

Service des Litiges

Décision

Monsieur X c./ SIBELGA

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges (ci-après « *Le Service* ») de se prononcer sur le respect par le gestionnaire du réseau de distribution (ci-après « *SIBELGA* » ou le « *GRD* ») des articles 6, 215 et 264, § 2, du Règlement technique du 14 novembre 2014 pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci (ci-après « *Règlement technique* »).

Exposé des faits

Monsieur X est propriétaire de deux immeubles situés à *1070 Anderlecht* et à *1000 Bruxelles*.

Le **24 avril 2013**, le fournisseur a demandé à Sibelga de rectifier les index HIGH (jour) et LOW (nuit) du 15 janvier 2013 qui étaient, respectivement, de « 35552 » et « 21871 ». Sibelga a effectué une visite de contrôle le **2 mai 2013** lors de laquelle les index jour et nuit suivants ont été relevés : « 31695 » et « 20501 ». Compte tenu de ces index relevés, Sibelga a dès lors procédé au remplacement des index jour et nuit du 15 janvier 2013 par « 29833 » et « 16962 ».

Le **8 octobre 2013**, une nouvelle demande de rectification de l'index « nuit » du 15 janvier 2013 - précédemment rectifié - a été transmise à SIBELGA. Selon le fournisseur l'index était de « 6962 » au lieu de « 16962 ». Sibelga a refusé la demande au motif que cet index de « 6962 » contredit l'index nuit de « 20501 » relevé le 2 mai 2013.

Le **7 novembre 2013**, une nouvelle demande similaire à celle du 8 octobre 2013 a été introduite. Elle est refusée au motif que l'index de « 6962 » contredit l'index nuit de « 20501 » relevé le 2 mai 2013.

Le **28 juin 2014**, une nouvelle demande de rectification a été introduite auprès de SIBELGA. Le plaignant a transmis un index jour de « 29.976 » et nuit de « 7.217 » pour le 24 juin 2014. Sibelga a refusé pour les mêmes raisons précédentes.

Le **14 juillet 2014**, Monsieur X a adressé un courrier à Sibelga et au Fournisseur d'énergie Y dans lequel il a contesté l'index de « 16962 » et il a demandé le passage d'un agent afin de le constater.

Le **17 juillet 2014**, une nouvelle demande de rectification a été introduite auprès de SIBELGA. Le plaignant a transmis un index jour de « 29.833 » et nuit de « 6.962 » pour le 15 janvier 2013.

Le **4 août 2014**, Monsieur X a adressé un courrier recommandé à Sibelga et au Fournisseur d'énergie Y dans lequel il a de nouveau contesté l'index de « 16962 », il a demandé le passage d'un agent afin de le constater et il a observé que le compteur « nuit » ne bougeait plus se demandant s'il était défectueux.

Le **7 août 2014**, Monsieur X a recouru à l'intervention d'un Huissier de Justice. Ce dernier a dressé un procès-verbal de constat pour l'adresse située à *1070 Anderlecht*. Dans ce document, les index relevés pour le compteur électricité bi-horaire numéro XXXXX sont de « 030180,7 » pour le jour et « 007217,0 » pour la nuit. De plus, l'huissier a pris trois photos en couleurs de ce compteur et a constaté qu'il était scellé. Le plaignant a transmis ce PV en date du 26 août 2014 par courrier recommandé à Sibelga.

Le **27 janvier 2015**, Monsieur X a porté plainte auprès du Service de Médiation de l'Energie.

Le **29 janvier 2015**, une nouvelle demande de rectification a été introduite auprès de SIBELGA. Le plaignant a transmis un index jour de « 30.180 » et nuit de « 7.217 » pour le 7 août 2014.

Le **17 février 2015**, les techniciens du « *Service Anti-Fraude* » [SAF] de SIBELGA ont établi un rapport de constat de fraude, sis à *1070 Anderlecht*, suite auquel Monsieur X a reçu la facture numéro XXXXX du 11 juin 2015 d'un montant de 18.729,89 euros, pour la période de consommation du 13 mars 2008 au 16 février 2015.

Le **3 avril 2015**, les techniciens du SAF ont établi un constat de fraude, sis à *1000 Bruxelles*, suite auquel Monsieur X a reçu la facture numéro XXXXX du **6 novembre 2015** d'un montant de 2.579,99 euros, pour la période de consommation du 14 mars 2014 au 2 avril 2015.

Le **4 mai 2015**, une nouvelle demande de rectification a été introduite auprès de SIBELGA. Le plaignant a transmis un index jour de « 7.217 » et nuit de « 30.180 » pour le 7 août 2014.

Par ailleurs, le SAF a clôturé en juin 2015 les demandes de rectification du 17 juillet 2014, du 29 janvier 2015 et du 4 mai 2015.

Position du plaignant

Monsieur X conteste le fait que SIBELGA ne tienne pas compte de ses demandes de rectifications d'index, notamment en ce qui concerne l'index du compteur nuit de « 16962 ». Le plaignant soutient que cet index est surestimé et qu'il devrait être remplacé par « 6962 ».

Par ailleurs, le plaignant conteste, d'une part, la manière dont SIBELGA a procédé au contrôle de ses installations et, d'autre part, le constat de fraude qui a été dressé par SIBELGA pour les compteurs électricité de ses deux immeubles.

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 et de ses arrêtés d'exécution;

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 et ses arrêtés d'exécution;

3° relatives au fonctionnement des marchés du gaz et de l'électricité;

4° ayant trait aux activités d'un fournisseur, d'un gestionnaire de réseau ou d'un intermédiaire;

5° relatives à l'octroi d'une aide financière dans le cadre du programme d'exécution visé à l'article 24, § 2;

ceci à l'exception de celles portant sur des droits civils ».

Il ressort de cet article que le Service des litiges est compétent pour statuer sur des plaintes relatives à la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécutions, y compris donc du Règlement technique électricité.

En l'espèce, les articles 6, 215 et 264 du Règlement technique électricité sont applicables.

La plainte est dès lors recevable.

Examen de fond

En ce qui concerne le respect de l'article 6 du Règlement technique

L'article 6 du Règlement technique prévoit que :

« §1^{er}. 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.

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.

(...) »

En l'espèce, Sibelga a établi deux constats de fraude pour des immeubles appartenant au plaignant. À la demande du Service, le GRD a transmis les rapports établis par ses techniciens en date du 8 mars 2016 :

- Pour l'adresse située à *1070 Anderlecht*, il est mentionné qu'en date du 17 février 2015 les deux techniciens avaient accès au compteur numéro XXXXX. Ils ont constaté la présence de faux scellé d'état, l'ouverture de la barette de tension et la non-conformité – pas de matricule et fil déroulé- du scellé de SIBELGA. Ils ont procédé au remplacement du compteur et à la remise en état de l'installation.
- Pour l'adresse située à *1000 Bruxelles*, il est mentionné qu'en date du 3 avril 2015 les deux techniciens ont détecté la présence de faux scellés d'état et ont constaté des fils de scellés brisés pour le compteur numéro XXXXX. Ils ont conclu à une atteinte à l'intégrité de l'équipement de comptage.

Suite aux deux constats de fraude, Monsieur X a reçu deux factures dressées par Sibelga :

- la facture numéro XXXXX du 11 juin 2015 d'un montant de 18.729,89 euros, pour la période de consommation du 13 mars 2008 au 16 février 2015.
- la facture numéro XXXXX du 6 novembre 2015 d'un montant de 2.579,99 euros, pour la période de consommation du 14 mars 2014 au 2 avril 2015.

En ce qui concerne le constat de fraude par Sibelga

Le 22 avril 2016, le Service a demandé au plaignant s'il pouvait démontrer la présence d'un ou de plusieurs occupants déterminés afin de se prémunir des frais liés au constat de fraude.

En date du 17 mai 2016, le plaignant n'a pas su fournir au Service un acte opposable démontrant la présence continue d'un ou plusieurs occupants déterminés autre que lui.

En ce qui concerne le constat de fraude par Sibelga, le Service constate dès lors que Sibelga a respecté l'article 6, alinéa 1^{er} du Règlement Technique, en ce que :

- une atteinte a été portée à l'intégrité de l'installation de comptage ;
- les techniciens de SIBELGA ont constaté l'atteinte à l'intégrité des installations de comptage du plaignant.

En ce qui concerne la méthode de calcul utilisée par Sibelga pour estimer la quantité d'électricité réellement consommée

Le Service constate que pour l'adresse de consommation située à 1000 Bruxelles, Sibelga a utilisé la méthode du 80^{ème} centile pour estimer la quantité d'électricité réellement consommée.

Or, le volume journalier de consommation du plaignant était sur l'ancien compteur de 6 Kwh/jour et celui du nouveau compteur de 4 Kwh/jour.

Partant de ce constat, le Service constate que Sibelga n'a pas respecté l'article 6, alinéa 2 du Règlement Technique, en ce que :

- la méthode du 80^{ème} centile ne permet manifestement pas au gestionnaire du réseau de distribution d'estimer la quantité d'électricité réellement consommée. Cette estimation devait dès lors 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.

En ce qui concerne le respect de l'article 264, §2, al.2 du Règlement technique

L'article 264, §2, al.2 du Règlement technique prévoit que :

« [...]

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 ;

- 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. » (Nous soulignons)

En l'espèce, à la demande du Service, le GRD a justifié la délimitation de la période de consommation litigieuse de la facture numéro XXXXX de la manière suivante:

- Concernant la période de consommation du 13 mars 2008 au 16 février 2015 telle que reprise dans la facture numéro XXXXX : *« Sibelga a décidé de limiter les périodes de facturation dans les cas de manipulation des éléments de comptage, pour éviter une procédure longue et coûteuse à chacun des intervenants (et donc permettre une clôture à l'amiable plus rapide). Dans ce cas-ci, le début de la facturation correspond au relevé du 13.03.2008, même si les manipulations avaient déjà certainement été effectuées avant cette date. »*

Selon l'article 264, § 2, alinéa 2 du Règlement technique électricité, Sibelga peut rectifier les données de comptage et de la facturation qui en résulte sur cinq périodes annuelles de consommation.

Or, pour la facture susmentionnée, Sibelga a rectifié sur une période de consommation allant du 13 mars 2008 au 16 février 2015, soit sur une période de consommation de sept ans et ce en violation de l'article 264, § 2, alinéa 2 du Règlement technique électricité.

En ce qui concerne la facture numéro XXXXX, le GRD a justifié la délimitation de la période de consommation litigieuse de la facture numéro XXXXX de la manière suivante:

- Concernant la période de consommation du 14 mars 2014 au 2 avril 2015 telle que reprise dans la facture numéro XXXXX : *« la date de début de facturation est dans ce cas le dernier relevé cohérent [...] »*

Pour la facture numéro XXXXX, le Service considère que Sibelga a rectifié les données de comptage et de la facturation qui en résulte sur une période annuelle de consommation. Sibelga a dès lors respecté l'article 264, § 2, alinéa 2 du Règlement technique électricité.

En ce qui concerne le respect de l'article 215 du Règlement technique

L'article 215 du Règlement technique prévoit que :

« Tout utilisateur du réseau de distribution est censé 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 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. » (Nous soulignons)

En l'espèce, Monsieur X a, à plusieurs reprises, demandé plusieurs rectifications d'index auxquelles Sibelga a répondu de manière différente :

- La demande du 24.04.2013, portant sur l'index du 15.01.2013, accordée par Sibelga suite à la visite de contrôle du 02.05.2013.
- Les demandes du 8.10.2013, du 7.11.2013 et du 28.06.2014 qui ont été refusées par Sibelga au motif qu'elles contredisaient la visite de contrôle du 2.05.2013 effectuée par Sibelga.
- Les demandes du 17.07.2014, du 29.01.2015 et du 04.05.2015 qui ont été clôturées par le SAF en juin 2015.

En outre, selon Sibelga, la demande du 24.04.2013 concernant l'index du 15.01.2013 (35.552-21.871) n'aurait pas dû être acceptée. Selon le GRD, « *Ceux-ci était en effet incohérents car le compteur avait déjà probablement été manipulé.* »

Par ailleurs, Monsieur X a demandé à plusieurs reprises le passage d'un technicien afin de vérifier les compteurs. En date du **14 juillet 2014**, il a adressé un courrier à Sibelga et au Fournisseur d'énergie Y. Puis, dans un courrier daté du **4 aout 2014**, il a réitéré sa demande et a observé que « *Le compteur « nuit » ne bouge pas. Ce qui signifie que le compteur ne bascule pas en tarif de nuit et me facture la consommation nocturne avec les prix du jour. Est-ce que le compteur est défectueux ? (Il date de 1992) Y-a-t-il un problème avec le minuteur bi-horaire ?* » Le **7 aout 2014**, il a recouru à l'Huissier de Justice X qui a constaté que les index pour le compteur électricité bi-horaire numéro XXXXX situé à 1070 Anderlecht étaient de « 030180,7 » pour le jour et « 007217,0 » pour la nuit. Le plaignant a transmis le procès-verbal en question en date du **26 aout 2014** par courrier recommandé à Sibelga.

Sibelga affirme, dans un courrier daté du 2 septembre 2014 adressé à Monsieur X, sis à 1070 Anderlecht, avoir pris contact avec le plaignant en date du **24 juillet 2014** afin de fixer un rendez-vous pour une vérification des installations de comptage, mais cela n'a pas été possible pour

Monsieur X . Suite au courrier du 4 aout 2014 de Monsieur X , Sibelga a essayé à plusieurs reprises de le contacter. Un message vocal aurait été laissé le 8.08.2014, le 14.08.2014 et le 27.08.2014.

Le plaignant affirme avoir eu un contact téléphonique avec Sibelga et il aurait demandé à ses locataires de laisser un accès au local technique. Il cite notamment son locataire, Monsieur Y qui aurait été contacté à plusieurs reprises par Sibelga et qui aurait donné accès au technicien de Sibelga.

Le Service constate que le GRD a tenté de prendre contact avec le plaignant une première fois en date du 24 juillet 2014 et à trois reprises durant le mois d'aout 2014 suite à la réception des différents courriers du plaignant. L'article 215 du Règlement Technique électricité prévoit la mise en œuvre d'un programme de contrôle dans les plus brefs délais par le GRD, si l'utilisateur concerné demande un contrôle de l'équipement de comptage. Le Service considère que Sibelga ne peut dès lors pas être tenu responsable de la tardivité de la mise en place du programme de contrôle dans la mesure où le plaignant n'a pas pris assez de disposition pour permettre au GRD d'accéder au local.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre Sibelga recevable et partiellement fondée.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges