

Service des Litiges

Décision

Monsieur X/ SIBELGA

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier vérifie l'application par Sibelga des articles 4 et 6 et 210 du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci (ci-après, « *RT électricité* »), ainsi que de l'article 25 *sexies*, §4, alinéa 4, de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'énergie en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « *ordonnance électricité* »).

Exposé des faits

En septembre 2017, le plaignant emménage à 1000 Bruxelles et souscrit un contrat de fourniture avec fournisseur d'énergie Y.

En septembre 2018, il rompt son contrat avec fournisseur d'énergie Y car, selon ses dires « *très vite, j'ai constaté des régularisations de factures anormales car j'habite un petit flat de 15m² sans frigo, ni machines, juste deux ampoules, une bouilloire et un micro-onde et un ordi.* » A ce moment-là, le plaignant contacte son fournisseur pour lui exposer la situation et finalement le plaignant décide de rompre son contrat pour interrompre l'alimentation de son point de fourniture. Le plaignant soupçonne en effet que d'autres locaux de l'immeuble sont reliés à son compteur.

Sibelga déclare que le 25 septembre 2018, un technicien a procédé à la fermeture physique du point EAN 54144XXX, suite à une demande de scénario End Of Contract initiée par fournisseur d'énergie Y le 24 juillet 2018. Sibelga déclare en effet au plaignant : « *le compteur est censé être fermé physiquement dans notre système à l'index 66741 depuis le 25/09/2018* »¹.

Le 22 février 2019, un technicien Sibelga se rendant sur place pour effectuer le relevé annuel aurait observé que le compteur d'électricité 70ZZYMM « *était ouvert, sans autorisation* »². Le technicien n'a pas dressé de constat de bris de scellé lors de cette visite mais aurait signalé la situation au service concerné chez Sibelga. Sibelga déclare « *dans le cas présent, il y a eu bris de scellé, permettant d'avoir de l'électricité avant qu'un contrat ne soit établi avec un fournisseur commercial. Aucun constat n'est dressé dans ces cas-là.* »³

Le 2 juillet 2019, une nouvelle visite a lieu afin de relever à nouveau le compteur, et un formulaire de régularisation est déposé.

¹ Mail adressé au plaignant daté du 14 janvier 2020.

² Mail du 21 octobre 2021.

³ idem

Le 11 décembre 2019, au vu de l'absence de régularisation par le plaignant, un technicien scelle le compteur.

Le 19 décembre 2019, Sibelga adresse au plaignant une facture pour consommation d'énergie sans contrat de fourniture. Cette facture, d'un montant de 2.498,66€ TVAC, couvre la période s'étalant du 25 septembre 2018 au 11 décembre 2019.

Position du plaignant

Le plaignant estime que Sibelga n'a pas respecté les articles 4, 6 et 210 du Règlement technique électricité en lui facturant tardivement une énergie consommée sans contrat pour un compteur qui était en principe physiquement scellé.

Le plaignant est surpris d'être facturé pour une consommation hors contrat alors qu'il a justement effectué les démarches pour mettre fin à son contrat de fourniture et ainsi stopper l'alimentation sur son compteur au vu de ses soupçons que d'autres lignes électriques de l'immeuble étaient reliées à son compteur.

Le plaignant estime avoir été privé de possibilités de réagir adéquatement à la situation du fait d'en avoir été informé aussi tardivement. Il estime notamment que Sibelga n'a pas respecté l'article 25 *sexies*, §4, alinéa 4, de l'ordonnance électricité en ne laissant que tardivement un document permettant la régularisation, et en ne procédant pas au scellement du compteur au terme de la période de régularisation.

Position de la partie mise en cause

Sibelga estime avoir respecté les dispositions du Règlement technique électricité précitées et estime notamment que toutes les démarches nécessaires et conformes aux procédures mises en place chez Sibelga pour l'établissement d'une facturation pour consommation hors contrat ont été suivies. D'après elle, les délais en l'espèce ne sont « *pas excessifs* » compte tenu du « *nombre de visites à faire, des communes visitées, du nombre de techniciens disponibles, etc* »⁴.

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;

⁴ Mail du 21 octobre 2021.

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, 6 et 210 du Règlement technique électricité, et à l'article 25 *sexies*, de l'ordonnance électricité.

La plainte a pour objet la facturation d'une consommation sans contrat de fourniture.

Examen du fond

1. Droit de facturer de Sibelga

Les cas dans lesquels Sibelga est amené à établir une facturation sont visés à l'article 6 du Règlement technique électricité. Celui-ci énonce :

« Art. 6. §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. (...) »

La définition du point d'accès spécifie : *« point d'accès : Point de Prestation de Service auquel un contrat d'achat ou de vente d'électricité est associé ; lorsqu'un tel contrat est associé au Point de Prestation de Service, le point d'accès est actif ; lorsqu'un tel contrat n'est pas associé au Point de Prestation de Service, le point d'accès est inactif. »*⁵

En l'espèce, dès lors que le contrat de fourniture du plaignant auprès du fournisseur d'énergie Y avait pris fin, à son initiative, en septembre 2018, le point doit être considéré comme inactif.

⁵ Art 2, §2, 59°, du RT électricité

2. Fermeture physique du compteur

Le scénario 27 « Fin de contrat -résidentiel » du UMIG 4.1 partie II A, initié par fournisseur d'énergie Y a pour objectif de mettre fin au contrat de fourniture et permet au fournisseur du point de mettre fin à ses responsabilités sur le point d'accès concerné.

Le scénario prévoit que le Gestionnaire de points d'accès avise l'Utilisateur du réseau de distribution du lancement de la procédure de fin de contrat en lui envoyant une lettre d'information reprenant toutes les conséquences d'une telle procédure.

En principe, ce scénario a pour effet que le point d'accès est effectivement fermé par le Gestionnaire des compteurs et désactivé dans le Registre d'accès. Lors de la fermeture du point, le Gestionnaire de compteurs procède toujours à un relevé d'index physique, qui sera l'index de fin pour le fournisseur sortant.

Après avoir déclaré précédemment au plaignant que « *le compteur est censé être fermé physiquement dans notre système à l'index 66741 depuis le 25/09/2018* », Sibelga a par la suite confirmé à notre Service qu'un technicien s'est bien rendu sur place afin de procéder à la fermeture physique du compteur suite à la demande de Fin de Contrat initiée par fournisseur d'énergie Y le 24 juillet 2018.

3. Absence de constat de bris de scellés

L'article 210 du Règlement technique électricité énonce quant à lui :

« § 1er. L'équipement de comptage est scellé par le gestionnaire du réseau de distribution.

§ 2. Les scellés ne peuvent être brisés ou enlevés que par le gestionnaire du réseau de distribution ou avec l'accord écrit préalable du gestionnaire du réseau de distribution.

§ 3. Lorsque le gestionnaire du réseau de distribution constate qu'un équipement de comptage est descellé, il procède, pour autant que l'accès lui soit laissé, à un contrôle de l'équipement de comptage sur place avant de le resceller.

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, premièrement, les frais administratifs et d'activation, deuxièmement, les frais des prestations techniques du gestionnaire du réseau de distribution pour la remise en pristin état et, troisièmement, les consommations. Les consommations sont facturées conformément à l'article 6. »
(Nous soulignons)*

Il découle de cette disposition une responsabilité du GRD de veiller à ce que les compteurs soient scellés. L'absence des scellés n'est pas un élément anodin, et elle est d'autant plus interpellante en l'espèce vu que le compteur avait été scellé à peine 5 mois plus tôt.

Il semble difficilement admissible, d'autant plus dans ce contexte, qu'un technicien constate un bris de scellés, mais sans dresser de constat formel.

En principe, cette disposition implique également un contrôle de l'équipement sur place avant de procéder au rescellement du compteur. Si, par contre, le technicien décèle la présence d'un consommateur, alors il ne procède pas au rescellement mais applique en principe la procédure visée à l'article 25 *sexies*, §4, alinéa 4, de l'ordonnance électricité.

Celui-ci énonce :

§ 4. (...) En outre, lorsque le gestionnaire du réseau de distribution est chargé par un fournisseur de couper un point de prélèvement non attribué, non couvert par un contrat ou non fourni par défaut, ou a constaté un bris de scellés, il effectue une courte enquête sur place pour vérifier la présence éventuelle d'un consommateur. S'il détecte une telle présence, il invite le consommateur à régulariser sa situation contractuelle dans les quarante jours, période pendant laquelle le gestionnaire du réseau lui rend au moins une visite et laisse un avis de passage. A défaut de régularisation de la part du consommateur dans ce délai, l'autorisation du juge de paix pour la coupure n'est plus requise. Les modalités de l'enquête sur place sont fixées par Brugel et le gestionnaire du réseau de distribution, en concertation. » (Nous soulignons)

Le Service relève que Sibelga n'a pas dressé de constat de bris de scellés suite à la visite du 22 février 2019 lors de laquelle le technicien a observé que le compteur était ouvert sans autorisation. Le technicien ne procède pas non plus à un rescellement du compteur et il ne laisse pas non plus de document sur place afin de permettre au plaignant d'avoir connaissance de la situation et de se régulariser.

Ce n'est que suite à une seconde visite sur place, effectuée le 2 juillet 2019, soit 4 mois après avoir remarqué que le compteur était ouvert sans autorisation, qu'un formulaire est laissé au plaignant, lui permettant de se régulariser.

Suite au dépôt du formulaire, Sibelga constatant l'absence de régularisation, laisse encore la situation s'aggraver pendant près de 5 mois, jusqu'au 11 décembre 2019, date à laquelle le compteur est finalement scellé.

De façon générale, l'article 4 du Règlement technique électricité impose plusieurs obligations au GRD :

« §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. » (...) (Nous soulignons)

Au vu des circonstances de l'espèce, bien que Sibelga était en droit d'établir une facturation hors contrat au vu du fait que le point de fourniture du plaignant était bel et bien repris comme inactif, le

Service considère que Sibelga a violé les articles 4 et 210 du Règlement technique, ainsi que l'article 25 sexies, §4, alinéa 4, de l'ordonnance électricité.

Le Service considère en effet que Sibelga a manqué de diligence à plusieurs niveaux : en ne constatant pas le bris de scellés et en ne laissant pas de document permettant la régularisation lors de la visite du 22 février 2019, en laissant s'écouler un temps important entre ses différentes visites, aggravant ainsi la situation du plaignant, en ne respectant pas la période de régularisation de 40 jours prévue par l'ordonnance électricité, et enfin en ne tenant pas compte de ce contexte au moment d'établir la facturation du plaignant, qui s'étale du 25 septembre 2018 au 11 décembre 2019.

PAR CES MOTIFS

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

- Non fondée, en ce que Sibelga a respecté l'article 6 du Règlement technique électricité en facturant une énergie consommée sur le point de fourniture du plaignant, repris comme inactif dans le registre d'accès ;
- Fondée en ce que Sibelga n'a pas respecté l'article 210 du Règlement technique en ne constatant pas le bris de scellés lors de sa visite du 22 février 2019 et en ne procédant pas au rescellement du compteur ;
- Fondée en ce que Sibelga n'a pas respecté l'article 25 *sexies*, §4, alinéa 4, de l'ordonnance électricité, en laissant tardivement un document permettant la régularisation, bien après la découverte de consommation sur un point inactif ;
- Fondée en ce que Sibelga n'a pas respecté l'article 25 *sexies*, §4, alinéa 4, de l'ordonnance électricité, lu en combinaison avec l'article 4 du Règlement technique électricité, en ne procédant pas au scellement du compteur après la période de régularisation de 40 jours ;
- Fondée en ce que Sibelga n'a pas respecté l'article 6 du Règlement technique électricité lu en combinaison avec l'article 4 du Règlement technique électricité, en établissant une facturation sur une période anormalement longue au vu des possibilités qui étaient à disposition du GRD pour mettre fin plus tôt à la consommation litigieuse.

Le Service estime dès lors que Sibelga est en droit de procéder à une facturation pour consommation hors contrat mais en limitant la période de facturation à la durée comprise entre le 25 septembre 2018 et le 22 février 2019. Dès lors, seul le prorata sur cette période de la quantité totale enregistrée sur le compteur entre le 25 septembre 2018 et le 11 décembre 2019 peut être facturée au plaignant.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Cheffe de service, conseillère juridique -
Membre du Service des litiges