

Service des Litiges

Décision

Monsieur X / Fournisseur d'énergie Y & Sibelga

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par fournisseur d'énergie Y et Sibelga des articles 192, § 2, 194, § 1^{er}, 196, 198 et 225, § 3, du Règlement technique adopté en exécution de l'Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « *règlement technique électricité* »).

Exposé des faits

Le plaignant est domicilié à 1180 Bruxelles. Il dispose de panneaux solaires d'une puissance de 5,81 kWc, en service depuis le 13 mars 2012.

Le plaignant est client chez fournisseur d'énergie Y. Il reçoit une facture de régularisation le 22 décembre 2020. Cette facture porte sur la période courant du 1^{er} janvier 2020 au 5 novembre 2020. Elle porte sur une consommation de 486 kWh nets (2868 kWh bruts).

Le client conteste cette facture le 7 janvier 2021.

A la suite de la contestation, fournisseur d'énergie Y envoie une demande de rectification auprès du GRD le 8 janvier 2021. Un courrier est envoyé au client pour l'informer de cette demande de rectification le 10 janvier 2021.

Le 1^{er} février 2021, fournisseur d'énergie Y informe le plaignant que Sibelga refuse d'accéder à sa demande de modification d'index.

Le 28 avril 2021, après prise de contact du client chez Sibelga, Sibelga procède à une rectification spontanée de la facture de régularisation du plaignant. Le total net est désormais de 0 kWh consommés sur la période en cause.

Insatisfait de la gestion de son dossier, le plaignant introduit une plainte auprès du Service des litiges le 7 juin 2021.

Position du plaignant

Le plaignant critique les erreurs répétées qui ont eu lieu par rapport à son décompte annuel. Il estime que fournisseur d'énergie Y a procédé à un calcul erroné sur la base des index qui lui ont été fournis par Sibelga, et se plaint de la qualité des réponses qui lui ont été fournies par fournisseur d'énergie Y.

Il s'est également plaint de l'erreur dans son décompte annuel auprès de Sibelga.

Position de la partie mise en cause

Fournisseur d'énergie Y explique qu'ils ne sont pas habilités à vérifier, approuver ou réfuter les relevés de compteurs qui sont transmis par Sibelga, et que seul Sibelga est responsable de la validation des données de comptage.

Sibelga reconnaît que la compensation du 1^{er} janvier 2020 au 5 novembre 2020 a été appliquée sans tenir compte du tarif de facturation du client (simple tarif et non double tarif) ; Sibelga reconnaît également que l'erreur a été corrigée à la suite de l'appel du plaignant. Sibelga explique toutefois que les problèmes récurrents dénoncés par le client trouvent leur source dans le fait que le compteur bidirectionnel adéquat, nécessaire lorsque des panneaux solaires sont placés, n'a été installé qu'en 2017, alors que les panneaux ont été installés en 2012. Ce compteur n'a pas été installé car le plaignant n'était pas en possession de son PV de conformité.

Recevabilité

L'article 30^{novies}, §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 des articles du Règlement technique électricité.

La plainte est recevable.

Examen du fond

L'article 192, § 2, du Règlement technique électricité dispose comme il suit :

« Le gestionnaire du réseau de distribution veille à la qualité et à la fiabilité des mesures. À cette fin, il est le seul fondé à installer, exploiter, entretenir, adapter ou remplacer les équipements de comptage.

Le gestionnaire du réseau de distribution rassemble, valide, et archive les données de comptage. Il les met à disposition dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables ».

L'article 194, § 1^{er}, du Règlement technique électricité dispose comme il suit :

« Tout point d'accès lié à un raccordement au réseau de distribution donne lieu à un comptage pour déterminer l'énergie active ou réactive, injectée ou prélevée au réseau de distribution en ce point d'accès et, éventuellement, les puissances maximales correspondantes. Un équipement de comptage est utilisé à cet effet.

Un bâtiment qui sert d'habitation à des personnes physiques, doit être équipé d'un équipement de comptage individuel par logement, sauf exceptions prévues par la législation applicable ».

L'article 196 du Règlement technique électricité dispose comme il suit :

« Les équipements et les données de comptage ont pour but de permettre la facturation des prestations fournies par le gestionnaire du réseau de distribution, par les fournisseurs et par les fournisseurs de services de flexibilité, sur la base des quantités d'énergie injectées ou prélevées, en chaque point d'accès ou point d'accès flexible, sur le réseau de distribution. Les équipements et les données de comptage servent également à assurer une bonne gestion du réseau de distribution ».

L'article 198 du Règlement technique électricité dispose comme il suit :

« Les données de comptage relatives à l'énergie active ainsi que les données d'allocation et de réconciliation, exprimées en kWh, sont communiquées par le gestionnaire du réseau de distribution aux fournisseurs, aux fournisseurs de service de flexibilité, aux responsables d'équilibre concernés ainsi qu'au gestionnaire du réseau de transport suivant les modalités visées à l'article 8. Les données de comptage relatives à l'énergie réactive, exprimées en kVAr, sont mises à disposition des parties concernées ».

Enfin, l'article 225, § 3, du Règlement technique électricité dispose comme il suit :

« §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 ; (...).

Le gestionnaire du réseau de distribution communique au fournisseur la consommation déterminée et les index y afférents ».

1. Quant à la responsabilité du fournisseur d'énergie Y en ce qui concerne les données de relevés

Il ressort des dispositions exposées ci-dessus que c'est le gestionnaire du réseau de distribution (GRD), Sibelga, qui est responsable de la qualité et de la fiabilité des mesures. Sibelga dispose d'un monopole sur l'activité de collecte et de gestion des données de comptage, et est seul responsable de celles-ci. Sibelga est dès lors responsable de la transmission des données de comptage correctes aux fournisseurs. La transmission de ces informations permet ensuite au fournisseur de facturer la consommation d'électricité à ses clients. C'est donc également Sibelga qui s'occupe de procéder à la compensation des consommations enregistrées entre l'injection et le prélèvement, et qui indique au fournisseur quelle est la consommation brute et la consommation nette enregistrée sur le compteur.

Le fournisseur, quant à lui, peut demander à Sibelga de procéder à une rectification des données de comptage qui lui ont été transmises, dans le cas où ces données seraient erronées.

Il ressort de ce qui suit que fournisseur d'énergie Y n'est pas responsable des erreurs potentielles qui pourraient être relevées dans les données qui lui sont communiquées par le GRD ; fournisseur d'énergie Y n'est dès lors pas responsable de l'erreur d'addition invoquée par le plaignant et contenue dans le relevé de 2020 (examinée sous le point 2 ci-dessous). Par ailleurs, lorsque le plaignant a signalé l'erreur à fournisseur d'énergie Y, le fournisseur a directement envoyé une demande de rectification au GRD. Fournisseur d'énergie Y a donc mis en œuvre les actions nécessaires à la correction du décompte annuel du plaignant.

La plainte introduite à l'encontre du fournisseur d'énergie Y est non fondée.

2. Quant à la responsabilité de Sibelga quant aux erreurs constatées

Comme énoncé sous le point 1, il ressort des divers articles du Règlement technique qu'il revient au GRD de s'assurer de la qualité et de la fiabilité des mesures, et qu'il est seul compétent pour les valider. Sibelga doit dès lors s'assurer que les données qu'il transmet au fournisseur sont correctes. Si ce n'est pas le cas, Sibelga doit éventuellement procéder à une rectification des données erronées.

Dans le cas d'espèce, le plaignant reproche les erreurs d'addition dans les relevés transmis par Sibelga. Il fait état d'erreurs répétées dans ses factures de régularisation depuis de nombreuses années. Il convient à cet égard de distinguer la période antérieure à 2017, et la période postérieure à 2017.

Il ressort en effet des informations collectées par le Service des litiges que le compteur bidirectionnel du client n'a été placé qu'en 2017, alors que ses panneaux ont été placés en 2012. Le Service constate dès lors que les différents problèmes de calcul dénoncés par le client avant 2017 découlent de l'absence de ce compteur bidirectionnel. Sibelga explique en effet que cette situation a impacté l'analyse de données de comptage réceptionnées. En effet, sans compteur bidirectionnel, le compteur tourne « à l'envers », ce qui a un impact sur l'enregistrement et les index. Sibelga a attiré l'attention du plaignant à plusieurs reprises à cet égard : par un courrier daté du 1^{er} mars 2013 ; par un email du 16 décembre 2013, lorsque Sibelga a tenté de placer le compteur bidirectionnel ; le 21 janvier 2015, à la suite d'une plainte introduite par le plaignant quant à une erreur dans ses index ; dans un courrier du 21 mars 2016, dans lequel Sibelga attirait à nouveau l'attention du plaignant sur l'obligation légale existante de placer ce compteur. Plusieurs rappels ont également été envoyés par BRUGEL,

notamment le 14 juillet 2017, informant le plaignant que l'attestation de certification serait retirée dans les trois mois si le compteur n'était pas remplacé, et le 9 novembre 2017, informant le plaignant que l'octroi des certificats verts allait lui être retiré. BRUGEL a également contacté le plaignant à plusieurs reprises par email et par téléphone dans le courant des mois d'août et de septembre 2017. Ce n'est que le 14 septembre 2017 que le plaignant s'est informé des modalités de placement du compteur bidirectionnel.

Le Service des litiges en conclut que de nombreux rappels ont été envoyés au client afin qu'il se mette en ordre, et que la situation n'a été réglée que plusieurs années plus tard. Les erreurs de calcul dans les index du client pour cette période ne peuvent dès lors pas être reprochées à Sibelga, puisqu'elles sont la conséquence de l'absence de compteur bidirectionnel. Le Service considère également que Sibelga a suffisamment attiré l'attention du client sur la nécessité de placer ce compteur.

En ce qui concerne la situation après 2017, le plaignant reproche une erreur commise dans le relevé de 2020, mais ne donne pas d'informations précises quant aux erreurs qui seraient survenues pour les relevés de 2018 et 2019. Concernant le relevé de 2020, Sibelga reconnaît avoir commis une erreur lors de la compensation du 1^{er} janvier 2020 au 5 novembre 2020, qui a été appliquée sans tenir compte du tarif de facturation du client. En effet, Sibelga a encore appliqué au client le double tarif, au lieu du simple tarif, compensant dès lors les consommations par registre, et non dans leur intégralité. Sibelga a corrigé cette erreur le 28 avril 2021, suite à l'appel du plaignant du 26 avril 2021.

Si Sibelga a certes commis une erreur dans le dernier relevé du plaignant, cette erreur a été corrigée très rapidement après son signalement, de sorte que l'on ne peut reprocher à Sibelga d'avoir manqué de diligence. Le Service constate que de manière générale, Sibelga a toujours donné suite aux réclamations du plaignant dans des délais raisonnables. La plainte est dès lors désormais sans objet. Pour autant que de besoin, le Service des litiges rappelle à Sibelga son obligation de traiter les données de comptage des usagers avec la plus grande rigueur possible.

La plainte est dès lors sans objet.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre fournisseur d'énergie Y non fondée, et la plainte introduite contre Sibelga sans objet.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Cheffe de service, conseillère juridique –
Diensthoofd, juridisch adviseur
Membre du Service des litiges