

Service des Litiges

Décision sur recours en réexamen

M. X/ Sibelga

Attention ! Cette décision a été prise suite à un recours contre la décision suivante : [R2023-065](#)

Objet de la plainte

Monsieur X, le requérant (ci-après, « le plaignant »), introduit auprès du Service des litiges une plainte en réexamen contre la décision du 26 septembre 2024, notifiée le 30 octobre 2024, décision prise par ledit Service dans le cadre d'une plainte introduite par le requérant contre Sibelga, référencée plainte R2023-065.

Exposé des faits

Le 28 mars 2023, le plaignant introduit une plainte contre Sibelga, auprès du Service des litiges, par laquelle il conteste le bien fondé d'une facture reçue de la part de Sibelga pour consommation non mesurée.

Le 26 septembre 2024, le Service des litiges rend sa décision, considérant la plainte non fondée.

Le 22 novembre 2024, le plaignant introduit un recours en réexamen contre la décision du 26 septembre.

Les faits ayant menés à la plainte initiale sont les suivants¹ :

Le plaignant réside rue ABC, 35 à Bruxelles.

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

Le 8 septembre 2020, un technicien de Sibelga constate une anomalie sur le compteur d'électricité du plaignant. Il dresse un constat, lequel relève « scellé d'état abîmé et brisés => minuterie dérégulée ». Le laboratoire de Sibelga complète ce constat avec les informations suivantes : « Compteur à 4 scellés d'état. Les 4 scellés d'état sont brisés, les vis de scellés d'état sont marquées ; la minuterie est désynchronisée. => intrusion et manipulation sur ce compteur ». Il est conclu qu'il a été porté atteinte à l'intégrité du raccordement ou de l'équipement de comptage, et que la consommation réelle doit être estimée et facturée conformément au règlement technique.

¹ Il s'agit de l'exposé des faits, non contesté, repris dans la décision initiale, auquel est rajouté quelques précisions.

Le 20 janvier 2021, le plaignant reçoit de Sibelga une facture de régularisation n°85XXXXXXX. Cette facture, d'un montant de 4828,33 euros, vise une consommation de 7304 kWh, couvrant la période du 24 février 2016 au 27 juillet 2020.

Cette facture est contestée par le plaignant. Suite à cette consultation, la facture susmentionnée est annulée. Le 11 mai 2021, plaignant reçoit une nouvelle facture, n°85YYYYYY. Cette facture, d'un montant de 3580,56 euros, vise une consommation de 6545 kWh, couvrant également la période du 24 février 2016 au 27 juillet 2020.

La différence entre ces deux factures est expliquée, d'une part, par l'annulation par Sibelga de l'imputation du forfait « atteinte à l'intégrité du raccordement » (couvrant les frais administratifs et techniques engagés par Sibelga), et d'autre part, à un recalcul de l'estimation de l'électricité consommée, basée cette fois sur les données de consommation du plaignant après remise en état de son compteur, et non sur les données calculées par la méthode du « 80^e centile » comme pour la facture précédente.

En janvier 2023, le plaignant est mis en demeure de payer la facture n°85YYYYYY². Le plaignant fait appel à l'asbl XYZ, qui conteste tout d'abord auprès de Sibelga le bien-fondé de la facture litigieuse, et introduit ensuite, pour le compte du plaignant, la plainte initiale auprès du Service des litiges.

Dans sa décision du 26 septembre 2024, présentement contestée, le Service a tout d'abord considéré que Sibelga a tardé dans la détection de la manipulation du compteur mais n'a, ce faisant, pas commis de faute. Le Service a également considéré que le plaignant n'avait pas respecté l'article 215 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, « règlement technique »). Le Service, enfin, a considéré que Sibelga avait correctement appliqué l'article 264, § 2, du règlement technique. La plainte a été considérée comme non fondée.

Position du plaignant

Le plaignant estime que la responsabilité de Sibelga devrait être engagée suite à la détection tardive de l'anomalie des consommations et de la fraude sur le compteur, ne respectant dès lors pas l'article 4 du règlement technique. Le plaignant invoque donc la jurisprudence du Service selon laquelle, en pareilles circonstances, la facturation doit être adaptée en application de l'article 264, § 2, du règlement technique.

Le plaignant relève qu'il est considéré, dans la décision contestée, que Sibelga n'a pas commis de faute dès lors qu'une consommation faible sur une période prolongée ne signifierait pas automatiquement un dysfonctionnement et que les techniciens qui relèvent les index ne sont pas formés pour identifier les manipulations. Le plaignant relève que la question se pose du niveau de diligence attendu dans le chef de Sibelga. Le plaignant rappelle que le Service des litiges a conclu, à plusieurs reprises, à un retard fautif de la part de Sibelga dans la détection des manipulations pour des périodes plus courtes ou similaires à celle du cas d'espèce.

Concernant la question des compétences des techniciens de Sibelga concernant la détection des manipulations, le plaignant relève que des techniciens se sont rendus dans les lieux à plusieurs reprises

² Le plaignant indique qu'il pensait que celle-ci avait été payée par le CPAS auquel il avait eu recours.

et qu'il ne serait pas nécessaire qu'ils soient spécialisés pour être alarmés par une consommation inexistante pendant plus de 4 ans, d'autant plus qu'ils se sont rendus sur place et ont eu accès au compteur. Le plaignant considère que le Service a déjà, à plusieurs reprises, jugé qu'il est du rôle de Sibelga de dépêcher un technicien spécialisé dans de tels cas, au vu de l'implication importante d'une consommation frauduleuse pour les URD, en particulier les consommateurs privés. Le plaignant rappelle à ce titre le monopole dont dispose le GRD concernant les données de comptage.

Le plaignant note également que les consommations nulles relevées par Sibelga remontent au mois de juillet 2010, et non pas à 2016, la date de 2016 étant simplement celle de l'entrée dans les lieux du plaignant. Le plaignant indique donc que la période « d'inaction » de Sibelga s'étale en réalité sur 10

années, et que dès lors il apparaît difficile de ne pas conclure à un manque de diligence dans le chef de Sibelga.

Dès lors, le plaignant considère que le Service des litiges, dans sa décision contestée, « fait porter une responsabilité démesurée sur l'URD et dispense le GRD d'une responsabilité qui lui incombe d'autant plus qu'il est attendu de Sibelga un degré de diligence supérieur au vu de son statut professionnel ».

Le plaignant demande dès lors à ce que la période de rectification de la consommation non mesurée soit ramenée à 2 ans.

Position de la partie mise en cause

Sibelga maintient sa position initiale et annonce se rallier à la décision contestée.

Sibelga revient également sur les points suivants. Sibelga relève que le plaignant invoque l'article 4 du règlement technique. Sibelga note que cet article prévoit que « dans l'exercice de ses missions, Sibelga doit mettre en œuvre tous les moyens adéquats que les usagers sont en droit d'attendre de lui et pouvant être raisonnablement obtenus » (Sibelga souligne). Sibelga maintient que ses releveurs n'ont pas pour mission d'inspecter les compteurs, mais juste de lire la valeur affichée sur le cadran de ceux-ci. Sibelga précise que la lecture de l'index d'un compteur est une opération relativement rapide. Exiger des releveurs qu'ils inspectent minutieusement les compteurs relevés allongerait potentiellement fortement le temps passé sur chaque compteur. La quantité de compteurs à relever annuellement – plus d'un million – rendrait la mission de Sibelga déraisonnable. Sibelga indique que changer ce fonctionnement dénaturerait la mission des techniciens-releveurs et nécessiterait une augmentation significative des effectifs, ce qui entraînerait des coûts additionnels à la charge de l'ensemble des usagers bruxellois.

Sibelga considère qu'un compteur affichant une consommation nulle ne signifie pas forcément qu'il a été manipulé, car de nombreuses raisons peuvent l'expliquer. D'après Sibelga, envoyer systématiquement un technicien spécialisé, formé à détecter les manipulations, n'est pas envisageable, d'autant plus que leur nombre est limité pour éviter la diffusion de ces connaissances sensibles. Par ailleurs, Sibelga indique qu'imposer une enquête proactive pour chaque compteur à faible consommation reviendrait à instaurer un contrôle permanent de tous les usagers, ce qui ne serait ni justifiable, ni souhaitable, en raison des coûts pour Sibelga et du caractère intrusif pour les utilisateurs.

Selon Sibelga, la manipulation constatée sur le compteur du plaignant est une « manipulation active », c'est-à-dire répétée dans le temps, à l'inverse d'une manipulation ponctuelle (manipulation qui entrave

durablement l'enregistrement de la consommation). Les manipulations « actives » nécessitent des interventions régulières, souvent peu avant le passage des releveurs, pour masquer temporairement la consommation. Cet élément serait avéré en l'espèce sur base du dernier relevé, effectué hors périodes habituelles, et laissant apparaître de la consommation : celui-ci prouverait que le compteur n'était pas « bloqué » ou dans l'incapacité d'enregistrer l'énergie consommée, mais que les cadrans étaient, au contraire, remis à zéro peu avant le relevé périodique, laissant penser que le compteur n'avait pas tourné.

Sibelga avance que les manipulations actives et répétées ont pour effet d'en retarder la détection, car la situation est ensuite remise en état pour ne pas être apparente ou trop visible. Selon Sibelga, le service des litiges a déjà reconnu, notamment dans le dossier R2022-002, que des manipulations répétées sont de nature à en compliquer la détection. Selon Sibelga, il ne peut donc leur être reproché d'avoir laissé perdurer une situation qui, par sa nature, avait pour objectif de ne pas être détectée. Ces éléments prouveraient également que des manipulations ont été effectuées durant la période d'occupation du plaignant.

Sibelga rappelle également l'article 215 du règlement technique électricité. Sibelga note que le plaignant était à même de se rendre compte que la consommation facturée par son fournisseur n'était pas alignée à sa consommation réelle, sans avoir pour autant signalé le problème.

Recevabilité

L'article 30novies, § 2bis, 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 :

« 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 ».

Il ressort de cet article que le Service des litiges est compétent pour statuer sur des recours introduits contre une décision du Service des litiges endéans les deux mois de sa notification, comme c'est le cas en l'espèce.

Le recours est dès lors recevable.

Règlementation applicable

La plainte initiale, et le présent recours, porte sur l'application des règles édictées par le 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 »), dans sa version approuvée le 5 décembre 2018 par décision de BRUGEL et entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2019.

En effet, il s'agit de la version du règlement technique en vigueur au moment de l'émission de la facture contestée, c'est-à-dire le 20 janvier 2021 (facture initiale).

Examen du fond

Le plaignant avance dans son recours que Sibelga a commis une faute en détectant tardivement les manipulations. A ce sujet, le plaignant rappelle la jurisprudence du Service des litiges. Le Service a en effet été amené à considérer que Sibelga avait commis une faute en ne détectant, dans certains cas, la

manipulation que tardivement : le Service prend alors en compte les circonstances du cas d'espèce. Dans le cadre du présent recours, il appartient au Service d'examiner à nouveau les faits et la diligence de Sibelga dans la détection des manipulations. A cet effet, l'historique des consommations enregistrées par le compteur litigieux est repris ci-dessous.

Historique de consommation :

ELECTRICITE:

Consommation lors de la période litigieuse sur le compteur électrique 48 [REDACTED]

URD	Date	Index	Type riv	Date	Index	Type riv	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 [REDACTED]

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

Il ressort de cet historique que suite à l'emménagement dans les lieux du plaignant, en février 2016, un technicien de Sibelga a relevé à quatre reprises le compteur litigieux, lequel avait deux fois enregistré une consommation nulle, et deux fois enregistré une consommation très basse. Un technicien s'est également rendu sur place en septembre 2020, apparemment dans le but de vérifier l'existence ou non d'une fraude, et a alors relevé une consommation plus importante.

Il ressort également de cet historique qu'avant l'arrivée du plaignant sur les lieux, des techniciens de Sibelga se sont rendus de nombreuses fois sur place afin de procéder au relevé. Le Service note d'ailleurs que Sibelga a eu accès au compteur tous les ans, et que chacun des relevés de ce compteur a été effectué par un technicien de Sibelga, à l'exception des données fournies au fournisseur lors du déménagement de l'ancien occupant et de l'emménagement du nouveau.

Le Service note que le relevé de juillet 2008 fait apparaître une baisse de consommation très importante, la consommation journalière moyenne passant de 5,28 kWh à 0,24 kWh. Le compteur n'enregistre pas de consommation entre juillet 2009 et juillet 2019, c'est-à-dire pendant une période de 10 ans.

Le Service est d'avis que cette chute anormalement importante de la consommation en 2008, ainsi que l'absence de consommation pendant 10 années consécutives auraient en effet dû interpellier Sibelga et la pousser à procéder à une vérification. Le Service considère que l'inaction prolongée de Sibelga a eu pour conséquence que la fraude n'a été détectée qu'en 2020, soit 12 ans après la chute anormale de la consommation.

Sibelga considère à ce sujet qu'une consommation nulle ne signifie pas nécessairement que le compteur a été manipulé. Sibelga affirme que les raisons pouvant expliquer une telle absence de consommation sont trop nombreuses que pour permettre à Sibelga de dépêcher à chaque fois un technicien spécialisé sur place, d'autant plus ceux-ci sont en nombres limités, dès lors que Sibelga ne souhaite pas former un trop grand nombre de Sibelga à la détection des manipulations afin de ne pas répandre ce type de connaissances.

Le Service relève qu'il est en effet possible qu'aucune consommation ne soit enregistrée sur un compteur sans pour autant qu'il y ait eu une fraude sur ce compteur. Néanmoins, une absence totale de consommation pendant plus de dix années aurait dû interpeller Sibelga. Même si l'on considérait qu'un tel cas de figure pourrait effectivement se réaliser, une situation aussi anormale aurait dû amener Sibelga à procéder à une vérification. Au même titre, la singularité de la situation aurait dû justifier que Sibelga dépêche un technicien spécialisé quand bien même de tels techniciens sont en nombre limité.

Dès lors, le Service estime que Sibelga n'a pas fait preuve de diligence requise dans la détection de la fraude.

Quant aux faits que les releveurs n'auraient pas le temps d'inspecter le compteur au moment du relevé, comme avancé par Sibelga, le Service relève qu'en l'espèce la chute initiale de consommation et l'absence répétée de consommation auraient dû suffire à interpeller le service de Sibelga traitant des données de comptage.

Quant à la circonstance que la manipulation opérée sur le compteur du plaignant est une manipulation dite « active », au contraire d'une manipulation ponctuelle, le Service indique que si le type de manipulation pourrait jouer sur la bonne ou la mauvaise foi du plaignant, il ne joue a priori pas sur la détection de la manipulation par Sibelga, du moins en l'espèce.

Par ailleurs, l'article 215 du règlement technique électricité dispose 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).

Il apparaît dans la décision initiale du Service que le plaignant n'a pas respecté cet article, point qui n'est pas attaqué par le recours du plaignant. Néanmoins, le non-respect de l'article 215 du règlement technique ne saurait également contredire le fait que Sibelga a manqué de diligence en l'espèce.

L'article 4, §§ 1 et 2, du Règlement technique électricité dispose comme il suit :

« § 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.

Ces moyens sont notamment détaillés dans le plan d'investissements du gestionnaire du réseau de distribution visé au Titre II ».

En vertu de l'article précité, Sibelga devait mettre en œuvre tous les moyens adéquats que le plaignant était en droit d'attendre de lui dans le cadre de son activité de relève des index du compteur électrique. Comme développé ci-dessus, il apparaît que Sibelga n'a pas répondu à cette obligation et, dès lors, n'a pas respecté l'article 4 du règlement technique électricité.

Quant à l'article 264, § 2, du règlement technique électricité, celui-ci dispose que :

« 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 ».

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 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 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 : 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.

Il a été constaté, dans la présente décision, qu'en détectant tardivement la fraude Sibelga n'a pas respecté l'article 4 du Règlement technique. Dans le cas d'espèce, le plaignant aurait certes pu réagir

en constatant l'absence de consommation sur ses factures d'électricité (voir supra), mais Sibelga n'est pas exempt de tout reproche en ce qu'il aurait pu déceler plus rapidement la nonfiabilité des index relevés et, ce faisant, il aurait pu directement dépêcher un technicien spécialisé sur place. De plus, un degré supérieur de diligence est attendu de la part de SIBELGA, en tant que professionnel disposant par ailleurs du monopole des activités de comptage.

Le Service est dès lors d'avis que l'exercice par Sibelga de sa faculté de remonter sur cinq périodes annuelles de consommation reviendrait à faire délibérément application de la voie la plus préjudiciable au plaignant, ce qui serait constitutif d'un abus de droit. Il convient dès lors de limiter la période à deux ans depuis le dernier relevé.

Le Service note néanmoins que la présente décision résulte de l'application du règlement technique en vigueur au moment de l'émission de la facture contestée. Il convient en effet de rappeler qu'un nouveau règlement technique est entré en vigueur le 1^{er} avril 2024 prévoit de nouvelles règles applicables aux cas de consommation non mesurée, notamment concernant la période facturée. Ce nouveau règlement technique s'applique aux factures émises après le 1^{er} avril 2024.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare le recours introduit par M. X recevable et fondé. Le Service réforme sa décision initiale du 26 septembre 2024. Sibelga doit dès lors limiter la période de facturation à deux ans depuis le dernier relevé.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Directeur
Membre du Service des litiges