

Service des Litiges

Décision

Madame X/ Sibelga

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, sollicite du Service des litiges que ce dernier déclare que les frais de recherche de la fraude qui lui auraient été facturés par Sibelga (ci-après « Sibelga » ou « GRD ») ne lui soient pas appliqués.

La plaignante sollicite également l'application du tarif minoré en lieu et place du tarif majoré appliqué par Sibelga dans le cadre de la manipulation de compteur.

Exposé des faits

Deux constats de manipulation de compteur ont été dressés par Sibelga :

- Premier constat, le 26 mars 2018, mentionnant « *barrette L1 ouverte* » ;
- Deuxième constat, le 23 juillet 2018, mentionnant « *pontage fil de cuivre entre arrivée et sortie L1- enregistrement partiel de la consommation+ récurrence* ».

Des photographies de ces manipulations ont été transmises par Sibelga afin d'étayer ces constats.

Aucune de ces manipulations ne concerne le limiteur de puissance qui était placé chez la plaignante entre le 31 mai 2018 et le 20 juillet 2018, ce que craignait la plaignante. Sibelga confirme que le limiteur de la plaignante n'était pas court-circuité.

Suite à ces constats, Sibelga a établi 2 factures :

- Facture n°XXXXXXXXX du 20 décembre 2018
Période de consommation : du 9 août 2017 au 25 mars 2018
Montant : 1817.89€ TVAC
- Facture n°YYYYYYYYY du 20 décembre 2018
Période de consommation : du 27 mars au 23 juillet 2018
Montant : 1291.21€ TVAC

Le relevé d'index de la plaignante est le suivant :

Date	Index	Type relevé	Date	Index	Type relevé	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière
6/10/2016	36681	Sibelga	13/03/2017	36819		159	138	0.87
14/03/2017	36819	Releveur	8/08/2017	36931		148	112	0.76

9/08/2017	36931	Sibelga	13/03/2018	36931		217	0	0.00
14/03/2018	36931	Releveur	25/03/2018	36931	Sibelga	12	0	0.00
26/03/2018	36931	Sibelga	22/07/2018	37090	Sibelga	119	159	1.34
23/07/2018	37090	Sibelga	3/12/2018	38281	Sibelga	134	1191	8.89

Une facture pour « *consommation hors contrat* » et « *bris de scellés* » avait été établie par Sibelga pour la période s'étalant du 6/10/2016 au 27/07/2017. Cette facture a été payée par la plaignante et n'a pas fait l'objet de contestation. Cette facture ne fait pas l'objet du présent litige.

Position du plaignant

La plaignante ne remet pas en cause la véracité des PV établis par le GRD.

Elle souhaite cependant que soit démontré que le GRD n'a pas agi dans les délais nécessaires pour mettre un terme à un éventuel dysfonctionnement préexistant à son emménagement à l'adresse, le 25 juillet 2016.

Dans le cas où la fraude aurait pu être décelée avant son entrée dans les lieux, la plaignante sollicite que la somme forfaitaire correspondant aux frais de recherche de la fraude ne lui soient pas imputés.

S'il est avéré que la fraude préexistait à son arrivée alors que les index étaient régulièrement relevés, la plaignante sollicite également qu'un tarif minoré lui soit appliqué, pour non-respect, par le GRD, de l'article 4, §2, du RT d'après lequel le GRD doit s'abstenir de tout acte ou omission susceptible de rendre plus lourde ou plus onéreuse la situation des utilisateurs du réseau.

La plaignante refuse que la défaillance et les manquements du GRD lui soient imputables au tarif que ce dernier réclame.

Position de la partie mise en cause

Sibelga explique avoir établi 3 factures différentes au nom de la plaignante.

Une première facture pour « *Consommation hors contrat* » au tarif dit « par défaut » pour la période s'étalant du 6/10/2016 au 27/07/2017. Cette facture de 250kWh a été faite sur la base du relevé effectué par un technicien Sibelga.

Par la suite, deux nouvelles factures au tarif dit « *majoré* » ont été établies, suite à la détection de la manipulation des installations et à la récidive.

Sibelga a clarifié les tarifs qui ont été appliqués :

- Dans le cas de la consommation hors contrat, le compteur avait été scellé lors d'une procédure MOZA. Suite à cette fermeture, un bris de scellés avait eu lieu. C'est pour la

période « post-fermeture MOZA » qu'ont été facturés d'une part les frais de recherche administrative avec visite terrain et d'autre part la quantité d'énergie consommée, au tarif dit « *par défaut* ».

- Suite au premier constat de manipulation, la situation a été régularisée et deux éléments ont été facturés, d'une part le forfait suite à une constatation d'atteinte à l'intégrité d'une installation de comptage et d'autre part la quantité d'énergie consommée au tarif dit « *majoré* ».
- Suite au second constat de manipulation, la situation a une nouvelle fois été régularisée et deux éléments ont à nouveau été facturés, d'une part le forfait suite à une constatation d'atteinte à l'intégrité d'une installation de comptage d'électricité, et d'autre part, la quantité d'énergie consommée au tarif dit « *majoré* ».

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 la facturation par le GRD suite à la manipulation d'un équipement de comptage car il s'agit de l'application des articles 6 et 219 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 l'accès à celui-ci (ci-après « *RT* »).

Examen du fond

I. Application de l'article 219 du RT

L'article 219, §2, du RT énonce :

« § 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. »

Il découle de ces articles que pour chacun des constats de manipulations de l'équipement de comptage, deux éléments peuvent être facturés par Sibelga :

- les frais administratifs et techniques pour la remise en *pristin état* voire le remplacement de l'équipement de comptage.

Ces frais font partie des tarifs du GRD qui sont approuvés par BRUGEL. Pour l'année 2018, ce « Forfait suite à une constatation d'atteinte à l'intégrité d'une installation de comptage élec ou gaz » est d'un montant de 681.00€ HTVA. Ces tarifs sont consultables sur le site internet de Sibelga.

En l'espèce le montant qui a été facturé à la plaignante correspond bien à ce tarif.

- la quantité d'énergie consommée. Cette quantité est estimée conformément à l'article 6 du RT.

Nous constatons que les frais de recherche administrative de la fraude relevés par la plaignante ne sont pas d'application en l'espèce. Le Service soupçonne qu'il y ait eu une confusion dans le chef de la plaignante par rapport à une facturation antérieure relative à une consommation hors contrat et à un bris de scellés, cas dans lequel des frais de recherche administrative s'appliquent effectivement.

Cette facture pour consommation hors contrat et bris de scellés n'a pas été contestée en son temps par la plaignante, qui a payé ladite facture. Cette matière ne forme pas l'objet du présent litige. Sibelga nous a malgré tout informés que c'est le tarif « par défaut » qui avait alors été appliqué, et que la quantité d'énergie facturée, de 250kWh, l'avait été sur la base du relevé effectué par un technicien Sibelga.

La situation qui fait l'objet du litige est limitée à la période faisant l'objet d'une facturation pour atteinte à l'intégrité d'un équipement de comptage, à savoir la période de consommation s'étalant du 9 août 2017 au 23 juillet 2018, de sorte que la situation antérieure à l'emménagement de la plaignante à l'adresse ne peut avoir d'impact sur cette situation.

D'autant plus que la plaignante ne conteste pas les constats de manipulation de compteur dressés par Sibelga respectivement les 26 mars et 23 juillet 2018.

II. Application de l'article 6, §1, du RT

L'article 6, §1^{er}, du RT énonce :

§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.

L'estimation par la méthode du quatre-vingtième centile consiste à :

1° regrouper, par ordre croissant, les données de consommations (supérieures à 0 kWh) de tous les utilisateurs du réseau de distribution par capacité de raccordement ;

2° définir, pour chaque groupe d'utilisateurs du réseau de distribution ayant la même capacité de raccordement, le quatre-vingtième centile ;

3° le quatre-vingtième centile est la valeur de consommation qui marque une division dans le groupe de consommation de sorte qu'il y a, d'une part, 80 pourcent de valeurs de consommation inférieures et, d'autre part, 20 pourcent de valeurs de consommation supérieures.

Sibelga nous informe que les factures n°XXXXXXXXX et YYYYYYYYY ont été facturées sur la base de la méthode du quatre-vingtième centile qui correspond à 8.96 kWh/jour.

La consommation de la plaignante pour la période du 23/07/2018 au 3/12/2018 qui correspondait à une période mixte été/hiver, durant laquelle l'installation n'était plus manipulée, et qui a été mesurée suite à des relevés physiques, s'élevait à 8.89kWh.

Comme cette dernière consommation est relativement équivalente à celle obtenue par la méthode du quatre-vingtième centile, le Service est d'avis que cette méthode était indiquée pour estimer la consommation réelle de la plaignante pour la période de consommation comprise entre le 9 août 2017 et le 23 juillet 2018.

III. Application de l'article 6, §2, du RT

L'article 6, §2, du RT énonce :

« §2. Le gestionnaire du réseau de distribution adopte un ou plusieurs tarifs pour les cas de consommation d'électricité 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 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.
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. »

Il découle de cet énoncé que le tarif minoré dont la plaignante demande l'application ne peut être appliqué que pour les points d'accès inactifs, et pour autant qu'une des conditions décrites à l'article 6, §2, soit rencontrée.

A cet égard, la définition du point d'accès mentionne :

« point d'accès: Point de Prestation de Service auquel un contrat d'achat ou de vente d'électricité est associé; lorsqu'un tel contrat est associé au Point de Prestation de Service, le point d'accès est actif; lorsqu'un tel contrat n'est pas associé au Point de Prestation de Service, le point d'accès est inactif.¹ »

Au moment des constats d'atteinte à l'intégrité de l'équipement de comptage, la plaignante disposait d'un contrat de fourniture valide. Son point d'accès était donc actif.

En conséquence, l'application d'un tarif minoré, inférieur au tarif par défaut, est exclue.

De même, l'application du tarif par défaut est rendue impossible par l'application du dernier alinéa de l'article 6, §2, du RT, qui prévoit que ce soit un tarif supérieur au tarif par défaut qui soit appliqué lorsqu'il a été porté atteinte à l'intégrité de l'équipement de comptage.

Ce tarif supérieur au tarif par défaut, le tarif « *majoré en cas de consommation d'énergie sur un point d'accès, pour la quantité d'énergie consommée lorsqu'il a été porté atteinte à l'intégrité de l'équipement de comptage* » est un tarif qui fait l'objet d'une approbation par BRUGEL et qui est consultable sur le site internet de Sibelga.

Il correspond à 200% du Prix maximum Clientèle résidentielle non protégée dont le contrat de fourniture a été résilié, qui est approuvé par le régulateur fédéral. Ce «*prix maximum*» est le tarif applicable à la clientèle résidentielle dont le contrat de fourniture a été résilié. Il est important de souligner que ce tarif ne représente pas l'offre la plus onéreuse du marché. Dans son calcul, le régulateur fédéral prend en considération, pour les fournisseurs ayant une part de marché supérieur à 3%, les produits (actifs ou inactifs) les plus représentés au niveau de la population bruxelloise.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre Sibelga, recevable mais non fondée.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Cheffe de service, conseillère juridique
Membre du Service des litiges

¹ article 2, §2, 59°, du RT