

Service des Litiges

Décision

Le plaignant / Sibelga

Objet de la plainte

Le plaignant sollicite du Service des litiges de BRUGEL (ci-après « *le Service* ») de se prononcer sur le respect par le gestionnaire du réseau de distribution (ci-après « *SIBELGA* » ou « *GRD* ») des articles 4, 9 et 178 de l'annexe B de la Décision 80 du 5 décembre 2018 de BRUGEL relative à l'approbation aux propositions de règlements techniques électricité et gaz présentées par le gestionnaire de réseau de distribution d'électricité et de gaz SIBELGA (ci-après « *Règlement technique gaz* »)

Exposé des faits

Le plaignant résidait seul à l'adresse de consommation « à 1050 Bruxelles » du 01/04/2008 au 25/11/2015 date à laquelle il a quitté les lieux. Le 23/11/2009, il souscrit un contrat d'énergie auprès du fournisseur Y pour ses fournitures d'électricité et de gaz. Auparavant, les compteurs étaient au nom du propriétaire des lieux.

Le **2 mai 2018**, lors d'une visite de contrôle de Sibelga, les techniciens de Sibelga constatent un bris de scellés d'état ayant porté atteinte à l'intégrité physique du compteur de gaz du plaignant (ci-après « *compteur litigieux* ») et le remplacent aussitôt.

Fin mars 2019, le plaignant reçoit une facture de Sibelga datée du 20 mars 2019 d'un montant de 6.149,67 € (TVAC) pour une consommation non mesurée du 14/10/2011 au 29/11/2015 (ci-après « *facture litigieuse* »).

Le 3 avril 2019, le plaignant conteste la facture litigieuse auprès de Sibelga car il n'en comprenait pas la portée dans la mesure où il disposait d'un contrat d'énergie auprès du fournisseur Y.

Par courriel daté du 5 avril 2019, Sibelga justifie le bien fondée de cette facture auprès du plaignant en s'appuyant sur le Règlement technique Gaz.

Il s'en est, ensuite, suivi divers échanges entre le plaignant et Sibelga au terme desquels chacune des parties est restée sur sa position initiale.

N'ayant pas obtenu de réponse satisfaisante auprès de Sibelga, le plaignant dépose une plainte contre Sibelga auprès du Service.

Position du plaignant

Le plaignant conteste le bris de scellés d'état, les frais qui lui sont portés en compte par Sibelga, la consommation non mesurée estimée par Sibelga ainsi que l'application du tarif majoré.

Il estime que la consommation non mesurée estimée par Sibelga ne reflète pas sa consommation réelle en ce qu'il résidait seul dans l'appartement durant la période de consommation litigieuse soit du 14/10/2011 au 23/10/2015.

En outre, le plaignant s'étonne de la tardivité du constat d'anomalie compte tenu du fait qu'hormis le relevé d'index du 3/09/2013, son compteur de gaz – compteur litigieux – a été relevé chaque année par Sibelga durant la période de consommation précitée.

Position de Sibelga

Sibelga justifie notamment sa réclamation en ses termes : « -dès - qu'il y a atteinte à l'installation de comptage, le règlement technique arrêté le 23 mai 2014 par le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale stipule que c'est l'occupant des lieux qui en est le seul bénéficiaire. Il n'appartient pas à Sibelga de désigner l'auteur des manipulations, mais bien de facturer le bénéficiaire direct de celles-ci. »

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, 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 électricité.

L'objet de la plainte porte sur les articles 4, 9 et 178, §2 du Règlement technique gaz.

La plainte est recevable, dès lors qu'elle porte sur l'application par SIBELGA des articles précités dans le paragraphe précédent.

Par décision datée du 30 avril 2019, le Service a décidé de poursuivre le traitement de cette plainte.

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 178, §2 du Règlement technique gaz.

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 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 9. » (Nous soulignons)

En outre, la manipulation du compteur et plus particulièrement, la facturation de la consommation non mesurée est également consacrée par l'article 9, §1, 1^{er} alinéa du Règlement technique gaz.

Cet article prévoit que :

« 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.

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. » (Nous soulignons) »

En l'espèce,

- Le plaignant était l'utilisateur du réseau de distribution (ci-après « URD ») du compteur litigieux situé « à 1050 Ixelles » du 23/11/2009 au 29/11/2015. Il disposait d'un contrat d'énergie pour sa fourniture de gaz auprès de fournisseur Y.
- Le **2 mai 2018**, un technicien de Sibelga a constaté une manipulation sur l'instrument de comptage du compteur litigieux et a, ensuite, remplacé ledit compteur.
- Le rapport « *constat d'anomalie* », dressé le 2 mai 2018 par Sibelga, fait état que le scellé d'Etat a été abîmé et qu'il y avait eu une intrusion dans la minuterie.
- Le **20 mars 2019** – soit 10 mois après le constat de fraude - Sibelga a facturé au plaignant d'une part, la consommation non mesurée relative à la période d'occupation du plaignant soit du **14/10/2011 au 25/11/2015** pour un montant de 4.393,54 € HTVA et d'autre part, les frais administratifs et techniques pour le remplacement du compteur repris sous le poste « *Forfait atteinte intég. raccordeme* » pour un montant de 692€ HTVA.

a. Détermination de la période de la manipulation du compteur litigieux

Il ressort de l'historique du relevé des index du compteur litigieux (repris ci-dessous) que la consommation gazière du plaignant a fortement chuté au cours de la période de consommation 14/10/2011 au 10/10/2012 par rapport à la période précédente. De plus, aucune consommation gaz n'a été enregistrée durant la période de consommation du 04/09/2013 au 08/09/14. Quant aux consommations ultérieures soit celles enregistrées durant la période de consommation s'étalant du 9/09/2014 au 30/11/2015, celles-ci étaient quasiment nulles.

Historique du relevé d'index du compteur litigieux :

| Date | Index | Type rlv | Date | Index | Type rlv | Nombre de degrés/jours | Consommation | Conso en m ³ par degré/jour |
|----------|-------|-------------|----------|-------|-------------|------------------------|--------------|--|
| 23-10-09 | 9479 | Fournisseur | 15-09-10 | 9745 | | 2291,70 | 266 | 0,12 |
| 16-09-10 | 9745 | Releveur | 13-10-11 | 10281 | | 2331,70 | 536 | 0,23 |
| 14-10-11 | 10281 | Sibelga | 10-10-12 | 10450 | | 2286,30 | 169 | 0,07 |
| 11-10-12 | 10450 | Client | 03-09-13 | 10592 | | 2485,70 | 142 | 0,06 |
| 04-09-13 | 10592 | Releveur | 08-09-14 | 10592 | | 1916,20 | 0 | 0,00 |
| 09-09-14 | 10592 | Releveur | 08-09-15 | 10611 | | 2164,80 | 19 | 0,01 |
| 09-09-15 | 10611 | Releveur | 30-11-15 | 10613 | Fournisseur | 449,40 | 2 | 0,00 |

Dès lors, il peut être raisonnablement admis que le bris de scellés d'état/la manipulation de l'instrument de comptage remonte au 14/10/2011.

Toutefois, le Service s'étonne qu'il ait fallu presque 7 ans à Sibelga pour déceler ce bris de scellés étant donné que de **2011 à 2015**, les index ont été relevés par Sibelga à l'exception de l'index du 3/09/2013 communiqué par le plaignant.

En effet, il découle de l'article 4 du Règlement technique gaz que 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. Le gestionnaire du réseau de distribution doit ainsi s'abstenir de tout acte ou omission susceptible de rendre plus lourde ou plus onéreuse la situation de ceux-ci c'est-à-dire qu'il doit prendre des mesures raisonnables pour limiter tout préjudice à charge de l'utilisateur du réseau.

Dans le cas d'espèce, le Service considère qu'en tant que gestionnaire du réseau de distribution prudent et diligent, Sibelga aurait dû s'enquérir de la chute significative de la consommation gazière du plaignant dès le relevé du 14/10/2011 ou à défaut, lors de la communication de l'index par le plaignant en date du 11/10/2012.

b. Rectification des données de comptage et la facturation qui en résulte à la suite du constat de fraude

L'article 222, §2 du Règlement technique gaz prévoit que :

« 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). Le gestionnaire du réseau de distribution peut rectifier les données de comptage et la facturation qui en résulte sur cinq périodes annuelles de consommation:

-Sans préjudice de l'article 184, §3, si l'utilisateur du réseau de distribution n'a pas respecté l'article 174 ou en cas de fraude, et ce, au préjudice du gestionnaire du réseau de distribution ;

-Si l'erreur dans les données de comptage est imputable au gestionnaire du réseau de distribution, et ce, au préjudice de l'utilisateur du réseau de distribution qui a respecté l'article 174 ;

-Si l'erreur dans les données de comptage résulte de plusieurs erreurs manifestes du gestionnaire du réseau de distribution et que l'utilisateur du réseau de distribution a été facturé pour de l'énergie qu'il n'a jamais consommée. Les erreurs manifestes du gestionnaire du réseau de distribution doivent être répétées au moins trois années consécutives et ne pas avoir été induites par l'utilisateur du réseau de distribution. (...)»
(Nous soulignons)

En l'espèce, comme exposé au point 1, à la suite du constat du bris de scellés du 2 mai 2018, Sibelga a facturé le 20 mars 2019 une consommation non mesurée dite « *frauduleuse* » au plaignant pour la période de consommation s'étalant du **14/10/2011 au 25/11/2015 correspondant à la période d'occupation du plaignant.**

Par cette réclamation, Sibelga a ainsi rectifié les données de comptage et la facturation qui en résulte du plaignant pour la période de consommation précitée.

Il ressort de l'historique du point de consommation (repris ci-dessous) que Sibelga a rectifié les données de comptage et la facturation qui en résulte relatives au point de fourniture de gaz litigieux sur plus de cinq périodes de consommation annuelle – *in casu* – 7 périodes de consommation annuelles

| Date | Index | Type rlv | Date | Index | Type rlv | Nombre de degrés/jours | Consommation | Conso en m ³ par degré/jour |
|----------|-------|-------------|----------|-------|----------|------------------------|--------------|--|
| 26-09-07 | 8474 | Releveur | 12-10-08 | 8979 | | 2264,3 | 505 | 0,22 |
| 13-10-08 | 8979 | Fournisseur | 22-10-09 | 9479 | | 2382,1 | 500 | 0,21 |
| 23-10-09 | 9479 | Fournisseur | 15-09-10 | 9745 | | 2291,70 | 266 | 0,12 |
| 16-09-10 | 9745 | Releveur | 13-10-11 | 10281 | | 2331,70 | 536 | 0,23 |
| 14-10-11 | 10281 | Sibelga | 10-10-12 | 10450 | | 2286,30 | 169 | 0,07 |
| 11-10-12 | 10450 | Client | 03-09-13 | 10592 | | 2485,70 | 142 | 0,06 |
| 04-09-13 | 10592 | Releveur | 08-09-14 | 10592 | | 1916,20 | 0 | 0,00 |
| 09-09-14 | 10592 | Releveur | 08-09-15 | 10611 | | 2164,80 | 19 | 0,01 |
| 09-09-15 | 10611 | Releveur | 30-11-15 | 10613 | | 449,40 | 2 | 0,00 |
| 01-12-15 | 10613 | Fournisseur | 19-12-15 | 10613 | | 137,3 | 0 | 0,00 |
| 20-12-15 | 10613 | Fournisseur | 14-04-16 | 10613 | | 1223,4 | 0 | 0,00 |
| 15-04-16 | 10613 | Fournisseur | 27-09-16 | 10613 | | 299,1 | 0 | 0,00 |
| 28-09-16 | 10613 | Releveur | 26-09-17 | 10613 | | 2260,7 | 0 | 0,00 |
| 27-09-17 | 10613 | Estimation | 30-12-17 | 10613 | | 768,9 | 0 | 0,00 |
| 31-12-17 | 10613 | Fournisseur | 12-02-18 | 10613 | | 512,4 | 0 | 0,00 |
| 13-02-18 | 10613 | Sibelga | 20-02-18 | 10613 | | 108,8 | 0 | 0,00 |
| 21-02-18 | 10613 | Sibelga | 01-05-18 | 10613 | Sibelga | 621 | 0 | 0,00 |

Or, en vertu de la disposition précitée, Sibelga ne peut remonter que sur cinq périodes de consommation annuelles en cas de fraude. Ces cinq périodes annuelles de consommation sont déterminées comme suit : du dernier relevé périodique au relevé périodique effectué cinq ans auparavant.

En l'espèce, à la date du constat du bris de scellés, le dernier relevé d'index remontait au 1/05/2018. Sibelga ne pouvait, par conséquent, pas rectifier les données de comptage et la facturation qui en résulte en deçà de mai 2013.

c. Prise en charge des frais relatifs à la manipulation du compteur

Il ressort des articles 9 et 178 du Règlement technique Gaz cités au point 1 qu'en cas de manipulation du compteur, la consommation non mesurée ainsi que les frais administratifs et techniques engagés par Sibelga pour le remplacement du compteur sont à charge de l'occupant connu.

En l'espèce, comme exposé au point précédent, le plaignant était l'occupant connu à la date présumée de la manipulation du compteur. Par conséquent, Sibelga était en droit de lui réclamer les frais relatifs à la manipulation du compteur.

d. Détermination de la consommation non mesurée

L'article 9, §1, 2^e alinéa du Règlement technique gaz prévoit que :

« 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 de gaz consommée. Lorsque le raccordement est utilisé aux fins prévues initialement, cette estimation est fixée sur la base de 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 de gaz 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 des conditions climatiques. »

L'article 200 du Règlement technique gaz prévoit également le recours à l'estimation sur base de critères objectifs et non discriminatoires lorsque les données de comptage disponibles ne sont pas fiables :

« §1. Si le gestionnaire du réseau de distribution ne peut disposer des données de comptage réelles ou lorsque les résultats disponibles ne sont pas fiables ou sont erronés, ces données de comptage sont remplacées dans le processus de validation par des valeurs équitables sur la base de critères objectifs et non discriminatoires. (...)

§ 2. Sans préjudice de l'article 170, les données non fiables ou erronées sont corrigées sur la base d'une ou de plusieurs procédures d'estimation, telles que :

- d'autres résultats de mesure dont dispose l'utilisateur du réseau de distribution ;
- une comparaison avec les données d'une période considérée comme équivalente.»

Dans le cas d'espèce,

- La manipulation de l'instrument comptage a pu entraîner un blocage total ou partiel de l'équipement de comptage de telle sorte que les données de comptage disponibles n'étaient pas fiables, garanties. Sibelga a dès lors recouru à l'estimation pour déterminer la consommation non mesurée du plaignant.
- Par courriel daté du 2 mai 2019, Sibelga a transmis au Service le détail de calcul de la consommation non mesurée du plaignant :

« (...)

9 302,40 (nombre de degré-jour du 14/10/2011 au 30/11/2015) x 0,42 m³/°jour (enregistré du 2/5/2018 au 1/3/2019)

= 3 907 m³ - 332 m³ (consommation déjà facturée par le fournisseur)

= 3 575 m³ = 35 335 kWh. »

- Il ressort de ce calcul que Sibelga a déterminé la consommation non mesurée du plaignant du 14/10/2011 au 25/11/2015 sur base de la consommation enregistrée sur le nouveau compteur 2/05/2018 au 1/03/2019.
- Or, cette période de référence prise en compte par Sibelga correspond à la consommation du nouvel occupant des lieux sur le point d'accès et non, à celle du plaignant ; ce dernier n'occupant plus les lieux depuis le 25/11/2015.

- Le Service considère que l'estimation de la consommation de gaz effectuée par Sibelga n'est pas équitable et non discriminatoire en ce que Sibelga a déterminé la consommation non mesurée du plaignant sur base de la consommation enregistrée sur le nouveau compteur et ce, malgré le fait que le plaignant n'occupait plus les lieux depuis 3 ans. Or, la consommation de gaz varie *a fortiori* d'un URD à l'autre en fonction des critères suivants : composition de ménage, présence continue ou non dans les lieux, etc...
- Le Service enjoint dès lors à Sibelga d'effectuer une estimation « *équitable et non discriminatoire* » des données de comptage « *gaz* » du plaignant telle qu'en prenant en compte l'historique de consommation du plaignant avant la date présumée du bris de scellés.

2. Le tarif appliqué

L'article 9, §2, dernier alinéa du Règlement technique Gaz 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, 75° 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 du plaignant, 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 le plaignant contre Sibelga recevable et partiellement fondée :

- Fondée en ce que Sibelga ne s'est pas conformé à l'article 222, §2 du Règlement technique lorsqu'il a rectifié les données de comptage et la facturation qui en résulte sur plus de cinq périodes de consommation annuelles. En outre, Sibelga aurait dû estimer la consommation non mesurée du plaignant en s'appuyant sur des critères objectifs et non discriminatoires tels que la prise en compte de la période de consommation précédente la date présumée de la manipulation du compteur conformément aux articles 9, §1, 2^e alinéa et 200 du Règlement technique Gaz.
- Non fondée en ce que Sibelga s'est conformé aux articles 9 et 178 du Règlement technique lorsqu'il a porté en compte du plaignant la consommation non mesurée et les frais administratifs et techniques résultant du constat de la manipulation du compteur daté du 2 mai 2018.
-

Assistante juridique
Membre du Service des litiges

Cheffe de service, conseillère juridique
Membre du Service des litiges