

Service des Litiges

Décision

Madame X c./ Sibelga

Objet de la plainte

Madame X (ci-après la « *plaignante* »), sollicite 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 est l'utilisatrice du réseau de distribution (ci-après « *URD* ») du point de fourniture d'électricité situé à 1083 Bruxelles depuis février 2011.

La plaignante utiliserait l'électricité pour l'éclairage normal ainsi que pour l'eau chaude de l'évier de la cuisine.

Du 12 juin 2007 au 14 janvier 2017, les index du compteur d'électricité n°xxxxxxx (ci-après « *compteur litigieux* ») ont été relevés par Sibelga à l'exception de l'index du 20/01/2008 communiqué par le précédent occupant des lieux et l'index du 1/03/2011 communiqué par le fournisseur.

Le 14 janvier 2016, lors d'une visite de Sibelga, un technicien de SIBELGA a accédé au compteur litigieux et a constaté que ce compteur avait été manipulé. Les barrettes L1, L2, L3 étaient ouvertes de telle sorte qu'aucune consommation n'a été enregistrée par le compteur du 01/06/2015 au 13/01/2016. Lors des périodes précédentes, les barrettes auraient été manipulées (ouverture-fermeture) car une consommation a été enregistrée du 01/03/2011 au 31/05/2015.

Le même jour, le technicien de Sibelga a remis en état l'installation, le compteur litigieux n'a pas dû être remplacé.

A la suite à ce constat, Sibelga a, sur base de l'article 6 du Règlement technique, facturé le 27 avril 2016 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 01/06/2012 au 13/01/2016 sur base de la consommation journalière enregistrée durant la période de consommation du 14/01/2016 au 18/04/2016, soit 33,34kWh/jour.

Le 21 juin 2016, l'avocat de la plaignante a contesté cette facture.

La plaignante se serait également rendue chez Sibelga afin d'obtenir des explications sur la réclamation de Sibelga. Lors de cet entretien, elle a obtenu une copie de la capture d'écran de Sibelga portant sur l'analyse de l'historique de sa consommation journalière. Il est notamment mentionné sur

ce document : « Chute de conso à partir du 01/06/2010 mais suite délai pas de fact et pas assez d'info sur conso (prénom, nvll adresse etc) »

Le 28 septembre 2017, la plaignante, par l'intermédiaire du fournisseur Y, a déposé une plainte auprès de Sibelga afin de contester l'application du tarif majoré en soutenant que la manipulation du compteur ne lui était pas imputable. Elle contestait également le volume estimé et le tarif appliqué par Sibelga.

A la suite de la réception de cette plainte dans laquelle fournisseur Y soulignait notamment que l'évaluation de la consommation réelle de la plaignante était de 8kWh/jour, Sibelga a adapté la consommation journalière enregistrée durant la période du 1/06/2016 au 6/06/2017 à 7,98kWh/jour au lieu de 33,34kWh/jour initialement.

Le 11 décembre 2017, la plaignante a, par l'intermédiaire de Madame Z, conseillère juridique Du fournisseur Y, déposé une plainte auprès du Service contre Sibelga. La plaignante conteste l'application du tarif majoré ainsi que les frais au bris de scellés d'état d'un montant de 661€ HTVA qui lui est porté en compte par Sibelga.

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,

- Depuis février 2011, mois au cours duquel la plaignante est devenue l'utilisatrice du réseau de distribution du point de fourniture d'électricité situé à 1083 Bruxelles, les index ont été relevés par Sibelga à l'exception de l'index du 1/03/2011 communiqué par le fournisseur d'énergie.

Historique de la consommation sur le compteur de la plaignante

Date	Index	Type	Date	Index	Type	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière
1/03/2011	63551	Fournisseur	31/05/2011	63752		91	201	2,21
1/06/2011	63752	Sibelga	31/05/2012	64004		365	252	0,69
1/06/2012	64004	Sibelga	2/06/2013	64538		366	534	1,46
3/06/2013	64538	Sibelga	2/06/2014	65039		364	501	1,38
3/06/2014	65039	Sibelga	31/05/2015	71927		362	6888	19,03
1/06/2015	71927	Sibelga	13/01/2016	71927	Sibelga	226	0	0,00

- Il ressort de l'analyse de l'historique de la consommation enregistrée sur le compteur n°xxxxxxx repris ci-dessous que la consommation journalière de mars 2011 à juin 2014 de 0,69kWh/jour à 2,21 kWh/jour. Néanmoins, il a eu une hausse significative de consommation journalière de la plaignante, soit 19,03 kWh/jour pour la période de consommation s'étalant de juin 2014 à mai 2015. Aucune consommation n'a été enregistrée de juin 2015 à janvier 2016.

- Sibelga a constaté le 14 janvier 2016 que le compteur d'électricité de la plaignante avait été manipulé. Les barrettes L1, L2 et L3 étaient ouvertes de telle sorte qu'aucune consommation n'a été enregistrée par ce compteur entre le 01/06/2015 et le 13/01/2016. En ce qui concerne les périodes de consommation précédentes, Sibelga a déduit que les barrettes avaient été manipulées (ouverture-fermeture) puisqu'une consommation avait été enregistrée durant ces périodes.
- A la suite de ce constat, Sibelga a facturé à la plaignante, d'une part, la consommation non mesurée relative à une partie de la période d'occupation de la plaignante soit du 01/06/2012 au 13/01/2016 sur base de la consommation journalière enregistrée durant la période de consommation après remise en état de l'installation du 14/01/2016 au 18/04/2016, soit à 33,34kWh/jour et d'autre part, les frais administratifs et techniques relatifs à l'atteinte de l'intégrité de l'équipement de comptage pour un montant de 661€ HTVA.
- L'atteinte à l'intégrité physique de l'équipement de comptage, le tarif majoré appliqué ainsi que l'imposition des frais administratifs et techniques relatifs à cette atteinte, ont été remis en cause par le conseil de la plaignante ainsi que par fournisseur Y, intermédiaire de la plaignante.
- Le 28 septembre 2017, fournisseur Y a démontré à Sibelga que l'évaluation de la consommation journalière de la plaignante était erronée et que celle-ci s'élevait à 8kWh/jour au lieu de 33,34kWh/jour comme initialement calculé par Sibelga.
- En réaction à cette contestation et au regard de l'historique de la consommation de la plaignante repris ci-dessous, Sibelga a adapté le volume de consommation estimé et plus particulièrement la consommation journalière, initialement estimée, en la fixant à 8kWh/Jour. Sibelga a, néanmoins, maintenu le tarif majoré ainsi que les frais administratifs et techniques relatifs au bris de scellés d'état à charge de la plaignante.

Historique de consommation sur le compteur litigieux après remise en état :

Date	Index	Type	Date	Index	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière
14/01/2016	71927	Sibelga	17/04/2016	75061	94	3134	33,34
18/04/2016	75061	Sibelga	31/05/2016	75577	43	516	12,00
1/06/2016	75577	Sibelga	6/06/2017	78530	370	2953	7,98

- L'analyse de l'historique du relevé d'index du compteur litigieux de 2007 à 2016 révèle toutefois qu'une chute significative de la consommation journalière a été enregistrée sur le compteur pour la période de consommation s'étalant du 01/06/2010 au 28/02/2011 en comparaison aux précédentes périodes de consommation :

Date	Index	Date	Index	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière
12/06/2007	52935	19/01/2008	55610	221	2675	12,10
20/01/2008	55610	11/06/2008	56991	143	1381	9,66
12/06/2008	56991	3/06/2009	60420	356	3429	9,63
4/06/2009	60420	31/05/2010	63364	361	2944	8,16
1/06/2010	63364	28/02/2011	63551	272	187	0,69
1/03/2011	63551	31/05/2011	63752	91	201	2,21
1/06/2011	63752	31/05/2012	64004	365	252	0,69
1/06/2012	64004	2/06/2013	64538	366	534	1,46
3/06/2013	64538	2/06/2014	65039	364	501	1,38
3/06/2014	65039	31/05/2015	71927	362	6888	19,03
1/06/2015	71927	13/01/2016	71927	226	0	0,00

- En outre, Sibelga a également acté une chute de la consommation journalière enregistrée sur le compteur litigieux dès juin 2010, soit avant l’emménagement de la plaignante. La capture d’écran de Sibelga, remise à la plaignante et non contestée par Sibelga, en atteste. En effet, il est mentionné sur cette capture d’écran que: « *Chute de conso à partir du 01/06/2010 mais suite délai pas de fact et pas assez d’info sur conso (prénom, nvl adresse etc)* ». Le Service constate cependant que Sibelga a facturé les frais administratifs et techniques ainsi que la consommation non mesurée uniquement à la plaignante.
- 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 l’article précité, 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 a porté tous les frais liés à cette atteinte à l’intégrité physique de l’équipement de comptage sur le compte de la plaignante et ce, bien que la chute de consommation ait été visible à partir de juin 2010, soit avant l’occupation des lieux par la plaignante.. Le Service estime dès lors que Sibelga n’aurait pas dû, en tant que

bon gestionnaire du réseau de distribution, répercuter les frais administratifs et techniques à 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 14 janvier 2016 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 recevable et partiellement fondée en ce que Sibelga n'aurait pas dû répercuter les frais administratifs et techniques relatifs à l'atteinte à l'intégrité de l'équipement de comptage d'un montant de 661€ HTVA à la plaignante dans la mesure où la chute de la consommation journalière était visible dès juin 2010, soit avant l'emménagement de la plaignante.

Assistante juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges