Service des Litiges

Décision

Organisation X/ SIBELGA

Objet de la plainte

Organisation X, représentée par Mr Y, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier vérifie l'application faite par Sibelga des articles 6, 210 et 219 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 (ci-après *« RT électricité »*)

Exposé des faits

Organisation X est située à 1080 Bruxelles.

Le 9/04/2015, suite à une demande de déplacement de compteur introduite par le plaignant, SIBELGA procède au remplacement du compteur n°E5XXXYYY, et place le compteur n° E5ZZZWWW, qui fait l'objet du présent litige.

Le 8 juin 2020, un rapport de constat d'anomalie est dressé par Sibelga pour le compteur litigieux. En guise d'analyse de l'anomalie constatée, le constat mentionne « Barrette L3 ouverte ». La conclusion mentionne *« Dès lors qu'il a été porté atteinte à l'intégrité du raccordement ou de l'équipement de comptage, la consommation réelle doit être estimée et facturée conformément au règlement technique*. » Le même jour, le technicien procède à la remise en état du compteur.

Le 22 septembre 2020, Sibelga effectue une visite sur place pour mesurer la consommation.

Entre le 8 juin 2020 au 22 septembre 2020, le compteur a enregistré une consommation de 94,41 kWh/j. Le percentile 80 est de 113,38 kWh/j. SIBELGA choisit de retenir la méthode d'estimation du percentile 80.

Le tarif appliqué par SIBELGA est le tarif de 200% pmax[1] qui correspond au *« tarif majoré en cas de consommation d'énergie sur un point d'accès, pour la quantité d'énergie consommée lorsqu'il a été porté atteinte à l'intégrité de l'équipement de comptage (par kWh) »,* fixé sur la base de l'article 6 du RT électricité.

Le 20 octobre 2020, SIBELGA adresse dès lors au plaignant une facture pour consommation non mesurée portant le numéro 85ZZZZZYY, d'un montant de 57.425,64€, pour la période de consommation s'étalant du 09/04/2015 au 28/02/2020 sur le code EAN 54144XXXXXYYYYYZZZ.

[1] Prix maximum Clientèle résidentielle non protégée dont le contrat de fourniture a été résilié. Ce prix est fixé par la CREG.

Position du plaignant

Le plaignant conteste avoir manipulé le compteur. D'après lui, au vu du constat dressé par Sibelga, si la barrette du compteur était ouverte c'est que le compteur présentait déjà cette anomalie quand il a été placé à l'adresse de consommation en 2015.

SIBELGA ne devrait dès lors pas être en mesure de facturer une consommation puisque bien qu'une anomalie ait été constatée sur le compteur litigieux, il n'y a pas eu de manipulation du raccordement ou de l'équipement de comptage, ce qui est requis pour que Sibelga puisse facturer sur la base de l'article 6 du RT électricité.

Le plaignant souligne également plusieurs éléments :

- L'absence de photo pour étayer le constat d'anomalie ;
- L'existence d'une note interne à SIBELGA informant de compteurs placés avec barrette ouverte[2] ;
- Le remplacement du compteur litigieux pour défaillance technique par SIBELGA en novembre 2021, alors que le présent litige était toujours en cours.

Position de la partie mise en cause

SIBELGA rappelle qu'en vertu de l'article 219, §2 du RT électricité, les constats de ses techniciens font foi jusqu'à preuve du contraire

SIBELGA déclare avoir effectué une facturation sur la base du rapport de son technicien et de l'examen de la consommation dans le temps.

SIBELGA estime apporter une preuve suffisante qu'une manipulation a été opérée sur un compteur et qu'une chute de consommation a été constatée sans être expliquée par le plaignant. Pour retenir la manipulation, Sibelga explique aussi se fonder sur un faisceau d'indices, à savoir : les indices ayant mené au contrôle, le constat de barrette ouverte, les variations de consommation sur deux compteurs et une consommation constante quand des contrôles réguliers sont effectués.

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 :*

[2] Le Service a interrogé Sibelga sur ce point, SIBELGA confirme l'existence de cette note et informe que cette note ne concerne qu'une livraison en 2020, et que *« normalement, les compteurs neufs sont livrés avec les barrettes fermées, ce qui n'était pas le cas pour le lot réceptionné en 2020. »* (mail du 16 juin 2021). Cette note interne avait pour objectif d'inviter les techniciens et sous-traitants à vérifier et, le cas échéant, à fermer les barrettes lors de la mise en service de ce type de compteur chez le client.

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 des articles 6, 210 et 219 du RT électricité.

La plainte a pour objet la facturation par Sibelga d'une consommation non mesurée suite à un constat d'anomalie sur un de ses compteurs.

<u>Examen du fond</u>

1. **Facturation par le GRD**

<u>Cadre permettant la facturation et valeur probante des constats</u>

Les cas dans lesquels Sibelga est amené à établir une facturation sont visés à l'article 6 du RT 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, <u>du fait d'une manipulation du</u> <u>raccordement ou de l'équipement de comptage, n'a pas été correctement enregistrée par celui-ci.</u> 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. (...) »

Cet article établit qu'il est nécessaire qu'une manipulation soit constatée afin de permettre au GRD de facturer l'énergie qui n'aurait pas été correctement enregistrée par le compteur.

S'agissant des scellés, l'article 210 du RT électricité énonce :

« § 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)

Enfin, pour les atteintes à atteinte à l'intégrité du raccordement ou d'un équipement de comptage y compris les scellés d'état, l'article 219, §2, du RT électricité, prévoit également que *« les constats du gestionnaire de réseau de distribution font foi jusqu'à preuve du contraire ».*

Analyse

Tout d'abord, le Service relève que le constat d'anomalie dressé par SIBELGA le 8 juin 2020, n'est pas remis en question : la présence d'une barrette ouverte n'est à aucun moment contestée.

Il n'est pas non plus contesté que pour que cette barrette puisse être ouverte par le plaignant, il faut nécessairement qu'il y ait eu un bris de scellés.

Interrogée par rapport à l'absence de mention dans le constat concernant les scellés, Sibelga déclare : *« Dans nos rapports constats d'anomalie, le plus vaut le moins, c''est-à-dire que si le technicien indique que les barrettes sont ouvertes, cela sous-entend que les scellés Sibelga empêchant l'accès à celles-ci ont été manipulés ou enlevés. Si dans le cas contraire, qui est très rare, les scellés Sibelga avaient été présents et intacts, cela aurait été indiqué sur le rapport car cela aurait consisté en une anomalie importante ».*[3]

Le Service ne peut se joindre à cette interprétation. Le règlement technique par le biais des articles 210 et 219 précités, attache aux constats une valeur probante importante : ils font foi jusqu'à preuve du contraire. Ce document n'est en effet pas anodin, son existence et son contenu sont susceptibles de faire entrer l'URD dans le régime des consommations non facturées par un fournisseur prévu à

[3] Mail de Sibelga du 16 juillet 2021.

l'article 6 du RT électricité, entraînant l'application des règles spécifiques- notamment tarifaires- propres à ce régime.

Dès lors, au vu de la valeur spécifique attachée aux constats SIBELGA, et compte tenu du fait que les techniciens SIBELGA sont des professionnels qui n'ignorent pas l'importance tant des constats qu'ils dressent que de leurs implications pour les usagers, le Service se doit de considérer que le constat représente l'état réel du compteur. Cela constitue une exigence indispensable afin de s'assurer de l'application correcte du régime prévu à l'article 6 du RT électricité.

Par conséquent, le Service ne peut que considérer que bien que le compteur litigieux présente une anomalie, il n'y a pas eu de bris de scellés sur le compteur. Il ne peut être reproché au plaignant d'avoir manipulé l'équipement de comptage en brisant les scellés pour ouvrir la barrette L3.

Le Service souligne également que dans au moins un autre dossier en cours de traitement devant lui, le constat d'anomalie mentionne :

Analyse:
Scellé sur coffret manipulé - > Barrette de tension L1 ouverte

Le Service ne voit dès lors pas pourquoi une telle mention ferait défaut dans le constat du présent dossier si les scellés du compteur litigieux avaient fait l'objet d'une manipulation.

Au regard de ces éléments, le Service ne peut que marquer son ignorance quant à la circonstance de fait ayant entraîné que la barrette du compteur litigieux ait été ouverte. Pour le Service, le compteur litigieux doit être considéré comme dysfonctionnel.

A cet égard, SIBELGA mentionne qu'il est *« quasiment impossible que des compteurs soient placés avec une barrette ouverte »* en raison du double contrôle : par échantillonnage à l'arrivée d'un lot et lors de la pose, par le technicien qui doit remplir une check-list. Le Service relève malgré tout que « quasiment impossible » ne veut pas dire « impossible », qu'en effet la note interne mentionnée par le plaignant avait certes pour objectif d'inviter les techniciens et sous-traitants à vérifier et, le cas échéant, à fermer les barrettes lors de la mise en service de ce type de compteur chez le client, mais sa seule existence démontre la possibilité de ce type d'incident. De même, une erreur humaine de la part d'un technicien lors de la pose d'un compteur, bien qu'improbable, ne peut pas non plus être totalement écartée.

Le Service relève l'absence de photos de l'atteinte défendue par SIBELGA, le fait qu'au vu des éléments du dossier, SIBELGA a eu accès au compteur chaque année depuis 2010, que ce soit pour simplement relever les index, ou pour procéder à la pose d'un nouveau compteur en 2015. Pendant toute cette période, il n'y a eu aucun constat particulier effectué par SIBELGA. Enfin, le Service déplore que le compteur litigieux ait été détruit fin 2021 alors même que le présent litige était toujours en cours.

Au vu de ce qui précède, le Service considère que SIBELGA n'était pas en droit de facturer le plaignant sur la base de l'article 6 du RT électricité. Le Service renonce dès lors à analyser l'application en l'espèce des autres composantes de ce régime.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par organisation X contre SIBELGA recevable et fondée en ce que SIBELGA n'a pas respecté les articles 6, 210 §3 et 219 §2 du RT électricité en facturant l'électricité d'un compteur présentant une anomalie mais pour lequel une manipulation n'a pas été établie.

Par conséquent, la facture n°850072302 émise par SIBELGA doit être annulée.

Conseillère juridique	Chef de service - Conseiller fonctionnement technique du marché
Membre du Service des litiges	Membre du Service des litiges