l'année passée [la facture de régularisation reprend toujours l'index de l'année N et l'index de l'année N-1] devait l'alerter dès lors que le plaignant, vivant dans les lieux, savait qu'il consommait de l'électricité et que son index ne pouvait qu'évoluer à la hausse.

Le Service considère que le plaignant n'a pas respecté l'article 215 du Règlement technique dès lors qu'il aurait dû s'apercevoir, en vérifiant ses factures, que la consommation de 0 kWh ne correspondait manifestement pas à sa consommation réelle.

3. Quant à la rectification des données de comptage par SIBELGA

Dans le cas d'espèce, la rectification effectuée par SIBELGA a été limitée à deux périodes annuelles de consommation, soit du 1^{er} juillet 2019 [dernier relevé de l'année N-2] au 14 juin 2021 [relevé de l'année N correspondant au déménagement du plaignant].

L'article 264 §2 du règlement technique dispose que :

« §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 ;*
- *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 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 »

Cet article prévoit 3 hypothèses dans lesquelles la rectification peut s'étaler sur 5 périodes annuelles de consommation. Le Service considère que la rectification est la conséquence d'une négligence tant de la part de SIBELGA que de la part du plaignant si bien qu'aucune des hypothèses ci-dessus n'est visée par la situation du plaignant.

Le Service constate que SIBELGA a d'initiative appliqué la rectification sur deux périodes annuelles de consommation, ce qui est à l'avantage du plaignant. Ainsi, le Service considère que SIBELGA a fait une correcte application de l'article 264 §2 du Règlement technique en limitant la rectification à deux périodes annuelles de consommation.

4. Quant à l'estimation des données de comptage par SIBELGA

L'article 225 §3 du règlement technique dispose que :

« 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 ».

Dans le cas d'espèce, lors de l'emménagement du plaignant dans les lieux, le 1^{er} novembre 2018, il n'y avait pas d'index fiable, le compteur dysfonctionnait depuis l'année 2015 et l'index a fait l'objet d'une estimation de la part de SIBELGA, rendant celui-ci non fiable. Dès lors qu'aucun index n'était fiable et que l'équipement de comptage était bloqué, l'estimation a donc dû être effectuée sur base de l'article 249 du Règlement technique, comme le prévoit le point 4° de l'article 225 §3.

L'article 249 du Règlement technique dispose que :

« 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 calculé (nous soulignons) »

In casu, SIBELGA a effectué une estimation tenant compte « de la consommation de l'actuel occupant des lieux ,enregistrée par le compteur sain n° [REDACTED] remplaçant le compteur litigieux n° [REDACTED] depuis le 26/07/2021. Le compteur n° [REDACTED] a été placé le 26/07/2021 à l'index 11 et relevé au 26/10/2021 à l'index 834, donnant pour niveau de consommation journalière 8,85 kWh/jour » (mail du 16 février 2022 de SIBELGA au Service).

Le Service constate que l'estimation a été faite sur une période de 4 mois, soit du 26 juillet 2021 au 26 octobre 2021, en dehors donc d'une période hivernale, ce qui est à l'avantage du plaignant.

Le Service considère que SIBELGA a respecté l'article 249 du Règlement technique.

En ce qui concerne la considération du plaignant selon laquelle l'estimation effectuée par SIBELGA ne serait pas correcte au motif qu'il n'était pas souvent à son domicile pendant la période de la pandémie, le Service ne peut s'y rallier au motif d'une part que cet élément n'est étayé par aucun document probant et d'autre part, que tout au plus cette considération devrait logiquement impliquer une stabilité de sa consommation par rapport à la situation antérieure, à savoir celle où les employés travaillaient sur leur lieu de travail.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par le plaignant recevable mais non fondée.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Directeur
Membre du Service des litiges