Service des Litiges

Décision

Monsieur X/ Fournisseur d'énergie Y et Sibelga

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges de se prononcer sur le respect par le Fournisseur d'énergie Y et par Sibelga de l'article 25*decies* 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 (ci-après « *ordonnance électricité* »), l'article 264 du Règlement technique du 23 mai 2014 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 du scénario « *Switch Clients*[1] » auquel le Règlement Technique fait référence.

Exposé des faits

En date du 24 avril 2016, Monsieur X a reçu de son fournisseur d'énergie, le Fournisseur d'énergie Y un décompte d'électricité portant le numéro XXXXX, d'un montant de 751,85 euros relative à la période de consommation du 30 octobre 2015 au 23 avril 2016.

Le plaignant affirme avoir été contacté, par téléphone, en date du 24 novembre 2015 par le Fournisseur d'énergie Y afin de confirmer, l'index de son compteur (fourni par l'ancien occupant). Le plaignant aurait répondu au Fournisseur d'énergie Y qu'il ignorait cet index mais que l'index proposé était sans doute juste.

Le 1er août 2016, le plaignant a contesté le décompte précité auprès du Fournisseur d'énergie Y au motif que l'index de départ était erroné.

Le 4 août 2016, le Fournisseur d'énergie Y a refusé de modifier l'index de départ du plaignant daté du 30 octobre 2015 au motif que cet index avait été communiqué par l'ancien occupant en date du 6 novembre 2015 et confirmé, par téléphone, par le plaignant.

Le 22 février 2017, le plaignant a contesté l'index de départ auprès de Sibelga et lui a sollicité une rectification d'index.

Le 3 octobre 2017, Sibelga a expliqué, par courrier, au plaignant que l'index de départ précité, à savoir « *75.498* », lui avait été communiqué par le fournisseur d'énergie.

[1] UMIG 4.1 – 20/12/2011

Sibelga a ensuite déclaré qu'à l'analyse de l'historique du point de consommation de Monsieur X, aucun élément ne leur a permis d'affirmer qu'une partie de l'énergie reprise du 30 octobre 2015 au 3 mars 2016 (5.185 kWh) avait été prélevée par l'occupant précédent.

De plus, Sibelga soutient que sans document contresigné ou sans demande expresse de rectification de la part du fournisseur d'énergie, ils ne peuvent accéder favorablement à la demande du plaignant.

Le Fournisseur d'énergie Y et Sibelga n'ayant réservé une suite favorable aux contestations du plaignant, ce dernier a déposé une plainte auprès du Service des litiges.

Position du plaignant

Le plaignant considère que son index de départ est manifestement erroné. Le plaignant sollicite dès lors une rectification de cet index auprès de son fournisseur d'énergie et de Sibelga sur base de l'article 264 du Règlement technique électricité.

Recevabilité

L'article 30*novies*,§ 1er 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.*
>
> *l ° concernant l'application de la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution;*
>
> *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 /'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et ses arrêtés d'exécution;*
>
> *3° relatives au fonctionnement des marchés du gaz et de l'électricité;*
>
> *4° ayant trait aux activités d'un fournisseur, d'un gestionnaire de réseau ou d'un intermédiaire;*
>
> *5° relatives à l'octroi d'une aide financière dans le cadre du programme d'exécution visé à l'article 24, §2;*
>
> ***ceci à l'exception de celles portant sur des droits civils** ».*

Il ressort de cet article que le Service des litiges est compétent pour statuer sur des plaintes relatives à la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution, y compris donc du Règlement technique électricité.

En l'espèce, l'article 25*decies* de l'ordonnance électricité, l'article 264 du Règlement technique électricité et le scénario « *Switch Clients »* du UMIG Parti II A, 6. sont applicables.

La plainte est, dès lors, recevable.

Examen du fond

1. Le relevé des données de comptage

L'article 25*decies* de l'ordonnance électricité prévoit que :

« *En cas de déménagement au sein du territoire de la Région de Bruxelles-Capitale et à la demande du ménage, le fournisseur assure, lorsque c'est techniquement possible, que les ménages puissent bénéficier soit du même contrat, soit des mêmes conditions contractuelles et tarifaires dont ils bénéficiaient jusqu'alors, et ce jusqu'à l'expiration du contrat en cours.*
En cas de déménagement et en l'absence de fermeture du compteur, un relevé contradictoire des index du compteur est effectué entre l'ancien et le nouvel occupant, ou entre l'ancien occupant et le propriétaire du bien alimenté. Un formulaire de déménagement est établi à cette fin et mis à disposition par Brugel sur son site Internet. A défaut de relevé contradictoire transmis au gestionnaire du réseau de distribution ou de relevé demandé à celui-ci par un fournisseur, l'estimation des index effectuée par le gestionnaire du réseau de distribution fait foi jusqu'à preuve du contraire. » (Nous soulignons).

Il découle de cet article qu'un relevé contradictoire doit être établi entre l'ancien et le nouvel occupant en cas de déménagement. En absence d'un tel relevé contradictoire, le gestionnaire de réseau de distribution doit estimer l'index de départ.

La section 1.2.2 « *Procesomschrijving – Description du processus* » du UMIG Parti II A, 6. Switch Clients prévoit que :

> « 1. *Le Fournisseur démarre le scénario par l'envoi de sa demande de "Switch Clients" au Gestionnaire de points d'accès ; dans cette demande, le Fournisseur veillera à communiquer toutes les données nécessaires à la bonne exécution du switch et ce y compris, s'ils sont connus, les index de déménagement convenus entre les 2 Utilisateurs du réseau de distribution (l'ancien et le nouveau).* » […] (Nous soulignons).
>
> « *4. Au plus tôt deux jours calendrier avant la date effective du switch, le Gestionnaire de points d'accès communique au Fournisseur les Master Data initiales relatives au point d'accès.*
>
> *Uniquement pour les points d'accès lus mensuellement ou annuellement, le Gestionnaire des données de comptage envoie :*
>
> *5. les historiques EAV/EMV au Fournisseur ;*
> *6. l'index, validé et définitif, à la date effective de changement de fournisseur et les consommations s'y rapportant au Fournisseur.* » (Nous soulignons).

En vertu de cet article, dans le cas où les index de déménagement (changement de clients) n'ont pas été convenus entre les 2 utilisateurs du réseau de distribution (l'ancien occupant et le nouvel occupant), le GRD est tenu de communiquer au fournisseur l'index validé et définitif.

Dans le cas d'espèce,

- Monsieur X a emménagé dans l'immeuble situé à 1140 Evere en date du 1er novembre 2015.

- Lors de cet emménagement, Monsieur X n'avait pas communiqué son index d'entrée à son fournisseur d'énergie commercial, le Fournisseur d'énergie Y. Par ailleurs, aucun relevé contradictoire n'avait été établi entre Monsieur X et l'ancien occupant des lieux.

- Dans le cas présent, l'index d'entrée de Monsieur X avait été transmis à Sibelga par le Fournisseur d'énergie Y. En effet, l'index précité avait été communiqué au Fournisseur d'énergie Y par l'ancien occupant des lieux (en date du 6 novembre 2015) et confirmé, par téléphone, par Monsieur X (en date du 24 novembre 2015).

- Sibelga s'est dès lors basé sur l'index qui avait été communiqué par le Fournisseur d'énergie Y sans avoir procédé à l'estimation de l'index de départ du nouvel occupant.

Au regard de tous ces éléments, le Service considère, qu'en vertu de la disposition précitée, Sibelga était tenu d'estimer l'index de départ du plaignant en l'absence de relevé contradictoire.

Même si l'index a été communiqué par le fournisseur d'énergie, Sibelga, en tant que gestionnaire du réseau de distribution, aurait dû veiller à la fiabilité des mesures enregistrées sur le compteur d'électricité du plaignant.

***

2. Rectification des données de comptage

L'article 264 du Règlement technique électricité prévoit que :

« *§1. Un utilisateur du réseau de distribution peut contester des données de comptage établies par relevé ou communiquées par lui-même ou son fournisseur et la facturation qui en résulte dans un délai maximum de deux ans prenant cours à la date du relevé ou de la communication, pour autant que la contestation n'influence qu'au maximum deux relevés annuels au sens du paragraphe 2, alinéa 1, et la consommation qui en résulte.* (Nous soulignons)
Lorsque la fréquence de relevé n'est pas annuelle, la contestation ne peut influencer plus de deux années de consommation.
Un utilisateur du réseau de distribution peut contester des données de comptage établies par estimation et la facturation qui en résulte dans un délai maximum de deux ans prenant cours à la date de l'estimation, pour autant que la contestation n'influence qu'au maximum deux relevés annuels au sens du paragraphe 2, alinéa 1, et la consommation qui en résulte.

§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. » […]

En l'espèce,

- Le 22 février 2017, Monsieur X a contesté l'index de départ du 30 octobre 2015 auprès de Sibelga et a sollicité une rectification de cet index.

- Le 3 octobre 2017, Sibelga a expliqué, par courrier, au plaignant que l'index de départ précité, à savoir « *75.498* », a été communiqué par le fournisseur d'énergie.

- Sibelga a ensuite déclaré qu'à l'analyse de l'historique du point de consommation de Monsieur X, aucun élément ne leur avait permis d'affirmer qu'une partie de l'énergie relative à la période de consommation du 30 octobre 2015 au 3 mars 2016 (5.185 kWh) a été prélevé par l'occupant précédent.

- En outre, Sibelga a soutenu que sans document contresigné ou sans demande expresse de rectification de la part du fournisseur d'énergie, ils ne pouvaient pas accéder favorablement à la demande du plaignant.

Il ressort de tout ce qui précède que le plaignant a sollicité le 22 février 2017 une rectification de l'index de départ du 30 octobre 2015 relatif à son compteur d'électricité auprès de Sibelga. A cette date, le dernier relevé périodique remontait au 11 janvier 2017.

Le Service constate dès lors que la rectification sollicitée par le plaignant intervient moins de deux ans à dater de la communication de l'index de départ contesté, soit le 24 novembre 2015 et ne porte que sur deux périodes de consommation annuelle.

Par conséquent, Sibelga n'était pas en droit de refuser la demande de rectification de l'index de départ du 30 octobre 2015 de Monsieur X.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X

- contre le Fournisseur d'énergie Y recevable mais non fondée.

- contre Sibelga recevable et fondée en ce que d'une part, Sibelga s'est basé sur l'index qui avait été communiqué par le fournisseur de Monsieur X au lieu de procéder à l'estimation de l'index de départ du nouvel occupant et d'autre part, Sibelga aurait dû rectifier l'index de départ étant donné que Monsieur X a sollicité cette rectification dans un délai maximum de deux ans prenant cours à la date de la communication et sa contestation ne portait que sur deux périodes de consommation annuelle.

Conseillère juridique Membre du Service des litiges	Assistante juridique Membre du Service des litiges