

Service des Litiges

Madame X / Sibelga

Objet de la plainte

Madame X, (ci-après « *la plaignante* »), par l'intermédiaire d'Infor GazElec, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur l'application par Sibelga des articles 4, 151, 184 §4, 200, 208 et 222 du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution de gaz en Région Bruxelles Capitale et l'accès à celui-ci (ci-après « *Règlement technique gaz* »).

Exposé des faits

La plaignante a emménagé dans un appartement situé zy, 1090 Bruxelles dans le courant de l'année 2015. Elle a, depuis son emménagement, fait faire de nombreux travaux d'isolation de son domicile. Les derniers travaux ont été effectués en 2019.

Sibelga a relevé annuellement le compteur de gaz de la plaignante en 2015 et 2016. La plaignante a communiqué le relevé de son compteur à Sibelga pour l'année 2017.

Le 31 janvier 2018, Sibelga est venu relever l'index du compteur de la plaignante.

Le 9 janvier 2019, lors de la relève annuelle, Sibelga observe que le compteur de la plaignante indique le même index que celui relevé l'année précédente.

Le 6 février 2019, Sibelga envoie un de ses opérateurs inspecter le compteur de la plaignante pour trouver la cause de cette apparente absence de consommation. Le releveur établit que le compteur de la plaignante est défectueux et qu'un remplacement est donc nécessaire.

D'après Sibelga, ses agents ont ensuite tenté d'avoir accès, en vue de procéder au remplacement, aux installations de la plaignante, le 25 juillet 2019, le 7 janvier 2020 et le 25 février 2020, sans succès.

Le 19 février 2020, la plaignante s'adresse à Sibelga pour obtenir un relevé de sa consommation de gaz. Sibelga lui apprend, pour la première fois, que son compteur n'enregistre plus la consommation depuis le 31 janvier 2018 et que, depuis cette date, les index ne sont plus transmis à son fournisseur.

La plaignante admet ne pas s'être rendu compte qu'elle n'a pas reçu le décompte annuel de gaz pour l'année 2019.

Le compteur dysfonctionnel est remplacé par Sibelga le 27 février 2020.

Le 17 mars 2020, Sibelga informe la plaignante que son compteur a bien été remplacé et que sa consommation durant la période de dysfonctionnement de son compteur (soit du 31 janvier 2018 au 27 février 2020) sera recalculée sur base de sa consommation antérieure (sur la période allant du 20 janvier 2016 au 13 février 2017), à savoir son profil de consommation, ainsi que des conditions climatiques.

La plaignante, par l'intermédiaire d'Infor GazElec, conteste la facture qui lui a été adressée le 17 mars 2020 et la méthode de recalcul de sa consommation pour la période litigieuse. Elle pointe également le manque de diligence de Sibelga dans le remplacement de son compteur.

N'ayant pas obtenu de satisfaction auprès de Sibelga, la plaignante, par l'intermédiaire d'Infor Gaz Elec, a introduit une plainte auprès du Service des litiges.

Position de la plaignante

La plaignante considère que Sibelga a commis une erreur manifeste de diligence en ne prenant pas les mesures qui s'imposaient lors du constat de défectuosité du compteur. Elle estime que durant plus de 2 années le compteur n'a pas été remplacé, que ses index n'ont pas été transmis au fournisseur et que sa consommation n'a pu être facturée correctement.

Elle considère également que tant Sibelga que le fournisseur ont manqué à leur obligation d'information envers elle.

Elle estime que la période de référence retenue par Sibelga pour la rectification de la consommation non correctement mesurée correspond à une période durant laquelle sa consommation était sensiblement différente, que dès lors la période de référence doit se fonder sur l'activité du nouveau compteur et ne pas excéder 2 périodes annuelles, strictement.

En conséquence, elle sollicite :

- L'annulation des estimations litigieuses et la facture qui en découle ;
- Que la période de référence devienne celle qui a pris cours depuis le changement de compteur;
- Que la rectification de sa consommation se base sur une période de 2 années ;
- Une ventilation équivalente sur chaque année pour éviter que la consommation rectifiée ne soit en réalité supérieure à 2 ans.

Position de Sibelga

Sibelga considère avoir fait une correcte application du Règlement technique gaz. Le gestionnaire de réseau estime que la période choisie pour le recalcul était plus avantageuse pour la plaignante.

Sibelga reconnaît l'existence d'un délai conséquent entre la détection de l'anomalie du compteur et le remplacement de celui-ci mais a estimé que l'intervention n'était pas prioritaire vu l'absence de danger de fuite pour l'utilisateur et qu'elle devait se faire en fonction des disponibilités du planning.

Sibelga est prêt à opérer un recalcul sur base de la consommation enregistrée depuis le remplacement du compteur mais constate que la consommation sur cette période est plus importante que celle contestée et serait donc au désavantage de la plaignante.

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 l'application de la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution, y compris donc du Règlement technique gaz.

La plainte a pour objet l'application faite par Sibelga des articles 4, 151, 184 §4, 200, 208 et 222 du Règlement technique gaz.

Dès lors, la plainte est recevable.

Examen du fond

1. Article 4 du règlement technique gaz : GRD normalement prudent et diligent

L'article 4, §1^{er} et §2 du Règlement technique gaz dispose que :

« §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 de gaz 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. Ces moyens sont notamment détaillés dans le plan d'investissements du gestionnaire du réseau de distribution visé au Titre II. »

En vertu de cet article, Sibelga a l'obligation d'assurer ses tâches de gestionnaire de réseau de distribution au profit des utilisateurs et de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires que les utilisateurs du réseau de distribution sont en droit d'attendre de lui. L'utilisateur de réseau est notamment en droit d'attendre du gestionnaire de réseau que ce dernier s'abstienne de tout acte ou omission susceptible de rendre sa situation plus lourde ou plus onéreuse. En d'autres termes, le gestionnaire du réseau de distribution doit prendre des mesures raisonnables pour limiter tout préjudice à charge de l'utilisateur du réseau.

Le Service doit donc analyser si SIBELGA a mis en œuvre les moyens adéquats, dans le cas d'espèce, que la plaignante pouvait raisonnablement attendre d'elle et qui permettait à la plaignante de limiter son dommage.

2. Articles 151 et 172 du Règlement technique : délai d'action du GRD

L'article 151 du règlement technique gaz dispose que :

« §1er. Le gestionnaire du réseau de distribution est propriétaire des équipements de comptage.

§2. Le gestionnaire du réseau de distribution veille à la qualité et la fiabilité des mesures. A 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.

Dans l'exécution de ses missions, le gestionnaire du réseau de distribution utilise des critères objectifs et non discriminatoires »

De manière générale, aucune disposition de l'ordonnance gaz ne fixe un délai de rigueur pour l'exécution des missions de service public par Sibelga, ce dernier est tenu d'exécuter ses tâches dans un délai raisonnable. Cependant, le Règlement technique gaz engage le gestionnaire de réseau à accomplir certaines de ces missions endéans un certain délai.

Ainsi, l'article 172 du Règlement technique gaz est rédigé comme suit :

*« § 1er. Sans préjudice des dispositions particulières qui seraient prévues dans le contrat de raccordement, le gestionnaire du réseau de distribution met tout en œuvre pour remédier aux pannes de l'équipement de comptage **le plus rapidement possible et, au plus tard, dans un délai de sept jours**. Ce délai prend cours au moment où le gestionnaire du réseau de distribution a été informé de la panne. En concertation avec l'utilisateur du réseau de distribution, il peut être prolongé.*

§ 2. Dans la mesure du possible, les mêmes délais sont appliqués en cas de panne intervenant lors d'un transfert de données.

§ 3. Lorsqu'il ne peut être remédié à la panne dans les délais visés au paragraphe 1er, le gestionnaire du réseau de distribution prend toutes les dispositions nécessaires afin de limiter la perte des données de comptage. Il informe en outre le fournisseur et l'utilisateur du réseau de distribution lorsque la panne a trait à un point d'accès visé à l'article 182. »

Il ressort de cet article que lorsqu'un équipement de comptage tombe en panne, il doit être remplacé ou réparé le plus rapidement possible et en toute hypothèse, avant l'épuisement d'un délai de sept jours qui commence à courir lorsque le gestionnaire de réseau prend connaissance de l'existence cette panne.

En l'espèce, Sibelga détecte une potentielle anomalie le 9 janvier 2019 en observant lors du relevé annuel que l'index indiqué sur le compteur n'a pas changé depuis le précédent relevé. La défectuosité du compteur est établie par un agent de Sibelga le 6 février 2019. Le 27 février 2020, Sibelga change le compteur.

D'après Sibelga, ses agents auraient tenté d'avoir accès au compteur le 25 juillet 2019, le 7 janvier 2020 et le 25 février 2020, sans succès, ce qui expliquerait le délai important entre la détection d'une possible défectuosité et le constat de celle-ci. Quant à la plaignante, elle affirme notamment qu'un rendez-vous était planifié avec Sibelga le 25 février 2020 mais que l'agent ne s'est pas présenté.

En tenant compte du délai de 7 jours pour remédier à la panne qui prend cours à compter de la détection de celle-ci (le 6 février 2019), Sibelga aurait dû remplacer le compteur pour le 13 février 2019. Sibelga indique avoir tenté d'accéder au compteur le 25 juillet 2019. L'argument de Sibelga selon lequel la plaignante ne lui a pas donné l'accès à son compteur, expliquant le dépassement du délai, n'est pas relevant dès lors que la tentative même d'y accéder outrepassait ce délai de plusieurs mois.

Par ailleurs, en vertu du troisième paragraphe de l'article précité, si le gestionnaire du réseau de distribution n'est pas en mesure de remédier à la panne dans les délais, il doit prendre toutes les dispositions nécessaires afin de limiter la perte des données de comptage. Or, Sibelga ne prouve pas avoir appliqué cette disposition.

Dès lors, le Service des litiges considère que Sibelga n'a pas respecté l'article 172 du Règlement technique gaz en laissant s'écouler plus de sept jours avant de remplacer le compteur défectueux de la plaignante après avoir pris connaissance de la panne.

3. Articles 184 et 208 du Règlement technique : facturation de la consommation non mesurée

Le règlement technique gaz prévoit en ses articles 184 et 208 :

« Art 184

§1er. Pour les nouveaux raccordements pour lesquels la capacité de raccordement est supérieure à 1.000 m³/h, la consommation est déterminée par un équipement de comptage de type G.O.L. avec enregistrement de la courbe de charge et transmission horaire par télérelevé.

§ 2. La consommation sur des points d'accès sans enregistrement par télé relevé avec une consommation annuelle inférieure à 100.000 m³(n), est déterminée par le gestionnaire du réseau de distribution. Le gestionnaire du réseau de distribution détermine cette consommation au moins une fois dans une période de douze mois et dans les cas prévus dans le MIG (notamment lors de chaque changement de fournisseur ou de client).

Le gestionnaire du réseau de distribution détermine, par point d'accès, le mois durant lequel le relevé sera effectué.

§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 ;

4° sur la base d'une estimation, conformément à l'article 208, dans les cas suivants :

- A défaut de communication d'index dans le délai visé au §5 ;

- Dans les cas prévus par le MIG ;

- Si l'index visé aux points 1° à 3° ne semble pas fiable ;

- En cas de blocage total ou partiel de l'équipement de comptage.

Le gestionnaire du réseau de distribution communique au fournisseur la consommation déterminée et les index y afférents. A défaut d'être contestés dans les délais fixés par le présent règlement technique, la consommation déterminée et les index y afférents lient définitivement l'utilisateur du réseau de distribution et son fournisseur.

Cependant, les index afférents à la consommation déterminée conformément à l'alinéa 1er, peuvent ne pas correspondre aux index qui étaient réellement indiqués sur le compteur. La consommation réelle peut donc être différente de la consommation portée en compte de l'utilisateur du réseau de distribution. Si une différence de consommation existe, elle sera prise en compte lors d'une période de consommation ultérieure. Cette période de consommation ultérieure sera celle qui précède la prise de connaissance, par le gestionnaire du réseau de distribution, de l'index réel du compteur. Si cette différence aboutit à une consommation inférieure à zéro (lorsqu'un ou des index antérieurs étaient supérieurs aux index qui étaient alors repris sur le compteur), le gestionnaire du réseau de distribution ne pourra toutefois pas comptabiliser une consommation négative. Le gestionnaire du réseau de distribution peut rectifier le(s) index concerné(s) dans les limites fixées à l'article 222, §2. »

« Art 208

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 la 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 ou que son historique n'est pas relevant, sur la base de la consommation moyenne typique d'un client final du même type. Sur la base de la consommation totale estimée et du profil d'utilisation synthétique attribué, le gestionnaire du réseau de distribution détermine la courbe de charge calculée. »

Il ressort de ces articles qu'en cas de blocage total de l'équipement de comptage, Sibelga doit procéder à une estimation en vue de déterminer la consommation d'un utilisateur du réseau de distribution.

En l'espèce Sibelga s'est basée sur la consommation enregistrée sur la période allant du 20 janvier 2016 (relevé annuel de 2016 réalisé par Sibelga) au 13 février 2017 (relevé annuel communiqué à Sibelga par la plaignante) pour estimer la consommation sur la période litigieuse.

L'utilisation de la consommation enregistrée à cette période est contestée par la plaignante :

- d'une part, tous les travaux d'isolation qu'elle a entrepris n'étaient pas encore réalisés ;
- d'autre part, la plaignante avance avoir consommé plus d'énergie pour une période spécifique, de février à décembre 2017, période ne représentant pas son profil de consommation habituel.

Le Service des litiges considère que la consommation de cette période peut convenir à l'estimation de la consommation de la plaignante pour la période litigieuse pour les motifs suivants :

- cette période est antérieure à l'apparition du problème du compteur et se base sur des relevés d'index fiables, au sens du Règlement technique ;
- cette période précède la période de 10 mois durant laquelle la plaignante est principalement restée chez elle ;
- le Service des litiges constate que certains travaux d'isolation avaient déjà été réalisés ;
- en utilisant la consommation après le remplacement du compteur comme référence pour la période litigieuse, la facturation est plus importante. Or, le Service préconise l'utilisation de la méthode d'estimation la moins préjudiciable à la plaignante, à savoir celle utilisée par SIBELGA.

Dès lors, Sibelga a fait une application correcte des articles précités en estimant la consommation de la plaignante.

4. Article 222 du Règlement technique : la période de rectification

Il ressort du 3^e paragraphe de l'article 184, précité, que le gestionnaire du réseau de distribution peut rectifier la consommation de la plaignante dans les limites fixées à l'article 222 §2 du règlement technique gaz, lequel dispose que :

« Art. 222.

§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. Dans les cas où le MIG le prévoit, est assimilé à un relevé périodique le relevé lié à un scénario du MIG (notamment le changement de fournisseur ou de client).

Le gestionnaire du réseau de distribution peut rectifier les données de comptage et la facturation qui en résulte sur cinq périodes annuelles de consommation :

- Sans préjudice de l'article 184, §3, si l'utilisateur du réseau de distribution n'a pas respecté l'article 174 ou en cas de fraude, et ce, au préjudice du gestionnaire du réseau de distribution ;*
- Si l'erreur dans les données de comptage est imputable au gestionnaire du réseau de distribution, et ce, au préjudice de l'utilisateur du réseau de distribution qui a respecté l'article 174 ;*
- Si l'erreur dans les données de comptage résulte de plusieurs erreurs manifestes du gestionnaire du réseau de distribution et que l'utilisateur du réseau de distribution a été facturé pour de l'énergie qu'il n'a jamais consommée. Les erreurs manifestes du gestionnaire du réseau de distribution doivent être répétées au moins trois années consécutives et ne pas avoir été induites par l'utilisateur du réseau de distribution.*

Une estimation à vingt-quatre mois est effectuée lorsqu'aucun relevé n'a été effectué lors de la période de relève située deux ans avant le dernier relevé périodique et qu'aucune donnée de comptage n'est disponible. Cette période de relève peut s'étaler sur trois mois. »

En vertu de cet article, le gestionnaire de réseau de distribution ne rectifie les données de comptage et la facturation qui en résulte que sur deux périodes annuelles de consommation maximum. Cette période maximum correspond à la période comprise entre le dernier relevé périodique et le relevé périodique effectué deux ans auparavant.

En l'espèce, Sibelga base sa facturation sur la période entre le 27 février 2020, ce qui correspond au dernier relevé et le 31 janvier 2018, date du relevé périodique effectué deux ans auparavant. Sibelga respecte donc le prescrit de l'article, quand bien même la période finalement facturée est de 2 ans et 26 jours. En effet, le Service considère qu'en l'espèce le dépassement de deux années civiles n'est pas substantiel.

Dès lors, Sibelga a correctement appliqué l'article 222, §2 en déterminant la période de rectification.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par le plaignant contre Sibelga recevable et partiellement fondée, en ce que :

- Sibelga a manqué à ses obligations contenues aux articles 4 et 172 du Règlement technique gaz en détectant tardivement la panne du compteur et dépassant le délai pour le remplacer ;
- Sibelga a respecté les articles 184 et 208 du Règlement technique gaz en estimant la consommation de la plaignante ;

- Sibelga a respecté 222, §2 du Règlement technique gaz quant à la détermination de la période de rectification

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges