

Service des Litiges

Décision

Madame X c./ SIBELGA

Objet de la plainte

Madame X (ci-après la « *plaignante* »), sollicite, par l'intermédiaire de Madame Y, conseillère juridique d'Infor GazElec, du Service des litiges de BRUGEL (ci-après « *Service* ») que ce dernier se prononce sur le respect par Sibelga des articles 4, §2, 6, 219, §2 de l'arrêté du 23 mai 2014 du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale arrêtant le 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

Madame X réside seule dans un petit appartement situé Rue du Prado, 1 à 1080 Bruxelles depuis le 15 juin 2014. Elle a souscrit un contrat d'énergie auprès du Fournisseur d'énergie Y pour sa fourniture d'électricité.

L'index de départ du 27 juin 2014 a été communiqué à Sibelga par le Fournisseur d'énergie Y.

Du 18 mars 2015 au 12 mars 2018, les index du compteur d'électricité n°XXXXXXX de la plaignante (ci-après « *compteur litigieux* ») ont été relevés par Sibelga.

Le 26 janvier 2017, lors d'une visite spontanée de Sibelga, un technicien de Sibelga a accédé au compteur litigieux et a constaté une manipulation de l'élément de comptage. Le compteur litigieux a été remis en conformité par Sibelga.

Le rapport constat d'anomalie, dressé le 27 janvier 2017 par Sibelga, fait état que la barrette L1 était desserrée et que la barrette L3 était ouverte.

A la suite de ce constat, Sibelga a, sur base de l'article 6 du Règlement technique, facturé le 6 juin 2017 la consommation non mesurée du fait de la manipulation de l'équipement de comptage en appliquant le tarif majoré pour la période de consommation s'étalant du 27 juin 2014 au 26 janvier 2017 sur base du percentile 80 (soit 9,71kWh).

Le 27 septembre 2017, la plaignante, par l'intermédiaire d'Infor GazElec, a contesté le bris de scellés d'état qui lui est imputé ainsi que la facture précitée auprès de Sibelga en soulevant l'argumentaire qu'il n'y a eu aucune consommation non mesurée prélevée sur le compte de Sibelga et qu'aucun préjudice ne peut être réclamé sur base du Règlement technique électricité.

Il s'en est, ensuite, suivi divers échanges entre Infor GazElec et Sibelga au terme desquels chacune des parties est restée sur sa position initiale.

Le 12 juin 2018, la plaignante a, par l'intermédiaire de Madame Z, conseillère juridique d'Infor GazElec, déposé une plainte à l'encontre de Sibelga auprès du Service. La plaignante conteste le bris de scellés d'état et les frais qui lui sont portés en compte par Sibelga, la consommation non mesurée estimée par Sibelga ainsi que l'application du tarif majoré.

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

L'objet de la plainte porte sur les articles 4, §2, 6 et 219, §2 du Règlement technique électricité.

La plainte est recevable, dès lors qu'elle porte sur l'application par SIBELGA des articles précités dans le paragraphe précédent.

Examen du fond

1. L'atteinte à l'intégrité physique sur l'équipement de comptage d'électricité

L'atteinte à l'intégrité physique de l'équipement de comptage est notamment consacrée par l'article 219, §2 du Règlement technique électricité. Cet article prévoit que :

« Lorsque le gestionnaire du réseau de distribution constate qu'il a été porté atteinte à l'intégrité du raccordement ou d'un équipement de comptage y compris les scellés d'état, il contrôle l'équipement sur place. Lorsque cela se justifie, le gestionnaire du réseau de distribution enlève l'équipement de comptage en vue d'un contrôle approfondi en laboratoire.

Les constats du gestionnaire du réseau de distribution font foi jusqu'à preuve du contraire.

Les frais exposés par le gestionnaire du réseau de distribution consécutifs à cette atteinte sont à charge de l'occupant connu. A défaut d'occupant connu, les frais 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 frais 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 frais sont à charge du propriétaire, et ce, sans préjudice de ses droits de recours contre le tiers qu'il estime redevable des consommations. Le gestionnaire du réseau de distribution ne tient pas compte des effets internes de l'acte qui lui est opposé.

Ces frais comprennent, d'une part, les frais administratifs et techniques du gestionnaire du réseau de distribution pour la remise en pristin état voire le remplacement de l'équipement de comptage et, d'autre part, les consommations. Les consommations sont estimées et facturées conformément à l'article 6. » (Nous soulignons)

En l'espèce,

- La plaignante est l'utilisatrice du réseau de distribution (ci-après « URD ») du compteur litigieux situé « à 1080 Bruxelles » depuis le 15 juin 2014. Elle a souscrit un contrat d'énergie auprès du Fournisseur d'énergie Y.
- Il ressort de l'historique du relevé des index du compteur litigieux (repris ci-dessous) que les index ont été relevés par Sibelga à l'exception de l'index du 27 juin 2014 communiqué par le fournisseur d'énergie.

Historique du relevé des index du compteur électrique de la plaignante :

Energie	EAN	Compteur	Date	Index	Source
Electricité	541448920705913594	20363935	12/03/2018	20.479,00	sibelga
			8/03/2017	18.795,00	sibelga
			16/03/2016	16.366,00	sibelga
			18/03/2015	13.388,00	sibelga
			27/06/2014	12.451,00	fournisseur

- Le 26 janvier 2017, un technicien de Sibelga a constaté une manipulation sur l'instrument de comptage du compteur litigieux et a, ensuite, remis en état l'installation. Le compteur litigieux n'a pas dû être remplacé.
- Il ressort du rapport de constat d'anomalie dressé le 27 janvier 2017 par Sibelga que la barrette L1 a été desserrée et la barrette L3 a été ouverte.
- A la suite de ce constat, Sibelga a facturé à la plaignante, d'une part, la consommation non mesurée relative à la période d'occupation de la plaignante soit du 27/06/2014 au 27/01/2017. Sibelga a calculé la consommation moyenne journalière de la plaignante sur base de la méthode du percentile 80. Celle-ci a été estimée à 9,71kWh/jour.
- Or, il ressort de l'analyse de l'historique de la consommation journalière de la plaignante (cfr ci-dessous) que la consommation journalière de la plaignante pour la période de consommation du 16/03/2016 au 11/04/2017 était de 2430kWh/391 jours soit 6,21 kWh/jour (soit avant l'établissement de la facture de « fraude ») et pour la période de consommation

du 11/04/2017 au 26/04/2018 était de 1902 kWh/380 jours soit 5 kWh/jour (après l'établissement de la facture précitée.)

La plaignante justifie le pic de sa consommation journalière du 17/03/2015 au 15/03/2016, soit à 8,16 kWh/jour par la confection de nombreux gâteaux pour des fêtes. Elle a utilisé son four électrique.

Consommation lors de la période litigieuse sur le compteur litigieux :

Date	Index	Date	Index	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière
27/06/2014	12451	17/03/2015	13388	264	937	3,55
17/03/2015	13388	15/03/2016	16366	365	2978	8,16
16/03/2016	16366	26/01/2017	18090	317	1724	5,44

Consommation après la remise en état de l'installation litigieuse :

Date	Index	Date	Index	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière
27/01/2017	18090	11/04/2017	18796	75	886	11,81
12/04/2017	18976	8/10/2017	19651	180	675	3,75
9/10/2017	19651	14/01/2018	20171	98	520	5,31
15/01/2018	20171	11/03/2018	20479	56	308	5,5
12/03/2018	20479	26/04/2018	20698	46	219	4,76

- Le Service a constaté que Sibelga s'était basé sur une période exclusivement hivernale soit janvier 2017 à avril 2017 pour « comparer » et « valider » la consommation de la plaignante estimée sur base de la méthode précitée. L'historique de la consommation journalière de la plaignante n'a pas été pris en considération bien que celui-ci révèle une consommation journalière inférieure à celle estimée par Sibelga.
- Or, en vertu de l'article 4, §1^{er} et §2 du Règlement technique électricité, 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. Ainsi, cet article prévoit que :

«Art. 4. §1^{er}. 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. »

- En vertu de cet article, le gestionnaire de réseau de distribution devant exercer ses activités au profit des utilisateurs du réseau, doit s'abstenir de tout acte ou omission susceptible de rendre plus lourde ou plus onéreuse la situation de ceux-ci. 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.

- Cependant, comme déjà exposé ci-dessus, Sibelga réclame à la plaignante une consommation non mesurée et les frais qui en résultent depuis l'emménagement de la plaignante dans les lieux et ce, malgré le fait que les index aient été relevé par un releveur de Sibelga de 2015 à 2017. Le Service considère que Sibelga aurait dû tenir compte de l'historique de la consommation journalière de la plaignante dans son estimation de la consommation non mesurée de la plaignante.

2. L'applicabilité de l'article 6 du Règlement technique électricité

L'article 6 du Règlement technique prévoit que :

« §1^{er}. Le gestionnaire du réseau de distribution facture l'électricité consommé :

- 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.(...) » (Nous soulignons)

Comme mentionné précédemment, Sibelga a constaté la manipulation du compteur le 26 janvier 2017 lors d'un contrôle du compteur d'électricité de la plaignante.

En ce qui concerne l'imputabilité de la fraude, il ne relève pas de la compétence du Service de trancher sur cette question. En effet, l'article 6 du Règlement technique électricité précité précise que les consommations en cas de manipulation sont à charge des occupants des lieux. Dans le cas présent, la plaignante est la seule occupante redevable de la consommation sur base de l'article précité.

En ce qui concerne les tarifs appliqués

L'article 6, §2, dernier alinéa prévoit que « 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. ».

Tel que définis à l'article 2 de ce même Règlement, ces tarifs sont publiés par le GRD et approuvés par le régulateur.

En l'espèce, Sibelga, ayant constaté une manipulation sur l'équipement de comptage de la plaignante, avait le droit d'appliquer le tarif supérieur pour l'électricité consommée non correctement enregistrée.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre Sibelga partiellement fondée en ce que Sibelga aurait dû estimer la consommation en s'appuyant sur des critères objectifs tels que la prise en compte d'une période de référence non exclusivement hivernale.

Assistante juridique
Membre du Service des litiges

Chef de Service - Conseillère juridique
Membre du Service des litiges