

## Service des Litiges

### Décision

#### Monsieur X/ Sibelga et Fournisseur Y

##### Objet de la plainte

Monsieur X , le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur l'application faite par le gestionnaire du réseau de distribution (ci-après « *Sibelga* » ou « *gestionnaire* ») et par son fournisseur d'énergie le fournisseur Y (ci-après « *Fournisseur Y* ») des articles 4, 196, 215, 225, 241 et 264 du Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et à l'accès de celui-ci (ci-après « *Règlement technique électricité* »).

##### Exposé des faits

Le plaignant et sa famille sont domiciliés à la rue ABC à Bruxelles depuis 2013. Le plaignant a souscrit un contrat d'énergie auprès du fournisseur Y pour sa fourniture d'électricité relative au point de fourniture situé à Bruxelles.

Le 21 février 2017, le fournisseur Y adresse au plaignant un décompte annuel pour son électricité pour la période de consommation s'étalant du 20 février 2015 au 15 février 2017. Bien que le plaignant ait communiqué le 22 février 2016 un index de 50.339, l'index du 22 février 2016 figurant sur cette facture a été estimé par Sibelga à 1.157.

Le 15 janvier 2018, Sibelga procède au relevé d'index. Celui-ci s'élève à 73.438.

Le 24 septembre 2019, le fournisseur Y adresse au plaignant un nouveau décompte pour sa consommation d'électricité relative à la période de consommation s'étalant du 20 février 2015 au 19 février 2019. Cette facture s'élève à un montant de 14.106,16 € (Facture d'électricité n°700 ABC ABC) à charge du plaignant et annule et remplace la facture précédente du 21 février 2017.

De cette dernière facture, il ressort que Sibelga a corrigé l'index du 15 février 2017 à 38.751 (au lieu de l'estimation initiale de 1.969).

L'historique de consommation est le suivant :

##### (i) Électricité avant la rectification

compteur	date	index	source
51*****	14.01.2020	78.447	Sibelga
51*****	18.01.2019	76.023	Sibelga
51*****	05.02.2018	73.606	Sibelga
51*****	15.01.2018	73.438	Sibelga
51*****	15.02.2017	1.969	Estimation
51*****	22.02.2016	1.157	Estimation
51*****	26.01.2015	646	Client
51*****	12.02.2014	200,8	Client
51*****	26.01.2013	56	Sibelga

51*****	24.01.2013	47	Sibelga
---------	------------	----	---------

(ii) Électricité après la rectification

compteur	date	index	source
51*****	14.01.2020	78.447	Sibelga
51*****	18.01.2019	76.023	Sibelga
51*****	05.02.2018	73.606	Sibelga
51*****	15.01.2018	73.438	Sibelga
51*****	15.02.2017	38.751	Estimation
51*****	22.02.2016	1.157	Estimation
51*****	26.01.2015	646	Client
51*****	12.02.2014	200,8	Client
51*****	26.01.2013	56	Sibelga
51*****	24.01.2013	47	Sibelga

Il ressort de l'historique des index communiqués par le plaignant (2016 et 2017) ou constatés par le gestionnaire (2018) que la consommation d'électricité du plaignant aurait drastiquement augmenté durant la période de janvier 2015 à février 2018.

Le 18 décembre 2019, le plaignant adresse au fournisseur Y un courrier recommandé portant contestation de la facture.

Le plaignant contacte ensuite à plusieurs reprises Sibelga et le fournisseur Y au sujet de cette facture qu'il conteste.

En l'absence d'issue favorable, le plaignant dépose plainte au Service des litiges le 22 janvier 2021.

Position du plaignant

Le plaignant déclare que la consommation qui lui est facturée suite à la correction opérée par le fournisseur Y sur la base d'une rectification d'index opérée par Sibelga le 15 janvier 2018, est anormalement supérieure à sa consommation annuelle.

Le plaignant conteste dès lors la facture du 24 septembre 2019 lui réclamant le paiement du montant de 14.106,16 €.

D'après le plaignant, le caractère anormal de la consommation enregistrée pourrait être dû à la présence d'une cabine haute tension dans l'immeuble qu'il occupe et qui fait régulièrement l'objet d'interventions de Sibelga.

Le plaignant envisage également l'hypothèse selon laquelle cette surconsommation serait due à un vol d'électricité. A cet égard, le plaignant a porté plainte auprès de la police de sa commune.

Position de Sibelga

Sibelga affirme que la consommation reprise sur la facture du 24 septembre 2019 correspond à la consommation réelle d'électricité du plaignant et qu'il n'y a aucun problème au niveau du compteur. Les consommations importantes

comptabilisées sur la période de 2016 à 2018 seraient dues au fait qu'elles reprennent une partie de la consommation des périodes antérieures.

Sibelga reconnaît qu'elle aurait pu mettre en lumière la problématique de sous facturation plus tôt et qu'elle aurait dû régulariser la situation lors du relevé d'index en 2018.

Sibelga confirme la présence d'une cabine haute tension dans le bâtiment où est domicilié le plaignant mais insiste sur le fait que cette dernière ne peut en aucun cas influencer la consommation enregistrée par un compteur.

Sibelga considère ne pas être en mesure de prendre position sur un éventuel vol d'électricité.

#### Position du fournisseur Y

Le fournisseur Y indique que la facture du 21 février 2017 est annulée et remplacée par la facture de consommation du 24 septembre 2019, qui reprend une consommation importante pour l'ensemble de la période. Le fournisseur se fonde sur le fait que Sibelga a corrigé l'index du 15 février 2017 à 38.751 au lieu de 1.969, a validé l'index 73.438 (au 15 janvier 2018) et l'index 76.023 (au 18 janvier 2019), et ne rectifie pas l'index 1.157 du 22 février 2016, qui avait été estimé.

Le fournisseur Y affirme avoir octroyé au plaignant un plan de paiement souple en date du 17 janvier 2021, avec 36 mensualités.

#### Recevabilité

L'article 30novies, §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 : 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-Capitale, 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 aux articles 4, 196, 215, 225, 241 et 264 du Règlement technique électricité.

Dès lors, le Service est compétent pour traiter la plainte.

#### Examen du fond

##### 1. Quant à l'estimation de la consommation d'électricité du plaignant pour 2016 et 2017

L'article 225, §2 et §3, du Règlement technique électricité énonce :

*« § 2. La consommation ou, le cas échéant, la production, sur des points d'accès en basse tension sans enregistrement de la courbe de charge mesurée, 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).*

*§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 249, 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 264, §2 ».*

L'article 241 du Règlement technique électricité énonce :

*« § 1er. 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. (...) »*

*§ 2. Sans préjudice de l'article 212, les données non fiables ou erronées sont corrigées sur la base d'une ou de plusieurs procédures d'estimation, telles que :*

- d'autres résultats de mesure dont dispose l'utilisateur du réseau de distribution ;*
- une comparaison avec les données d'une période considérée comme équivalente ».*

L'article 249 du Règlement technique, auquel l'article 225 précité renvoie, dispose 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 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 ».*

En vertu de ces articles, Sibelga peut ne pas tenir compte des données de consommation communiquées par l'utilisateur du réseau s'il les considère non fiables ou erronées mais il doit les remplacer par des valeurs équitables, sur la base de critères objectifs et non discriminatoires. Sibelga procède pour cela à une estimation.

En l'espèce, Sibelga a considéré que l'index de 50.339 communiqué le 22 février 2016 par le plaignant n'était pas fiable et elle l'a dès lors estimé à 1.157.

En particulier, dans son mail du 17 mars 2021, Sibelga expose que le plaignant *« nous avait transmis en 2016 un index de « 50.339 », index que nous avons réestimé car nous avons été influencé à l'époque par l'historique des index jusqu'alors facturés et transmis également par [le plaignant]. La même erreur s'est produite en 2017 »*. Par un mail du 23 août 2022, Sibelga a ajouté que : *« Si nous avons en effet utilisé l'index 50.339, communiqué le 22/02/2016 par [le plaignant], cela aurait impliqué que [le plaignant] passait d'un index de 646 (index transmis par Monsieur le 26/01/2015) à un index de 50.339, en une seule année. Cela nous a semblé peu probable et nous avons dès lors conclu à une erreur de relevé de la part du client. Les relevés antérieurs, également transmis par [le plaignant], avaient par ailleurs tendance à confirmer une faible consommation, ce qui nous a conforté dans notre position »*.

S'agissant du respect des articles 225, 241 et 249 du Règlement technique électricité, il est relevé que, en ce que le gestionnaire a considéré que le relevé communiqué par le plaignant le 22 février 2016 n'était pas fiable et a dès lors estimé l'index sur base de l'historique de consommation du plaignant, les dispositions en cause ont bien été respectées.

En revanche, il ressort de la description des faits que le gestionnaire n'a pas respecté le prescrit de l'article 4 du Règlement technique électricité.

Cette disposition prévoit :

*« §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 ».*

Il résulte de cette disposition que Sibelga doit mettre en œuvre tous les moyens adéquats que l'utilisateur du réseau de distribution est en droit d'attendre de lui dans le cadre de son activité, dont notamment la détermination de sa consommation d'électricité.

En l'espèce, bien qu'alertée par le plaignant d'une situation anormale le 22 février 2016 (index près de 100 fois supérieur à l'index précédent), Sibelga n'a accompli aucune démarche active afin de vérifier l'information communiquée par le plaignant. Cette attitude est encore plus contestable lorsque, en 2017, le gestionnaire a, à nouveau, décidé de ne pas prendre en compte le relevé communiqué par le plaignant.

Cette attitude a porté atteinte aux intérêts du plaignant.

En effet, au lieu d'avoir privilégié un accès au compteur d'électricité pour vérifier l'index communiqué par le plaignant, Sibelga a préféré estimer la consommation du plaignant et se baser sur les index communiqués par ce dernier pour les précédentes années, avec le risque que la consommation soit fortement sous-estimée ou erronée, et que le plaignant, confronté à une facture rectifiée et élevée de consommation, ne puisse pas l'honorer.

En l'espèce, en tant qu'utilisateur de réseau, le plaignant est en droit d'attendre de Sibelga que, si elle refuse de tenir compte du relevé d'index qu'il a communiqué au motif qu'il n'est pas fiable, et qu'elle accomplisse les démarches nécessaires afin de vérifier l'index communiqué, à plus forte raison si elle entend se fonder sur une estimation qui s'écarte de manière très importante de ce relevé.

Au vu des index communiqués par le plaignant durant la période de 2013 à 2015 et de la soudaine consommation importante communiquée par le plaignant en

2016, ainsi que semble-t-il aussi en 2017<sup>1</sup> , cette situation aurait dû interpeller Sibelga.

Enfin, bien que des index très élevés aient été communiqués par le plaignant à Sibelga en 2016 et 2017, Sibelga n'a effectué un relevé d'index qu'en janvier 2018 et a de surcroît attendu l'année 2019 pour, finalement, décider de rectifier la situation. Sibelga le reconnaît d'ailleurs: « *En 2018, nous avons été relevé l'index et nous aurions dû régulariser la situation. Or, il s'avère que nous n'avons régularisé la situation que les du périodique de 2019* » (email du 17 mars 2021).

Cette information tardive a, elle aussi, porté atteinte aux intérêts du plaignant. En effet, s'il avait été informé plus tôt de la situation anormale, le plaignant aurait pu prendre des mesures afin de vérifier l'origine de l'augmentation significative de sa consommation. En agissant de la sorte, Sibelga a aggravé la situation financière du plaignant.

Il résulte de ce qui précède que Sibelga n'a pas respecté l'article 4 du Règlement technique électricité.

## 2. Quant à la rectification d'index opérée par Sibelga

L'article 264 du Règlement technique électricité dispose 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. 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. 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 225, §3, si l'utilisateur du réseau de distribution n'a pas respecté l'article 215 ou en cas de fraude, et ce, au préjudice du gestionnaire du réseau de distribution ;*

---

<sup>1</sup> Email du 17 mars 2021.

- 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 215 ;
- 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 ».*

Il résulte de cet article que Sibelga peut rectifier la consommation sur deux ans en principe, et sur cinq ans dans trois cas de figure spécifiques. Il convient donc d'examiner en l'espèce si la situation relève d'un de ces trois cas.

### 2.1 Détermination de la durée de la période à rectifier

- a) Sur le respect de l'article 215 du règlement technique

L'article 215 du règlement technique électricité dispose que :

*« Tout utilisateur du réseau de distribution doit vérifier que les données de comptage sur la base desquelles il est facturé correspondent à sa consommation. Lorsqu'il constate une erreur manifeste, l'utilisateur du réseau de distribution en informe par écrit (courrier, courrier électronique ou tout autre mode de communication traçable organisé par le fournisseur qui permette à l'utilisateur du réseau de distribution de conserver une preuve de sa demande) son fournisseur. Tout fournisseur informé par un utilisateur du réseau de distribution ou qui soupçonne une erreur manifeste dans les données de comptage d'initiative, en informe immédiatement le gestionnaire du réseau de distribution. Si l'utilisateur ou le fournisseur concerné demande un contrôle de l'équipement de comptage, le gestionnaire du réseau de distribution prévoit un programme de contrôle dans les plus brefs délais. L'utilisateur du réseau de distribution est invité à faire contrôler simultanément ses propres appareils de mesure à ses frais ».*

L'objectif de cet article est de faire en sorte que l'URD contrôle si le montant qui lui est facturé, et donc la consommation qui y est liée, correspond à sa consommation réelle.

En l'espèce, le Service note que le plaignant a été facturé en février 2017 pour la période s'étalant de février 2015 à février 2017. Cette facturation a été établie sur base de l'estimation à laquelle Sibelga a procédé en raison des valeurs anormales transmises par le plaignant. Dès lors, la situation est la suivante :

- Le plaignant transmet ses index de 2016 et 2017, il a donc toutes les raisons de croire qu'il sera facturé conformément à sa consommation ;



- Le plaignant n'est pas facturé entre février 2015 et février 2017, il ne peut donc pas vérifier les données de comptage sur la base desquelles il est facturé pour l'année 2016 ;
- Les données de comptage sur la base desquelles il est facturé en 2017 semblent correspondre à sa consommation, dès lors que c'est justement ce que Sibelga vise lorsqu'elle procède à la réestimation des données transmises. Le plaignant n'est donc pas en mesure de constater une erreur manifeste.

En septembre 2019, le plaignant reçoit un nouveau décompte pour l'électricité qu'il a consommé entre février 2015 et février 2019. Le plaignant estime que les données de comptage pour lesquelles il est facturé ne correspondent pas à sa consommation. Le plaignant conteste cette facture auprès de son fournisseur et de Sibelga.

Il résulte de ce qui précède que le plaignant a respecté l'article 215 du règlement technique en ce qu'il a vérifié que le volume d'électricité pour lequel il était facturé correspondait à sa consommation réelle et que lorsqu'il a constaté une facturation anormale il a contesté celle-ci auprès de son fournisseur et de Sibelga.

b) Sur les trois cas de figure pour lesquels le GRD peut rectifier sur 5 années

Il convient désormais d'examiner si le cas d'espèce est régi par l'un des trois cas d'exception prévus par l'article 264, § 2.

Le premier cas vise une situation où l'URD n'aurait pas respecté l'article 215 ou aurait fraudé. En l'espèce, le plaignant a respecté l'article 215 du règlement technique et aucune fraude n'est établie.

Le deuxième cas vise les cas où le GRD a commis une erreur dans la détermination de la consommation, au préjudice de l'URD qui a respecté l'article 215. Dans le cas d'espèce, l'erreur que le GRD a commise dans la détermination de la consommation ne porte pas préjudice au plaignant dès lors que la consommation a été estimée à la baisse.

Le troisième cas concerne la facturation à l'URD d'un volume d'électricité non consommé dans les cas d'erreurs manifestes du GRD pendant au moins trois ans. En l'espèce, il n'est pas établi que l'électricité facturée n'a pas été consommée par le plaignant.

Dès lors, la situation en l'espèce ne correspond à aucun des trois cas d'exception visés par l'article 264, § 2.

Il résulte de ce qui précède que la rectification de la consommation ne peut porter au maximum sur deux périodes annuelles de consommation.

## 2.2 Principes à respecter par Sibelga pour procéder à la rectification

Pour ce faire, Sibelga doit respecter certains principes.

L'article 264 dispose que « *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, Sibelga a relevé l'index du plaignant le 15 janvier 2018. Cet index était manifestement anormal comparé aux estimations qu'avait effectué Sibelga pour les deux années précédentes. Sibelga estime elle-même qu'elle aurait dû régulariser la situation suite à ce relevé (courriel au Service du 17 mars 2021).

Dès lors, le Service estime que Sibelga doit rectifier la consommation des périodes annuelles comprises entre le relevé périodique du 15 janvier 2018 et le relevé périodique effectué deux ans auparavant. En l'espèce, ce dernier relevé périodique correspond au relevé effectué par le plaignant et transmis le 22 février 2016.

Dès lors, la rectification portera sur la différence entre l'index relevé le 15 janvier 2018, 73 438, et l'index relevé par le client le 22 février 2016, 50.339. Ce dernier index correspond par ailleurs bien à l'index réel à cette date, tel qu'admis par Sibelga elle-même (courriel au Service du 23 août 2022).

Par ailleurs, et conformément à la jurisprudence du Service, il s'agira de ventiler cette consommation sur ces deux années.

### 3. Quant à la nouvelle facture du fournisseur Y du 24 septembre 2019

L'article 196 du Règlement technique électricité dispose que « *les équipements et les données de comptage ont pour but de permettre la facturation des prestations fournies (...) par les fournisseurs (...) sur la base des quantités d'énergie injectées ou prélevées* ». De plus, l'article 225, §2 et 3 dispose quant à lui que la consommation « *est déterminée par le gestionnaire du réseau de distribution. (...) Le gestionnaire du réseau de distribution communique au fournisseur la consommation déterminée et les index y afférents* ».

Il résulte de ces dispositions que les fournisseurs facturent les consommations des clients en fonction des données de comptage qui leur sont transmises par Sibelga.

En l'espèce, le fournisseur Y a correctement appliqué les articles 196 et 225 du Règlement technique électricité lorsque, suite à la communication de nouveaux index par Sibelga, il a corrigé les factures du plaignant. En effet, le fournisseur Y est tributaire des données de consommation qui lui sont transmises par Sibelga pour établir sa facturation.

### 4. Quant à l'origine de la consommation anormale du plaignant

Par divers courriers adressés à Sibelga le 18 décembre 2020 ayant pour objet de déterminer l'origine de sa consommation anormale d'électricité, le plaignant évoque la présence d'une cabine haute tension qui alimente un pan entier du quartier de l'appartement qu'il occupe et qui fait régulièrement l'objet de travaux de réparation, pouvant donc expliquer la surconsommation. Il évoque également un vol d'énergie.

S'agissant de la présence d'une cabinet à haute tension, Sibelga a informé le Service comme suite: « *nous vous confirmons la présence d'une cabine haute tension dans le bâtiment XY à Anderlecht. Celle-ci alimente directement le local compteur, bien qu'elle se situe dans un autre local. Toutefois, nous insistons quant au fait que la présence d'une cabine haute tension ne peut en aucun cas influencer la consommation enregistrée par un compteur. Cette information a*

*bien entendu fait l'objet d'une vérification auprès du service technique compétent. De plus, lors du remplacement du compteur en question, le 11/02/2021, l'agent a indiqué sur le BOMOCO qu'il n'y avait « rien à signaler » concernant l'installation concernée » (mail de Sibelga du 23 août 2022).*

Le Service ne dispose d'aucun élément permettant de remettre en cause cette explication du gestionnaire.

*S'agissant du vol d'énergie, Sibelga a répondu au Service ce qui suit : « nous ne sommes pas en mesure de prendre position. En effet, s'il y a eu un pontage sur le compteur [du plaignant] à un moment donné, celui-ci n'était plus en place lorsque nous avons procédé au remplacement du compteur. Dans tous les cas, un pontage ne pouvant s'opérer qu'après le compteur et dès lors, au niveau de l'installation privée de l'utilisateur des réseaux concernés, il s'agirait alors d'un conflit entre tiers et il conviendrait de faire appel aux services de Police afin de signaler ce vol. Sibelga ne saurait certainement pas intervenir dans la gestion d'un tel conflit ».*

Le Service considère qu'il n'appartient en effet pas au gestionnaire de prendre position s'agissant d'un éventuel vol d'énergie par un tiers au détriment du plaignant.

Au vu des explications fournies par Sibelga, le Service des litiges estime dès lors que cet aspect relève effectivement d'un conflit entre tiers. Il appartient dès lors au plaignant d'effectuer les démarches nécessaires auprès des autorités compétentes.

#### PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X à l'égard du fournisseur Y est recevable mais non fondée.

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X à l'égard de Sibelga recevable et partiellement fondée en ce que :

- Sibelga a respecté les articles 225, 241 et 249 du règlement technique électricité en estimant la consommation du plaignant en 2016 et 2017 mais, ce faisant, a manqué à ses obligations en vertu de l'article 4 du règlement technique électricité ;
- Sibelga n'a pas respecté l'article 264, § 2, lorsqu'il a procédé à la rectification de la consommation du plaignant et doit, dès lors, respecter les principes énoncés dans la présente décision.

Le fournisseur Y doit rectifier la facture du 24 septembre 2019 sur la base de cette nouvelle rectification et, si le plaignant le désire, doit lui proposer un plan de paiement pour le nouveau montant.

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges

