

Service des Litiges

Décision relative au recours en reconsidération

Madame X/ SIBELGA

Objet de la plainte

Sibelga sollicite du Service des litiges (ci-après « *le Service* ») que celui-ci réforme sa décision rendue le 4 janvier 2024 sur la plainte déposée par madame X (ci-après « *la plaignante* ») par l'intermédiaire d'une association et dans le cadre de laquelle l'article 24^{sexies} de l'ordonnance du 1^{er} 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 juin 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « *Ordonnance gaz* ») ainsi que les articles 4, 9 et 168 du Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution de gaz en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci (ci-après « *Règlement technique gaz* ») ont été examinés.

Exposé des faits

Le 27 novembre 2020, Sibelga procède à la fermeture du compteur gaz desservant la Rue XYZ à Bruxelles. Cette fermeture est intervenue dans le cadre d'une procédure de fin de contrat de l'occupant précédant et sur demande du fournisseur. Le compteur affichait alors l'index 12114. Sibelga a pu constater que le compteur est resté scellé et que l'index est resté inchangé lors des relevés annuels du 19 avril 2021 et du 7 avril 2022.

Le 4 août 2022, le fournisseur envoie un courrier à la plaignante confirmant la conclusion d'un contrat de fourniture en gaz pour le point de consommation 541XXXXXXYYYYZZZZZ. Le document précise que le contrat débute ce même jour.

Le 8 août 2022, la plaignante a rendez-vous avec Sibelga afin d'ouvrir ses points de consommation. Cependant, uniquement le compteur électricité est ouvert par le technicien ce jour-là. Sibelga indique que le compteur gaz est scellé en raison de l'absence d'installation raccordée.

Le 21 novembre 2022, le fournisseur indique à la plaignante avoir reçu du SPF Economie la confirmation qu'elle peut bénéficier du tarif social, et cela à partir du 1er juillet 2022.

Le 14 avril 2023, lors du relevé annuel, un agent de Sibelga constate que le compteur de gaz a été descellé. L'index affiché est alors de 12925. Autrement dit, il y aurait eu une consommation de 811 m³ depuis le dernier relevé de compteur daté du 7 avril 2022.

Le 28 avril 2023, Sibelga invite la plaignante à régulariser sa situation en souscrivant un contrat de fourniture en gaz afin d'éviter une fermeture de compteur.

Le 15 mai 2023, Sibelga refuse une seconde fois, dans le cadre d'une procédure « Move In », l'ouverture officielle du compteur gaz en raison du mauvais raccordement de la cheminée. Cependant, le compteur reste physiquement ouvert. Aucun document n'est remis la plaignante à cette occasion. Le même jour, Sibelga procède à l'ouverture administrative du point de consommation avec pour date d'effet le 14 avril 2023.

Le 18 mai 2023, le fournisseur facture à la plaignante 127,05€ de frais d'ouverture de compteur (facture n°009XXYYZZZ).

Le 23 mai 2023, Sibelga envoie un courrier postal à la plaignante afin de l'informer qu'ils ont constaté une ouverture de son compteur gaz non effectuée par leur soin et que cette situation pourrait présenter un danger. Sibelga invite donc la plaignante à prendre rendez-vous avec eux afin qu'ils puissent effectuer les vérifications nécessaires. Le GRD ajoute que « *Tant que vous n'aurez pas donné la possibilité à nos services d'effectuer les vérifications précitées, vous supporterez l'entière responsabilité et acceptez de garantir Sibelga de tout recours pour tout dommage généralement quelconque qui pourrait résulter de cette situation et dont vous-même ou des tiers seriez victimes.* ». Ce courrier sera renvoyé par mail à la plaignante le 6 juin 2023.

Le 5 juin 2023, la plaignante reçoit une facture (n°850XXYYZZZ) de 2.847,46 € pour une consommation de gaz hors contrat ayant eu lieu du 1er août 2022 au 14 avril 2023.

Le 5 septembre 2023, la plaignante conteste, par le biais d'Une association, cette facture auprès de Sibelga.

Le 6 septembre 2023, Sibelga refuse de donner suite à la demande de la plaignante et considère que la facture reste due.

Le 27 septembre 2023, la plaignante introduit sa plainte auprès du Service des litiges.

Le 4 janvier 2024, le Service rend la décision litigieuse laquelle déclare la plainte initiale contre le fournisseur et Sibelga recevable et partiellement fondée :

- Non fondée en ce que la plaignante ne peut prétendre à une indemnisation à charge d'Le fournisseur sur base de l'article 24sexies de l'ordonnance gaz étant donné que l'entrée en vigueur tardive du contrat n'est pas due à une faute de gestion du fournisseur ;
- Fondée en ce que Sibelga a violé les articles 4 et 168 du Règlement technique gaz en n'établissant pas de constat de bris de scellés lors de sa visite du 14 avril 2023 et en ne procédant pas au rescelllement du compteur ;
- Fondée en ce que la facture n°850XXYYZZZ de Sibelga doit être annulée car elle a été établie en violation de l'article 9 du Règlement technique gaz. La consommation y relative doit être refacturée par le fournisseur commercial de la plaignante au tarif auquel elle a droit en vertu de son contrat de fourniture d'énergie et autres droits acquis.

Le 29 février 2024, Sibelga introduit un recours contre la décision litigieuse.

Position de Sibelga dans son recours

Sibelga introduit son recours sur base de trois arguments.

Premièrement, le GRD estime que l'article 168 du Règlement technique n'exige aucunement l'établissement d'un rapport formel à la suite d'un constat de bris de scellé.

Sibelga indique que la procédure réalisée dans le cadre d'une consommation hors contrat est différente de celle relative à une consommation non mesurée en ce que seule une manipulation de compteur mène à l'établissement d'un constat formel. Concernant les consommations hors contrat, le technicien se contente d'encoder les informations de manière électronique, y compris lorsqu'il constate un bris de scellés. Les données recueillies sont alors envoyées et conservées en interne.

Deuxièmement, Sibelga considère n'avoir commis aucune faute et souligne avoir averti la plaignante que son compteur n'avait pas été ouvert.

Selon le GRD, son technicien ne pouvait pas resceller le compteur car lorsqu'une situation de consommation hors contrat est en traitement, il convient de ne pas interférer dans le traitement du dossier afin de permettre à Sibelga d'activer administrativement les compteurs à distance et d'éviter leur fermeture.

Le GRD ajoute avoir agi dans l'intérêt de l'URD en ouvrant administrativement ses compteurs. En faisant cela, la situation contractuelle de la plaignante a été régularisée afin que sa consommation hors contrat soit figée pour la période comprise entre le 8 août 2022 et le 14 avril 2023. De cette façon Sibelga aurait limité le préjudice financier de la plaignante en évitant une facture trop élevée. Dès lors, le GRD estime avoir fait preuve de diligence.

Enfin Sibelga indique avoir averti la plaignante de la raison de la non-ouverture du compteur par son courrier du 25 mai 2023 et son mail du 6 juin 2023 dans lesquels Sibelga aurait indiqué que la procédure de compteur n'avait pas été respectée et qu'il était nécessaire de régulariser la situation.

Troisièmement, Sibelga réfute le fait que la plaignante disposait d'un contrat valide avec le fournisseur depuis le 4 août 2022. Selon le GRD, un contrat entre un fournisseur et un URD ne commence à courir qu'à partir du moment où le GRD ouvre officiellement les compteurs, sans quoi le contrat ne produit aucun effet. Si une consommation a lieu, en l'absence d'activation du contrat, celle-ci doit alors être considérée comme une « consommation hors contrat ». Sibelga affirme que l'ouverture officielle du compteur constitue la dernière étape avant de pouvoir considérer que l'URD consomme dans le cadre d'un contrat dûment conclu. Selon Sibelga, ce n'est qu'à partir du 14 avril 2023 que le contrat de la plaignante est officiellement entré en vigueur.

Position de la plaignante

La plaignante considère que le terme « constat » est identique à l'article 168, §3 du Règlement technique et à l'article 178, §2 du même règlement. Pourtant, Sibelga n'avance pas de raison expliquant que la notion devrait recevoir des interprétations multiples selon que l'on se trouve face à

une consommation hors contrat ou une consommation non mesurée. En outre, le sens commun du terme « constat » suppose qu'un acte soit dressé.

La plaignante ajoute ensuite que lors de la visite du technicien le 8 août 2022, celui-ci ne l'a pas averti de la prétendue non-ouverture du compteur. La plaignante considère pourtant être en droit de s'attendre à être informée lorsque la prestation technique sollicitée n'est pas effectuée.

La plaignante souligne qu'elle disposait d'un contrat valide conclu en vue de créer des effets juridiques. Le fait que Sibelga n'a pas associé ce contrat à un point de prestation de service dans son système ne change rien à l'existence de ce contrat. Selon la plaignante, Sibelga confond la suspension des obligations contractuelles avec la nullité de la convention. Enfin la plaignante ajoute que l'article 9, §1^{er} du Règlement technique établit 2 conditions cumulatives en vue de l'établissement d'une facture pour consommation hors contrat, à savoir :

- Un point d'accès inactif ;
- Une absence de contrat.

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.

(...)

§ 2bis. Sans préjudice des voies de recours ordinaires, toute partie concernée par une décision prise par le Service des litiges peut introduire auprès du Service des litiges une plainte en réexamen contre ladite décision dans les deux mois suivant sa notification. Cette plainte n'a pas d'effet suspensif.

Le Service rend sa décision dans un délai de deux mois à dater de la réception de la plainte. A défaut d'une décision rendue dans les délais, la décision initiale est réputée confirmée. »

Il ressort de cet article que le Service des litiges est compétent pour statuer sur des plaintes relatives aux dispositions de l'Ordonnance gaz et du Règlement technique gaz adopté en exécution de cette ordonnance. Tel était le cas de la plainte initiale laquelle a abouti à la décision litigieuse.

Le recours contre la décision litigieuse a été introduit dans le délai prescrit par l'article 30^{novies}, §2^{bis}.

Le recours est dès lors recevable.

Examen du fond

1. En ce qui concerne l'absence de constat de bris de scellés

Sibelga estime qu'aucun constat formel de bris de scellés ne doit être dressé dans le cadre d'une consommation hors contrat.

Le GRD avance que l'article 168, §3 du Règlement technique gaz dispose uniquement que :

« 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. »

Le Service des litiges observe que cette disposition ne diffère pas de l'article 178, §2 du Règlement technique relatif aux manipulations de compteur, selon lequel :

« Lorsque le gestionnaire du réseau de distribution constate qu'il a été porté atteinte à l'intégrité du raccordement ou d'un équipement de comptage y compris les scellés d'état, il contrôle l'équipement de comptage sur place. »

Le Service réitère l'importance particulière des constats du GRD compte tenu de leur valeur probante. L'existence d'un tel constat est susceptible de faire entrer l'URD dans le régime soit des consommations hors contrat soit des consommations non mesurées. Il ne s'agit pas d'un élément anodin dans la mesure où il peut avoir des conséquences considérables pour le client final. Il n'y a donc pas lieu d'attacher à la notion de « constat » une interprétation différente selon la disposition invoquée. Les constats doivent être dressés avec le plus grand soin de manière à refléter l'état de l'installation de comptage au moment de l'intervention du GRD.

Dès lors, le Service ne peut rejoindre l'argument soulevé par Sibelga selon lequel aucun rapport formel ne doit être établi en présence de bris de scellés dans le cadre d'une consommation hors

contrat. La communication de cette information en interne, par voie électronique, ne peut être considérée comme suffisante.

Le Service des litiges considère donc que le GRD fait preuve de manque de diligence en n'établissant pas de constat formel de bris de scellés dans la cadre d'une consommation hors contrat.

Sur ce point, la décision litigieuse doit être maintenue.

2. En ce qui concerne les erreurs commises par Sibelga

Le GRD estime avoir fait preuve de diligence en ne rescellant pas le point de consommation et en décidant d'activer administrativement les compteurs à distance. Selon Sibelga, ceci a permis de limiter le préjudice financier de la plaignante en figeant la période de consommation hors contrat.

A cet égard, il convient de rappeler que l'article 168, §3 du Règlement technique impose une obligation claire à charge du GRD en cas de bris de scellés :

« 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. » (nous soulignons)

Il découle de cette disposition une responsabilité dans le chef du GRD de veiller à ce que les compteurs soient scellés. Le Service estime que cette obligation est univoque et ne prête pas à confusion. Par conséquent, Sibelga aurait dû procéder à la fermeture du point de consommation gaz de la plaignante lors de ses interventions successives du 14 avril 2023 et du 15 mai 2023.

En outre, Sibelga indique au Service des litiges ne pas avoir pu procéder à l'ouverture officielle du compteur lors de leur intervention du 15 mai 2023 en raison du fait que la cheminée était mal raccordée et que « l'irrégularité constatée pouvait présenter un danger dont Sibelga refusait d'endosser la responsabilité ». Sibelga a alors décidé de maintenir le compteur « officiellement fermé », sans pour autant resceller le point de consommation. De plus, au lieu de refermer le compteur, le GRD a décidé d'activer administrativement le contrat de la plaignante afin de limiter la facturation hors contrat. Cette activation a été effectuée de manière rétroactive avec pour date d'effet le 14 avril 2023.

Alors que Sibelga indique avoir agi dans l'intérêt financier de la plaignante en activant administrativement son contrat, les circonstances de fait exigeaient à l'évidence de resceller d'urgence le point en raison des préoccupations relatives à la sécurité de l'URD. Le Service ne peut admettre que le GRD laisse un point ouvert alors que la situation présente un danger et que leurs services n'ont pu ni effectuer le test d'étanchéité ni vérifier l'attestation de conformité aux normes NBN.

En conclusion, Sibelga a omis de resceller le compteur gaz après avoir constaté les bris de scellés et, cela, malgré l'obligation légale prévue à l'article 168, §3 du Règlement technique et le danger lié à la situation.

Le GRD considère également qu'on ne peut lui reprocher de ne pas avoir renseigné à la plaignante la raison de la non-ouverture du compteur. Sibelga explique avoir envoyé un courrier par voie postale le 23 mai 2023 et par mail le 6 juin 2023 par lequel il est expressément indiqué que la procédure d'ouverture de compteur n'avait pas été respectée et qu'il était nécessaire de régulariser la situation.

Le Service constate effectivement qu'il n'est pas fait mention de ces éléments importants dans la décision initiale contestée par Sibelga. Le Service note également que ces courriers se rapportent au bris de scellés constatés le 14 avril 2023, ceux-ci ayant mené à second refus d'ouverture de compteurs en date du 15 mai 2023.

Néanmoins, aucun courrier n'a été adressé à la plaignante suite au premier refus de Sibelga daté du 8 août 2023, en raison de l'absence d'installation raccordée. La plaignante ignorait donc que sa demande d'ouverture de compteur n'avait pas abouti et qu'il fallait qu'elle régularise sa situation. Il découle de cela que Sibelga a manqué à son obligation de diligence et a violé l'article 4 du Règlement technique en aggravant la situation de la plaignante.

Sur ce point, la décision litigieuse doit être maintenue.

3. En ce qui concerne le contrat de fourniture de la plaignante

Sibelga avance qu'un contrat de fourniture ne produit aucun effet tant que le GRD n'ouvre pas officiellement les compteurs. Selon Sibelga, cette intervention constitue la dernière étape avant de pouvoir considérer que l'URD consomme du gaz dans le cadre d'un contrat dûment conclu. Le GRD est d'avis que « *c'est donc à partir du 14 avril 2023 que le contrat est officiellement entré en vigueur, soit à partir de l'activation administrative du contrat par Sibelga* ».

Dans le cas de l'espèce, le GRD active administrativement le contrat le 15 mai 2023 avec comme date de prise d'effet établi au 14 avril 2023. Pourtant, cette activation administrative ne s'est accompagnée d'aucune ouverture officielle du compteur. En effet, dans ses échanges avec le Service, le GRD précise que « *la cheminée étant mal raccordée lors de l'intervention du 15 mai 2023, nos techniciens n'ont pu procéder à l'ouverture officielle du compteur car l'irrégularité constatée pouvait présenter un danger dont Sibelga refusait d'endosser la responsabilité* » (nous soulignons). Sibelga ajoute que le compteur « *était donc physiquement ouvert mais officiellement fermé* ».

A suivre le raisonnement de départ de Sibelga, le fait que le compteur gaz n'ait pas été ouvert officiellement à l'occasion de l'activation administrative du contrat signifierait nécessairement que la plaignante consommait toujours hors contrat.

Le Service des litiges ne peut suivre cet argument. Le fait que le contrat n'ait pas été activé ou que point n'ait pas été ouvert officiellement par le GRD ne change rien au fait qu'un contrat valide ait été conclu, que celui-ci représente la volonté des parties et qu'il a pour objet de créer des effets

juridiques. D'après le droit des contrats, un contrat est valablement conclu à partir du moment où le consentement, la capacité, l'objet et la cause sont réunis, ce qui est le cas en l'espèce le 4 août 2022.

Par ailleurs, l'article 9, §1^{er} du Règlement technique gaz dispose que :

« 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. »*

Conformément à l'article 2, §2, 59°) du Règlement technique gaz, un point d'accès doit être considéré comme actif lorsqu'un contrat d'achat ou de vente est associé à ce point de prestation de service.

L'article 9bis, alinéas 3 et suivants, de l'ordonnance gaz, énonce que :

« Le registre d'accès reprend pour chaque point d'accès caractérisé par un numéro d'identification univoque toutes les données nécessaires à la gestion de l'accès, et notamment le statut actif ou inactif du point d'accès et, pour les points d'accès actifs, l'identité du fournisseur qui est détenteur d'accès du point d'accès considéré et celle de son client.

Toute demande d'adaptation d'une donnée du registre d'accès, formulée par un fournisseur, est faite conformément au MIG applicable en Région de Bruxelles-Capitale.

Les données reprises dans le registre d'accès font foi notamment pour la facturation aux fournisseurs de l'utilisation du réseau de distribution et des prestations d'accès audit réseau.

Le fournisseur est responsable des prestations d'accès au réseau effectuées, conformément à une demande en bonne et due forme de sa part, par le gestionnaire du réseau de distribution aux fins de l'exécution d'un contrat de fourniture ou de ses obligations légales en qualité de fournisseur. » (nous soulignons)

Il ressort de cette disposition que Sibelga ne peut facturer un point inactif qu'à condition que l'URD ne dispose d'aucun contrat de fourniture sur celui-ci.

Or, au vu de l'existence d'un contrat valide conclu le 4 août 2022, le point d'accès aurait en principe dû être mentionné comme « actif » dans le registre d'accès du GRD.

Dès lors, bien que le point n'ait pas été officiellement ouvert par Sibelga, le GRD ne peut ignorer l'existence de ce contrat. Par conséquent, la facturation doit être opérée par le fournisseur commercial de la plaignante et non par le GRD.

Sur ce point la décision litigieuse doit être maintenue.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare le recours en reconsidération introduit par Sibelga recevable mais non fondé et confirme, dès lors, la décision initiale du 4 janvier 2024 portant la référence R2023-270.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Signé électroniquement par
le conseiller juridique
(Signature)
Date : 29/04/2024 12:08:19

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Signé électroniquement par
la conseillère juridique
(Signature) Date :
29/04/2024 12:12:29