

## Service des Litiges

### Société X / Sibelga

#### Objet de la plainte

La société X, enregistrée sous le numéro d'entreprise 0895XXXVVV, ci-après « *la plaignante* », représentée par sa gérante Mme Z, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par Sibelga de l'application des articles 4, 6 et 264 du Règlement Technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci (ci-après, « *Règlement Technique électricité* »).

#### Exposé des faits

Mme Z exploite la taverne « *Le MM* » proposant un service de café-restaurant depuis 1996. Cet établissement est situé au zy à Bruxelles.

Le 13 février 2008, la BVBA TT est créée et son siège social établi au zy à Tervuren. Cette société vend notamment de l'équipement médical.

Dans le courant de l'année 2018, la société TT est reprise par Mme Z. La société changea de nom pour s'appeler M, son siège social déménagea au zz, boulevard yy, 1080, Bruxelles et son objet social fût modifié pour que la société puisse notamment réaliser une activité de restauration restreinte et la vente de denrées alimentaires et de boissons.

Il semble que la plaignante ait repris le contrat de fourniture d'électricité de Mme Z pour le compteur et code EAN du zz, boulevard yy, 1080, Bruxelles, à une date inconnue.

Depuis 2011, les agents de Sibelga se sont rendus annuellement à l'adresse de la plaignante pour relever les index du compteur électrique n°24PPPZZZ.

Le 30 décembre 2014, Sibelga constate que le compteur a été manipulé. La barrette de tension L1 a été ouverte.

Le 9 juin 2015, Sibelga constate une nouvelle manipulation sur le compteur. La barrette de tension L1 a été ouverte et la barrette de tension L2 partiellement ouverte.

Le 21 février 2020, un technicien de Sibelga s'est rendu à l'adresse de la plaignante à l'occasion du relevé annuel des index du compteur et constate que le scellé du compteur a été brisé et que la barrette de tension L1 a été ouverte. L'agent de Sibelga a pris une photo de la manipulation relevée et a établi un constat d'anomalie le jour même avant de remettre en état le compteur.

Deux visites de contrôle ont été réalisées le 11 juin 2020 et le 16 septembre 2020 à l'issue desquelles il a été constaté que le compteur enregistrait convenablement la consommation de la plaignante et n'avait plus été manipulé entre temps. C'est sur cette période qu'une consommation journalière de référence a été retenue.

Sibelga, en date du 18 février 2021, facture à la plaignante une consommation de 20 117 kWh pour la période allant du 1<sup>er</sup> août 2016 au 20 février 2020, pour un montant de 11 191,39€ comprenant le

forfait « *atteinte à l'intégrité du raccordement* ». La consommation a par ailleurs été facturée au taux majoré pour atteinte à l'intégrité de l'équipement de comptage. Sibelga se fonde sur la période allant du 11 juin 2020 au 16 septembre 2020 afin d'estimer la consommation journalière de la plaignante, qui serait de 63,87 kWh par jour. Il s'agit de la facture litigieuse.

Le 8 mars 2021, la plaignante par l'intermédiaire de son avocat MD adresse une plainte à SIBELGA et conteste la facture litigieuse.

N'ayant pas donné de suite favorable à cette plainte, la plaignante a saisi le Service des litiges de Brugel le 12 avril 2021.

Le Service des litiges a enregistré cette plainte le 12 avril 2021. Il a décidé qu'il y avait lieu d'y donner suite après un examen *prima facie* et en a informé les parties le 16 avril 2021.

### Position de la plaignante

La plaignante considère être de bonne foi et avoir toujours payé ses factures d'électricité à son fournisseur d'énergie. Elle conteste être l'auteur des manipulations du compteur électrique. Elle a par ailleurs déposé plainte au pénal pour vol d'énergie. Elle est convaincue qu'un tiers est à l'origine de la manipulation de son compteur, de la même manière qu'en 2015.

Elle critique également le fait qu'elle n'ait reçu la facture contestée que le 3 mars 2021 (le courrier étant daté du 18 février 2021), alors que l'atteinte a été constatée le 21 février 2020, soit un an plus tôt. La plaignante critique également la charge de la preuve extrêmement lourde qui repose sur elle, est estimée qu'un tel régime dérogatoire en ce qui concerne le droit de la preuve devrait être interprété strictement, et que le GRD devrait agir avec diligence et circonspection pour permettre aux occupants de justifier leur innocence. Elle estime par ailleurs que les différents releveurs auraient dû déceler l'atteinte, qui était relativement visible.

La plaignante critique également la méthode d'estimation utilisée par Sibelga pour déterminer sa consommation, estimant que la période considérée n'est pas représentative de sa consommation.

A titre subsidiaire, la plaignante estime que Sibelga aurait dû appliquer la méthode du 80<sup>e</sup> centile afin d'estimer sa consommation, et que la période retenue pour la consommation non mesurée n'est pas justifiée.

La plaignante demande l'annulation de la facture litigieuse.

### Position de Sibelga

Sibelga estime avoir respecté le Règlement Technique électricité et en avoir fait une correcte application à la situation de la plaignante.

Sibelga explique qu'il est tenu de facturer au tarif majoré, au bénéficiaire de l'électricité consommée et non mesurée en raison de manipulations sur l'élément de comptage et ce, indépendamment que celui-ci soit l'auteur des dites manipulations. Sibelga considère que la consommation enregistrée depuis la remise en état du compteur est une base correcte pour calculer le montant de la facture pour consommation non mesurée.

Sibelga rappelle que ce compteur a été plusieurs fois manipulés par le passé.

Sibelga refuse donc de modifier la facture litigieuse qui reste entièrement due.

### 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 le Règlement Technique électricité.

La plainte a pour objet l'application des articles 4, 6 et 264 du Règlement Technique électricité.

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

### Examen du fond

#### **1. Quant à l'atteinte à l'intégrité du compteur et la facturation en résultant**

L'article 6 du Règlement Technique électricité précise les hypothèses dans lesquelles Sibelga est fondé à facturer une consommation, et dispose comme il suit :

*« §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. »*

SIBELGA établit un rapport de constat d'anomalie sur le compteur de la plaignante le 21 février 2021. Ce rapport indique : « *scellé sur coffret manipulé -> Barrette de tension L1 ouverte* ».

En vertu de l'article 219 du Règlement Technique électricité, le constat du gestionnaire de réseau qui identifie une atteinte à l'intégrité du raccordement ou de l'équipement de comptage fait foi jusqu'à preuve du contraire.

Il ne ressort pas de la compétence du Service des litiges de se prononcer sur l'imputabilité des manipulations exercées sur le compteur de la plaignante. Le Service des litiges se contente de faire appliquer le Règlement Technique électricité qui précise que les consommations en cas de manipulation du compteur sont à charge de l'occupant des lieux.

La plaignante, étant l'occupante des lieux sans que cela ne soit contesté, est donc redevable de la consommation d'électricité non mesurée du fait de la manipulation de compteur. Toutefois, le Service des litiges remarque que la plaignante a son siège établi à l'adresse de consommation depuis le 9 avril 2018. Le Service est d'avis que la plaignante ne pouvait dès lors être le bénéficiaire de l'énergie consommée et non mesurée en raison d'une manipulation du compteur avant cette date.

En ce qui concerne le taux appliqué par Sibelga, le Service des litiges constate que l'article 6, § 2, alinéa 3, ne prévoit pas de possibilité d'appliquer un tarif minoré lorsqu'il est question d'une atteinte au compteur. En effet, cet article prévoit au contraire l'application d'un « *tarif supérieur au tarif par défaut* » lorsqu'il a été porté atteinte à l'intégrité de l'équipement de comptage. Le tarif majoré appliqué par Sibelga est donc correct.

## **2. Quant à la quantité d'électricité et de gaz à facturer et à la méthode d'estimation retenue par Sibelga**

L'article 6, §1<sup>er</sup>, alinéa 3 du Règlement Technique électricité précité, et reproduit ci-dessous, détermine les méthodes que le GRD doit utiliser pour estimer la quantité d'électricité qui a été consommée sans avoir pu être convenablement mesurée par l'élément de comptage ayant subi des manipulations. Cet article prévoit ce qui suit :

« 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. »

Sibelga doit donc procéder à une estimation des données de comptage sur la base de critères objectifs et non discriminatoires tels que des profils de consommation statistiques, des historiques de consommation sur le compteur ou de l'utilisateur du réseau de distribution.

En l'espèce, Sibelga a calculé le volume consommé de la façon suivante : 1299 jours (du 1er août 2016 au 20 février 2021) x 63,87 kWh/jour (consommation journalière enregistrée depuis la remise en état du compteur entre le 11 juin 2020 et le 16 septembre 2020) – 62 850 kWh (la consommation déjà facturée par le fournisseur d'énergie) = 20 117 kWh.

Le Service des litiges constate que SIBELGA s'est basée sur une période de 98 jours, courant du 11 juin 2020 au 16 septembre 2020, pour établir la consommation journalière de la plaignante. Cette consommation journalière est un facteur essentiel dans le calcul de la consommation non mesurée que le GRD est en droit de facturer.

Le Service des litiges estime dès lors que cette période n'est pas pertinente et demande à SIBELGA de se baser une période de référence d'une année. Si Sibelga estime qu'il n'est pas possible de disposer d'une telle période, notamment en raison des différentes périodes de fermeture de l'Horeca dans le cadre de la crise sanitaire liée à l'épidémie de COVID-19, il peut utiliser la période de référence de l'année qui suit l'année touchée par le COVID.

Sur base de l'historique de consommation communiquée par SIBELGA au Service, la consommation journalière servant de base de référence pour le calcul du volume prélevé serait alors de 57 kWh/j (période de référence : 27/07/2021 à 5/08/2022).

| Date       | Index  | Type riv | Date      | Index  | Type riv | Nombre de jours | Consommation | journalière | Total |
|------------|--------|----------|-----------|--------|----------|-----------------|--------------|-------------|-------|
| 27/07/2021 | 380879 | Releveur | 5/08/2022 | 392882 | Releveur | 375             | 12003        | 32,01       | 57,00 |
|            | 187714 |          |           | 197086 |          |                 | 9372         | 24,99       |       |

### 3. Quant au délai de détection des manipulations sur le compteur et aux frais administratifs et techniques liés à la détection de fraude

L'article 4 du Règlement Technique électricité prévoit que :

« §1er. 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. Ces moyens sont notamment détaillés dans le plan d'investissements du gestionnaire du réseau de distribution visé au Titre II. »

Il découle de cet article 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. L'utilisateur de réseau est notamment en droit d'attendre du gestionnaire de réseau que ce dernier s'abstienne de tout acte ou omission susceptible de rendre sa situation plus lourde ou plus onéreuse. 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.

Dans la présente situation, la plaignante est en droit d'attendre de Sibelga que ce dernier mette tous les moyens en œuvre et agisse avec diligence dans le cadre de son activité d'entretien et d'inspection des équipements de comptage comme de relevé des index, notamment afin de détecter de manière diligente les possibles atteintes aux compteurs d'électricité et de gaz.

L'historique de consommation de la plaignante se présente comme il suit :

Historique de consommation :

**ELECTRICITE:**

Consommation lors de la période litigieuse sur

| Date     | Index  | Type riv | Date     | Index  | Type riv | Nombre de jours | Consommation | Consommation journalière | Total |
|----------|--------|----------|----------|--------|----------|-----------------|--------------|--------------------------|-------|
| 01-08-11 | 275229 | Releveur | 31-07-12 | 286947 |          | 366             | 11718        | 32,02                    | 56,80 |
|          | 104712 |          |          | 113784 |          |                 | 9072         | 24,79                    |       |
| 01-08-12 | 286947 | Releveur | 04-08-13 | 299451 |          | 369             | 12504        | 33,89                    | 60,59 |
|          | 113784 |          |          | 123637 |          |                 | 9853         | 26,70                    |       |
| 05-08-13 | 299451 | Releveur | 29-12-14 | 315351 |          | 512             | 15900        | 31,05                    | 53,56 |
|          | 123637 |          |          | 135158 |          |                 | 11521        | 22,50                    |       |
| 30-12-14 | 315351 | Sibelga  | 19-11-15 | 327320 |          | 325             | 11969        | 36,83                    | 62,53 |
|          | 135158 |          |          | 143511 |          |                 | 8353         | 25,70                    |       |
| 20-11-15 | 327320 | Sibelga  | 31-07-16 | 337179 |          | 255             | 9859         | 38,66                    | 65,89 |
|          | 143511 |          |          | 150453 |          |                 | 6942         | 27,22                    |       |
| 01-08-16 | 337179 | Releveur | 02-08-17 | 348129 |          | 367             | 10950        | 29,84                    | 52,44 |
|          | 150453 |          |          | 158747 |          |                 | 8294         | 22,60                    |       |
| 03-08-17 | 348129 | Releveur | 31-07-18 | 357469 |          | 363             | 9340         | 25,73                    | 46,66 |
|          | 158747 |          |          | 166345 |          |                 | 7598         | 20,93                    |       |
| 01-08-18 | 357469 | Releveur | 31-07-19 | 365937 |          | 365             | 8468         | 23,20                    | 44,89 |
|          | 166345 |          |          | 174263 |          |                 | 7918         | 21,69                    |       |
| 01-08-19 | 365937 | Releveur | 20-02-20 | 371372 |          | 204             | 5435         | 26,64                    | 50,40 |
|          | 174263 |          |          | 179110 |          |                 | 4847         | 23,76                    |       |

Consommation après remise en ordre du compteur:

| Date     | Index  | Type riv | Date     | Index  | Type riv | Nombre de jours | Consommation | journalière | Total |
|----------|--------|----------|----------|--------|----------|-----------------|--------------|-------------|-------|
| 11-06-20 | 373019 | Sibelga  | 16-09-20 | 376472 |          | 98              | 3453         | 35,23       | 63,87 |
|          | 180703 |          |          | 183509 |          |                 | 2806         | 28,63       |       |

En l'espèce, SIBELGA s'est déplacé chaque année à l'adresse de la plaignante pour relever son compteur électrique. L'agent du gestionnaire de réseau a constaté une anomalie le 21 février 2020.

En ce qui concerne le délai de détection de la fraude, l'on constate une baisse importante de la consommation entre le 31 juillet 2016 et le 2 août 2017, ainsi qu'une nouvelle diminution entre le 2 août 2017 et le 31 juillet 2018. Ces éléments auraient dû attirer l'attention de Sibelga, qui, en procédant

à une vérification informatique, aurait pu directement envoyer sur place un technicien spécialisé dans la détection des fraudes. Laisser perdurer cette situation pendant plusieurs années a au contraire pour conséquence d'entraîner des frais particulièrement important pour les clients.

À cet égard, le Service des litiges considère que Sibelga n'a pas respecté l'article 4 du règlement technique, en ce qu'il aurait dû dépêcher sur place un technicien spécialisé dans la détection des fraudes dès la constatation d'une chute de consommation.

Par ailleurs, Sibelga répercute sur le plaignant les frais administratifs et techniques (forfait d'atteinte à l'intégrité du raccordement de 702 €). Or, le Service constate que la baisse soudaine de la consommation date d'avant l'occupation des lieux par la plaignante. Dans cette mesure, et vu que, comme exposé ci-dessus, Sibelga n'a pas respecté l'article 4 précité en détectant tardivement la faute, le Service estime que Sibelga n'aurait pas dû, en tant que bon gestionnaire du réseau de distribution, répercuter les frais administratifs et techniques à la plaignante, mais à l'occupant des lieux précédent.

En ce qui concerne le délai d'envoi de la facture de consommation non mesurée à la suite d'une manipulation du compteur, le Service des litiges admet que le gestionnaire de réseau laisse s'écouler un délai d'environ 12 mois entre le moment de la constatation des manipulations sur un équipement de comptage et la date de facturation de la consommation non mesurée en raison de ces manipulations. Ce délai permet au gestionnaire de réseau d'établir des données de comptage de référence fiables après remplacement ou remise en état du compteur.

Le Service des litiges constate que ce délai n'a pas été dépassé par SIBELGA en l'espèce. La facturation datant du 18 février 2021 alors que le constat d'anomalie a été réalisé le 21 février 2020. La facturation n'est dès lors pas perçue comme tardive par le Service des litiges et dommageable pour l'URD.

A cet égard et uniquement en ce qui concerne le délai d'envoi de la facture, le Service des litiges considère que SIBELGA n'a pas violé l'article 4 du Règlement Technique électricité.

#### PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par la société X contre Sibelga recevable et partiellement fondée.

Le Service des litiges de Brugel enjoint Sibelga à :

- Annuler la facture litigieuse et de suspendre toute mesure de recouvrement de créance liée à cette facture ;
- Établir une nouvelle facture pour consommation non mesurée du fait de l'atteinte à l'intégrité d'un équipement de comptage adressée à la plaignante dont la période de rectification devra se situer entre le 9 avril 2018 et le 20 février 2020, dès lors que la plaignante n'était pas l'occupante des lieux avant le 9 avril 2018 ;
- De ne pas répercuter le forfait d'atteinte à l'intégrité du compteur sur le plaignant ;
- Prendre en considération, pour l'estimation de la consommation non mesurée, une période de référence d'une année minimum s'étalant entre le 27/07/2021 à 5/08/2022.

Conseillère juridique-Cheffe de service  
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges