

## Service des Litiges

### Décision

#### Le plaignant / Sibelga

#### Objet de la plainte

La plaignante sollicite du Service des litiges que celui-ci se prononce sur le respect par SIBELGA de l'article 20octies, al. 2 de l'ordonnance du 1<sup>er</sup> avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « *ordonnance gaz* ») et des articles 4, 168, 184, §2 et §3, 200, 201, 201, 202 et 222§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 du gaz en Région de Bruxelles-Capitale et à l'accès à celui-ci (ci-après « *Règlement technique gaz*») ainsi que le scénario 17 « *Modification des Master Data d'un point d'accès par le Gestionnaire du réseau de distribution* » du UMIG version 4.1. Auxquels les Règlements techniques font référence.

#### Exposé des faits

La plaignante est propriétaire et bailleuse de l'immeuble sis « à 1060 Bruxelles ». Celui-ci est composé d'une maison à l'avant et d'une petite arrière-maison qu'elle met en location depuis plusieurs années.

En 2009, la plaignante a fait procéder à l'installation de nouveaux compteurs afin que chaque partie soit desservie par son propre compteur. Auparavant, il n'y avait qu'un seul compteur de gaz et qu'un seul d'électricité qui desservaient tout l'immeuble.

Suite au placement des compteurs individuels, la plaignante a mis un terme à son contrat d'énergie relatif au compteur de gaz (code EAN XXXXX) desservant l'ensemble du bâtiment (avant et arrière) avant 2009 auprès de son fournisseur d'énergie, fournisseur Y.

Fournisseur Y a ensuite adressé à la plaignante une facture de clôture en date du 29 octobre 2009 d'un montant de 3183,69 euros en faveur de la plaignante.

Depuis 2009, plusieurs locataires se sont succédé sur le point de fourniture relatif à l'arrière maison (composé de deux appartements) alimenté par le compteur de gaz susmentionné (ci-après « *compteur litigieux* »).

La plupart d'entre eux étaient des expatriés étrangers. La plaignante n'a pas conservé l'ensemble des baux conclus. Néanmoins, la plaignante dispose du certificat de résidence de la dernière occupante des lieux de 2011 à 2016.

Depuis 2017, un nouvel occupant, Monsieur X occupe le bien. Ce dernier aurait rencontré des difficultés avec son fournisseur d'énergie afin de reprendre le compteur litigieux à son nom. Cet

épisode aurait permis à Sibelga de découvrir la consommation hors contrat prélevé sur le compteur litigieux.

Le 25 avril 2017, la plaignante a complété et signé le formulaire d'identification de Sibelga dans lequel elle s'est identifiée comme « *consommateur* » et « *propriétaire* ». Selon la plaignante, elle aurait complété ce document, dans la précipitation, à la demande de Sibelga afin d'éviter la fermeture du compteur litigieux.

Par le biais de ce formulaire, la plaignante est considérée par Sibelga comme l'utilisatrice du réseau de distribution du compteur litigieux.

Par courrier daté du 29 août 2017, Sibelga a informé la plaignante qu'une consommation de 32 294m<sup>3</sup> couvrant la période de consommation du 07/10/2009 au 28/08/2017 sur le compteur litigieux n'avait pas été facturé et que cette dernière, en tant que propriétaire, était redevable de cette consommation conformément au Règlement technique. Sibelga a précisé à la plaignante qu'à défaut de lui communiquer la preuve d'occupation des lieux par une tierce personne, la facture de la consommation précitée lui serait entièrement adressée.

Par courrier daté du 5 septembre 2017, la plaignante a contesté auprès de Monsieur Z, Responsable Gestion clientèle de Sibelga, l'imposition de cette facture et a réclamé la preuve de consommation des 32.294m<sup>3</sup> réclamés ainsi que les diverses factures couvrant la période du 07/10/2009 au 28/08/2017.

Par courriel daté du 6 septembre 2017, Sibelga a informé la plaignante que les consommations sur le compteur litigieux avaient été calculées sur base des relevés d'index faits par ses releveurs et que s'agit d'une consommation hors contrat, aucune facture n'avait été établie du 07/10/2009 au 28/08/2017. Sibelga a précisé à la plaignante qu'aucun contrat n'avait été demandé pour le compteur litigieux et que ce dernier avait été scellé le 28 août 2017 en raison de la consommation hors contrat. Sibelga a également sollicité à la plaignante de lui transmettre les baux des locataires responsables des consommations hors contrat.

Selon la plaignante, deux demandes de contrat d'énergie pour le gaz ont été refusé par fournisseur Y en mai et septembre 2017. Ce refus résulterait du fait que la fermeture du compteur litigieux n'aurait jamais été faite et qu'il y a eu un changement de numéro de code EAN de ce compteur. Sibelga aurait attribué un nouveau numéro de code EAN au compteur litigieux à la suite de l'installation des nouveaux compteurs sollicitée par la plaignante.

Le 20 septembre 2017, Sibelga a établi à l'attention de la plaignante une facture n°XXXXXX portant sur une consommation hors contrat d'un montant de **33 967, 13 euros TVAC**.

Le 20 novembre 2017, Sibelga a adressé à la plaignante une nouvelle facture pour consommation hors contrat d'un montant de **25.585,19 euros** (ci-après « *facture litigieuse* ») à la suite de l'intervention de Test-Achats. Cette facture remplace celle datée du 20/09/2017.

Par courrier daté du 10 janvier 2018, Sibelga a justifié la révision du montant de la facture à la baisse par l'application d'un geste commercial de 8381,90€. Sibelga a mentionné à la plaignante que la

**nouvelle facture avait été établie à « un tarif proche de celui du fournisseur » et ne comportait pas de frais supplémentaire** et qu'il lui était impossible d'annuler la consommation elle-même.

S'en est, ensuite, suivi différents échanges entre le Service juridique de Test-Achat et Sibelga qui ont abouti à une **nouvelle proposition de Sibelga** : une **consommation hors contrat limitée à 4 ans au tarif minoré pour un montant de 11 900€**.

La plaignante a fait une contre position à Sibelga d'un montant de 11.500€ mais celle-ci n'a pas été accepté par Sibelga.

Avant d'accepter la nouvelle proposition de Sibelga, Madame Y sur conseil de Test-Achats, a sollicité l'intervention d'Infor GazElec.

La plaignante, par l'intermédiaire d'Infor GazElec, a contesté auprès de Sibelga cette proposition de règlement amiable pour divers motifs dont notamment l'absence de preuve de fermeture du compteur, le changement du numéro de code EAN du compteur litigieux sans avertissement préalable de la plaignante, la prise en charge de l'intégrité de la consommation malgré la transmission du certificat de résidence démontrant la présence d'une locataire de 2011 à 2016.

Le 18 décembre 2018, Infor Gaz Elec introduit une plainte au nom de la plaignante à l'encontre de Sibelga auprès du Service des litiges de BRUGEL.

#### Position de la plaignante

La plaignante estime que Sibelga a manqué à plusieurs de ses obligations dans son dossier et que par manque de diligence professionnelle sa situation se trouve dramatiquement aggravée.

La plaignante considère qu'elle ne peut être tenue redevable de l'intégrité de la consommation réclamée en ce que le compteur desservait également l'appartement de son locataire et que plusieurs locataires se sont succédés depuis 2009.

#### Position de Sibelga

Sur base des éléments dossiers et des zones d'ombre et manquement des parties concernées, Sibelga a revu à la baisse à la consommation hors contrat réclamée à la plaignante.

Sibelga considère avoir assumé sa part de responsabilité (erreur administrative) dans la gestion de ce dossier en proposant de ne réclamer que 4 années de consommation hors contrat au tarif minoré sans frais.

Sibelga estime que cette proposition est plus avantageuse pour la plaignante que si l'ensemble de la consommation enregistrée lui avait été facturé par un fournisseur commercial.

#### 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, 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 de la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution, y compris donc du Règlement technique gaz.

La plainte a pour objet l'application faite par Sibelga de l'article 20octies, al. 2 de l'ordonnance de l'ordonnance gaz, des articles 4, 168, 184, §2 et §3, 200, 201, 201, 202 et 222§2 du Règlement technique gaz ainsi que le scénario 17 « *Modification des Master Data d'un point d'accès par le Gestionnaire du réseau de distribution* » du UMIG version 4.1.

Ignorant la date de modification du code EAN du compteur litigieux, date inconnue de Sibelga, le Service ne peut toutefois se prononcer sur le respect par Sibelga du scénario 17 « *Modification des Master Data d'un point d'accès par le Gestionnaire du réseau de distribution* » du UMIG version 4.1.. lui imposant de signaler au fournisseur d'énergie affecté au point d'accès un changement dans une des Master Data telle que le code EAN. En effet, le prérequis de ce scénario implique que « *le point d'accès doit être connu et actif (ouvert) dans le Registre d'accès et un fournisseur doit être assigné à ce point d'accès.* »

#### Examen du fond

##### 1. Absence de bris de scellés de Sibelga

Le bris de scellés de Sibelga est consacré par l'article 168 du Règlement technique gaz. 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 du compteur 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 9. » (Nous soulignons)

Dans le cas d'espèce, par courriel daté du 21 janvier 2019, Sibelga nous a informé que ses services avaient constaté une consommation enregistrée hors contrat sur le compteur n°XXXXX (ci-après « *compteur litigieux* ») **à la suite du relevé du 19/12/2016** mais qu'ils n'avaient dressé aucun rapport à la suite de ce constat.

Or, le Service constate qu'il n'est pas question d'un bris de scellés de Sibelga en ce que le compteur était « *descellé* ». En effet, lors de l'installation des nouveaux compteurs, Sibelga a déplacé le compteur litigieux « *descellé* » **et ce bien que la plaignante eût demandé la résiliation de son contrat d'énergie portant sur ce compteur en octobre 2009.**

Par conséquent, la disposition précitée est *in casu* inapplicable. Le Service tient à souligner qu'aucun frais administratifs et d'activation, frais des prestations techniques du gestionnaire de réseau pour la remise en *pristin* ne pouvaient dès lors être réclamés comme ce qui fut le cas lorsque Sibelga a établi la facture de consommation hors contrat datée du 20 septembre 2017 – annulée et remplacée par la facture litigieuse à la suite de l'intervention de Test-Achats.

## **2. Applicabilité de l'article 9 du Règlement technique Gaz**

### **a. Facturation par Sibelga de la consommation prélevée sans contrat d'énergie**

L'article 9, §1, 1<sup>er</sup> alinéa du Règlement technique gaz prévoit que :

« §1. Le gestionnaire du réseau de distribution facture le gaz prélevé :

- sur un point d'accès inactif, pour la quantité de gaz prélevé sans contrat ;
- sur un point d'accès actif, pour la quantité de gaz qui, du fait d'une manipulation du raccordement ou du compteur, n'a pas été correctement enregistrée par celui-ci. »

L'article 2, 49° du Règlement technique gaz définit le **point d'accès inactif** comme suit : « (...) Un point d'accès est inactif si aucun fournisseur n'est enregistré, pour ce point d'accès, dans le registre d'accès. »

En l'espèce, le compteur litigieux était « *inactif* » depuis le 7/10/2009, date à laquelle Engie a cessé de desservir le point de fourniture à la suite de la demande de résiliation de la plaignante. 7

Quant au volume de gaz prélevé hors contrat, il ressort de l'historique des index du compteur litigieux communiqué par Sibelga repris ci-dessous que :

Date	Index	Source
05.12.2018	8.471,00	Sibelga
04.12.2017	4.860,00	Sibelga
26.09.2017	4.106,00	Sibelga
28.08.2017	4.086,00	Sibelga*
25.04.2017	4.023,00	Sibelga*
19.12.2016	1.528,00	Sibelga
07.10.2009	71.791,00	Sibelga
27.11.2008	68.011,11	Estimation
02.11.2007	56.578,00	Sibelga
01.01.2007	51.160,00	Sibelga

- D'une part, Sibelga n'a procédé à aucun relevé des index du compteur litigieux entre les 7/10/2009 et 19/12/2016 car le compteur litigieux a été placé en « *TEMP* » (compteur non attribué à un code EAN) jusqu'au **26/11/2015, date à laquelle le compteur litigieux a été relié au code EAN XXXXX** par Sibelga (auparavant ce compteur était lié au code EAN XXXXX) et est apparu dans les listes des compteurs à relever par Sibelga ;
- Et d'autre part, une consommation gazière a été enregistrée sur le compteur le 19/12/2016 alors que le point d'accès de la plaignante était « *inactif* » depuis le 7/10/2009.

Suite au constat de la consommation hors contrat, Sibelga a établi une facture de consommation hors contrat le 20/09/2017 d'un montant de 33 967,13 € TVAC correspondant à un volume de consommation de 327 503,59 kWh pour la période du 7/10/2009 au 28/08/2017 calculé comme suit :

$$(99.999,99 - 71.791 \text{ (index relevé par Sibelga le 7/10/2019)} = 28.209 \text{ m}^3) + (0 \text{ (le compteur passe à « 0 » après 99.999,99)} + 4.806 \text{ (index estimé par Sibelga le 28/08/2017)} = 4.086 \text{ m}^3) \\ = 28.209 \text{ m}^3 + 4.086 \text{ m}^3 = 32.295 \text{ m}^3$$

Cette facture a été annulée et remplacée par la facture du 20/11/2017 à la suite de l'intervention de Test-Achats mandaté par la plaignante. Le volume de consommation réclamé ainsi que la période de consommation concerné n'ont pas été modifiés contrairement au tarif appliqué. Le delta des index précédent et actuel mentionnés sur la facture litigieuse reste en effet de 32.295m<sup>3</sup> après application du taux de conversion.

#### -i. Délimitation de la consommation « frauduleuse »

Comme mentionné au point précédent, Sibelga a réclamé une consommation « hors contrat » pour la période du 7/10/2009 au 28/08/2017.

Dans le cas d'espèce, l'article 222, §2, 2<sup>ème</sup> alinéa du Règlement technique limitant la « *rectification des données de comptage et la facturation qui en résulte* » à cinq périodes annuelles ne peut s'appliquer en ce qu'il s'agit d'une première facturation, la consommation gazière pour la période précitée n'ayant jamais été réclamée auparavant par Sibelga ou par un fournisseur d'énergie.

Néanmoins, il ressort des éléments du dossier que la consommation frauduleuse réclamée par Sibelga aurait pu être réduite de 8 mois en ce que Sibelga aurait pu sceller le compteur litigieux avant le 28/08/2017 et plus précisément, le 19/12/2016 date à laquelle Sibelga a détecté l'enregistrement d'une consommation hors contrat sur le compteur litigieux.

En outre, Sibelga – en omettant de communiquer à la plaignante le nouveau code EAN attribué au compteur litigieux tel que prescrit par l'article 135 du Règlement technique gaz - a rendu la reprise du compteur par un fournisseur d'énergie difficile voire impossible.

Or, en vertu de l'article 4, §1<sup>er</sup> et §2, du Règlement technique gaz, Sibelga a l'obligation d'assurer ses tâches du gestionnaire de réseau de distribution au profit des utilisateurs du réseau 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<sup>er</sup>. 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. »*

Conformément à cet article, le GRD 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 agissant de la sorte, Sibelga a aggravé la situation financière de la plaignante en ce que :

- d'une part, il a alourdi la consommation frauduleuse à charge de la plaignante de 8 mois de consommation supplémentaires lorsqu'il a réclamé une consommation hors contrat au-delà du 19/12/2016.

- d'autre part, il a réduit les « chances » de la plaignante de répercuter la consommation frauduleuse qui lui est réclamée sur les différents occupants qui se sont succédé sur les lieux depuis le 7/10/2009.

Au regard de ce tout ce qui précède, le Service considère que Sibelga n'était pas en droit de réclamer une consommation hors contrat pour la période après le 19/12/2016.

#### 4.ii. Proposition de Sibelga

Comme mentionné dans l'exposé des faits, à la suite de l'intervention de Test-Achats, Sibelga a proposé à la plaignante « pour faire procès » de modifier la facture litigieuse en limitant la consommation hors contrat sur la période de consommation du 28/08/2013 au 28/08/2017 (soit 4 ans) et en appliquant le tarif usuel sans frais soit pour un montant de 11.900€.

Cette proposition est devenue caduque à défaut d'accord. La facture litigieuse a dès lors été maintenu par Sibelga.

Malgré cela, le Service tient souligner que Sibelga n'était pas en droit de réduire la quantité de gaz prélevée sans contrat sans base légale à l'appui. En effet, l'article 9, §1, 1<sup>er</sup> alinéa du Règlement technique prévoit que Sibelga facture la quantité de gaz prélevé hors contrat sans limitation.

#### e.b. Répercussion de la consommation « frauduleuse » à l'occupant/aux occupants des lieux

L'article 9, §1, 2<sup>ème</sup> alinéa du Règlement de technique gaz prévoit que :

« 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 estime redevable des consommations. Le gestionnaire du réseau de distribution ne tient pas compte des effets internes de l'acte qui lui est opposé. »

En vertu de cette disposition, les consommations prélevées hors contrat sont à charge de l'occupant connu. A défaut d'occupant connu, les consommations sont à charge du propriétaire à moins que ce



dernier démontre, par un acte opposable, la présence continue d'un ou de plusieurs occupant(s) sur les lieux.

En l'espèce, à la suite de la réception de la facture fraude datée du 20/09/2017, la plaignante, propriétaire des lieux, a transmis à Sibelga un certificat de résidence de l'une des occupantes des lieux durant la période de 2011 à 2016 à défaut de disposer d'une copie du bail. Ce certificat démontrait que la locataire de la plaignante, a résidé sur le point de fourniture sis « à 1060 Bruxelles » du 7/03/2011 au 25/08/2016, date à laquelle elle a été reprise comme « rayé pour l'étranger » dans le registre de la commune de Saint-Gilles.

Sibelga n'a toutefois pas pris en considération ce document et a répercuté la consommation frauduleuse uniquement à la plaignante.

En agissant de la sorte, Sibelga ne s'est pas conformé à l'article 9 du Règlement technique gaz. En effet, Sibelga aurait dû tenir compte de ce document probant pour répartir la consommation frauduleuse entre les occupants connus, à savoir la plaignante et sa locataire pour la période de consommation qui les concerne respectivement.

#### d.c. Tarif appliqué

L'article 9, §2 du Règlement technique gaz prévoit que :

*§2. Le gestionnaire du réseau de distribution adopte un ou plusieurs tarifs pour les cas de consommation de gaz visés au paragraphe 1er. En tout état de cause, le gestionnaire du réseau de distribution adopte un tarif qui s'applique par défaut.*

*Par dérogation à l'application du tarif par défaut et uniquement lorsque du gaz est consommé 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. 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. »*

En l'espèce, Sibelga avait initialement établi une facture de consommation hors contrat le 20/09/2017 en appliquant le tarif par défaut.

Par la suite, après la contestation de la plaignante et des recherches approfondies en interne, Sibelga a constaté que des erreurs avaient été commises dans la gestion de ce dossier fraude. Par conséquent, Sibelga a annulé la facture précitée et l'a remplacée par la facture du 20/11/2019 établie sur base du tarif « *minoré sans frais* » conformément à la disposition précitée.

Néanmoins, compte tenu de la multitude des erreurs commises par Sibelga dans la gestion de ce dossier fraude ayant pu bloquer ou rendre difficile la reprise du compteur litigieux par un fournisseur

d'énergie, le Service considère que Sibelga devrait appliquer le tarif usuel pour la quantité de gaz prélevée hors contrat.

PAR CES MOTIFS

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

**Non fondée** en ce que Sibelga était en droit de facturer à la plaignante la quantité de gaz prélevée hors contrat sans frais supplémentaire et d'appliquer le tarif inférieur au tarif par défaut.

**Fondée** en ce que :

- Sibelga n'a pas respecté l'article 9, §1, 2<sup>ème</sup> alinéa lorsqu'il a réclamé toute la consommation prélevée hors contrat à la plaignante et ce, en faisant abstraction de l'occupation des lieux par la locataire de la plaignante pendant la période du 7/03/2011 au 25/08/2016 – démontré par le certificat de résidence communiqué par la plaignante.
- Sibelga ne s'est pas conformé aux articles 4 et 134 du Règlement technique gaz lorsqu'il a d'une part, réclamé une consommation hors contrat au-delà du 19/12/2016, date à laquelle Sibelga a une consommation hors contrat sur le compteur litigieux considéré comme inactif. Et d'autre part, il a omis d'informer la plaignante du changement de code EAN rendant ainsi la reprise du compteur litigieux difficile voire impossible.

Par conséquent, Sibelga est tenu de facturer proportionnellement le gaz prélevé hors contrat à la plaignante ainsi qu'à la locataire de cette dernière, toutes deux occupantes des lieux et de limiter sa réclamation à la période de consommation s'étalant du 7/10/2009 au **19/12/2016** au lieu du 28/08/2017.

Le Service demande également l'application du tarif usuel au lieu du tarif minoré pour toute la consommation prélevée sans contrat.

Assistante juridique  
Membre du Service des litiges

Cheffe de service, conseillère juridique  
Membre du Service des litiges