

Concerne : Plainte de Monsieur X.

Madame Y,

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 7 décembre 2012 relatif à la consommation d'électricité. Le plaignant estime en effet qu'il s'agit d'une rectification des données de comptage non conforme à la réglementation bruxelloise.

I. Antécédents

Monsieur X a reçu un décompte annuel, établi le 7 décembre 2012 par son fournisseur d'énergie, relatif à la consommation d'électricité pour la période du 17 novembre 2011 au 7 novembre 2012 (26.833 kWh) sur base de l'index du 2 octobre 2012

Après avoir été interrogé par le Service, SIBELGA a confirmé que ce dernier index est bien correct. Cet index est d'ailleurs confirmé par le relevé postérieur du 19 novembre 2013.

Le plaignant soutient qu'en réalité, ce décompte porte sur plusieurs 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 novembre 2007, étaient trop basses.

Le 9 janvier 2013, Monsieur X a introduit une plainte auprès de son fournisseur d'énergie par l'intermédiaire de son avocat.

Aucune réponse n'a été apportée à cette plainte, mais une mise en demeure lui a été envoyée le 7 février 2013.

Le 15 novembre 2013, une nouvelle plainte a été transmise au fournisseur d'énergie par l'intermédiaire d'INFOR GAZELEC invoquant l'article 245 du règlement technique électricité ainsi que la jurisprudence du Service.

Dans sa réponse à INFOR GAZELEC du 6 décembre 2013, le fournisseur d'énergie a fait valoir :
« Comme vous pouvez le constater, il s'agit bien de consommations estimées pour la période de 2008 à 2011. Le client aurait pu réagir en bon père de famille en communiquant ses index réels. Aucune rectification n'a eu lieu dans ce dossier, l'article 245 du Règlement Technique n'est donc pas d'application, puisqu'il s'agit d'une première facturation. »

Le 20 décembre 2013, Monsieur X a déposé plainte auprès du Service par l'intermédiaire de INFOR GAZELEC.

2. Recevabilité

Le Service est compétent pour vérifier si une rectification des données de comptage a eu lieu qui serait due à une erreur de SIBELGA. Le point I.I de la plainte est dès lors recevable.

Le Service est également compétent pour vérifier l'application des dispositions du règlement technique électricité relatives à la rectification des données de comptage. Les points I.2, II.3 et II.4 de la plainte sont dès lors recevables.

Le Service n'est toutefois pas compétent pour vérifier le respect de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur. Cette compétence relève de la compétence de l'inspection économique du Service Public Fédéral Economie. Le point II.5 de la plainte est dès lors irrecevable.

3. Analyse des éléments de fait et de droit

3.1. Délai applicable

Le plaignant soutient que si son fournisseur d'énergie souhaite invoquer une erreur de SIBELGA, l'accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz »¹ précité prévoit qu'un délai de rectification est d'application, comme défini dans la réglementation applicable².

Le dossier a révélé que, contrairement à ce qui est prétendu dans la plainte³, les collaborateurs de SIBELGA n'ont pas eu accès au compteur électrique du plaignant au cours des années 2008, 2009, 2010 et 2011.

SIBELGA a, en application du règlement technique précité⁴, procédé à l'estimation des données de comptage pour la période du 12 novembre 2007 au 16 novembre 2011. Cependant, le dossier a également fait apparaître que les index « électricité » du 13 novembre 2008, du 28 octobre 2009, du 28 octobre 2010 et du 16 novembre 2011 ont été estimés trop bas⁵, étant donné que pour la période du 12 novembre 2007 au 2 octobre 2012, la consommation d'électricité était en moyenne 11.880 kWh par an.

¹ Le chapitre IV, i, 5

² L'article 245 du règlement technique précité est rédigé 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. »

³ Alinéa 8 à la p. 4

⁴ L'article 224 § 1er du règlement est rédigé 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.”

⁵ En effet, les consommations suivantes ont été facturées :

- 8.153 kWh pour la période du 12 novembre 2007 au 13 novembre 2008 ;
- 7.722 kWh pour la période du 13 novembre 2008 au 28 octobre 2009 ;
- 8.120 kWh pour la période du 28 octobre 2009 au 28 octobre 2010 ;
- 8.571 kWh pour la période du 28 octobre 2010 au 16 novembre 2011.

Après avoir été interrogée par le Service, SIBELGA lui a confirmé par écrit que l'index électricité relevé le 2 octobre 2012 (155.125) est bien correct. C'est donc toute la consommation entre l'index relevé le 12 novembre 2007 et l'index relevé le 2 octobre 2012 qu'il faut, comme de droit, prendre en compte. Le gestionnaire du réseau de distribution a communiqué l'index du 2 octobre 2012 au fournisseur d'énergie qui l'a reprise dans la facture litigieuse. Aucune erreur n'a dès lors été commise par SIBELGA. Etant donné que SIBELGA n'a pas remplacé un ancien index par un nouvel index, elle n'a pas rectifié les données de comptage.

Selon le plaignant, aucune mauvaise foi ne peut être retenue contre lui en ce qu'il ne pouvait soupçonner une erreur manifeste (art. 199 RT Elec), ni des données erronées (art. 227 RT Elec).

Le Service fait remarquer que dans le cas où SIBELGA n'a pas d'accès aux compteurs, une lettre est envoyée au consommateur lui demandant de communiquer ses index. Le Service a été informé par SIBELGA qu'au cours des années 2008, 2009, 2010 et 2011, le plaignant n'a pas communiqué ses index au gestionnaire du réseau de distribution. Etant donné que la lettre précitée est envoyée de manière automatique au consommateur, il est peu probable que le plaignant ne l'ait pas reçu au cours de quatre années consécutives. Le Service fait d'ailleurs remarquer que la plainte est muette à l'égard du fait que le plaignant n'a pas communiqué ses index à SIBELGA.

Le Service a d'ailleurs constaté qu'en ce qui concerne l'index électricité du 28 octobre 2010 (119.721), il est mentionné explicitement sur la facture du fournisseur d'énergie du 27 novembre 2010 : « La société en charge des relevés de compteurs nous dit avoir estimé cette consommation » et qu'en ce qui concerne l'index du 16 novembre 2011 (128.292), il est mentionné explicitement sur la facture du 30 novembre 2011 : « Cet index a été estimé par la société de comptage ». Apparemment, le plaignant n'a pas vérifié ses factures relatives à la période de consommation du 28 octobre 2009 au 16 novembre 2011, alors qu'il est tenu, comme quiconque, par l'obligation générale de bien gérer ses affaires.

Le Service déduit de l'ensemble de ces éléments que le plaignant ne peut prétendre avoir été de bonne foi. Il en résulte qu'en application de l'article 245 du règlement technique précité, le délai de prescription de cinq ans est d'application, tel que prévu par le Code civil⁶.

3.2. Rectification des données de comptage

Selon le plaignant, le fournisseur d'énergie a rectifié des données de comptage, ce qui a entraîné une facturation rectificative, puisqu'il est impossible qu'une telle consommation ait pu être enregistrée en un an. Il 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 gestionnaire du réseau de distribution avait commis une faute,

⁶ Prescription quinquennale prévue à l'article 2277 du Code civil

tandis que dans le cas d'espèce, aucune faute n'a été commise par SIBELGA (voir le point 3.1 ci-dessus).

De même, le plaignant 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 plaignant qui était de bonne foi, tandis que dans le cas d'espèce, le plaignant ne peut prétendre avoir été de bonne foi (voir le point 3.1 ci-dessus).

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

Le plaignant ne peut non plus s'appuyer sur les décisions antérieures du Service concernant le respect de l'article 245 du règlement technique 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 d'électricité telle que reprise dans la facture litigieuse. Par conséquent, le Service déclare la plainte de Monsieur X non fondée.

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

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

Coordinateur du Service des chargés de mission
Membre du Service des litiges

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Annexe : Modalités de recours contre une décision du Service des litiges de BRUGEL devant le Conseil d'Etat