

Service des Litiges

Monsieur X/ Sibelga

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect, par Sibelga, des articles 4, 6 et 264, §2, du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et à l'accès à celui-ci (ci-après « *règlement technique électricité* »).

Exposé des faits

Le plaignant réside au 00, rue zy à 1210 Bruxelles.

Le 24 février 2021, un agent de Sibelga se rend à son domicile pour contrôler son compteur d'électricité et établit un rapport de constat d'anomalie. Celui-ci indique « *Barrette ouverte* » pour le compteur d'électricité du plaignant n°21PPPZZZ et conclut à une atteinte à l'intégrité de ce compteur. Deux photographies sont également prises à l'appui de ce constat : une photographie montrant une barrette ouverte ainsi qu'une photographie montrant un scellé manipulé.

Le 15 novembre 2021, le plaignant reçoit une facture de Sibelga pour consommation non mesurée d'électricité d'un montant 7 505,16 euros, couvrant la période du 1^{er} février 2016 au 23 février 2021 (facture n°850076912).

Le 13 décembre 2021, par l'intermédiaire d'Infor GazElec, le plaignant dépose une plainte auprès des Services de Sibelga et demande la communication du constat ainsi que de l'historique des consommations, lequel est reproduit ci-dessous.

ELECTRICITE:

Consommation lors de la période litigieuse sur le compteur [REDACTED]

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière
30/09/2013	5225	Fournisseur	3/02/2014	6107		127	882	6,94
4/02/2014	6107	Releveur	1/02/2015	8561		363	2454	6,76
2/02/2015	8561	Releveur	31/01/2016	10466		364	1905	5,23
1/02/2016	10466	Releveur	2/02/2017	11454		368	988	2,68
3/02/2017	11454	Releveur	4/02/2018	11454		367	0	0,00
5/02/2018	11454	Releveur	4/02/2019	11454		365	0	0,00
5/02/2019	11454	Releveur	5/02/2020	11454		366	0	0,00
6/02/2020	11454	Releveur	8/02/2021	11454		369	0	0,00
9/02/2021	11454	Releveur	23/02/2021	11454	Sibelga	15	0	0,00

Quatre-vingtième centile = 7,34 kWh/jour

Consommation après la remise en état de l'installation:

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière
24/02/2021	11454	Sibelga	30/03/2021	11631		35	177	5,06
31/03/2021	11631	Sibelga	29/08/2021	12512		152	881	5,80
30/08/2021	12512	Sibelga	8/02/2022	13149	Releveur	163	637	3,91

Le 9 mars 2022, le plaignant, par l'intermédiaire d'IGE, adresse une nouvelle plainte à Sibelga. Il y conteste avoir manipulé le compteur en question. Il y indique également qu'entre 2016 et 2021, les index ont été relevés par Sibelga, sans qu'aucune anomalie ne soit détectée, alors que, outre la baisse de consommation de 2016, aucune consommation n'a été enregistrée par le compteur entre 2017 et 2021. Dès lors, le plaignant estime que la période de facturation doit être ramenée à deux années. Le plaignant demande également l'application du tarif minoré et une facture se basant sur sa consommation réelle.

Le 23 mars 2022, Sibelga informe Infor GazElec, par mail, qu'ils ont constaté qu'un de leur agent avait commis une erreur et que la manipulation aurait dû être constatée en 2018, date à laquelle le compteur aurait dû être remis en état. Sibelga propose donc de « *facturer, en tarif consommation hors contrat, la consommation pour la période allant du 1/02/2016 au 7/02/2018 (la manipulation du compteur ne peut être contestée selon nous, étant donné que la barrette était bien ouverte) et facturer, via le fournisseur commercial (et donc au tarif usuel), la consommation entre le 8/02/2018 et le 08/02/2020* ».

Le 30 mars 2022, IGE indique à Sibelga que, sur base des index communiqués par le plaignant, la consommation journalière de celui-ci serait, depuis la remise en état du compteur, de 4,61 kWh, s'éloignant dès lors des 7,34 kWh estimés par la méthode du quatre-vingtième centile utilisée pour la facturation litigieuse. IGE indique, par ailleurs, que le plaignant est d'accord, sans reconnaissance préjudiciable, de payer au fournisseur la consommation entre le 8 février 2018 et le 8 février 2020, mais recalculée selon la consommation réelle enregistrée depuis la remise en état du compteur.

Le 13 avril 2022, Sibelga refuse cette proposition d'IGE et maintient la proposition qu'elle avait faite le 23 mars.

Le 27 avril, le plaignant, par l'intermédiaire d'Infor GazElec, introduit une plainte auprès du Service des litiges de BRUGEL.

Position du plaignant

Le plaignant considère, à titre principal, que la facture n°850076912 devrait être annulée. À titre subsidiaire, il considère que son montant devrait être réduit.

Le plaignant conteste avoir manipulé son compteur d'électricité.

Il considère que le constat de Sibelga ne peut servir de preuve car il ne permettrait pas de dater la manipulation, qui se serait produite avant l'arrivée du plaignant dans les lieux.

Le plaignant considère également que Sibelga a manqué à ses obligations en ce qu'elle aurait tardé à identifier une quelconque anomalie, ce qu'elle reconnaîtrait par ailleurs en invoquant une erreur humaine.

Le plaignant affirme ainsi que la rectification de sa facture ne pourrait avoir lieu qu'au maximum sur deux ans.

Le plaignant conteste également la méthode retenue par Sibelga pour estimer sa consommation car sa consommation réelle enregistrée après la remise en état du compteur serait nettement inférieure à celle estimée par la méthode du quatre-vingtième centile.

Enfin, le plaignant considère qu'étant entièrement étranger à la manipulation constatée sur le compteur, la consommation non enregistrée devrait être facturée au tarif minoré et non au tarif fraude.

Position de la partie mise en cause

Sibelga considère que la facture reste due. Elle s'appuie sur le constat de manipulation ainsi que sur la baisse de consommation observée en 2016. Dès lors, Sibelga facture l'occupant des lieux, en application du règlement technique électricité.

Sibelga considère que l'estimation la plus adéquate en l'espèce est celle basée sur la méthode du percentile quatre-vingts car le résultat obtenu serait cohérent avec les consommations antérieures du plaignant.

Sibelga considère que la manipulation a eu lieu en 2016 car, bien qu'une certaine consommation est encore enregistrée cette année-là, celle-ci est bien inférieure à la consommation enregistrée antérieurement et correspond donc à la baisse de consommation qui marque le début de la période litigieuse.

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 des ses arrêtés d'exécution, y compris les Règlements techniques.

La plainte a pour objet les articles 4, 6 et 264, § 2, du règlement technique électricité.

La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

1. Quant à l'atteinte portée à l'intégrité du compteur et le tarif appliqué par Sibelga

L'article 6 du règlement technique électricité dispose que :

« § 1er. Le gestionnaire du réseau de distribution facture l'électricité consommée :

- sur un point d'accès inactif, pour la quantité d'électricité consommée sans contrat ;

- sur un point d'accès actif, pour la quantité d'électricité qui, du fait d'une manipulation du raccordement ou de l'équipement de comptage, n'a pas été correctement enregistrée par celui-ci.

Les consommations sont à charge de l'occupant connu. A défaut d'occupant connu, les consommations sont à charge du propriétaire. Si le propriétaire démontre, sur la base d'un acte opposable, la présence continue d'un ou plusieurs occupants déterminés, les consommations sont à charge de ce ou ces occupants. Si le propriétaire ne démontre pas, sur la base d'un acte opposable, la présence continue d'un ou plusieurs occupants déterminés, les consommations sont à charge du propriétaire, et ce, sans préjudice de ses droits de recours contre le tiers qu'il estimerait redevable des consommations. Le gestionnaire du réseau de distribution ne tient pas compte des effets internes de l'acte qui lui est opposé.

(...)

§2. Le gestionnaire du réseau de distribution adopte un ou plusieurs tarifs pour les cas de consommation d'électricité visés au paragraphe 1er. En tout état de cause, le gestionnaire du réseau de distribution adopte un tarif qui s'applique par défaut. Par dérogation à l'application du tarif par défaut et uniquement lorsque de l'électricité est consommée sur un point d'accès inactif, un tarif inférieur au tarif par défaut peut être appliqué si une ou plusieurs des conditions suivantes est rencontrée :

- erreur ou dysfonctionnement administratif du fournisseur ou du gestionnaire du réseau de distribution ;

- démarches persistantes de l'utilisateur du réseau de distribution en vue d'activer son point d'accès inactif ;

- régularisation, de la propre initiative de l'utilisateur du réseau de distribution et sans intervention préalable du gestionnaire du réseau de distribution, de la situation dans les six mois à dater du début de la consommation.

Par dérogation à l'application du tarif par défaut, un tarif supérieur au tarif par défaut est appliqué lorsqu'il a été porté atteinte à l'intégrité de l'équipement de comptage. Les tarifs visés aux alinéas 1 à 3 font l'objet d'une réduction si l'utilisateur de réseau, avant l'échéance fixée par le gestionnaire du réseau de distribution, s'acquitte des montants dus au gestionnaire du réseau de distribution ou convient avec ce dernier d'un plan de paiement contraignant ».

Le constat rédigé par Sibelga, daté du 24 février 2021, constate la présence d'une « *Barette ouverte* » du compteur électricité 21PPPZZZ. Le constat en conclut qu'il a été porté atteinte à l'intégrité du raccordement ou de l'équipement de comptage, et que la consommation réelle doit être estimée et facturée conformément au règlement technique. Par ailleurs, des photographies faisant état de cette manipulation sont également prises le même jour.

Ayant constaté ces manipulations, Sibelga a établi, sur la base de l'article 6 du règlement technique électricité, une facture des consommations non mesurées du fait de ces manipulations en date du 15 novembre 2021, avec application du tarif majoré.

En ce qui concerne l'imputabilité de la fraude, il ne relève pas de la compétence du Service des litiges de trancher cette question. En effet, l'article 6 du règlement technique électricité, repris ci-dessus, précise que les consommations en cas de manipulation du compteur sont à charge de l'occupant des lieux.

Dans le cas d'espèce, il n'est pas contesté que le plaignant était l'occupant des lieux lors de la période que facture Sibelga, c'est-à-dire du 1^{er} février 2016 au 23 février 2021. À ce titre, le plaignant est donc redevable de la consommation d'électricité non mesurée du fait de la manipulation du compteur.

Quant au taux appliqué par Sibelga, l'article 6, § 2, alinéa 3, du règlement technique ne prévoit pas de possibilité d'appliquer un tarif minoré lorsqu'il est question d'une atteinte au compteur. Le taux appliqué par Sibelga est dès lors correct.

2. Quant à la détection de l'atteinte à l'intégrité des compteurs

L'article 4 du règlement technique électricité dispose comme il suit :

« §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.

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 devait mettre en œuvre tous les moyens adéquats que le plaignant est en droit d'attendre de lui dans le cadre de son activité de relève des index du compteur d'électricité.

Pour rappel, l'historique du compteur litigieux est le suivant :

ELECTRICITE:

Consommation lors de la période litigieuse sur le compteur [REDACTED]

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière
30/09/2013	5225	Fournisseur	3/02/2014	6107		127	882	6,94
4/02/2014	6107	Releveur	1/02/2015	8561		363	2454	6,76
2/02/2015	8561	Releveur	31/01/2016	10466		364	1905	5,23
1/02/2016	10466	Releveur	2/02/2017	11454		368	988	2,68
3/02/2017	11454	Releveur	4/02/2018	11454		367	0	0,00
5/02/2018	11454	Releveur	4/02/2019	11454		365	0	0,00
5/02/2019	11454	Releveur	5/02/2020	11454		366	0	0,00
6/02/2020	11454	Releveur	8/02/2021	11454		369	0	0,00
9/02/2021	11454	Releveur	23/02/2021	11454	Sibelga	15	0	0,00

Quatre-vingtième centile = 7,34 kWh/jour

Consommation après la remise en état de l'installation:

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière
24/02/2021	11454	Sibelga	30/03/2021	11631		35	177	5,06
31/03/2021	11631	Sibelga	29/08/2021	12512		152	881	5,80
30/08/2021	12512	Sibelga	8/02/2022	13149	Releveur	163	637	3,91

Le Service observe que, depuis 2014, les relevés du compteur ont tous été effectués par un releveur de Sibelga. La baisse de consommation a eu lieu en 2016, soit cinq années avant le constat de manipulation du compteur. De plus, entre 2017 et 2021, soit pendant quatre années consécutives, la consommation d'électricité enregistrée est nulle.

Par ailleurs, Sibelga a elle-même reconnu qu'une erreur humaine avait été commise par un de ses agents car la manipulation aurait dû être détectée le 7 février 2018 lors du passage du releveur. Sibelga indique que si tel avait été le cas, la situation aurait été régularisée en 2018 et pas en 2021.

Le Service considère donc que Sibelga n'a pas respecté l'article 4 du règlement technique électricité en détectant tardivement la fraude.

3. Quant à la méthode d'estimation de la consommation d'électricité retenue par Sibelga

L'article 6, §1, du règlement technique électricité dispose notamment que :

« (...) Lorsque la fiabilité des données de comptage n'est pas garantie, le gestionnaire du réseau de distribution estime, sur la base de critères objectifs et non discriminatoires, la quantité d'électricité consommée. Lorsque le raccordement est utilisé aux fins prévues initialement, cette estimation est fixée par la méthode du quatre-vingtième centile, conformément à l'alinéa 4. A défaut ou lorsque, sur la base d'éléments objectifs et non discriminatoires, la méthode du quatre-vingtième centile ne permet manifestement pas au gestionnaire du réseau de distribution d'estimer la quantité d'électricité réellement consommée, cette estimation peut notamment tenir compte des profils de consommation statistiques, d'historiques de consommation sur le compteur et/ou de l'utilisateur du réseau de distribution, du type d'appareils installés et/ou des conditions climatiques.

L'estimation par la méthode du quatre-vingtième centile consiste à :

1° regrouper, par ordre croissant, les données de consommations (supérieures à 0 kWh) de tous les utilisateurs du réseau de distribution par capacité de raccordement ;

2° définir, pour chaque groupe d'utilisateurs du réseau de distribution ayant la même capacité de raccordement, le quatre-vingtième centile ;

3° le quatre-vingtième centile est la valeur de consommation qui marque une division dans le groupe de consommation de sorte qu'il y a, d'une part, 80 pourcent de valeurs de consommation inférieures et, d'autre part, 20 pourcent de valeurs de consommation supérieures ».

Il ressort de cet article que lorsque l'on ne peut se fier aux données de comptage, la méthode d'estimation par défaut est celle du quatre-vingtième centile, sauf si celle-ci ne paraît, sur la base d'éléments objectifs et non discriminatoires, manifestement pas adéquate pour estimer la consommation réelle.

Dans le cas d'espèce, c'est la méthode du quatre-vingtième centile qui a été retenue par Sibelga pour estimer la consommation du plaignant. Selon cette méthode, la consommation journalière du plaignant est estimée à 7,34 kWh.

Néanmoins, la consommation journalière réelle suite à la remise en état du compteur s'élève à 4,61 kWh¹. Cette consommation est bien inférieure à la consommation estimée par la méthode du quatre-vingtième centile. Dès lors qu'il s'agit ici d'une consommation réelle car relevée suite à la remise en état du compteur, le Service est d'avis qu'il s'agit là d'un élément objectif et non discriminatoire qui écarte le choix de la méthode du percentile quatre-vingts.

Par conséquent, selon le prescrit de l'article 6 précité, la méthode du percentile quatre-vingts ne peut être retenue car elle n'est manifestement pas adéquate pour estimer la quantité d'électricité réellement consommée. Il y a lieu de tenir compte de la période de référence postérieure à la remise en état pour estimer la consommation.

4. Quant à la période de rectification

La facture de rectification de la consommation non mesurée vise la période du 1^{er} février 2016 au 23 février 2021.

L'article 264, § 2, du règlement technique électricité dispose que :

« 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 :

¹ Calcul effectué sur base de la photographie du compteur du plaignant transmise par IGE à Sibelga.

- *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 ;*
- *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 ».

Selon cet article, et plus précisément le premier tiret, en cas de fraude commise par l'utilisateur du réseau de distribution, la rectification des données de comptage peut s'effectuer par Sibelga sur cinq périodes annuelles de consommation.

Le Service des litiges considère que les principes contenus dans l'article 264, § 2, du Règlement technique électricité sont applicables lorsqu'il s'agit de déterminer la période de consommation sur laquelle on peut rectifier des consommations. Sibelga dispose dès lors d'une faculté de remonter sur 5 ans pour rectifier la consommation incorrectement mesurée d'un utilisateur de réseau : s'agissant d'une faculté, Sibelga peut également décider de se limiter à deux années, par exemple si Sibelga a elle-même commis une faute ou a manqué de diligence en ne détectant pas à temps une consommation non mesurée suite à une atteinte à l'intégrité de l'équipement de comptage.

Dans le cas d'espèce, le Service a montré, au point 2 de cette décision, que Sibelga a tardivement détecté la manipulation du compteur d'électricité litigieux. Ce faisant, elle n'a pas respecté l'article 4 du règlement technique lui imposant de mettre en œuvre tous les moyens adéquats que le plaignant est en droit d'attendre de lui dans le cadre de son activité de relève des index du compteur d'électricité.

Le Service est dès lors d'avis que l'exercice par Sibelga de sa faculté de remonter sur cinq périodes annuelles de consommation reviendrait à faire délibérément application de la voie la plus préjudiciable au plaignant, ce qui serait constitutif d'un abus de droit. Il convient dès lors de limiter la période à deux ans depuis le dernier relevé.

PAR CES MOTIFS

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

- Sibelga a respecté l'article 6 du règlement technique électricité lorsqu'il a constaté la manipulation du compteur et facturé l'occupant connu ayant bénéficié de cette manipulation ;

- Sibelga n'a pas respecté l'article 4 du règlement technique électricité en détectant tardivement la manipulation ;
- Sibelga n'a pas respecté l'article 6 du règlement technique en estimant la consommation non enregistrée sur base de la méthode du quatre-vingtième centile ;
- Il convient de limiter la facturation pour consommation frauduleuse à deux années à partir du constat du 24 février 2021, conformément à l'article 264, § 2 du règlement technique électricité.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges