

Service des Litiges

Décision Madame X/Fournisseur d'énergie Y et Sibelga

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect, par Sibelga, par fournisseur d'énergie Y, des articles 196, 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 à celui (ci-après, « Règlement technique électricité ») et des articles 155, 181, 200, 222 du règlement technique pour le réseau de distribution de gaz en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après, « Règlement technique gaz »).

Exposé des faits

Le 30 décembre 2021, dans la soirée, fournisseur d'énergie Y annonce à la plaignante devoir se retirer du marché bruxellois.

Le 1er janvier 2022, le régime de fourniture de substitution étant activé, la fourniture d'électricité et de gaz de la plaignante est reprise par fournisseur d'énergie Z, le fournisseur par défaut.

La plaignante indique qu'elle n'était alors pas à Bruxelles. Elle n'a donc pas pu effectuer son relevé d'index au 1er janvier 2022. Néanmoins, les index de la plaignante au 1er janvier ont été estimés par Sibelga.

Le 20 janvier 2022, la plaignante conclut un contrat pour la fourniture de gaz et d'électricité avec fournisseur d'énergie W. À cette occasion, elle envoie le même jour un courriel dans lequel elle a indiqué ses relevés d'index : 35.822 pour le gaz, 143.727 en jour et 131.641 en nuit pour l'électricité.

Le 4 février 2022, la plaignante reçoit sa facture de clôture de la part du fournisseur d'énergie Y pour le gaz et l'électricité pour la période du 25 août 2021 au 31 décembre 2021.

Le 22 février 2022, fournisseur d'énergie Z émet la facture 708489811733 pour un montant de 583,12 euros couvrant la consommation d'énergie de la plaignante pour la période du 1er janvier au 20 janvier 2022.

Le 29 mars 2022, fournisseur d'énergie Z envoie un courriel à la plaignante l'informant que Sibelga a modifié ses données de facturation. La facture 708489811733 du 22 février est annulée et remplacée par une nouvelle facture pour un montant total de 663,97 euros pour la même période.

Le 20 mai 2022, la plaignante conteste auprès de Sibelga les index que cette dernière a transmis à fournisseur d'énergie Z et qui ont servi à l'établissement de la facture du 29 mars 2022.

Le 30 mai 2022, Sibelga indique à la plaignante avoir procédé à une nouvelle estimation de ses index, lesquels sont revus à la baisse. Elle transmet cette estimation à fournisseur d'énergie Z, qui annule la facture du 29 mars 2022, laquelle s'avérait trop élevée, et émet la facture 707929812939 pour un montant de 405,78 euros. Il s'agit donc là de la facture de clôture du fournisseur d'énergie Z pour la période du 1er janvier 2022 au 20 janvier 2022.

Le 7 juin 2022, fournisseur d'énergie Y émet une facture de clôture corrigée et effectue certaines compensations, et demande au final un montant total de 154,56 euros.

Le 8 juin 2022, la plaignante envoie une plainte à fournisseur d'énergie Y.

Le 24 juin 2022, la plaignante adresse une plainte au Service des litiges de Brugel.

Position de la plaignante

La plaignante estime que l'estimation réalisée par Sibelga est erronée. Il s'agit selon la plaignante d'une surestimation.

La plaignante conteste également la nouvelle facturation émise par fournisseur d'énergie Y le 7 juin 2022.

Position de Sibelga

Sibelga estime avoir correctement réestimé l'index du 1er janvier 2022 de la plaignante, en prenant en compte les index certains transmis par celle-ci. Sibelga indique également que les calculs fournis par la plaignante ne peuvent suffire à établir une estimation, dès lors qu'il faut tenir compte notamment des du profil client, ainsi que des facteurs de correction climatique. À cet égard, Sibelga indique : « nous entendons que Madame X a conservé une température constante au niveau du réglage de son thermostat. Cependant, l'énergie consommée pour atteindre cette même température diffère en fonction des périodes et des conditions météorologiques ».

Position du fournisseur d'énergie Y

Fournisseur d'énergie Y estime avoir respecté ses obligations légales dès lors qu'elle a corrigé sa facturation suivant les index transmis par Sibelga.

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 :

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 les Règlements techniques.

La plainte a pour objet les articles 196, 225 , 241 et 264 du Règlement technique électricité et des articles 155, 181, 200, 222 du Règlement technique gaz.

La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

Il ressort du dossier que Sibelga dispose des index réels du 25 août 2021 et du 20 janvier 2022. L'index du 1er janvier 2022 a dû être estimé. Par ailleurs, Sibelga dispose également des index réels au 10 mars 2022 et au 14 mai 2022.

Le litige porte sur la détermination des index au 1er janvier 2022.

À ce sujet, le Service estime opportun d'émettre deux remarques préalable :

- La total de la consommation réelle de la plaignante est connu. Il ne s'agit donc pas de recalculer la consommation de la plaignante, mais de répartir différemment cette consommation globale sur les fournisseurs concernés ;
- Conséquence du point ci-dessus, toute révision à la baisse de la consommation facturée par fournisseur d'énergie Z engendre automatiquement une facture à la hausse chez fournisseur d'énergie Y, et inversement.

Quant à la rectification par Sibelga des index du 1er janvier 2022

Selon l'article 264, § 1er, 3e alinéa du Règlement technique électricité, et l'article 222, § 1er, 3e alinéa du Règlement technique gaz :

« 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 ».

Le 20 mai 2022, la plaignante a fait usage de cette disposition et a contesté les données de comptage établies par estimation pour la date du 1er janvier 2022. Sibelga a dès lors réexaminé l'estimation qui avait été effectuée.

L'article 241 du Règlement technique électricité et l'article 200 du Règlement technique gaz disposent que :

« § 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.

En cas de contestation, le fait que des valeurs de remplacement visées à l'alinéa 1er, s'écartent des relevés et/ou estimations antérieurs n'implique pas que ces valeurs ne sont pas fiables.

§ 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 .».*

Il résulte de cet article que lorsqu'elle ne dispose pas des valeurs réelles, Sibelga remplace les valeurs contestées par des valeurs équitables sur la base de critères objectifs et non discriminatoires, tels que d'autres données dont dispose l'URD ou une comparaison avec la consommation d'une période équivalente.

En l'espèce, suite à la contestation de la plaignante du 20 mai 2022, Sibelga a procédé à une nouvelle estimation des index du 1^{er} janvier 2022. Sibelga a alors pris en compte les index du relevé annuel du 25 août 2021 et les index du 20 janvier 2022 transmis par la plaignante à son nouveau fournisseur. Sibelga a également encodé les index du 10 mars 2022 aussi transmis par la plaignante.

Sibelga indique également au Service que l'opération d'estimation ne peut être seulement effectuée sur base d'une règle de trois. Il faut en effet également tenir compte du profil client, ainsi que des facteurs de correction climatique.

À cet égard, Sibelga note entendre que la plaignante a conservé une température constante au niveau du réglage de son thermostat. Cependant, l'énergie consommée pour atteindre cette même température diffère en fonction des périodes et des conditions météorologiques.

Dès lors, le Service considère que Sibelga a correctement appliqué les dispositions des Règlements techniques lorsqu'il a réestimé l'index de la plaignante au 1^{er} janvier 2022, se basant en effet sur des critères objectifs et non discriminatoires, tels que les index réels fournis pour d'autres dates et les profils météorologiques.

Quant à la nouvelle facture du fournisseur d'énergie Y du 7 juin 2022

Le 7 juin 2022, fournisseur d'énergie Y édite une nouvelle facture de clôture du compte de la plaignante suite à la transmission, par Sibelga, de la nouvelle estimation de l'index du 1^{er} janvier 2022, effectuée le 30 mai à la demande de la plaignante.

L'article 196 du Règlement technique électricité¹ 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 225², §§ 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 en effet les consommations des clients en fonction des données de comptage qui leur sont transmises par Sibelga.

Dès lors, fournisseur d'énergie Y correctement appliqué les Règlements techniques lorsque, suite à la communication de nouveaux index par Sibelga, elle a corrigé sa facturation. En effet, fournisseur d'énergie Y est tributaire des données de consommation qui lui sont transmises par Sibelga pour établir sa facturation.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre SIBELGA et fournisseur d'énergie Y recevable mais non fondée.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Cheffe de service, conseillère juridique
Membre du Service des litiges

¹ Et son équivalent dans le Règlement technique gaz, l'article 181.

² Et son équivalent dans le Règlement technique gaz, l'article 155.