

## Service des Litiges

### Décision

#### ABC/ Sibelga

#### Objet de la plainte

Monsieur ABC, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par Sibelga de l'article 4, l'article 215 et 264 §2 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 « *le règlement technique* »).

#### Exposé des faits

Le plaignant réside à Rue XYZ, à Bruxelles.

Le 24 février 2016, suite à son emménagement, le plaignant conclut un contrat de fourniture gaz et électricité auprès du fournisseur.

Le 8 septembre 2020, lors d'une visite d'un technicien de Sibelga, une anomalie sur le compteur a été constatée. Le technicien dresse un rapport de constat d'anomalie et relève « *4 scellés d'état sont brisés, les vis de scellés d'état sont marquées ; la minuterie est désynchronisée. => intrusion et manipulation sur ce compteur* »

Suite à ce constat, le 20 janvier 2021, le plaignant reçoit une facture de régularisation (85XXXXXXX) de la consommation de 7304 kWh pour la période du 24 février 2016 au 27 juillet 2020.

Le plaignant, soutenue par le CPAS, conteste la facture.

L'estimation de la consommation a été revue à la baisse sur la base de la consommation moyenne relevée (consommation réelle) et le forfait atteinte à l'intégrité a été supprimé.

Sibelga remet en cause la bonne foi du plaignant en se référant notamment à un courrier datant du 21 avril 2021.

Une note de crédit a annulé la facture du 20 janvier 2021 et une nouvelle facture a été établie sur base d'une consommation de 6545 kWh, sur la même période du 24/02/2016 au 27/07/2020 (facture 85CCCCCCC du 11 mai 2021).

Concernant cette dernière facture, le plaignant pensait que le CPAS avait pris en charge le solde restant dû. Cependant, Le 25 janvier 2023, le plaignant est mis en demeure par huissier concernant cette facture de Sibelga datant du 11 mai 2021.

Le 17 mars 2023, le plaignant conteste le bien-fondé de cette facture par mail mais le 20 mars 2023, Sibelga répond négativement à la demande.

Enfin, le plaignant demande à ce que les frais facturés par le fournisseur soit déduit des montants réclamés par Sibelga.

### Position du plaignant

Le plaignant conteste le bien-fondé de la facture.

Il considère que Sibelga n'a pas respecté l'article 4 du règlement technique en ce qu'elle est venue pendant plusieurs années pour relever les compteurs et a laissé perdurer la situation dommageable pendant plusieurs années.

Il soutient également qu'il n'est pas capable de se rendre compte que sa consommation était faible dès lors les factures étaient réelles, qu'il ait facturé en même temps pour le gaz et l'électricité et que des coûts fixes étaient appliqués pour l'électricité.

Ainsi, pendant 4 années, Sibelga a eu accès au compteur et n'a pas raisonnablement constaté ou suspecté une quelconque anomalie, ni visuellement ni comptablement.

### Position de Sibelga

Sibelga soutient qu'elle n'a pas laissé la situation perdurer car elle n'avait pas connaissance de la manipulation effectuée sur le compteur.

Pour des raisons diverses et variées (longue absence, vacances...), le fait que le compteur électrique n° 48XXXXX n'ait enregistré que peu de consommations sur une période de plusieurs années n'implique pas une manipulation du compteur.

De plus, le compteur est relevé par un releveur dont la charge consiste à prendre note du relevé du compteur. Le releveur n'est pas formé à la détection et aux constats d'atteinte à l'intégrité des installations de comptage.

En revanche, Sibelga remet en question la bonne foi du particulier en ce sens que l'absence ou le peu de consommation enregistrée sur le compteur aurait dû l'alerter et avertir Sibelga de la situation.

Sibelga se demande également comment, après avoir procédé au remplacement du compteur en septembre 2020 (2 mois après le relevé annuel), le compteur a bien enregistré de la consommation, alors qu'avant, cela n'avait pas été le cas.

Sibelga écarte également l'applicabilité de l'article 264 du règlement technique en précisant que cet article concerne une rectification des index et non pas une consommation non mesurée.

### 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 l'article 4, 215 et 264, §2 du règlement technique.

La plainte a pour objet la limitation d'une facture à une durée de 2 ans.

#### Examen du fond

##### **I. Quant à la détection de la défektivité du compteur par Sibelga**

L'article 4 du règlement technique (et son équivalent au gaz) 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*

*»*

Il ressort de cet article que Sibelga doit mettre en œuvre tous les moyens adéquats que les utilisateurs du réseau sont en droit d'attendre de lui dans le cadre de son activité de relève des index.

L'historique de consommation du plaignant se présente comme suit :

Historique de consommation :

**ELECTRICITE:**

Consommation lors de la période litigieuse sur le compteur électrique 48

URD	Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière (kWh/jour)
	15/06/2007	80960	Releveur	17/06/2008	82909		369	1949	5,28
	18/06/2008	82909	Releveur	1/07/2009	82999		379	90	0,24
	2/07/2009	82999	Releveur	11/07/2010	82999		375	0	0,00
	12/07/2010	82999	Releveur	10/07/2011	82999		364	0	0,00
	11/07/2011	82999	Releveur	17/07/2012	82999		373	0	0,00
	18/07/2012	82999	Releveur	30/06/2013	82999		348	0	0,00
	1/07/2013	82999	Releveur	1/07/2014	82999		366	0	0,00
	2/07/2014	82999	Releveur	30/06/2015	82999		364	0	0,00
	1/07/2015	82999	Releveur	19/01/2016	82999		203	0	0,00
	20/01/2016	82999	Fournisseur	23/02/2016	82999		35	0	0,00
	24/02/2016	82999	Fournisseur	13/07/2016	82999		141	0	0,00
	14/07/2016	82999	Releveur	11/07/2017	82999		363	0	0,00
	12/07/2017	82999	Releveur	11/07/2018	82999		365	0	0,00
	12/07/2018	82999	Releveur	21/07/2019	83012		375	13	0,03
	22/07/2019	83012	Releveur	27/07/2020	83015		372	3	0,01
	28/07/2020	83015	Releveur	6/09/2020	83187	Sibelga	41	172	4,20

Consommation après le remplacement par le compteur par le compteur E16

URD	Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière (kWh/jour)
	7/09/2020	12	Sibelga	14/04/2021	905	Client	220	893	4,06

Au regard de l'historique de consommation, le Service des litiges considère que Sibelga a certes tardé à détecter la défectuosité du compteur mais n'a commis aucune faute ou manquement.

En l'espèce, bien que la consommation enregistrée ait été faible sur une période prolongée, plusieurs facteurs peuvent expliquer cette situation sans que cela ne reflète nécessairement un dysfonctionnement évident du compteur. Le Service des litiges peut concevoir qu'il existe des raisons diverses et variées, telles que des absences prolongées, des vacances, ou un changement dans les habitudes de consommation de l'utilisateur, vide locatif, locaux techniques, etc. qui peuvent justifier une consommation très faible, voire nulle, pendant certaines périodes. Ces éléments rendent difficile la détection immédiate d'une anomalie uniquement à partir des données de consommation.

De plus, le Service des litiges reconnaît que les techniciens de Sibelga, notamment ceux du « niveau 1 », qui procèdent régulièrement à la relève des index, n'ont pas les compétences techniques pour identifier visuellement un éventuel dysfonctionnement du compteur. Leur rôle se limite à enregistrer les index de consommation.

En outre, exiger que Sibelga doivent engager systématiquement une enquête proactive pour chaque compteur présentant des données de consommation faibles ou nulles reviendrait à imposer un contrôle permanent de la consommation de tous les utilisateurs, sans distinction de situation individuelle. Cela supposerait que Sibelga doive déclencher des vérifications pour chaque baisse de consommation, même si celle-ci peut être expliquée par diverses raisons légitimes (vacances, absences prolongées, faible consommation due à des économies d'énergie, vide locatif, locaux techniques, etc.).

Le Service des litiges estime donc que Sibelga a agi de manière appropriée en détectant la défectuosité du compteur et en procédant au remplacement de celui-ci.

## II. Quant à la vérification des données de comptage par le plaignant

L'article 215 du règlement technique dispose également que :

*« Tout utilisateur du réseau de distribution est censé vérifier que les données de comptage sur la base desquelles il est facturé correspondent à sa consommation. Lorsqu'il constate une erreur manifeste, l'utilisateur du réseau de distribution en informe son fournisseur. Tout fournisseur informé par un utilisateur du réseau de distribution ou qui soupçonne une erreur manifeste dans les données de comptage d'initiative, en informe immédiatement le gestionnaire du réseau de distribution. (Nous soulignons) »*

Dans le cas d'espèce, le Service considère que le plaignant ne pouvait pas détecter une erreur manifeste dans l'index repris dans la facture dès lors qu'en comparant l'index de son compteur et celui mentionné sur la facture, celui-ci était le même et donc, *a priori* valide. Cependant, la consommation de « quasi » 0 kWh qui est reprise sur les factures de régularisation, étant la même que celle de l'année passée [la facture de régularisation reprend toujours l'index de l'année N et l'index de l'année N-1] devait l'alerter dès lors que le plaignant, vivant dans les lieux, savait qu'il consommait de l'électricité et que son index ne pouvait qu'évoluer à la hausse.

Le Service considère que le plaignant n'a pas respecté l'article 215 du règlement technique dès lors qu'il aurait dû s'apercevoir, en vérifiant ses factures, que la consommation de 0 kWh ne correspondait manifestement pas à sa consommation réelle.

## III. Quant à la rectification des données de comptage par Sibelga

Dans le cas d'espèce, la rectification effectuée par Sibelga recouvre la période de consommation du 24/02/2016 au 27/07/2020.

L'article 264 §2 du règlement technique (et son équivalent au gaz) dispose que :

*§2. 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 225, §3, si l'utilisateur du réseau de distribution n'a pas respecté l'article 215 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 215 ;*

- *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 ».*

Le Service des litiges considère que les principes contenus dans l'article 264, § 2, du Règlement technique électricité sont applicables lorsqu'il s'agit de déterminer la période de consommation sur laquelle on 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 notamment lorsque ce dernier n'a pas respecté l'article 215 du règlement technique ou en cas de fraude. 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.

Le fait que la consommation de 0 kWh soit reprise d'année en année aurait dû inciter le plaignant à contacter son fournisseur, ou bien Sibelga pour signaler une anomalie. Si le plaignant avait fait preuve de diligence en vérifiant ses factures et en constatant que la consommation n'évoluait pas malgré son occupation continue des lieux, il aurait pu suspecter une erreur. En effet, même si l'index apparaissait correct, le plaignant, vivant dans les lieux et sachant qu'il utilisait de l'électricité, devait raisonnablement s'attendre à une consommation progressive, et non à une stagnation de l'index sur plusieurs années.

Dès lors, Sibelga en rectifiant la période de consommation du 24/02/2016 au 27/07/2020 a correctement appliqué l'article 264 §2 du règlement technique.

#### PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur ABC contre Sibelga recevable et non fondée en ce que :

- Le plaignant n'a pas respecté l'article 215 du règlement technique électricité concernant la vérification des données de comptage.
- Sibelga a respecté l'article 4 du règlement technique électricité en détectant la manipulation.
- Il convient de conserver la période de consommation retenue dans la facture de Sibelga.

**Conseiller juridique**  
Membre du Service des litiges

**Directeur**  
Membre du Service des litiges