

Service des Litiges

Décision 2023-056

X / Sibelga

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par Sibelga des articles 4, 9, § 1^{er}, 192, § 2 et 222, § 2, du Règlement technique gaz, adopté sur la base 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-Capitale (ci-après, « Règlement technique »).

Exposé des faits

Le présent litige concerne un point de consommation sis à Bruxelles, rue ABC 123. Le plaignant a séjourné dans cet appartement à partir du mois de juillet 2011, et l'a quitté le 1^{er} août 2018.

Le 13 septembre 2019, une visite de contrôle est effectuée à l'adresse du plaignant. Lors de celle-ci, le technicien expert constate la présence d'un trou foré dans la coiffe du compteur de gaz n° 25XXXXXX, et des traces sur la dernière roue de la minuterie. Selon Sibelga, cette situation « implique la possibilité d'insérer un objet par le trou afin de bloquer la minuterie ». Le même jour, les techniciens ont dès lors procédé au remplacement du compteur par un compteur sain portant le n° 30XXXXXX.

Par la suite, Sibelga a procédé à des visites de contrôle le 7 janvier 2020, le 6 mars 2020, le 16 juillet 2020 et le 2 novembre 2020. Ne constatant pas d'anomalie additionnelle, Sibelga a procédé à un relevé du compteur.

Le 28 décembre 2020, Sibelga a envoyé une facture au plaignant d'un montant de 8.654,08 EUR. Cette facture porte sur une consommation non mesurée de 66.656 kWh de gaz, calculée sur la base du quatre-vingtième centile à 0,87 m³/degré-jour, majorée du forfait pour atteinte à l'intégrité du raccordement durant la période du 16 mars 2014 au 30 juillet 2018.

L'historique du plaignant est le suivant :

GAZ:

Consommation lors de la période litigieuse sur le compteur [REDACTED]

URD	Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de degrés/jours	Consommation	Conso en m ³ par degré/jour
[REDACTED]	1/11/2011	4334	Fournisseur	6/05/2012	4778		1927,1	444	0,23
	7/05/2012	4778	Client	20/03/2013	5073		2110,9	295	0,14
	21/03/2013	5073	Client	13/03/2014	5362		2124,5	289	0,14
	14/03/2014	5362	Releveur	12/03/2015	5629		2017,1	267	0,13
	13/03/2015	5629	Releveur	14/03/2016	5981		2111	352	0,17
	15/03/2016	5981	Releveur	6/03/2017	6339		2267,7	358	0,16
	7/03/2017	6339	Releveur	1/04/2018	6579		2445,5	240	0,10
	2/04/2018	6579	Client	31/07/2018	6621		174,9	42	0,24
Supplier	1/08/2018	6621	Fournisseur	25/10/2018	6621		132,5	0	0,00
Sans contrat	26/10/2018	6621	Fournisseur	12/03/2019	6621		1453,4	0	0,00
	13/03/2019	6621	Releveur	29/08/2019	6621		489,2	0	0,00
[REDACTED]	30/08/2019	6621	Fournisseur	12/09/2019	6641	Sibelga	21,2	20	0,94

Consommation après le remplacement par le compteur [REDACTED]

URD	Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de degrés/jours	Consommation	Conso en m ³ par degré/jour
[REDACTED]	13/09/2019	0	Sibelga	2/11/2020	1420	Sibelga	2080,1	1420	0,68

Facturé sur la base du quatre-vingtième centile à 0,87 m³/degré-jour

Le plaignant indique avoir déménagé de la rue ABC en 2018. La facture qui lui a été adressée en 2020 a été envoyée par Sibelga à son ancienne adresse et ne lui est parvenue que le 16 février 2023, après que Sibelga a mis en place des procédures afin d'en assurer le recouvrement.

Position du plaignant

Le plaignant réfute être à l'origine de la manipulation sur le compteur, et conteste la consommation qui lui est portée en compte.

Position de la partie mise en cause

Sibelga confirme que l'analyse du compteur d'électricité démontre une atteinte au compteur. Dès lors, elle estime avoir fait une correcte application du règlement technique en facturant la consommation non mesurée au plaignant.

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 des Règlements techniques électricité et gaz.

La plainte a pour objet l'application faite par Sibelga des articles 4, 9, § 1^{er}, 192, § 2 et 222, § 2, du Règlement technique gaz.

La plainte est donc recevable.

Examen du fond

1. Quant à l'atteinte portée à l'intégrité du compteur

L'article 9 du Règlement technique gaz dispose comme il suit :

« § 1^{er}. 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. À 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 ».

Le constat de Sibelga daté du 13 septembre 2019 mentionne qu'un trou a été foré dans la coiffe et des « traces sur dernière roue de la minuterie ».

Ayant constaté ces manipulations, SIBELGA a établi, sur la base de l'article 6 du Règlement technique électricité, une facture de la consommation non mesurée du fait de ces manipulations en date du 28 décembre 2020, avec application du tarif majoré et l'intégration du forfait atteinte à l'intégrité du raccordement pour chaque compteur.

En ce qui concerne l'imputabilité de la manipulation du compteur, il ne relève pas de la compétence du Service des litiges de trancher cette question. En effet, l'article 9 du règlement technique électricité,

repris ci-dessus, précisent que les consommations en cas de manipulation du compteur sont à charge de l'occupant des lieux.

Dans le cas d'espèce, le plaignant était bien domicilié dans les lieux pendant la période litigieuse, ce qu'il ne conteste pas.

Le plaignant est donc redevable de la consommation d'électricité non mesurée du fait de la manipulation des compteurs.

Quant au taux appliqué par SIBELGA, l'article 6, § 2, alinéa 3, du règlement technique ne prévoit pas de possibilité d'appliquer un tarif minoré lorsqu'il est question d'une atteinte au compteur. Le taux appliqué par SIBELGA est dès lors correct.

2. Quant à la détection de la fraude

L'article 4 du Règlement technique dispose comme il suit :

« §1 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 ». (Nous soulignons)

En outre, l'article 192, §2, du Règlement technique dispose que :

« Le gestionnaire du réseau de distribution veille à la qualité et à la fiabilité des mesures. À cette fin, il est le seul fondé à installer, exploiter, entretenir, adapter ou remplacer les équipements de comptage. Le gestionnaire du réseau de distribution rassemble, valide, et archive les données de comptage ».

En vertu de l'article précité, SIBELGA doit mettre en œuvre tous les moyens adéquats que le plaignant était en droit d'attendre de lui dans le cadre de son activité de relève des index des compteurs. Pour apprécier les moyens adéquats mis en œuvre dans son activité de relève et de comptage, il convient d'analyser dans le cas d'espèce, l'historique de consommation du plaignant, ainsi que la nature des actes d'atteinte réalisés sur le compteur. Cette analyse est également nécessaire pour apprécier la diligence attendue de SIBELGA dans la détection des fraudes.

Pour rappel, l'historique de consommation du point litigieux est le suivant :

- Avant 2011 :

compteur	date	index	type de relevé
██████████	30.10.2011	4.334,00	fournisseur
██████████	09.03.2011	3.996,00	sibelga
██████████	17.12.2010	3.639,00	fournisseur
██████████	16.12.2010	3.639,00	fournisseur
██████████	14.06.2010	3.268,00	fournisseur
██████████	12.06.2010	3.268,00	fournisseur
██████████	17.03.2010	2.750,00	sibelga
██████████	12.03.2009	0	sibelga
compteur	date	index	type de relevé
██████████	11.03.2009	40.211,00	sibelga
██████████	10.03.2009	40.211,00	sibelga
██████████	01.04.2008	37.643,00	sibelga
██████████	01.01.2007	34.228,00	sibelga

- Après 2011 :

GAZ:

Consommation lors de la période litigieuse sur le compteur ██████████

URD	Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de degrés/jours	Consommation	Conso en m ³ par degré/jour	
██████████	1/11/2011	4334	Fournisseur	6/05/2012	4778		1927,1	444	0,23	
	7/05/2012	4778	Client	20/03/2013	5073		2110,9	295	0,14	
	21/03/2013	5073	Client	13/03/2014	5362		2124,5	289	0,14	
	14/03/2014	5362	Releveur	12/03/2015	5629		2017,1	267	0,13	
	13/03/2015	5629	Releveur	14/03/2016	5981		2111	352	0,17	
	15/03/2016	5981	Releveur	6/03/2017	6339		2267,7	358	0,16	
	7/03/2017	6339	Releveur	1/04/2018	6579		2445,5	240	0,10	
	2/04/2018	6579	Client	31/07/2018	6621		174,9	42	0,24	
	Supplier	1/08/2018	6621	Fournisseur	25/10/2018	6621		132,5	0	0,00
	Sans contrat	26/10/2018	6621	Fournisseur	12/03/2019	6621		1453,4	0	0,00
	13/03/2019	6621	Releveur	29/08/2019	6621		489,2	0	0,00	
██████████	30/08/2019	6621	Fournisseur	12/09/2019	6641	Sibelga	21,2	20	0,94	

Consommation après le remplacement par le compteur G30024452:

URD	Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de degrés/jours	Consommation	Conso en m ³ par degré/jour
██████████	13/09/2019	0	Sibelga	2/11/2020	1420	Sibelga	2080,1	1420	0,68

Facturé sur la base du quatre-vingtième centile à 0,87 m³/degré-jour

Le Service des litiges constate que la consommation relevée a tour à tour augmenté, diminué, sans qu'une constante ne puisse être dégagée, et sans qu'une diminution subite et durable ne puisse être identifiée. Dans ces circonstances, il n'y avait pas lieu pour Sibelga de déclencher une visite spécifique destinée à la détection de fraudes.

Il ressort de ces éléments qu'il ne peut être reproché un manque de diligence de la part de Sibelga concernant le délai de détection de la fraude.

Il n'y a pas de violation de l'article 4 du Règlement technique.

3. Quant à la période de rectification

Dans les factures émises par Sibelga au plaignant à la suite de la constatation de la manipulation du compteur, la période de consommation rectifiée s'étend du 16 mars 2014 au 30 juillet 2018.

L'article 222, §2, du règlement technique gaz dispose comme il suit :

« 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.*

Une estimation à vingt-quatre mois est effectuée lorsqu'aucun relevé n'a été effectué lors de la période de relève située deux ans avant le dernier relevé périodique et qu'aucune donnée de comptage n'est disponible. Cette période de relève peut s'étaler sur trois mois. » (Nous soulignons).

Selon cet article, et plus précisément le premier tiret, en cas de manipulation commise par l'utilisateur du réseau de distribution, la rectification des données de comptage peut s'effectuer par Sibelga sur cinq périodes annuelles de consommation.

Sibelga estime que cet article n'est pas applicable, en ce qu'il s'applique uniquement en cas de fraude commise par l'utilisateur du réseau de distribution au moment de la communication de ses données de comptage.

Le rapport de constat d'anomalie du 13 septembre 2019 contient trois rubriques : « *coordonnées* », « *analyse service anti-fraude* », « *conclusion* ». La rubrique intitulée « *analyse service anti-fraude* » décrit la fraude constatée, soit « *foré : trou dans coiffe + traces sur dernière roue de la minuterie* ». La rubrique intitulée « *conclusion* » indique qu'il y a lieu de procéder à une estimation de la consommation réelle en raison de l'atteinte à l'intégrité du raccordement ou de l'équipement de comptage.

Sibelga considère donc que la manipulation des équipements de comptage constitue une « *fraude* » donnant lieu à une estimation de la consommation réelle de la plaignante.

Interpelée sur le sujet, Sibelga explique ce qui suit :

« Concernant l'article 264 du RT, nous réitérons les explications que nous vous avons fournies dans le cadre de précédents dossiers. Cet article ne concerne pas, selon nous, les consommations non

mesurées, mais bien les fraudes en matière de transmission d'index et donc, les consommations déjà facturées via le fournisseur grâce aux index communiqués par Sibelga.

L'article 6 du RT concerne, quant à lui, les consommations non mesurées. Or, cet article ne nous sommet à aucune prescription à ce sujet.

Le fait de limiter la facturation à cinq années dans le contexte qui nous occupe ici relève d'une réglementation interne à Sibelga. »

Le Service des litiges considère que les principes contenus dans l'article 222, § 2, du Règlement technique gaz sont bien applicables lorsqu'il s'agit de déterminer la période de consommation sur laquelle Sibelga peut rectifier des consommations. Sibelga dispose dès lors d'une faculté de remonter sur 5 ans pour rectifier la consommation incorrectement mesurée d'un utilisateur de réseau : s'agissant d'une faculté, Sibelga peut également décider de se limiter à deux années, par exemple si Sibelga a elle-même commis une faute ou a manqué de diligence en ne détectant pas à temps une consommation non mesurée suite à une atteinte à l'intégrité de l'équipement de comptage.

Plusieurs éléments permettent de conclure à l'application de l'article 222, § 2, du Règlement technique aux consommations non mesurées suite à une atteinte à l'intégrité de l'équipement de comptage. Premièrement, l'article 222, § 2 du Règlement technique s'attache à réglementer des relations entre le GRD et l'utilisateur du réseau de distribution. Deuxièmement, l'article 184, § 3 du Règlement technique vise les situations dans lesquelles l'index peut ne pas correspondre à la consommation réelle, et indique que dans ce cas, le « *GRD peut rectifier les index concernés dans les limites fixées à l'article 222, § 2* » (Nous soulignons). Cela démontre que les principes liés à la rectification contenus dans l'article 222, § 2, du Règlement technique peuvent s'appliquer en dehors de l'hypothèse avancée par SIBELGA. Par ailleurs, si cette hypothèse était la seule dans laquelle SIBELGA pouvait rectifier les consommations sur une période remontant à 5 ans après le dernier relevé de compteur, cette situation ne serait pas équilibrée et ne serait pas dans l'intérêt du GRD.

Dans le cas d'espèce, Sibelga fait démarrer la période litigieuse au 16 mars 2014, sans expliquer la raison pour laquelle Sibelga a choisi cette date en particulier.

Comme indiqué ci-dessus, le Service des litiges estime que Sibelga n'a pas commis d'erreur qui justifierait de se limiter au délai de deux ans, en ce que Sibelga a fait preuve de la diligence nécessaire dans le délai de détection de la fraude.

Toutefois, l'article 222, §2, prévoit que les consommations sont rectifiées sur une période de 5 années maximum en cas de fraude, à partir du dernier relevé. Le dernier relevé de Sibelga est daté du 12 septembre 2019 ; il y a dès lors lieu de limiter la période litigieuse à 5 ans, et de rectifier la consommation jusqu'au 12 septembre 2014 au plus tard, et non jusqu'au 16 mars 2014.

4. L'estimation du volume consommé

L'article 9, § 1^{er}, aliéna 3 du Règlement technique dispose 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 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. Par défaut, il s'agira d'utiliser la méthode du quatre-vingtième centile. Si celle-ci ne permet manifestement pas d'estimer la consommation réelle, il s'agira d'utiliser d'autres données objectives et non-discriminatoires, telles que des profils de consommation statistiques, des historiques de consommation sur le compteur ou de l'utilisateur du réseau de distribution.

Dans le cas d'espèce, Sibelga s'est basée sur le 80^e centile, qui est de 0,87 m³ / degré-jour. Dans le cas d'espèce, le plaignant ayant déménagé en 2018, Sibelga n'avait d'autre choix que de se reporter sur le 80^e centile. En effet, l'historique de consommation du plaignant ne permet pas d'identifier une consommation normale pendant qu'il était titulaire du point de fourniture. Par ailleurs, le relevé d'index ayant eu lieu après le déménagement, l'a été alors qu'un nouvel URD avait emménagé dans les lieux. Ce nouvel index ne reflète dès lors pas nécessairement la consommation qu'aurait eue le plaignant.

Sibelga a correctement appliqué l'article 9, § 1^{er}, aliéna 3 du Règlement technique.

5. Frais

La facture du 28 décembre 2020 comporte un poste « frais », qui porte sur un forfait pour l'atteinte à l'intégrité du raccordement. La période litigieuse s'étendant sur plus d'un URD, le plaignant ayant été sur le point jusqu'au 31 juillet 2018, et le constat étant daté du 13 septembre 2019. Si un autre URD a été facturé pour une consommation non mesurée, il convient dès lors de diviser les frais de remise en état du compteur entre les différents URD au prorata de leur présence sur le point litigieux. En effet, la remise en état n'ayant lieu qu'une seule fois, même si plusieurs URD se sont succédés sur le point, il n'y a pas lieu de facturer ce forfait à plusieurs reprises.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre Sibelga recevable et partiellement fondée, en ce que la période litigieuse doit être limitée à cinq années à partir du 13 septembre 2019 et que le forfait d'atteinte au compteur doit être divisé entre les différents URD facturés pour une consommation non mesurée, si plusieurs factures ont été établies. La plainte est non fondée pour le surplus.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges