

Service des Litiges

Décision

Madame X/ Sibelga

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 225, 249, 241, et 264 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, « RT électricité »).

Exposé des faits

En avril 2022, Sibelga constate que le compteur électrique de la plaignante présente un blocage total du registre jour, avec pour conséquence que seul le registre nuit enregistrait la consommation. Sibelga reconnaît elle-même que « *en nous basant sur l'historique des consommations, nous aurions effectivement déjà pu observer une diminution significative de la consommation les années précédentes* ».

Suite à ce constat, Sibelga a procédé à une première rectification de la consommation.

Plusieurs échanges ont eu lieu entre la plaignante et Sibelga concernant cette première rectification, avec pour conséquence une nouvelle rectification, réalisée en août 2022. Les informations transmises par Sibelga sur cette opération sont les suivantes, respectivement le registre jour (au-dessus) et le registre nuit (en-dessous) :

Compteur	Date	Index	Consommation	Type de relevé
██████████	27.04.2022	14.785,00	670	Sibelga
██████████	15.04.2021	14.785,00	644	Sibelga
██████████	22.04.2020	14.775,00	218	Client

Compteur	Date	Index	Type de relevé
██████████	27.04.2022	16.267,0	Sibelga
██████████	15.04.2021	15.034,0	Sibelga
██████████	22.04.2020	13.755,0	Client

Seuls les index du 27.04.2022 et du 15.04.2021 sont visés par l'adaptation effectuée par Sibelga sur la consommation. Sibelga signale que les valeurs du 02.05.2018 au 22.04.2020 n'étaient visiblement pas correctes non plus, mais qu'aucune modification n'y a été apportée.

Sibelga explique avoir procédé le 5 août 2022 au recalcul des consommations du registre jour, pour la période allant du 22 avril 2020 au 27 avril 2022, sur la base de la consommation enregistrée par le nouveau compteur. La période de référence retenue par Sibelga en vue de procéder à l'estimation s'étend du 28 avril 2022 au 12 juillet 2022. Durant cette période, le compteur a enregistré les consommations suivantes : 119 kWh en jour et 218 kWh en nuit.

Les données de consommation modifiées ont été transmises au fournisseur Y qui a par conséquent envoyé plusieurs factures à la plaignante, en tenant compte des informations qui lui étaient transmises au fur et à mesure par Sibelga.

Les factures contestées par la plaignante sont les suivantes :

- Facture de régularisation électricité E22/13506305, datée du 8/08/2022 et portant sur la période du 22/04/2020 au 15/04/2021, d'un montant de 81.8€.

Cette facture mentionne les informations suivantes :

Votre relevé d'index - Votre consommation

N° de compteur	Horaire	Direction	Index de début	Index de fin
Vos index pour la période du 22/04/2020 au 14/04/2021				
50174616	Heures pleines	Consommation	1 4 7 7 5 .0 kWh ¹	1 4 7 8 5 .0 kWh ¹
50174616	Heures creuses	Consommation	1 3 7 5 5 .0 kWh ¹	1 5 0 3 4 .0 kWh ¹

¹Index relevé par votre gestionnaire de réseau

Nombre de jours pris en compte pour le calcul de votre consommation 358 jours

Puissance de votre raccordement 10,0 kVA

Type de compteur	Période	Consommation
Heures pleines	22/04/2020 au 14/04/2021	644,00kWh
Heures creuses	22/04/2020 au 14/04/2021	1.279,00kWh
Total	22/04/2020 au 14/04/2021	1.923,00kWh

- Facture de régularisation électricité E22/13565114 datée du 12/08/2022 et portant sur la période du 15/04/2021 au 28/4/2022, d'un montant de 111.39€.

Votre relevé d'index - Votre consommation

N° de compteur	Horaire	Direction	Index de début	Index de fin
Vos index pour la période du 15/04/2021 au 27/04/2022				
50174616	Heures pleines	Consommation	1 4 7 8 5 .0 kWh ¹	1 4 7 8 5 .0 kWh ¹
50174616	Heures creuses	Consommation	1 5 0 3 4 .0 kWh ¹	1 6 2 6 7 .0 kWh ¹

¹Index relevé par votre gestionnaire de réseau

Nombre de jours pris en compte pour le calcul de votre consommation 378 jours

Puissance de votre raccordement 10,0 kVA

Type de compteur	Période	Consommation
Heures pleines	15/04/2021 au 27/04/2022	670,00kWh
Heures creuses	15/04/2021 au 27/04/2022	1.233,00kWh
Total	15/04/2021 au 27/04/2022	1.903,00kWh

Le Service ne se prononcera que par rapport à la seconde rectification opérée, soit celle qui est visible dans le tableau ci-dessus.

Position du plaignant

La plaignante estime que le problème constaté sur son compteur ne relève pas de sa responsabilité et qu'elle n'a pas à en assumer les conséquences.

Le cas échéant, elle estime que seule la consommation à partir de mai 2021 peut lui être portée en compte car avant cela, Sibelga avait eu accès au compteur et n'avait pas décelé de défektivité.

Enfin la plaignante souhaite comprendre la facturation qui lui est adressée pour savoir exactement ce pour quoi elle paye.

Position de la partie mise en cause

Sibelga estime avoir correctement appliqué le RT électricité en estimant la consommation suite au constat de blocage du compteur. Sibelga reconnaît que la défektivité aurait pu être décelée plus tôt.

Sibelga estime avoir correctement procédé à la rectification des données de consommation de la plaignante.

Recevabilité

L'article 30novies, §1^{er}, de l'ordonnance du 19 juillet 2001 de la Région de Bruxelles-Capitale relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale prévoit que :

« 1er. - Il est créé, au sein de Brugel, un " Service des litiges " qui statue sur les plaintes :

1° concernant l'application de la présente ordonnance, de ses arrêtés d'exécution et du MIG en vigueur ;

2° concernant l'application de l'ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capital, de ses arrêtés d'exécution et du MIG en vigueur;

3° relatives au fonctionnement des marchés du gaz et de l'électricité ;

4° ayant trait aux activités d'un fournisseur, d'un fournisseur de service de flexibilité, d'un gestionnaire de réseau ou d'un intermédiaire ou de toute entreprise active dans le domaine de l'électricité et/ou du gaz ;

5° relatives à l'octroi d'une aide financière dans le cadre du programme d'exécution visé à l'article 24, § 2 ;

6° concernant les plaintes relatives au réseau de traction ferroviaire régional et au réseau de gares.

Le Service des litiges n'est pas compétent pour statuer sur les plaintes contre les décisions de Brugel. »

Il ressort de cet article que le Service des litiges est compétent pour statuer sur des plaintes relatives à l'application par Sibelga des articles 225, 249, 241, et 264 du RT électricité.

La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

Recours à une estimation de la consommation en cas de blocage du compteur

L'article 225, §3, de l'ordonnance électricité énonce :

« §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 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. » (Nous soulignons)

Cette disposition impose au GRD de recourir à une estimation de la consommation lorsque le compteur fait l'objet d'un blocage total ou partiel. En l'espèce, c'est un blocage au niveau du registre jour/nuit qui a été décelé. A cet égard, Sibelga reconnaît que ce blocage aurait pu être décelé plus tôt, dès 2018, mais cela n'a pas été le cas. Cet élément n'affecte cependant pas le principe du recours à une estimation pour estimer la consommation ainsi que sa répartition jour/nuit. Nous verrons plus bas, que la période sur laquelle le GRD peut remonter pour procéder à la rectification est cependant bien encadrée, ce qui évite en principe qu'un utilisateur du réseau puisse être préjudicié du fait d'un blocage de son compteur qui n'aurait pas été décelé avec diligence.

Sibelga a respecté l'article 225, §3, 4°, en procédant à une estimation de la consommation de la plaignante suite au constat de blocage de son compteur.

Méthode d'estimation

L'article 249 du RT électricité mentionne :

« 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 calculée. »

En l'espèce, l'historique de consommation de la plaignante n'était pas relevant et Sibelga, qui aurait pu choisir de se référer à la consommation moyenne typique d'un client final du même type, a préféré privilégier le dialogue avec la plaignante et faire application de l'article 241 du RT électricité.

Celui-ci énonce :

« § 1er. Si le gestionnaire du réseau de distribution ne peut disposer des données de comptage réelles ou lorsque les résultats disponibles ne sont pas fiables ou sont erronés, ces données de comptage sont remplacées dans le processus de validation par des valeurs équitables sur la base de critères objectifs et non discriminatoires. En cas de contestation, le fait que des valeurs de remplacement visées à l'alinéa 1er, s'écartent des relevés et/ou estimations antérieurs n'implique pas que ces valeurs ne sont pas fiables.

§ 2. Sans préjudice de l'article 212, les données non fiables ou erronées sont corrigées sur la base d'une ou de plusieurs procédures d'estimation, telles que : - d'autres résultats de mesure dont dispose l'utilisateur du réseau de distribution ; - une comparaison avec les données d'une période considérée comme équivalente. »

Le 5 août 2022, Sibelga a effectué un recalcul des consommations du registre jour, pour la période allant du 22 avril 2020 au 27 avril 2022, sur la base de la consommation enregistrée par le nouveau compteur entre le 28 avril 2022 et le 12 juillet 2022. La clé de répartition jour/ nuit a été adaptée également en fonction de la proportion enregistrée sur cette période.

Le Service est positif quant au fait que Sibelga ait adapté sa facturation suite au dialogue avec la plaignante. Cependant la période prise en compte comme référence nous semble particulièrement courte. Estimer une consommation de deux années en se basant sur deux mois et demi de consommation ne nous semble pas assez représentatif.

Le Service considère dès lors que l'article 241 du RT électricité n'a pas été respecté, la période de référence retenue ne pouvant pas être considérée comme équivalente.

La rectification des données de comptage

L'article 264, §2, du RT électricité énonce :

« §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.*

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)

Il en découle que la rectification ne peut en principe porter que sur les deux années qui précèdent, à compter du dernier relevé effectué. En l'espèce, le constat de blocage date du mois d'avril 2022. Les périodes annuelles de consommation qui peuvent faire l'objet d'une rectification sont donc les périodes 2020-2021 et 2021-2022.

La façon de procéder à la rectification est également encadrée. Le RT mentionne « *le gestionnaire du réseau de distribution remonte, à partir du dernier relevé périodique, au relevé périodique effectué deux ans auparavant* ». Il en découle que ce sont les index, N-2 et N-1, qui doivent être adaptés.

Ceci découle également de l'article 225, §3, alinéa 3 : « *Le gestionnaire du réseau de distribution communique au fournisseur la consommation déterminée et les index y afférents.* »

Cette rectification des index N-2 et N-1 permet de garantir pratiquement une ventilation correcte de la consommation, en limitant réellement la consommation qui peut être portée en compte à deux périodes annuelles de consommation, comme le prescrit l'article 264 du RT.

En l'espèce, le GRD a uniquement transmis au fournisseur la consommation estimée mais sans rectifier les index. Sibelga n'a dès lors pas respecté l'article 264 du RT.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre SIBELGA recevable et partiellement fondée :

- Non fondée en ce que Sibelga a respecté l'article 225, §3, 4°, du RT électricité en procédant à une estimation de la consommation de la plaignante suite au constat de blocage de son compteur ;

- Fondée, en ce que Sibelga n'a pas respecté l'article 241 du RT électricité en se basant sur une période de référence non représentative ;
- Fondée, en ce que Sibelga n'a pas respecté l'article 264 du RT électricité en ne rectifiant pas les index de la plaignante et en ne transmettant que les données de consommation au fournisseur, sans les index rectifiés.

Le Service invite Sibelga à prendre en compte les données les plus récentes afin de déterminer la période de référence, tant pour la consommation que pour sa répartition jour/nuit.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges