

## Service des Litiges

### Décision

#### Le plaignant / Fournisseur Y et Sibelga

#### Objet de la plainte

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 et 219 du Règlement technique du 23 mai 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 électricité*») et du fournisseur Y de l'article 264 du Règlement technique électricité.

#### Exposé des faits

Le plaignant est propriétaire de deux appartements situés à 1081 Bruxelles.

En juillet 2017, le plaignant prend contact avec Sibelga afin de lui demander de procéder à l'examen de ses deux compteurs d'électricité car selon lui sa consommation d'électricité avait fortement augmenté.

Le 14 juillet 2017, Sibelga a fait procéder au contrôle du compteur électrique n° **XXXXXX** du plaignant. Par courrier daté du 17 juillet 2017, Sibelga a transmis au plaignant le rapport d'essai confirmant l'anomalie du compteur et le remplacement gratuit du compteur par ses services.

Le 19 juillet 2017, le plaignant demande à son fournisseur Y de modifier son décompte. Par courriers datés des 19 juillet 2017 et 30 janvier 2018, fournisseur Y répond au plaignant qu'il est tributaire des données qui lui sont communiquées par Sibelga pour établir son décompte et qu'il ne peut procéder à une quelconque rectification sans l'accord préalable de Sibelga. Le 26 juillet 2017, Sibelga a fait procéder au contrôle du second compteur électrique n° **XXXXXX** du plaignant. Par courrier daté du 27 juillet 2017, Sibelga a transmis au plaignant le rapport d'essai confirmant, tout comme le premier compteur du plaignant, une anomalie du compteur et le remplacement gratuit du compteur par ses services.

Le 26 mai 2018, le plaignant reçoit sa facture d'énergie de la part du fournisseur Y. Il constate que ses index n'ont pas été modifiés et que la consommation qui lui est réclamée est erronée.

Le 15 juin 2018, le plaignant conteste cette facture et sollicite à nouveau une rectification de ses données de comptage. Fournisseur Y motive son refus de rectifier le décompte du plaignant de la manière suivante :

*« Sibelga a refusé notre demande de rectification car le compteur XXXXX a effectivement été remplacé en date du 14 juillet 2017 par le compteur XXXXX suite à une défektivité mais également suite à l'intégrité physique du compteur. Sibelga nous informe qu'aucune correction de consommation ne sera effectuée pour le compteur XXXXX. »*

Le 18 juillet 2018, le plaignant demande à Sibelga de rectifier les index en raison des dysfonctionnements constatés par Sibelga en date des 14 et 26 juillet 2017.

Le 31 juillet 2018, Sibelga informe le plaignant que les dysfonctionnements constatés résultaient des manipulations opérées sur les deux installations de comptage, que Sibelga allait demander à fournisseur Y d'annuler les factures émises par ce dernier et que Sibelga allait lui facturer la consommation « *non mesurée* ».

Le 6 août 2018, le plaignant reçoit la facture numéro XXXXXX d'un montant de **2022,51 euros**, pour la période de consommation du 17 mai 2016 au 24 juillet 2017 pour le code **EAN XXXXX** et la facture numéro XXXXXX d'un montant de **1 362,14 euros**, pour la période de consommation du 17 mai 2016 au 12 juillet 2017 pour le code **EAN XXXXX**.

### Position du plaignant

Le plaignant conteste le fait que Sibelga ne tienne pas compte de ses demandes de rectification d'index malgré le fait que les rapports d'essai dressés par Sibelga font état d'une anomalie sur ses deux compteurs électriques n° XXXXX et n° XXXXX.

Par ailleurs, le plaignant conteste le fait que Sibelga ait d'abord confirmé une anomalie sur ses deux compteurs électriques pour ensuite affirmer un an plus tard que ses compteurs électriques avaient été manipulés.

Le plaignant soutient, en outre, que fournisseur Y n'a pas respecté l'article 264 du Règlement technique électricité car celui-ci n'a pas réservé de suite favorable à sa demande de rectification de son décompte.

### Recevabilité

L'article 30<sup>novies</sup>, § 1<sup>er</sup> 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 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-Capitale et 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 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 la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution, y compris donc du Règlement technique électricité.

En l'espèce, les articles 6, 219 et 264 du Règlement technique électricité sont applicables.

La plainte est, dès lors, recevable.

### Examen du fond

#### **I. Contrôle du compteur**

L'article 192, § 1 et 2 du Règlement technique électricité prévoit que :

*« §1er. Le gestionnaire du réseau de distribution est propriétaire des équipements de comptage.*

*§2. Le gestionnaire du réseau de distribution veille à la qualité et la fiabilité des mesures. A cette fin, il est le seul fondé à installer, exploiter, entretenir, adapter ou remplacer les équipements de comptage.* (Nous soulignons)

*Le gestionnaire du réseau de distribution rassemble, valide, et archive les données de comptage. Il les met à disposition dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables. Dans l'exécution de ses missions, le gestionnaire du réseau de distribution utilise des critères objectifs et non discriminatoires. »*

En l'espèce, le 14 juillet 2017, Sibelga a fait procéder, à la demande du plaignant, au contrôle du compteur électrique n° **XXXXX** car selon le plaignant sa consommation d'électricité avait fortement augmenté. Par courrier daté du 17 juillet 2017, Sibelga a transmis au plaignant le rapport d'essai confirmant une anomalie du compteur et le remplacement gratuit du compteur par ses services.

Le 26 juillet 2017, Sibelga a également fait procéder, à la demande du plaignant, au contrôle du compteur électrique n° **XXXXX**. Par courrier daté du 27 juillet 2017, Sibelga a transmis au plaignant le rapport d'essai confirmant également une anomalie du compteur et le remplacement gratuit du compteur par ses services.

#### **II. Constat d'atteinte à l'intégrité physique des compteurs**

L'article 6 du Règlement technique prévoit que :

*« 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.

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. » (Nous soulignons).

En outre, l'article 219, § 2 du Règlement technique électricité prévoit que :

« § 2. 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 de comptage 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. »*

Comme mentionné au point précédent (cfr point I), par courriers datés du 17 et 27 juillet 2017, Sibelga a communiqué au plaignant les rapports d'essai datés respectivement des 14 et 26 juillet 2017 confirmant l'anomalie des compteurs et leur remplacement gratuit.

Cependant, Sibelga a sollicité l'intervention du service « *Labo compteur* » afin de mener une analyse plus approfondie des compteurs du plaignant. Il ressort des rapports « constat d'anomalie » dressés à la suite de l'analyse précitée que les compteurs du plaignant présentaient de faux scellés d'état, des traces d'intrusion sur les vis et un changement de la vis cruciforme de la barrette. Un compteur présentait une erreur de 582% et l'autre de 914%.

Les rapports précites communiqués au Service ne comportaient aucune date. Par courriel daté du 17 décembre 2018, Sibelga a informé le Service qu'il s'agissait d'une omission de ses propres services et que ces rapports ont été dressés le 8 août 2017.

Sur base de l'expertise des compteurs mettant en évidence les manipulations opérées sur les instruments de mesure, Sibelga a fait une estimation de la consommation réelle du plaignant fin novembre 2017. Sibelga a alors constaté que « *l'estimation sur le nouveau compteur (non manipulé) de 2,47 kWh/jour était bien inférieure à la consommation journalière de 13,01 kWh/jour sur le compteur manipulé* ». Sibelga a communiqué au Service qu'à la suite de ce constat, il avait décidé de « *ne pas facturer au tarif applicable dans le cas d'une manipulation du compteur et de laisser le fournisseur commercial facturer la consommation, à priori réelle, comptabilisée par le compteur litigieux* ».

En mai 2018, à la suite de la contestation du plaignant, fournisseur Y a demandé à Sibelga de rectifier les données de comptage reprises dans le décompte annuel du plaignant. Sibelga a refusé de corriger les index.

En juillet 2018, à la suite de l'intervention d'Infor GazElec, mandaté par le plaignant, Sibelga a mis les index à « 0 » et a facturé la consommation « *non mesurée* » du plaignant sur base de la consommation réelle du client mesurée durant l'année 2018 sur le nouveau compteur, à savoir 2,49 kWh/jour.

Le 31 juillet 2018, soit un an plus tard après la communication des rapports d'essai des compteurs au plaignant et l'établissement des constats de manipulations des compteurs, Sibelga informe le plaignant que les dysfonctionnements constatés résultaient de manipulations opérées sur les deux installations de comptage, que Sibelga allait demander à fournisseur Y d'annuler les factures émises par ce dernier et que Sibelga allait lui facturer la consommation « *non mesurée* ».

Suite à ces constats, Sibelga a adressé au plaignant deux factures en date du 6 août 2018 :

- la facture numéro XXXXXX d'un montant de 2022,51 euros, pour la période de consommation du 17 mai 2016 au 24 juillet 2017 pour le code **EAN XXXXX** ;
- la facture numéro XXXXXX d'un montant de 1 362,14 euros, pour la période de consommation du 17 mai 2016 au 12 juillet 2017 pour le code **EAN XXXXX**.

Le 28 novembre 2018, le Service a demandé à Sibelga la raison pour laquelle Sibelga a affirmé en date du 17 et 27 juillet 2017 que « *le rapport d'essai a confirmé une anomalie des compteurs n°XXXXX et n°XXXXX et que ces compteurs ont été remplacés gratuitement par vos services.* » pour ensuite affirmer le 31 juillet 2018 que « *le dysfonctionnement étaient des manipulations sur les installations comptage* ».

Par courriel daté du 4 décembre 2018, Sibelga a répondu au Service ce qui suit :

« *Les courriers qui renseignent une «anomalie des compteurs n°XXXXX et n°XXXXX» sont ceux qui ont directement fait suite à une visite sur place de notre technicien le 14/07 et le 26/07/2017 (contrôle compteur).*

Dans le doute, celui-ci a ensuite pris contact avec le laboratoire de Sibelga afin de mener une analyse plus approfondie, et avec d'autres moyens, pour expliquer cette « anomalie ».

Celle-ci a alors permis de confirmer que ces compteurs présentaient de faux scellés d'état, des traces d'intrusion sur les vis (marquage) et un changement de la vis cruciforme de la barrette.

Un compteur présentait une erreur de 582% et l'autre de 914%.

« L'anomalie » (ou dysfonctionnement) évoquée tout d'abord c'est donc révélée être la conséquence de « manipulations sur les installations comptage ». Ce qui constitue toutefois bien une « anomalie » également, mais dont la nature a pu être précisée. » (Nous soulignons)

En ce qui concerne de l'analyse plus approfondie réalisée par le Service « Labo Compteur », le Service a constaté que les courriers de Sibelga datés respectivement des 17 et 27 juillet 2018 ont été signés par le responsable du Service « Labo Compteurs » de Sibelga. Le Service suppose, dès lors, que le responsable de ce Service avait validé les conclusions du technicien de Sibelga avant d'adresser les courriers précités au plaignant.

Le Service rappelle qu'en vertu de l'article 4, § 1<sup>er</sup> et § 2, du Règlement technique électricité, le gestionnaire du 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 le préjudice de l'utilisateur du réseau.

En l'espèce, le Service déplore que Sibelga ait tout d'abord confirmé au plaignant qu'il s'agissait d'une simple anomalie des compteurs électriques et que les compteurs seraient remplacés gratuitement par ses services pour ensuite informer le plaignant, un an plus tard, que ses compteurs électriques avaient été manipulés alors que les constats d'anomalie remontent au mois d'août 2017.

Par ailleurs, l'article 219, § 2 du Règlement technique électricité 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 de comptage sur place. ».*

En l'espèce, le 8 août 2017, Sibelga, plus particulièrement son service « Labo Compteur » a dressé deux « rapport constat d'anomalie » à la suite des rapports d'essai établis par le technicien de Sibelga, dépêché sur place pour le contrôle des compteurs.

Or, conformément à l'article 219, § 2 du Règlement technique Sibelga aurait dû contrôler l'équipement de comptage sur place à partir du moment où il avait constaté qu'il avait été porté atteinte à l'intégrité des compteurs du plaignant.

En outre, conformément à l'article 7, § 1<sup>er</sup>, 11° de l'ordonnance électricité, Sibelga a le devoir d'informer **correctement** les utilisateurs du réseau de distribution des informations dont ils ont besoin pour un accès efficace audit réseau, y compris pour l'utilisation de celui-ci.

Eu égard à ce qui précède, le Service considère qu'en vertu de l'article 4, §1<sup>er</sup> et §2, de l'article 6, de l'article 219, § 2 du Règlement technique électricité et de l'article 7, § 1<sup>er</sup>, 11° de l'ordonnance électricité, Sibelga n'était pas en droit de facturer l'électricité consommée sur les points d'accès actifs,

pour la quantité d'électricité qui, du fait d'une anomalie des compteurs, n'a pas été correctement enregistrée par celui-ci.

Le Service estime que le gestionnaire du réseau de distribution a le devoir d'agir dans l'intérêt de l'utilisateur du réseau de distribution, d'être diligent et d'informer correctement les utilisateurs du réseau de distribution des obligations qui leur incombent.

### **III. Rectification des données de comptage par le fournisseur d'énergie**

L'article 198 du Règlement technique électricité prévoit que :

*« Les données de comptage relatives à l'énergie active ainsi que les données d'allocation et de réconciliation, exprimées en kWh, sont communiquées par le gestionnaire du réseau de distribution aux fournisseurs, aux responsables d'équilibre concernés ainsi qu'au gestionnaire du réseau de transport suivant les modalités visées à l'article 8. Les données de comptage relatives à l'énergie réactive, exprimées en kVAR, sont mises à disposition des parties concernées. » (Nous soulignons)*

En outre, l'article 225, § 3 du Règlement technique électricité prévoit que :

[...]

*« Le gestionnaire du réseau de distribution communique au fournisseur la consommation déterminée et les index y afférents. »*

L'article 264 du Règlement technique électricité prévoit par ailleurs que :

*« §1. Un utilisateur du réseau de distribution peut contester des données de comptage établies par relevé ou communiquées par lui-même ou son fournisseur et la facturation qui en résulte dans un délai maximum de deux ans prenant cours à la date du relevé ou de la communication, pour autant que la contestation n'influence qu'au maximum deux relevés annuels au sens du paragraphe 2, alinéa 1, et la consommation qui en résulte.*

*Lorsque la fréquence de relevé n'est pas annuelle, la contestation ne peut influencer plus de deux années de consommation.*

*Un utilisateur du réseau de distribution peut contester des données de comptage établies par estimation et la facturation qui en résulte dans un délai maximum de deux ans prenant cours à la date de l'estimation, pour autant que la contestation n'influence qu'au maximum deux relevés annuels au sens du paragraphe 2, alinéa 1, et la consommation qui en résulte.*

*§2. 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). » (Nous soulignons) [...]*

En ce qui concerne la plainte introduite contre le fournisseur d'énergie fournisseur Y, le Service considère que le fournisseur Y a respecté l'article 264 du Règlement technique électricité en ce qu'il a

transmis la demande de rectification des données de comptage du plaignant au GRD. Sibelga n'y a toutefois réservé aucune suite favorable.

Le Service rappelle que seul le gestionnaire de réseau de distribution est habilité à corriger les données de comptage de l'utilisateur du réseau de distribution.

Compte tenu de ce qui précède, le Service considère qu'aucune erreur ne peut être imputée à fournisseur Y car ce dernier est tributaire des données de comptage qui lui sont communiquées par le gestionnaire du réseau de distribution pour établir la facture de consommation du plaignant. En effet, fournisseur Y ne peut rectifier les données de comptage figurant sur les factures du plaignant sans l'accord préalable de Sibelga.

#### PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par le plaignant :

- contre fournisseur Y recevable mais non fondée en ce que seul le gestionnaire de réseau de distribution est habilité à corriger les données de comptage de l'utilisateur du réseau de distribution.
- contre Sibelga recevable et fondée en ce que Sibelga n'a pas respecté l'article 219 du Règlement technique électricité. En effet, Sibelga aurait dû contrôler l'équipement de comptage sur place à partir du moment où il y avait des suspicions d'atteintes à l'intégrité des compteurs du plaignant.

En outre, Sibelga aurait dû attendre d'avoir réalisé tous les tests nécessaires avant d'informer le plaignant que ses compteurs présentaient une anomalie et qu'ils seraient par conséquent remplacés gratuitement par Sibelga.

Au regard de ce qui précède, Sibelga n'est pas en droit de facturer l'électricité consommée sur les points d'accès actifs du plaignant, pour la quantité d'électricité qui, du fait d'une anomalie des compteurs, n'a pas été correctement enregistrée par ces derniers :

- pour le code **EAN XXXXX** : période de consommation du 17 mai 2016 au 24 juillet 2017 ;

- pour le code **EAN XXXXX** : période de consommation du 17 mai 2016 au 12 juillet 2017.

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges

Assistante juridique  
Membre du Service des litiges