

Service des Litiges

Décision

Le plaignant / Sibelga

Objet de la plainte

Le plaignant sollicite, par l'intermédiaire de Madame X, 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 6 et 210 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

Le plaignant réside à 1020 Bruxelles depuis le 1^{er} mars 2018.

Le 27 février 2018, le plaignant souscrit un contrat d'énergie pour sa fourniture d'électricité auprès de fournisseur Y via un démarchage en complétant et en signant le document intitulé « *Contract voor de levering van groene elektriciteit en/of aardgas* ».

N'ayant reçu aucune confirmation du contrat, ni aucune facture de la part de fournisseur Y, le plaignant aurait pris contact avec fournisseur Y à plusieurs reprises mais sa demande de fourniture d'électricité reprise dans le contrat précité a semble-t-il été « *perdue* ».

Fournisseur Y explique au plaignant, lors d'un entretien téléphonique, qu'il doit contacter Sibelga parce que son compteur est censé être fermé et non, ouvert comme l'affirme le plaignant.

Le plaignant prend dès lors contact avec Sibelga et la situation est régularisée deux mois plus tard.

Le 30 juillet 2018, Sibelga adresse au plaignant une facture d'un montant de 271,58 euros pour 77 jours de consommation sans contrat.

Le 16 août 2018, le plaignant, par l'intermédiaire d'Infor Gaz Elec, conteste cette facture auprès de Sibelga. Il demande à Sibelga d'annuler les frais pour le « *forfait administratif et facturation* » d'un montant de 160€ HTVA alors que sa consommation au tarif minoré est de 64,62€ HTVA. Le plaignant mentionne dans sa plainte qu'il a « *fait tout ce qui était en son pouvoir pour régler sa situation, contexte qu'il ne connaissait pas et qui malheureusement n'a pas pu être expliqué préalablement par fournisseur Y qui est n'avait pas enregistré initialement son contrat* ».

Le 17 août 2018, Sibelga refuse d'annuler les frais forfaitaires en arguant qu'il dispose d'un « *état des lieux daté du 10 mars 2018 transmis par la Régie Foncière qui indique qu'à cette même date, le compteur avait été ouvert (non par un technicien Sibelga)* ».

Le 7 septembre 2018, Infor Gaz Elec adresse un courriel à Sibelga dans lequel il attire l'attention de Sibelga sur le fait que « *le compteur était bien ouvert (non par un technicien de Sibelga) et il l'était déjà quand Monsieur (le plaignant) est entré le 01/03/2018 et a signé son inscription chez fournisseur*

Y le 27/02/2018. » Infor Gaz Elec précise également à Sibelga que le plaignant a payé les frais d'ouverture du compteur et que le plaignant avait pris contact avec Sibelga pour régulariser sa situation.

Le 11 septembre 2018, Sibelga réitère son refus d'annuler les frais forfaitaires réclamés au plaignant.

Le 21 septembre 2018, Infor GazElec adresse une plainte au nom du plaignant contre Sibelga auprès du Service des litiges de BRUGEL.

Position du plaignant

Le plaignant considère que la facture de Sibelga relative à la consommation hors contrat doit être annulée et que « *les frais qualifiés « Forfait administratifs et facturation » font double emploi avec les frais d'ouverture du compteur et constituent un enrichissement sans cause dans le chef de Sibelga. Ces frais doivent en tout cas être annulés.* »

Position de Sibelga

Sibelga justifie son refus d'annuler les frais forfaitaires relatifs à la consommation sans contrat réclamés au plaignant en ces termes : « (...) *Le plaignant est entré dans les lieux le 01.03.2018 et ce n'est que le 16.05.2018 que sa demande de contrat a abouti. Sachant que le plaignant s'est régularisé, un tarif minoré lui a été imposé et non « un tarif par défaut ». Les frais administratifs ne sont pas en lien avec les frais d'ouverture qui eux sont imposés tout simplement car Monsieur a pris un contrat d'emménagement* ».

Recevabilité

L'article 30novies, §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;

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 de BRUGEL est compétent pour statuer sur des plaintes relatives à l'application de la présente ordonnance et de ses arrêts d'exécution, y compris donc du Règlement technique électricité.

L'objet de la plainte porte sur les articles 6 et 210 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. Le bris des scellés de Sibelga ayant entraîné une consommation sans contrat

Le bris des scellés de Sibelga est consacré par l'article 210 du Règlement technique électricité. Cet article prévoit que :

« § 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)

En l'espèce,

Par courriel daté du 20 mars 2019, Sibelga a informé le Service que le compteur du plaignant était répertorié comme « scellé » dans sa base de données depuis le 17 janvier 2017. Lors du relevé annuel du 12 octobre 2017, le compteur était toujours scellé.

Sibelga a également précisé au Service que le bris de scellé avait été détecté à la suite de l'ouverture officielle du compteur du plaignant en date du 16 mai 2018. Etant donné que le bris de scellé a été constaté lors de « l'ouverture » du compteur, Sibelga n'a pas rescellé ce compteur suite à ce constat. Sibelga n'a dépêché aucun technicien sur place pour constater le bris de scellés de Sibelga car la situation du plaignant avait été régularisée par l'activation de son contrat d'énergie en date du 16/05/2018.

Sibelga a attiré l'attention du Service sur le fait qu'une consommation a bien été enregistrée entre le scellement du compteur le 17 janvier 2017 et l'ouverture officielle du compteur du 16 mai 2018 ce qui prouve que le compteur du plaignant avait été ouvert et que le scellé de Sibelga avait été brisé.

Au regard de ce qui précède, le Service considère que Sibelga ne s'est pas entièrement conformé à la disposition précitée en ce qu'il n'a pas procédé à un contrôle de l'équipement. Le Service estime par conséquent qu'aucun frais relatif aux prestations techniques du gestionnaire du réseau de distribution pour la remise en *pristin état* ne peut être réclamé au plaignant.

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

L'article 6 du Règlement technique électricité prévoit que :

« §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. »

Comme mentionné précédemment Sibelga a constaté le bris de scellés lors de l'ouverture officielle du compteur d'électricité en date du 16/05/2018.

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 ou de consommation hors contrat sont à charge des occupants des lieux. Dans le cas présent, le plaignant est le seul redevable de la consommation sur base de l'article précité.

En ce qui concerne le tarif appliqué, l'article 6, §2, 2^{ème} alinéa du Règlement technique précité prévoit que :

« Par dérogation à l'application du tarif par défaut et uniquement lorsque de l'électricité est consommée sur un point d'accès inactif, un tarif inférieur au tarif par défaut peut être appliqué si une ou plusieurs des conditions suivantes est rencontrée :

- erreur ou dysfonctionnement administratif du fournisseur ou du gestionnaire du réseau de distribution ;

- démarches persistantes de l'utilisateur du réseau de distribution en vue d'activer son point d'accès inactif ;

- régularisation, de la propre initiative de l'utilisateur du réseau de distribution et sans intervention préalable du gestionnaire du réseau de distribution, de la situation dans les six mois à dater du début de la consommation. » (Nous soulignons)

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

En l'espèce, conformément à cette disposition, Sibelga a appliqué le tarif « *minoré* » pour l'électricité consommée sans contrat car le plaignant a régularisé sa situation dans les six mois à dater du début de la consommation.

En outre, par courriel daté du 20 mars 2018, Sibelga a précisé au Service qu'il avait reçu une demande de « *move in* » de la part de fournisseur Y en date du 1^{er} mars 2018. Cependant, la planification de l'ouverture officielle du compteur n'a pas pu se faire en l'absence de contact du plaignant et ce, jusqu'au contact du plaignant pour le rendez-vous du 16 mai 2018.

PAR CES MOTIFS

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

- fondée en ce que Sibelga n'était pas en droit de réclamer au plaignant des frais liés aux prestations techniques pour la remise en pristin état du compteur car aucun technicien de Sibelga n'a été dépêché sur place pour contrôler l'équipement de comptage ;
- non fondée en ce Sibelga était en droit de facturer une consommation sans contrat au plaignant et des frais administratifs et d'activation étant donné que le plaignant a prélevé de l'électricité sans disposer d'un contrat d'énergie valide du 1/03/2018 au 16/06/2018.

Assistante juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges