

## Service des Litiges

### Décision

#### X / Sibelga

#### Objet de la plainte

X, représenté par Y, ci-après « le plaignant », sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect de l'article 6, § 1<sup>er</sup>, du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci, adopté sur la base de l'ordonnance du 19 avril 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale. Exposé des faits

Le plaignant exploite un commerce situé Rue ABC 123 à Bruxelles.

Le 14 novembre 2022, le plaignant reçoit une facture pour consommation hors contrat concernant le point de consommation 54XXXXXXXXXXXXXXXXXX, situé Rue ABC 123 à Bruxelles. La facture porte sur la période de consommation allant du 19 février 2020 au 18 août 2022, et sur un montant de 13.719,90 EUR TVAC.

Sibelga précise qu'il existe deux compteurs d'électricité sur « l'objet de raccordement » concerné : un compteur pour le rez-de-chaussée, portant le n° 50XXXXX, et un compteur pour une « antenne » (tel qu'indiqué dans la base de données de Sibelga) portant le n° 20XXXXX, ce dernier étant le compteur pour lequel une consommation sans contrat a été facturée.

Le plaignant dispose d'un contrat de fourniture d'énergie avec Essent sur le compteur n°50XXXXX (EAN 54ZZZZZZZZZZZZZZZZ) depuis le 2 avril 2013.

Le compteur d'électricité n°20XXXXX (lié au code EAN 54XXXXXXXXXXXXXXXXXX) était auparavant sous contrat auprès d'une société tierce, jusqu'au 8 octobre 2018. À cette date, le compteur a été scellé par Sibelga, avec les index 45.296 (H) et 38.075 (L). Il n'y a pas eu de nouveau contrat sur ce compteur par la suite.

Lors des relevés annuels des 26 février 2019 et 19 février 2020, les index étaient identiques à ceux au jour de la fermeture du compteur.

Lors du relevé annuel du 18 février 2021, Sibelga a constaté de la consommation sur ce compteur, l'index jour étant passé à 49.657. Sibelga a dès lors ouvert un dossier de consommation hors contrat.

Le 28 mai 2021, un collaborateur de Sibelga s'est rendu sur place afin d'informer l'utilisateur de réseau de la consommation hors contrat. Sibelga n'a pas eu accès au bâtiment, et a laissé un formulaire de régularisation sur place.

Le 9 juillet 2021, Sibelga s'est à nouveau rendu sur place afin de fermer le point de consommation, puisqu'aucune régularisation n'était intervenue entretemps. Le magasin était à nouveau fermé, et Sibelga n'a pas eu accès à l'installation.

Le 12 juillet 2021, Sibelga contacte le plaignant afin de pouvoir accéder aux installations. N'obtenant pas de réponse, Sibelga laisse un message vocal au plaignant.

Le 26 août 2021, un collaborateur de Sibelga se rend à nouveau sur place afin de procéder à la fermeture du compteur. Le technicien peut cette fois accéder aux installations, mais constate que le compteur d'électricité n°20XXXXX alimente en réalité le rez-de-chaussée. Le technicien ne ferme dès lors pas le point ce jour-là.

Le 16 novembre 2021, un collaborateur de Sibelga se rend à nouveau sur place, afin de sceller le compteur n°20XXXXX. La personne qui assure le service au sein du café demande au technicien de ne pas sceller le point. Le technicien constate alors que le compteur n°50XXXXX, sur lequel il y a bien un contrat de fourniture au nom du plaignant, n'est plus relié à une installation client. Cette information est communiquée à la personne présente sur les lieux.

Le 2 février 2022, un collaborateur de Sibelga se rend une nouvelle fois sur place, mais l'accès lui est refusé par la personne qui assure le service. Le même scénario se reproduit le 8 mars 2022. Toutefois, le technicien de Sibelga rencontre cette fois le plaignant et lui explique la situation directement. Il lui indique que l'installation privée doit être raccordée sur le compteur n°50XXXXX, sur lequel le contrat de fourniture court toujours. Sibelga explique encore au plaignant qu'une fois les travaux réalisés, il devra prendre contact avec Sibelga afin de réaliser un « cash borne » sur le bon compteur. Sibelga indique au plaignant qu'il dispose d'un dernier délai pour se régulariser, ainsi que les conséquences d'une consommation hors contrat.

Le 3 mai 2022, le plaignant se rend chez Sibelga, où la procédure de consommation hors contrat lui est réexpliquée. Un rendez-vous est fixé pour le raccordement du cash borne au 11 mai 2022. Le plaignant est à nouveau informé des conséquences d'une consommation hors contrat.

Le 4 mai 2022, un technicien de Sibelga se rend une nouvelle fois sur place afin de sceller le compteur. L'accès est refusé par le plaignant.

Le 10 mai 2022, le plaignant contacte Sibelga afin de lui indiquer que son électricien a procédé au raccordement de l'installation privée sur le bon compteur, le n°50XXXXX. Le 11 mai 2022, comme prévu, un technicien de Sibelga se rend sur place afin de procéder au raccordement cash borne sur le compteur n°50XXXXX.

Le 3 juin 2022, le plaignant se rend une nouvelle fois dans les bureaux de Sibelga afin de les informer que le raccordement s'est déroulé comme prévu et que la situation est désormais en ordre.

Le 18 août 2022, le compteur n°20XXXXX est ainsi scellé à l'index 70.718 (H) et 38.903 (L). Sibelga relève dès lors une consommation hors contrat de 25.422 kWh (jour) et 828 kWh (nuit) pour la période allant du 19 février 2020 au 18 août 2022.

#### Position du plaignant

Le plaignant explique avoir un contrat avec Essent pour sa consommation d'électricité. Il estime avoir été facturé indûment, et pense que les branchements ont dû être inversés.

## Position de la partie mise en cause

Sibelga comprend qu'à la suite de travaux privés, l'installation du plaignant a, à tort, été raccordée au compteur d'électricité n° 20XXXXX entre le 19 février 2020 (dernier relevé annuel avec des index identiques à ceux relevés le 8 octobre 2018, lors de la fermeture du compteur en question) et le 18 février 2021 (relevé ayant permis de constater que de la consommation était enregistrée sur le compteur litigieux).

Parallèlement à cela, Sibelga constate d'ailleurs qu'il n'y a pas eu de consommation sur le compteur n°50XXXXX (sur lequel le plaignant avait bien un contrat), entre le 18 février 2021 et le 30 mars 2022 (dernier index en leur possession avant le relevé du 11 mai 2022, montrant une consommation très faible entre ces deux dates). Sibelga souligne qu'en outre, entre le 19 février 2020 et le 18 février 2021, il n'y a eu que très peu de consommation sur ce même compteur, par rapport à la consommation usuelle.

Sibelga estime que, compte tenu du fait que c'est bien l'installation desservant le rez-de-chaussée qui a été raccordée au compteur litigieux, il en découle que c'est le consommateur lié à cette installation, à savoir le plaignant, qui est le bénéficiaire de cette consommation hors contrat. C'est pour cette raison que la facture ci-jointe lui a été adressée. Le tarif appliqué est celui « par défaut » dans le cadre de consommation hors contrat (CHC), auquel s'ajoutent les frais liés au forfait de recherche administrative.

## 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 du règlement technique électricité.

La plainte a pour objet une consommation hors contrat, réglementée par l'article 6 du règlement technique électricité.

La plainte est recevable.

#### Examen du fond

##### 1. Consommation hors contrat à charge de l'occupant

L'article 6, § 1<sup>er</sup>, du Règlement technique dispose comme il suit :

*« 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.*

*(...).* ».

Sur le droit de Sibelga de facturer une consommation hors contrat, le Service des litiges relève que de la consommation a bien été enregistrée sur un compteur normalement fermé pour la période allant du 19 février 2020, date à partir de laquelle une consommation a à nouveau été enregistrée sur le compteur, jusqu'au 18 août 2022, date où le compteur a finalement été scellé.

Il ressort des informations fournies par Sibelga que le compteur était effectivement raccordé au commerce du plaignant, ce qui a pour conséquence qu'il devient l'occupant connu des lieux. Le plaignant ne conteste pas que ce raccordement a effectivement eu lieu, même s'il n'est pas en mesure d'expliquer son origine. Il explique toutefois avoir fait réaliser des travaux fin 2020, et avoir fait refaire l'électricité à ce moment.

Par ailleurs, le Service des litiges relève que la circonstance qu'un contrat était en cours avec un fournisseur d'énergie pour la période litigieuse pour un autre compteur ne change le fait que le plaignant est redevable de la consommation enregistrée sur le point de fourniture litigieux. Le Service des litiges souligne, pour le surplus, que presque aucune consommation n'a été enregistrée sur le point de consommation pour lequel le plaignant disposait d'un contrat lors de la période litigieuse, ce qui permet de confirmer l'hypothèse selon laquelle une inversion a été effectuée lors des travaux réalisés fin 2020, et que le plaignant a ensuite consommé de l'électricité sur le point de consommation litigieux.

Sibelga a fait une correcte application de l'article 6 du règlement technique.

## 2. Le tarif de facturation des consommations hors contrat

L'article 6, § 2, du Règlement technique dispose comme il suit :

*« §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 ».*

Un tarif par défaut, applicable en cas de consommation hors contrat, a été adopté par BRUGEL dans le cadre de l'adoption de la proposition tarifaire de SIBELGA. Ce tarif correspond à 165% du « prix maximum ». <sup>1</sup>-

Un tarif minoré peut être appliqué dans certaines circonstances, notamment en cas d'erreur ou de dysfonctionnement du GRD, ou en cas de démarches persistantes de l'URD afin de régulariser sa situation.

Dans le cas d'espèce, le Service constate que Sibelga a sollicité le plaignant à de très nombreuses reprises, entre le 18 février 2021 et le 18 août 2022. En effet, Sibelga s'est rendu de nombreuses fois sur place, a laissé des courriers au plaignant expliquant les conséquences d'une consommation hors contrat, s'est entretenu à plusieurs reprises avec le plaignant afin de lui expliquer la situation. De plus, le plaignant a demandé à plusieurs reprises que le compteur ne soit pas scellé, sans que cela ne soit suivi par une régularisation rapide de sa part.

Aucune faute ne peut dès lors être reprochée à SIBELGA. De plus, le plaignant n'a pas mené de démarches proactives pour se régulariser. Il n'y a dès lors pas lieu d'appliquer un tarif minoré.

### PAR CES MOTIFS

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

---

<sup>1</sup> Pmax : tarif applicable à la clientèle résidentielle dont le contrat de fourniture a été résilié, approuvé par la CREG, comme son nom ne l'indique pas, il ne constitue pas l'offre la plus onéreuse du marché.

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges