

Concerne : Plainte de Madame X contre son fournisseur d'énergie

Madame,

Le Service des litiges de Brugel (ci-après « Le Service ») a examiné cette plainte.

Cet examen a révélé au Service que la plainte a pour objet la contestation du décompte annuel du 18 octobre 2013 relatif à la consommation d'électricité et de gaz. La plaignante estime en effet qu'il s'agit d'une rectification des données de comptage non conforme à la réglementation bruxelloise.

I. Antécédents et exposé de la plainte

Madame X a reçu un décompte annuel, établie le 18 octobre 2013 par son fournisseur, relatif à la consommation d'électricité et de gaz pour la période du 13 octobre 2010 au 14 septembre 2013. Il lui a été facturé 2.015 kWh de consommation d'électricité sur base de l'index du 14 septembre 2013 (xxxx) et 15.299 kWh de consommation de gaz sur base de l'index du 14 septembre 2013 (yyyy).

La plaignante soutient qu'en réalité, ce décompte porte sur trois années de consommation, étant donné que les précédents décomptes étaient basés sur des estimations, comme cela apparaît sur l'historique des index fourni par Sibelga, et que ces estimations faites depuis octobre 2011, étaient trop basses.

Une plainte a été transmise au fournisseur d'énergie le 30 décembre 2013, par l'intermédiaire d'Infor Gaz Elec.

Dans sa réponse du 27 janvier 2014, le fournisseur d'énergie a fait valoir qu'il n'y a jamais eu de rectification dans la facturation et que celle-ci s'est déroulée en conformité avec ses conditions générales et avec le règlement technique.

Le 10 février 2014, Madame X a déposé plainte auprès du Service par l'intermédiaire d'Infor Gaz Elec. Cette plainte a été réceptionnée le 11 février 2014.

2. Recevabilité

Le Service n'est pas compétent pour vérifier l'application de l'accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz ». Cette matière relève de la compétence de l'Inspection économique du Service Public Fédéral Economie. Par conséquent, la plainte est irrecevable en ce qui concerne le point I, I de sa motivation.

Par contre, le Service est compétent pour vérifier si une rectification des données de comptage a eu lieu et qui serait due à une erreur de Sibelga. Le Service est également compétent pour vérifier

l'application des dispositions du règlement technique électricité¹ et du règlement technique gaz² relatives à la rectification des données de comptage. La plainte est dès lors recevable en ce qui concerne le point I, 2 de sa motivation.

Le Service n'est toutefois pas compétent pour vérifier l'application de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur. Cette matière relève de la compétence de l'Inspection économique du Service Public Fédéral Economie. Par conséquent, la plainte est irrecevable en ce qui concerne le point II, 5 de sa motivation.

3. Analyse des éléments de fait et de droit

3.1. Délai applicable

La plaignante soutient que si le fournisseur d'énergie souhaite invoquer une erreur de Sibelga, l'accord « le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz »³ précité prévoit qu'un délai de rectification est d'application, comme défini dans la réglementation applicable⁴.

Le dossier a révélé que les releveurs de Sibelga n'ont pas eu accès aux compteurs de la plaignante au cours des années 2011 et 2012⁵.

Sibelga a, en application des règlements techniques précités⁶, procédé à l'estimation des données de comptage pour la période du 10 octobre 2010 au 12 octobre 2012. Cependant, le dossier a également fait apparaître que les index « électricité » et « gaz » du 14 octobre 2011 et du 12 octobre 2012 ont été estimés trop bas, étant donné que pour la période du 10 octobre 2010 au

¹ Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci, approuvé par l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 13 juillet 2006 (MB du 29 novembre 2006) ;

² Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution de gaz en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci, approuvé par l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 13 juillet 2006 (MB du 18 septembre 2006) ;

³ Le chapitre IV, i, 5

⁴ L'article 245 du règlement technique électricité et l'article 201 du règlement technique gaz sont rédigés comme suit :

« Une éventuelle rectification des données de comptage et de la facturation qui en résulte portera au maximum et sauf en cas de mauvaise foi, sur la période de deux ans précédant le dernier relevé de compteur. »

⁵ D'après l'information transmise par Sibelga au Service, son releveur n'a pas eu accès les 1/09/2011, 14/09/2011 et 15/09/2011. Il n'a pas eu accès non plus les 5/09/2012, 6/09/2012 et 12/09/2012.

⁶ L'article 224 § 1^{er} du règlement technique électricité précité et l'article 181, § 1, premier alinéa du règlement technique gaz précité sont rédigés comme suit :

« 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. »

14 septembre 2013, la consommation d'électricité était en moyenne 1.167 kWh par an et que pour la même période, la consommation de gaz était en moyenne 871 m3 par an.

Sur base de l'historique des index fourni le 2 décembre 2013 par Sibelga à Infor Gaz Elec, toute la consommation d'électricité et de gaz entre les index transmis par la plaignante en date du 10 octobre 2010 et les index transmis par le fournisseur d'énergie en date du 14 septembre 2013 qu'il faut, comme de droit, prendre en compte. Le gestionnaire du réseau de distribution a communiqué les index électricité et gaz du 14 septembre 2013 à au fournisseur d'énergie qui les a repris dans la facture litigieuse. Aucune erreur n'a dès lors été commise par Sibelga.

Selon la plaignante, aucune mauvaise foi ne peut être retenue contre elle en ce qu'elle ne pouvait soupçonner une erreur manifeste (art. 199 du règlement technique électricité), ni des données erronées (art. 227 du règlement technique électricité).

Le Service fait remarquer que selon l'information obtenue de Sibelga, cette société a, après le passage de ses releveurs en septembre 2011 et en septembre 2012, envoyé un courrier à la plaignante afin qu'elle communique ses index, mais que celui-ci est resté sans réponse.

Le Service a d'ailleurs constaté que sur la facture établie par le fournisseur d'énergie le 24 octobre 2012, il est mentionné explicitement que les index électricité et gaz du 14 octobre 2011 et ceux du 12 octobre 2012 étaient des index estimés⁷. Apparemment, la plaignante n'a pas vérifié ses factures relatives à la période de consommation du 10 octobre 2010 au 12 octobre 2012, alors qu'elle est tenue, comme quiconque, par l'obligation générale de bien gérer ses affaires.

Le Service déduit de l'ensemble de ces éléments que la plaignante ne peut prétendre avoir été de bonne foi. Il en résulte qu'en application de l'article 245 du règlement technique électricité et de l'article 201 du règlement technique gaz, le délai de prescription de cinq ans est d'application, tel que prévu par le Code civil⁸.

3.2. Rectification des données de comptage

Selon la plaignante, le fournisseur d'énergie a rectifié des données de comptage, ce qui a entraîné une facturation rectificative, puisque selon elle, il est impossible qu'une telle consommation ait pu être enregistrée en un an. Elle fait référence aux recommandations du médiateur fédéral ainsi qu'aux décisions du Service et de Brugel en tant que régulateur.

3.2.1. Les recommandations du médiateur fédéral

Le plaignant invoque à tort la recommandation 7° formulée par le Service de Médiation de l'Energie en 2010, étant donné que dans l'hypothèse de cette recommandation, le

⁷ Les index ont été marqués par un astérisque et il y est mentionné: "Cet index a été estimé par la société de comptage."

⁸ Prescription quinquennale prévue par l'article 2277 du Code civil

gestionnaire du réseau de distribution avait commis une faute, tandis que dans le cas d'espèce, aucune faute n'a été commise par Sibelga (voir le point 3.1 ci-dessus).

De même, la plaignante invoque à tort la recommandation du médiateur fédéral du 1^{er} juillet 2013 (PK/MB/2203), étant donné que cette recommandation portait sur une plainte déposée par un consommateur qui était de bonne foi, tandis que dans le cas d'espèce, la plaignante ne peut prétendre avoir été de bonne foi (voir le point 3.1, dernier alinéa ci-dessus).

3.2.2. Les décisions du Service et de Brugel en tant que régulateur

Le plaignant ne peut pas non plus s'appuyer sur les décisions du Service concernant le respect de l'article 245 du règlement technique électricité précité qui limite à deux ans la rectification des données de comptage estimées et de la facturation qui en résulte, ainsi que les décisions de Brugel enjoignant le fournisseur d'énergie de respecter cet article, étant donné que dans ces décisions, il a été jugé que le plaignant avait été de bonne foi.

4. Décision

Compte tenu des éléments susmentionnés, le Service constate que le fournisseur d'énergie était en droit de facturer la consommation 'électricité et de gaz telle que reprise dans la facture litigieuse. Par conséquent, le Service déclare la plainte de Madame X non fondée.

Le Service reste à l'écoute de la plaignante pour toute question relative à cette décision.

La plaignante a la possibilité d'introduire un recours contre la décision devant le Conseil d'Etat. Veuillez trouver ci-joint, pour son information, un document concernant les modalités de recours.

Nous vous prions de croire, Madame, en l'assurance de toute notre considération.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Assistante juridique
Membre du Service des litiges

Annexe : Document concernant les modalités de recours contre une décision du Service des litiges devant le Conseil d'Etat