

Service des Litiges

Décision 2023-151

Madame ABC/ Sibelga

Objet de la plainte

Madame ABC, la plaignante, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par Sibelga de l'article 4, l'article 9 et l'article 168, § 3, du Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution de gaz en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci.

Exposé des faits

La plaignante réside à Bruxelles, rue XYZ.

Lors de la visite du 23 mars 2022, les techniciens de Sibelga constatent que les scellés d'état du compteur de gaz n° 95XXXXXX ont été manipulés.

Le compteur est alors remplacé instantanément par le compteur n° 30XXXXXX.

Suite à cela, plusieurs visites sont réalisées par les services de Sibelga afin d'établir un historique de la consommation avant et après le remplacement du compteur.

Après l'analyse, la consommation enregistrée suite au remplacement du compteur est supérieure aux consommations enregistrées au préalable. L'historique de consommation du point est le suivant :

Historique de consommation : Mme ABC  
Rue XYZ, à Bruxelles

GAZ:

Consommation lors de la période litigieuse sur le compteur 95XXXXXX

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de degrés/jours	Consommation en kWh	Consommation (kWh/degré-jour)
02/04/2015	54533	Releveur	15/03/2016	57597		1923,6	31021,25	16,13
16/03/2016	57597	Releveur	15/03/2017	60942		2328,5	33926,2	14,57
16/03/2017	60942	Releveur	19/03/2018	64217		2232,6	33210,09	14,88
20/03/2018	64217	Releveur	24/03/2019	67336		2000,1	31647,09	15,82
25/03/2019	67336	Releveur	11/03/2020	70580		1901,9	32967,58	17,33
12/03/2020	70580	Sibelga	17/03/2021	73453		2066,3	29230,71542	14,15
18/03/2021	73453	Releveur	22/03/2022	73453		2220,2	0	0,00
23/03/2022	73453	Releveur	27/03/2022	73453	Sibelga	24	0	0,00

Consommation après la remise en état de l'installation 30XXXXXX

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de degrés/jours	Consommation en kWh	Consommation (kWh/degré-jour)
28/03/2022	12252	Sibelga	17/03/2023	14430	Sibelga	1880,8	24722,92771	13,14

Facturé sur base de l'estimation durant la période du 28/03/2022 au 17/03/2023 = 13,14

La plaignante, ayant droit au tarif social, reçoit un décompte annuel pour la période de consommation du 19 mars 2021 au 27 mars 2022.

La facture 85XXXXXX est adressée à la plaignante en tant que bénéficiaire des manipulations constatées le 23 mars 2022 sur le compteur de gaz 95XXXXXX, et le détail du calcul se présente comme suit : 2 244,20 degré-jour (période du 18/03/2021 au 27/03/2022) x 13,14 kWh par degréjour (consommation enregistrée entre le 28/03/2022 et le 17/03/2023) = 29 488,79 kWh.

Des indemnités de consommations sont facturées ainsi qu'un forfait pour atteinte à l'intégrité du raccordement. Durant cette période aucune consommation n'a été facturée par le fournisseur d'énergie.

#### Position de la plaignante

La plaignante conteste être à l'origine de l'atteinte à l'intégrité du compteur.

La plaignante accepte de payer sa consommation au tarif social, dont elle bénéficie.

#### Position de Sibelga

Sibelga rappelle qu'il ne lui appartient pas de désigner l'auteur des manipulations, mais bien de facturer le bénéficiaire direct de celles-ci. Sibelga considère que la facture contestée reste due.

Sibelga estime avoir constaté une manipulation du compteur électrique de la plaignante et avoir dès lors facturé celle-ci conformément au Règlement technique électricité.

#### 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 au règlement technique.

La plainte a pour objet la contestation d'une atteinte à l'intégrité du compteur et concerne l'article 4, l'article 9 et l'article 168, § 3, du Règlement technique. Dès lors, la plainte est recevable.

#### Examen du fond

##### **I. Quant à la valeur probante des constats de Sibelga**

L'article 168, § 3, du règlement technique gaz dispose comme il suit :

*« § 1er. L'équipement de comptage est scellé par le gestionnaire du réseau de distribution.*

*§ 2. Les scellés ne peuvent être brisés ou enlevés que par le gestionnaire du réseau de distribution ou avec l'accord écrit préalable du gestionnaire du réseau de distribution.*

*§ 3. Lorsque le gestionnaire du réseau de distribution constate qu'un équipement de comptage est descellé, il procède, pour autant que l'accès lui soit laissé, à un contrôle du compteur sur place avant de le resceller. Les constats du gestionnaire du réseau de distribution font foi jusqu'à preuve du contraire.*

*Les frais exposés par le gestionnaire du réseau de distribution consécutifs à cette atteinte sont à charge de l'occupant connu. A défaut d'occupant connu, les frais 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 frais 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 frais sont à charge du propriétaire, et ce, sans préjudice de ses droits de recours contre le tiers qu'il estime redevable des consommations. Le gestionnaire du réseau de distribution ne tient pas compte des effets internes de l'acte qui lui est opposé.*

*Ces frais comprennent, premièrement, les frais administratifs et d'activation, deuxièmement, les frais des prestations techniques du gestionnaire du réseau de distribution pour la remise en pristin état et, troisièmement, les consommations. Les consommations sont facturées conformément à l'article 9. »*

Lorsqu'un compteur est découvert sans sceau de sécurité, le gestionnaire du réseau de distribution procède à sa vérification avant de le sceller à nouveau. Le constat de Sibelga établissant l'atteinte à l'intégrité d'un compteur fait foi, sauf si l'utilisateur parvient à prouver le contraire.

En l'espèce, le 23 mars 2022, les agents de Sibelga ont dressé un constat, lequel relève « *faux scellé (clou) d'état côté gauche* ». Ce constat est complété par une analyse du laboratoire, qui relève quant à elle « *Staatszegel links is vervalst. Telwerk staat open. Vrije toegang tot het telwerk en de verbruikscijfers (traduction libre : le boîtier est ouvert et le compteur est librement accessible)* ». Sibelga a également pris et communiqué des photographies du compteur manipulé.

La plaignante conteste être à l'origine de l'atteinte mais n'apporte pas d'élément de nature à remettre en cause le bien-fondé du constat.

Par conséquent, au regard de la disposition citée, jusqu'à preuve du contraire les éléments fournis par Sibelga font foi.

##### **II. Quant à la facturation à charge de l'occupant**

L'article 9 du règlement technique gaz dispose que :

*« §1er. Le gestionnaire du réseau de distribution facture le gaz prélevé :*

*- sur un point d'accès inactif, pour la quantité de gaz prélevé sans contrat ;*

*- sur un point d'accès actif, pour la quantité de gaz qui, du fait d'une manipulation du raccordement ou du compteur, 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 estime 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 de gaz consommée. Lorsque le raccordement est utilisé aux fins prévues initialement, cette estimation est fixée sur la base de 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 de gaz 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 des conditions climatiques.*

*L'estimation par la méthode du quatre-vingtième centile consiste à :*

*1° regrouper, par ordre croissant, les données consommations (supérieures à 0 kWh) de tous les utilisateurs du réseau de distribution par capacité de raccordement et en fonction de la présence d'installation de chauffage ;*

*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 pourcent de valeurs de consommation inférieures et, d'autre part, 20 pourcent de valeurs de consommation supérieures. »*

En vertu de l'article 9 du règlement technique, lorsque le GRD constate une manipulation du raccordement ou du compteur ayant pour effet de ne pas enregistrer correctement la consommation de gaz, les consommations non mesurées sont à la charge de l'occupant des lieux, ou, à défaut d'occupant connu, à la charge du propriétaire. Le GRD, sur la base d'éléments objectifs et non discriminatoires, estime la quantité de gaz consommée en appliquant des méthodes spécifiques, telles

que celle du quatre-vingtième centile, ou en tenant compte d'autres critères comme les historiques de consommation, les profils statistiques et les conditions climatiques.

Sibelga établit un rapport de constat d'anomalie sur le compteur de la plaignante le 28 mars 2022.

Ce rapport indique : « faux scellé (clou) d'état côté gauche ».

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 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 (depuis 2007) sans que cela ne soit contesté, est donc redevable de la consommation d'électricité non mesurée du fait de la manipulation de compteur.

En ce qui concerne le taux appliqué par Sibelga, le Service des litiges constate que l'article 9, ne prévoit pas de possibilité d'appliquer un tarif minoré lorsqu'il est question d'une atteinte au compteur. Le tarif majoré appliqué par Sibelga est donc correct.

### **III. Quant au délai de détection de la fraude**

L'article 4 du règlement technique gaz énonce 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 de gaz 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 le cas d'espèce, l'historique de consommation démontre que Sibelga a détecté la manipulation dès la baisse de consommation à temps :

Historique de consommation : Mme ABC

Rue XYZ, à Bruxelles

**GAZ:**

Consommation lors de la période litigieuse sur le compteur 95 [REDACTED]

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de degrés/jours	Consommation en kWh	Consommation (kWh/degré-jour)
02/04/2015	54533	Releveur	15/03/2016	57597		1923,6	31021,25	16,13
16/03/2016	57597	Releveur	15/03/2017	60942		2328,5	33926,2	14,57
16/03/2017	60942	Releveur	19/03/2018	64217		2232,6	33210,09	14,88
20/03/2018	64217	Releveur	24/03/2019	67336		2000,1	31647,09	15,82
25/03/2019	67336	Releveur	11/03/2020	70580		1901,9	32967,58	17,33
12/03/2020	70580	Sibelga	17/03/2021	73453		2066,3	29230,71542	14,15
18/03/2021	73453	Releveur	22/03/2022	73453		2220,2	0	0,00
23/03/2022	73453	Releveur	27/03/2022	73453	Sibelga	24	0	0,00

Consommation après la remise en état de l'installation 30 [REDACTED]

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de degrés/jours	Consommation en kWh	Consommation (kWh/degré-jour)
28/03/2022	12252	Sibelga	17/03/2023	14430	Sibelga	1880,8	24722,92771	13,14

Facturé sur base de l'estimation durant la période du 28/03/2022 au 17/03/2023 = 13,14

Dans le cas d'espèce, un releveur est passé le 22 mars 2022, en constatant une consommation nulle pour la période allant du 18 mars 2021 au 22 mars 2022. Suite à ce relevé, le technicien Sibelga a immédiatement remplacé le compteur, et la procédure de facturation pour consommation non mesurée a immédiatement été lancée. La manipulation a dès lors pu être constatée lors du premier relevé intervenu après la manipulation du compteur.

Dès lors, ces éléments permettent de démontrer que Sibelga a été particulièrement diligent dans la détection de la manipulation dans ce cas et n'a pas enfreint l'article 4 du Règlement technique.

#### PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame ABC contre Sibelga recevable et non fondée.

Conseiller juridique  
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges