

Service des Litiges

Décision

Monsieur X/c. Sibelga

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges (ci-après « *Service* ») de se prononcer sur le respect par SIBELGA des articles 227 et 231, § 1^{er} du Règlement technique du 13 juillet 2006 pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci (ci-après « *Règlement technique électricité* ») et de l'article 188, § 1er du Règlement technique du 13 juillet 2006 pour la gestion du réseau de distribution de gaz en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci (ci-après « *Règlement technique gaz* »).

Exposé des faits

Au cours des années 2007-2012, Monsieur X a reçu des divers décomptes pour sa facture d'électricité et de gaz sur base des index estimés. Les index et la consommation du plaignant pour le compteur gaz N° 89317949 ont été estimés du 1er janvier 2007 jusqu'au 3 avril 2013 et les index et la consommation pour le compteur d'électricité N° X ont été estimés du 1er janvier 2007 jusqu'au 11 septembre 2012. L'estimation a été effectuée par SIBELGA suite à des nombreuses tentatives infructueuses de relevé réel.

Du 15 mai 2012, soit à un moment où l'index pour le compteur d'électricité N° X a été estimé à 54.199,00, au 12 septembre 2012, soit à un moment où SIBELGA a effectué un relevé d'index annuel de 72.216,00, la consommation de l'électricité du plaignant était de 18.017 kWh pour une période de 4 mois.

Le 11 septembre 2012, le compteur d'électricité N°X a été remplacé par le compteur N° Y. Des lors, la consommation de l'électricité du plaignant était de 6.963 kWh pour une période allant du 12 septembre 2012 au 3 avril 2013 et donc pour une période de 7 mois.

Le 3 avril 2013, SIBELGA a effectué un relevé d'index annuel pour le compteur d'électricité N° Y. Lors du relevé annuel d'avril 2013, l'index relevé était de 6.964,00.

En date du 29 juillet 2013, le plaignant a reçu un décompte pour la facture d'électricité et du gaz portant le numéro 700 004 147 534, d'un montant de 17.222,67 euros pour une période allant du 16 mai 2012 au 12 mai 2013. Suite au décompte envoyé par Electrabel, le plaignant a contesté en date du 14 octobre 2014 le décompte pour l'électricité et le gaz.

SIBELGA n'ayant pas réservé une suite favorable aux contestations du plaignant, Monsieur X a déposé une plainte auprès du Service des litiges le 13 novembre 2015.

Position du plaignant

Le plaignant conteste la manière dont SIBELGA applique l'article 231, § 1^{er} du Règlement technique électricité et l'article 188, 1^{er} du Règlement technique gaz et plus précisément le fait de se retrouver cinq ans plus tard avec une facture énorme suite aux estimations erronées d'index effectué par SIBELGA. De plus, le plaignant estime que Sibelga a violé l'article 227 du Règlement technique électricité car selon lui les index relevés au moment du changement du compteur ne sont plus vérifiables car ce compteur n'est plus disponible.

Position de Sibelga

SIBELGA considère qu'il était en droit de recourir à l'estimation des index sur base de l'article 231, § 1^{er} du Règlement technique électricité et l'article 188, § 1^{er} du Règlement technique gaz. En effet, selon SIBELGA, l'estimation a été effectuée suite à des nombreuses tentatives infructueuses de relevé réel.

Examen au fond

L'article 179, §1^{er} du Règlement technique électricité prévoit que :

« Le gestionnaire du réseau de distribution veille à la qualité et la fiabilité des mesures. [...] ».

Dans le cadre de l'exécution de cette mission, il est habilité à effectuer des estimations lorsqu'il est dans l'impossibilité d'effectuer un relevé physique. En effet, l'article 231, § 1^{er} du Règlement technique électricité prévoit 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 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, sur base de la consommation moyenne typique d'un client final du même type. »

Il en est de même en matière de la consommation de gaz (l'article 188, § 1^{er} du Règlement technique gaz).

En l'espèce, suite à des nombreuses tentatives infructueuses de relevé réel par SIBELGA, au cours des années 2007-2012, celui-ci a procédé, chaque année, à une évaluation de la consommation du plaignant.

Dans le cadre du traitement de la plainte, le Service a demandé à SIBELGA de lui communiquer la manière dont a été faite l'estimation des index.

Par courriel daté du 18 décembre 2015, SIBELGA a informé le Service qu'il lui était impossible de nous communiquer la manière dont a été faite l'estimation:

« Malgré toutes nos recherches, il apparaît que nous n'avons plus accès aux éléments qui nous permettraient d'expliquer en détail l'estimation des index au 01/01/2007, soit il y a quasiment 9 ans maintenant.

[...]

Nous ne pouvons cependant plus vous indiquer précisément aujourd'hui quelles ont été les composantes des estimations réalisées pour les compteurs concernés par ce dossier en particulier.[...] »

En outre, en tant que gestionnaire des comptages, SIBELGA a l'obligation de donner accès aux utilisateurs du réseau aux outils de comptages. Ainsi l'article 227 du Règlement technique électricité prévoit que:

« Art. 210. § 1er. L'utilisateur du réseau de distribution peut consulter à tout moment les données de mesure disponibles localement dans l'équipement de comptage et qui concernent son point d'accès.

Dans les cas exceptionnels où l'équipement de comptage est situé à un endroit qui n'est pas directement accessible pour l'utilisateur du réseau de distribution, l'utilisateur du réseau de distribution s'adresse au gestionnaire du réseau de distribution, qui lui fournit accès dans un délai raisonnable, conformément aux dispositions reprises au Chapitre 3 du Titre I. »

A la demande du plaignant et du Service concernant l'accès au compteur remplacé pour une éventuelle vérification des index relevés, SIBELGA a répandu, par le courriel précité, que:

« [...] Le compteur d'électricité concerné par la facturation contestée (et pourtant TRES inférieure à la consommation actuelle) a été remplacé en 2012 dans le cadre du projet «Switch», après en avoir dûment averti les occupants du bâtiment. Il ne peut donc bien évidemment plus faire l'objet d'un contrôle. »

Compte tenu du fait que:

- SIBELGA n'a pas su démontrer la manière dont a été faite l'estimation des index pour les compteurs concernés et ;
- SIBELGA soutient que l'ancien compteur électrique ne peut faire l'objet d'une vérification,

Le Service se trouve dans l'impossibilité de se prononcer sur la méthode utilisée par SIBELGA pour l'estimation de la consommation de l'électricité et de gaz afin de vérifier si les intérêts de l'utilisateur du réseau ont été respectés conformément à l'article 4 du Règlement technique électricité qui prévoit que :

« Art. 4. §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. ».

En effet, il échet de constater que si une mauvaise estimation avait été effectuée par SIBELGA, le plaignant subirait des conséquences lourdes en ce que, *de facto*:

- la consommation exprimée par la différence entre l'index réel et l'index largement sous-estimé correspondrait à une consommation de plusieurs années, et non pas à une consommation annuelle;
- le tarif payé par le plaignant pour une consommation sur plusieurs années serait supérieur au tarif appliqué au moment de la consommation. En effet, SIBELGA applique le tarif en vigueur au moment de l'établissement de la facture.

Le Service des litiges, toutefois, ne disposant pas de compétence en matière de la facturation, ne se prononce pas sur les points précédents.

Néanmoins, le Service constate également que pendant plusieurs années, le plaignant a omis de communiquer l'index réel à SIBELGA et qu'il a été dûment averti par SIBELGA de son attention de changer le compteur. Il en résulte que le plaignant a eu la possibilité de contrôler les données de comptage du compteur remplacé.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre SIBELGA non fondée.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges