

Service des Litiges

Décision R2024-031

X / Sibelga

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, représentée par Me Y, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par Sibelga des articles 4 et 264 §2 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, « *Règlement Technique* ») Exposé des faits

La plaignante réside dans un immeuble situé avenue ABC 123 à Bruxelles (ciaprès, « *le logement* »).

Le 5 juillet 2023, un technicien de Sibelga constate une manipulation sur le compteur n°32XXXXXX de la plaignante qui alimente le logement et remplace celui-ci par le compteur n°34XXXXXX. Le rapport d'anomalie relate "*2 faux scellés d'état. Disque calé, Registre asynchrone*". Il ressort d'un examen ultérieur en laboratoire que "*Le scellé d'état côté droit provient d'un autre compteur => millésime 2005 ("05"). Le scellé d'état côté gauche est déformé et illisible (+ marquage à l'encre). Fils à sceller mal coupés. Marquage des vis de scellés d'état. Intrusion : les rouleaux d'index sont désynchronisés, la plaque signalétique est griffée (fenêtre d'index)*". Le constat est accompagné de photos de l'installation.

Le 12 octobre 2023, Sibelga effectue une nouvelle visite de contrôle et aucune anomalie supplémentaire n'est constatée.

Le 7 novembre 2023, Sibelga adresse à la plaignante une facture n°85XXXXXXX d'un montant de 13.648,38€, calculée sur base de la méthode du 80^{ème} centile. Cette facture couvre une période allant du 16 mai 2017 au 4 juillet 2023, il s'agit donc d'une facture de régularisation pour une période de 6 ans.

Le 13 décembre 2023, Me Y conteste dans une lettre envoyée à Sibelga la facture n° 85XXXXXXX au nom de la plaignante.

Le 22 décembre 2023, en réponse à un courrier de Sibelga du 15 décembre 2023, Me Y conteste à nouveau la facture n° 85XXXXXXX.

Le 8 janvier 2024, Sibelga annule la facture n° 85XXXXXXX et la remplace par une facture n° 85ZZZZZZ (ci-après, « *la facture litigieuse* ») d'un montant de 8.059,05€ estimé sur base des consommations de la plaignante ultérieures au remplacement du compteur. La période de régularisation reste quant à elle de 6 ans.

Le 29 janvier 2024, Me Y conteste la facture litigieuse par un mail au motif que la période de régularisation devrait être limitée à deux ans.

Le 29 février 2024, Me Y introduit la plainte devant le Service des litiges au nom de la plaignante.

Le 19 mars 2024, Sibelga transmet au Service l'historique de consommation suivant :

ELECTRICITE:

Consommation lors de la période litigieuse sur le compteur E32 [REDACTED]

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière (kWh/jour)
25/07/2016	30001	Fournisseur	15/05/2017	30001		295	0	0,00
16/05/2017	30001	Releveur	6/05/2018	30001		356	0	0,00
7/05/2018	30001	Releveur	20/05/2019	30001		379	0	0,00
21/05/2019	30001	Releveur	17/05/2020	30001		363	0	0,00
18/05/2020	30001	Releveur	9/05/2021	30001		357	0	0,00
10/05/2021	30001	Releveur	11/05/2022	30001		367	0	0,00
12/05/2022	30001	Releveur	14/06/2023	30001		399	0	0,00
15/06/2023	30001	Estimation	4/07/2023	30001	Sibelga	20	0	0,00

Quatre-vingtième centile = 8,22 kWh/jour

Position de la plaignante

La plaignante ne conteste pas l'atteinte au compteur mais conteste en être à l'origine.

La plaignante conteste la facture litigieuse au motif que la période de régularisation devrait porter sur deux années et non six. Elle estime en effet, que Sibelga a tardé à détecter l'atteinte au compteur et qu'en conséquence c'est Sibelga qui est responsable de la perpétuation de la situation irrégulière pendant plusieurs années. Elle invoque plusieurs éléments à l'appui de cette position.

D'abord, le fait que pendant la période où le compteur était dysfonctionnel suite à la manipulation, celui-ci a été relevé à plusieurs reprises par des agents de Sibelga qui auraient dû à ces occasions remarquer l'atteinte et la signaler. La plaignante estime que vu que c'est un releveur qui a finalement détecté l'atteinte cela démontre que celle-ci était détectable par un agent ne disposant pas de connaissances approfondies, contrairement à ce qu'invoque Sibelga.

Ensuite, la plaignante estime qu'une consommation nulle pendant plusieurs années aurait dû alerter Sibelga et conduire à déclencher une enquête qui aurait permis de détecter l'atteinte bien plus rapidement.

Enfin, concernant le fait qu'elle aurait dû elle-même remarquer et signaler l'absence de consommation facturée, la plaignante remarque qu'en tant que professionnel un degré de diligence supérieur doit être attendu de Sibelga. Il lui semble donc peu raisonnable de lui reprocher de ne pas avoir agi avec plus de rapidité que Sibelga.

La plaignante invoque la jurisprudence du Service des litiges qui, s'appuyant sur l'article 264 §2 du Règlement Technique, a, dans plusieurs affaires similaires, limité la période de régularisation à deux années lorsqu'il était établi que Sibelga avait tardé à détecter l'atteinte au compteur.

Position de la partie mise en cause

Sibelga indique qu'aucune consommation n'a été enregistrée par le compteur depuis la prise de contrat par la plaignante le 25 juillet 2016. Dès lors, elle n'a payé aucune consommation auprès de son fournisseur depuis qu'elle occupe le logement.

Sibelga indique qu'en cas de consommation non mesurée, elle est tenue de facturer l'énergie non enregistrée à l'occupant des lieux et, à défaut, au propriétaire. Sibelga ajoute qu'il ne lui appartient pas de désigner l'auteur des manipulations, mais de facturer le bénéficiaire direct des consommations éludées.

Sibelga justifie la détection tardive de la manipulation par la différence de profil de ses agents, ceux-ci n'étant pas interchangeables. Sibelga précise que ses releveurs ne sont pas qualifiés pour détecter des manipulations. Sibelga indique également que les scellés ont été falsifiés, ceci dans le but d'en retarder la détection. Enfin, Sibelga souligne que la plaignante n'a, de son côté, jamais réagi à ses décomptes annuels présentant une consommation annuelle de 0 kWh manquant ainsi à l'obligation prévue à l'article 215 du Règlement Technique. Les torts sont donc, à son avis, partagés.

En ce qui concerne la période de rectification, Sibelga estime que l'article 264 §2 du Règlement Technique ne trouve pas à s'appliquer en l'espèce car il ne vise pas les cas de rectification due à une manipulation du compteur, pour lesquels il convient d'appliquer l'article 6 du Règlement Technique. Cependant, Sibelga précise ne remonter qu'à 6 ans pour ne pas faire peser une charge trop conséquente sur la plaignante.

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 au Règlement Technique

La plainte a pour objet les articles 4 et 264 §2 du Règlement Technique.

La plainte est donc recevable.

Examen du fond

1. 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)

L'article 192 §2 du même Règlement Technique dispose quant à lui :

« 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 »

Il ressort de ces articles que Sibelga doit mettre en œuvre tous les moyens adéquats que la plaignante était en droit d'attendre de lui dans le cadre de son activité de relève des index du compteur électrique.

Pour mémoire, l'historique de consommation de la plaignante transmis par Sibelga s'établit comme suit :

ELECTRICITE:

Consommation lors de la période litigieuse sur le compteur E32 [REDACTED]

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière (kWh/jour)
25/07/2016	30001	Fournisseur	15/05/2017	30001		295	0	0,00
16/05/2017	30001	Releveur	6/05/2018	30001		356	0	0,00
7/05/2018	30001	Releveur	20/05/2019	30001		379	0	0,00
21/05/2019	30001	Releveur	17/05/2020	30001		363	0	0,00
18/05/2020	30001	Releveur	9/05/2021	30001		357	0	0,00
10/05/2021	30001	Releveur	11/05/2022	30001		367	0	0,00
12/05/2022	30001	Releveur	14/06/2023	30001		399	0	0,00
15/06/2023	30001	Estimation	4/07/2023	30001	Sibelga	20	0	0,00

Quatre-vingtième centile = 8,22 kWh/jour

On constate donc une consommation nulle pendant au moins six années sans que Sibelga n'effectue de contrôle.

La jurisprudence du Service des litiges a déjà établi, dans des affaires similaires¹, qu'une consommation nulle pendant plusieurs années devrait être de nature à alerter Sibelga et à l'amener à prendre des mesures pour vérifier le bon fonctionnement du compteur. Dès lors, il doit être considéré qu'en l'espèce Sibelga a détecté la fraude tardivement et n'a donc pas respecté les articles 4 et 192 du Règlement Technique.

L'article 215 du règlement Technique prévoit :

« Tout utilisateur du réseau de distribution [doit] 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 par écrit (courrier, courrier électronique ou tout autre mode de communication traçable organisé par le fournisseur qui permette à l'utilisateur du réseau de distribution de conserver une preuve de sa demande) son fournisseur. »

Dans le cas d'espèce, l'erreur est bien manifeste et la plaignante ne pouvait ignorer qu'une consommation nulle ne correspondait pas à la réalité. En ne prévenant pas son fournisseur de l'erreur, elle n'a donc pas respecté l'obligation qui lui est imposée par cet article.

Cependant, la jurisprudence du Service des litiges déjà citée plus haut établit que, d'une part le nonrespect de l'obligation imposée par l'article 215 du règlement Technique par un utilisateur du réseau n'absout pas Sibelga de son manquement à son obligation de diligence et, d'autre part qu'un degré supérieur de diligence est attendu de Sibelga.

2. Quant à la période de rectification

La question de la période maximale de rectification est réglée dans l'article 264 §2 du Règlement Technique.

« 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 ;*

¹ Voir notamment décision R2023-015 et R2024-339.

- *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. »

Il convient tout d'abord d'écarter l'argument de Sibelga selon lequel l'article 264 §2 du Règlement Technique ne trouverait pas à s'appliquer en cas de manipulation du compteur. Rien dans cet article ne permet de soutenir cette interprétation et il ressort de la jurisprudence du Service des litiges que cet article est bel et bien applicable en cas de rectification faisant suite à la détection d'une manipulation d'un compteur².

Cette même jurisprudence a également établi qu'en cas de détection tardive d'une manipulation de compteur par Sibelga, comme c'est le cas en l'espèce, le fait pour Sibelga de faire usage de sa faculté de procéder à une rectification sur cinq ans au lieu de deux était constitutif d'un abus de droit.

Dès lors, il convient de limiter la rectification et la facturation qui en résulte à deux périodes annuelles de consommation à partir du constat de la fraude.

PAR CES MOTIFS

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

- Fondée en ce qu'il convient de limiter la rectification à deux périodes annuelles de consommation à partir du constat de la fraude à partir du constat de fraude et que dès lors la facture n° 85ZZZZZZZ doit être annulée et remplacée par une nouvelle facture couvrant ces deux périodes.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

² Voir notamment décision R2023-015 et R2024-339.