

Service des Litiges

Décision 2023-087

Monsieur X/ SIBELGA

Objet de la plainte

Monsieur X (ci-après « *le plaignant* ») sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par Sibelga des articles 6 et 264 du Règlement technique électricité, adopté sur la base de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « *le Règlement technique* »).

Exposé des faits

Le présent litige concerne le point de consommation 541XXXXYYYYZZZZ sis chaussée de ABC à Bruxelles

Le 11 février 2022, un technicien de Sibelga ferme les compteurs du 1er étage de l'immeuble du plaignant dans le cadre d'une procédure "Move Out". Le plaignant réside, quant à lui, au rez-de-chaussée. Selon les explications fournies par Sibelga, le compteur du plaignant aurait, à cette occasion, été fermé par erreur.

Le 5 septembre 2022, à l'occasion d'une visite de contrôle aléatoire, des agents de Sibelga constatent un bris de scellés sur le cache-borne du compteur du plaignant. En outre, celui-ci présente des traces de manipulation et la barrette de tension L1 est ouverte. Cette barrette permet, lorsqu'elle est correctement fermée, l'enregistrement correct des consommations. Le gestionnaire de réseau de distribution (ci-après « *le GRD* ») indique avoir remis l'installation en ordre lors de cette visite.

Le 28 mars 2023, le plaignant reçoit une facture de Sibelga (n°XXXXYYYYZZZ), d'un montant 1.360,58€, relative à une consommation non mesurée en électricité pour une période s'étalant du 12 mai 2022 au 4 septembre 2022, et pour une consommation de 409 kWh.

L'historique de consommation du plaignant est le suivant :

ELECTRICITE:

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

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nbre de jours	Consommation	Consommation journalière (kWh/jour)	Total
18/12/2013	5185	Releveur	13/05/2014	5716		147	531	3,61	7,00
	55225			498			3,39		
14/05/2014	5716	Releveur	14/05/2015	6635		366	919	2,51	4,75
				55723			820	2,24	
15/05/2015	6635	Releveur	12/05/2016	7419		364	784	2,15	4,22
				56543			752	2,07	
13/05/2016	7419	Releveur	17/05/2017	8307		370	888	2,40	4,57
				57295			802	2,17	
18/05/2017	8307	Releveur	6/05/2018	9085		354	778	2,20	4,27
				58097			735	2,08	
7/05/2018	9085	Releveur	27/05/2019	10215		386	1130	2,93	5,35
				58832			936	2,42	
28/05/2019	10215	Releveur	26/05/2020	11515		365	1300	3,56	6,46
				59768			1057	2,90	
27/05/2020	11515	Releveur	6/05/2021	12921		345	1406	4,08	7,82
				60825			1291	3,74	
7/05/2021	12921	Releveur	11/05/2022	14409		370	1488	4,02	7,34
				62116			1227	3,32	
12/05/2022	14409	Releveur	4/09/2022	14753	Sibelga	116	344	2,97	4,70
				63343			201	1,73	

Consommation après remise en état du compteur [REDACTED]

Historique de consommation [REDACTED]

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nbre de jours	Consommation	Consommation journalière (kWh/jour)	Total
5/09/2022	14753	Sibelga	27/02/2023	15393	Sibelga	176	640	3,64	6,94
				63544			582	3,31	

Facturé sur base du percentile 80 = 8,22 kWh/jour

La facture est accompagnée d'un courrier de Sibelga, informant le plaignant que le compteur n°AABBCC a été manipulé et que, par conséquent, la consommation enregistrée sur celui-ci n'était plus correcte.

Sibelga précise la méthode de calcul des consommations facturées de la manière suivante :

« 116 jours (du 12/05/2022 au 4/09/2022) x 8,22 kWh/jour (quatre-vingtième centile) = 954 kWh – 545 kWh (consommation facturée par le fournisseur pour la période concernée) = 409 kWh.

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 pourcents de valeurs de consommation inférieures et, d'autre part, 20 pourcents de valeurs de consommation supérieures.

Des indemnités de consommations ont donc été facturées ainsi qu'un forfait pour atteinte à l'intégrité du raccordement. La consommation qui a déjà été facturée par le fournisseur pour la période concernée a été déduite de la quantité facturée. »

Le même jour, le plaignant informe Sibelga qu'il va déposer une plainte auprès de la police car il estime que la manipulation a été opérée par le technicien de Sibelga le 11 février 2022.

Le 5 avril 2023, le plaignant communique à Sibelga une copie de la plainte déposée aux services de police. Le plaignant envoie également une copie de graphiques de sa consommation des années précédentes.

Le 12 avril 2023, Sibelga précise que le GRD « n'a pas pour prérogative de déterminer qui est l'auteur de la manipulation du compteur. Si la facture XXXYYYYZZZ vous a été adressée à vous, c'est parce que vous êtes la personne qui a bénéficié de ladite manipulation. C'est-à-dire que les effets de cette manipulation, qui sont qu'une partie de la consommation réelle n'a pas pu être enregistrée par le compteur, sont survenus alors que le contrat de fourniture était à votre nom. Les factures émises par votre fournisseur pour votre consommation de la période allant du 12/05/2022 au 04/09/2022 étaient sous-estimées du fait de la manipulation de compteur. Cette nouvelle facture (XXXYYYYZZZ) tend à rectifier cela, indépendamment de la question de l'auteur de la manipulation. »

N'ayant pas obtenu gain de cause auprès de Sibelga, le plaignant introduit une plainte devant le Service des litiges.

Position du plaignant

Le plaignant indique être client chez Un fournisseur depuis le 23 juillet 2016 et avoir toujours payé ses factures d'électricité. Le plaignant considère que la manipulation du compteur a été réalisée par un agent de Sibelga le 11 février 2022. Le plaignant refuse de payer la facture relative à la consommation non mesurée car il estime que l'anomalie est due à une erreur de Sibelga. Le plaignant explique également avoir porté plainte aux services de police contre le technicien en question pour manipulation de compteur.

Position de la partie mise en cause

Sibelga souligne qu'elle est « tenue, lorsqu'elle constate une atteinte à l'intégrité du compteur qui a pour conséquence que tout ou partie de l'énergie consommée n'est pas enregistrée, de facturer cette énergie à l'occupant des lieux et à défaut au propriétaire en vertu des règlements techniques électricité et gaz tels qu'ils ont été approuvés par Brugel ».

Ainsi, la facture XXXYYYYZZZ est adressée au plaignant en tant que bénéficiaire des manipulations constatées sur le compteur électrique. Sibelga explique employer la méthode du 80^{ième} centile afin d'estimer la consommation non mesurée car il s'agit d'un outil statistique non discriminatoire.

Sibelga précise que la visite de leur agent, effectuée le 11 février 2022, n'est aucunement liée à la manipulation du compteur. Effectivement, selon le GRD, ni le cache-borne ni les barrettes ne sont touchées lors de la fermeture d'un compteur. Le GRD rappelle que, ce jour-là, leur agent s'est présenté à l'adresse du plaignant afin de procéder à une fermeture des compteurs du 1^{er} étage à la demande de l'utilisateur concerné. Par ailleurs, la consommation non mesurée concerne la période du 12 mai 2022 au 4 septembre 2022, la manipulation aurait donc eu lieu le 12 mai 2022 et non lors de la visite du technicien. Dès lors, rien ne laisse à penser que ce dernier soit à l'origine de cette anomalie.

Le GRD indique que le 5 septembre 2022, leurs services ont remis l'installation en ordre et que les consommations ont ensuite été enregistrées de manière adéquate.

Le GRD considère que la facture XXXYYYYZZZ reste due.

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 6 et 264 du Règlement technique électricité.

La plainte est donc recevable

Examen du fond

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

L'article 6 du Règlement technique électricité dispose que :

« § 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 5 septembre 2022 fait état de « barrettes ouvertes [et] scellés Sibelga NOK sur le cache-bornes ». Le rapport conclut qu'il a été porté atteinte à l'intégrité du compteur et que la consommation réelle du plaignant doit être estimée afin de pouvoir facturer les consommations non mesurées.

Ayant constaté ces manipulations, Sibelga a établi, sur la base de l'article 6 du Règlement technique électricité, la facture litigieuse qui comprend les frais administratifs couvrant les frais de déplacement des techniciens du GRD, la mise en conformité du compteur ainsi que la consommation non mesurée.

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. Effectivement, l'article 6 du Règlement technique, repris ci-dessus, précise que les consommations en cas de manipulation du compteur sont à charge de l'occupant des lieux.

Par conséquent, l'auteur des manipulations n'a pas d'influence : c'est la personne bénéficiaire des manipulations qui en a la charge, celui-ci pouvant toujours se retourner contre la personne qu'elle

estime responsable de la manipulation. Il s'agit-là néanmoins d'un conflit entre tiers, que le Service des litiges ne traite pas.

Dans le cas d'espèce, le plaignant ne conteste pas être l'occupant des lieux. Il est dès lors redevable de la consommation non mesurée, conformément à l'article 6 du Règlement technique.

Le Service relève, pour mémoire, qu'il est non seulement très peu probable qu'un technicien de Sibelga soit à l'origine d'une manipulation sur un compteur, mais également que la manipulation aurait été commise à partir du 12 mai 2022, alors que l'intervention du technicien de Sibelga date du 11 février 2022.

Le plaignant est donc redevable de la consommation reprise dans la facture litigieuse.

2. L'estimation du volume consommé

L'article 6, § 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. »

Dans la mesure où le compteur présente une anomalie dans l'enregistrement des consommations, Sibelga doit effectuer une estimation des données de comptage sur la base de critères objectifs et non discriminatoires. Par défaut, le GRD doit utiliser la méthode du quatre-vingtième centile. Cependant, si celle-ci ne permet manifestement pas d'estimer la consommation réelle, Sibelga doit alors employer d'autres éléments tels que des profils de consommation, des statistiques, des historiques de consommation sur le compteur ou de l'utilisateur du réseau de distribution.

Dans le cas de l'espèce, Sibelga s'est basée sur le 80^e centile, celui-ci étant de 8,22 kWh/jour. Le GRD indique avoir privilégié *« l'utilisation de la méthode du 80^{ième} centile à la valeur de l'ESTI pour le recalcul des consommations sur base d'un outil interne, aide décisionnelle privilégiant, dans le cas présent, l'outil statistique non discriminatoire qu'est la méthode du 80^{ième} centile »*.

Le Service des litiges estime que Sibelga ne justifie pas les raisons pour lesquelles elle choisit de retenir le 80^e centile. Par ailleurs, le Service constate que la période comprise entre le 5 septembre 2022 et le 27 février 2023, soit après la remise en état du compteur, la consommation quotidienne est de 6,94 kWh /jour. Cette quantité est inférieure au percentile 80, bien que cette période de référence soit courte (176 jours). Par conséquent, la méthode du percentile 80 ne peut être retenue car elle n'est manifestement pas adéquate pour estimer la quantité d'électricité réellement consommée.

Dès lors, le Service invite Sibelga à prendre une période de référence annuelle postérieure à la remise en état pour estimer la consommation, et à procéder à son estimation sur cette base.

3. 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 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 ses activités. 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 appréciation est également nécessaire pour apprécier la diligence attendue de Sibelga dans la détection des fraudes. 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 ».

Ainsi, le Service des litiges constate qu'au vu de l'historique de consommation du plaignant, qu'une chute de consommation a eu lieu entre le 12 mai 2022 et le 4 septembre 2022. Cette chute était de nature à susciter des suspicions auprès de SIBELGA et le 5 septembre 2022 un agent de SIBELGA constate la manipulation de compteur. Cette détection de fraude a eu lieu moins de 4 mois après l'atteinte portée à l'intégrité du compteur.

Dès lors, SIBELGA a respecté les articles 4 et 192 du Règlement technique en qu'il a fait preuve de diligence dans l'exécution de ses obligations découlant de ces dispositions.

4. Période de rectification

La période de consommation rectifiée s'étend du 12 mai 2022 au 4 septembre 2022, soit 116 jours. L'article 264, §2 du règlement technique 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 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. » (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.

Le Service des litiges considère, comme déjà souligné dans sa jurisprudence, que les principes contenus dans l'article 264, § 2, du Règlement technique électricité 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.

Dans le cas de l'espèce, Sibelga fait démarrer la période litigieuse au 12 mai 2022, date à laquelle Sibelga estime que la consommation frauduleuse a commencé. Sibelga était en droit de remonter sur moins d'un an pour rectifier la consommation incorrectement mesurée. Sibelga a donc respecté l'article 264 du Règlement technique.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par monsieur X contre Sibelga recevable et partiellement fondé :

- Non fondée en ce qu'il ne revient pas au Service de se prononcer sur l'origine de la manipulation, celle-ci profitant à l'occupant des lieux, l'occupation n'étant pas contestée en l'espèce ;
- Fondée en ce que Sibelga n'a pas respecté l'article 6, §3 du Règlement technique pour déterminer la quantité d'énergie consommée par le plaignant pendant la période litigieuse. Le Service des litiges invite Sibelga à éditer une nouvelle facture en tenant compte d'une période de consommation représentative ;
- Non fondée en ce que Sibelga a respecté les articles 4 et 192 du Règlement technique en détectant rapidement la fraude au compteur ;
- Non fondée en ce que Sibelga n'a pas enfreint l'article 264, §2 du Règlement technique concernant la période de consommation rectifiée.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges