

Service des litiges

Décision R2024-342

X / Sibelga

Objet de la plainte

Madame X (ci-après : « *la plaignante* »), sollicite, par l'intermédiaire d'InforGazElec, que le Service des litiges se prononce sur l'application, par Sibelga, des articles 9^{ter}, al. 7, 16° et 9^{quinq}, 17°, de l'Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en région de Bruxelles-Capitale (ci-après : « *Ordonnance électricité* ») et de l'article 6 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 électricité* »).

Exposé des faits

Les faits en question se déroulent dans un immeuble sis rue ABC, n° 123 à Bruxelles (EAN électricité : 54XXXXXXXXXXXXXXXXXX).

En 2022, le fournisseur met fin au contrat de fourniture de la plaignante.

Le 20 mai 2022, Sibelga envoie un courriel à la plaignante afin de l'avertir de la coupure de l'alimentation, prévue à partir du 1^{er} juin 2022. Le jour-même, après réception de ce courriel, le Service Clientèle de Sibelga a eu un contact téléphonique avec la plaignante ou l'un de ses gestionnaires, afin de lui expliquer la procédure à suivre pour régulariser la situation.

La plaignante ne prenant pas de nouveau contrat, Sibelga procède au scellé du compteur le 5 juillet 2022.

Lors du relevé du 2 mai 2023, Sibelga constate que le scellé apposé sur le disjoncteur du compteur avait été brisé et que le compteur enregistrait une consommation d'énergie sans qu'un contrat de fourniture ne soit en place. Le 19 juin 2023, Sibelga se rend donc à nouveau sur place afin de déposer un formulaire de régularisation.

La situation n'étant pas régularisée, le 26 juillet 2023, le compteur est fermé une seconde fois.

La plaignante s'est alors adressée à son CPAS afin de rétablir sa fourniture d'énergie.

De son côté, Sibelga a contacté le Fond du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale, propriétaire et bailleur du bien concerné, lequel a transmis en date du 31 juillet 2023 une copie du bail en cours conclu avec la plaignante le 1^{er} février 2013.

Le 12 septembre 2023, Sibelga adresse donc à la plaignante une facture pour la consommation enregistrée hors contrat sur le point. La période de la consommation hors contrat s'étend donc du 5 juillet 2022 au 26 juillet 2023.

Le 17 octobre 2024, la plaignante introduit, par l'intermédiaire d'InforGazElec, une plainte auprès de Sibelga afin que la facture soit recalculée au tarif social ou, à tout le moins, à un tarif équivalent au tarif minoré net, afin de tenir compte de sa bonne foi.

Le 24 octobre 2024, Sibelga communique par courriel son refus de faire droit à cette demande, au motif que :

- La plaignante devait s'apercevoir du fait qu'elle ne payait plus de factures d'électricité entre juillet 2022 et juillet 2023.
- La facturation de la plaignante s'est faite en accord avec le règlement technique applicable et avec les tarifs approuvés par BRUGEL.

Position de la plaignante

La plaignante considère que sa bonne foi doit être prise en compte dans le calcul de la facture de la consommation hors contrat, afin d'établir un tarif qui soit non-discriminatoire à son égard – à son sens, soit le tarif social, soit un tarif équivalent au tarif minoré net. Elle estime que le tarif litigieux, adopté sur le fondement de l'article 6 du Règlement technique électricité, devrait être écarté en raison de sa contrariété avec les articles 9^{ter}, al. 7, 16°, et 9^{quinquies}, 17°, de l'ordonnance électricité. Elle considère que le Service des litiges peut écarter un tel tarif, soit sur la base de l'article 159 de la Constitution, soit parce que l'entrée en vigueur de l'ordonnance du 17 mars 2022 – modifiant l'ordonnance électricité – a abrogé tacitement l'article 6 du Règlement technique en ce qu'il ne prévoit pas de tarif spécifique en cas de bonne foi.

Afin d'étayer son argumentation, la plaignante considère que sa bonne foi peut être démontrée de plusieurs façons.

Tout d'abord, la plaignante invoque qu'elle n'a pas pris connaissance de la rupture de contrat, par le fournisseur, intervenue au cours de l'année 2022. En effet, elle considère qu'il est probable que le courrier l'informant de la rupture ne lui soit pas parvenu en raison du fait qu'il soit souvent fait confusion entre les boîtes aux lettres du n° 132 et du n° 123 de la rue ABC, entraînant donc la perte de nombreux courriers. En guise de preuve, la plaignante dépose d'une part une attestation d'une de ses voisines, confirmant la confusion fréquente, et d'autre part un procès-verbal de l'assemblée générale du Fonds du logement, implicite qu'il existait un problème d'accès aux boîtes-aux-lettres.

Ensuite, la plaignante invoque que le courriel de Sibelga du 20 mai 2022 est parvenu dans la boîte « *courriels indésirables* » de sa fille, et qu'elles n'ont donc pas pris connaissance de celui-ci. La plaignante invoque également qu'elle ne se souvient pas de l'appel téléphonique avec Sibelga du 20 mai 2022.

Ensuite, en ce qui concerne la coupure d'électricité du 5 juillet 2022, la plaignante invoque qu'elle ne garde pas le souvenir d'une coupure de courant à cette époque – mais convient qu'il n'est pas impossible qu'elle ait oublié cet épisode. Elle invoque également le fait que Sibelga ne prouve pas la coupure datant du 5 juillet 2022.

Ensuite, la plaignante invoque que Sibelga ne prouve pas le bris de scellés et ne présente pas de constat en la matière.

La plaignante ajoute qu'elle est une primo-arrivante en Belgique, qu'elle n'a pas suivi plus de deux ans d'études dans son pays d'origine, et qu'elle suit actuellement des cours d'alphabétisation. En ce qui concerne donc le bris de scellé, elle invoque qu'elle ne dispose pas des compétences nécessaires pour comprendre le fonctionnement d'une installation électrique, qu'elle ne serait pas capable d'identifier son propre compteur et, qu'*a fortiori*, elle ne serait pas capable de briser les scellés.

La plaignante invoque également qu'elle ne s'est pas rendu compte qu'elle consommait hors contrat, ni du fait qu'elle ne recevait pas de factures d'acompte. En effet, elle n'a aucun souvenir d'une coupure d'électricité en juillet 2022, et puisque l'appartement restait par la suite fourni en énergie, elle n'a pas pris conscience du problème. Concernant l'absence de factures, la plaignante explique que sa fille et le CPAS l'aidaient dans le paiement de ses factures, mais qu'aucun des deux ne supervisait l'ensemble de sa situation administrative : la multiplication des intervenants, à son sens, n'était donc pas propice à détecter d'éventuelles anomalies.

Selon la plaignante, ces éléments permettent de démontrer qu'elle était de bonne foi.

Ensuite, la plaignante invoque le fait que le tarif applicable à la consommation hors contrat doit être non discriminatoire vis-à-vis des utilisateurs de même profil. En ce sens, la plaignante insiste sur le fait qu'elle a le profil d'une personne qui bénéficie du tarif social.

En ce sens, elle considère que refuser l'application du tarif social reviendrait donc à sanctionner particulièrement les personnes précarisées qui subiraient nettement plus les effets d'une tarification hors contrat que les autres utilisateurs du réseau.

A titre subsidiaire, la plaignante considère que dans la mesure où le tarif appliqué correspond à la définition de « *sanction de nature pénale* » de la Convention européenne des droits de l'homme, il convient d'appliquer à la situation les principes généraux du droit pénal, parmi lesquels figure le principe fondamental de l'application rétroactive de la peine la plus douce. Dans de telles circonstances, il convient, toujours selon la plaignante, de recalculer la facture litigieuse en appliquant la loi pénale la plus douce, soit le tarif de 115%Pmax prévu par les nouveaux tarifs rendus applicables depuis le 1^{er} avril 2024.

Position de Sibelga

Sibelga refuse de faire droit à la demande de la plaignante en considérant, premièrement, que la plaignante avait été informée de la coupure de l'alimentation ; Sibelga conçoit en effet que la plaignante ait rencontré des difficultés et n'ait pas reçu les courriers envoyés par la poste, mais Sibelga rappelle qu'un courriel l'avertissant de la coupure de l'alimentation a bien été envoyé le 20 mai 2022, lui permettant donc d'être informée de la situation.

Sibelga ajoute par ailleurs qu'ils sont convaincus que la plaignante était au courant de la situation ; en effet, le même jour, après réception de ce courriel, à 15h47, le Service Clientèle de Sibelga a eu un contact téléphonique avec la plaignante ou l'un de ses gestionnaires, afin de communiquer la procédure à suivre pour régulariser la situation. Sibelga a bien apporté la preuve de cet échange téléphonique, quand bien même celui-ci n'a pas été enregistré.

En ce qui concerne la remise du formulaire de régularisation déposé le 19 juin 2023, Sibelga admet ne pas disposer de preuve formelle attestant de celle-ci, et ne sait pas précisément de quelle manière le formulaire a été déposé (en main propre, sur le compteur, devant la porte ou dans la boîte aux lettres, etc.).

Par ailleurs, Sibelga considère qu'ils ne doivent pas dresser de constat de bris de scellés en cas de consommation hors contrat – mais uniquement en cas de consommation non mesurée - et que, par ailleurs, conformément à l'article 210, § 3, du Règlement technique électricité, « *les constats du technicien font foi jusqu'à preuve du contraire* ».

Ensuite, Sibelga souligne que la plaignante devait s'apercevoir du fait qu'elle ne payait plus de factures d'électricité entre juillet 2022 et juillet 2023, et qu'elle n'a entrepris aucune démarche pour régulariser la situation auprès d'un fournisseur d'énergie et n'a pas donné suite au formulaire laissé à son attention.

Finalement, Sibelga considère que la facturation de la plaignante s'est faite en accord avec le règlement technique électricité applicable au moment des faits et avec les tarifs approuvés par BRUGEL, de telle sorte qu'elle n'appelle pas à révision.

Recevabilité

L'article 30novies, §1er, de l'Ordonnance électricité prévoit ce qu'il suit :

« 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 BruxellesCapital, 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 la présente ordonnance et à ses arrêtés d'exécution, en ce compris donc du Règlement technique électricité.

En l'espèce, le litige porte sur le respect, par Sibelga, des articles 9^{ter}, al. 7, 16° et 9^{quinquies}, 17°, de l'Ordonnance électricité et de l'article 6 du Règlement technique électricité.

La plainte est dès lors recevable.

Examen au fond

1. Quant à la bonne foi de la plaignante et à l'application d'un tarif non discriminatoire

a) En droit

L'article 9^{ter}, al. 7, 16°, de l'Ordonnance électricité dispose comme il suit :

« les modalités de calcul par le gestionnaire du réseau de distribution, des consommations d'électricité survenues sans base contractuelle, en dehors d'une obligation légale ou réglementaire, ou avec une base contractuelle mais sans mesure de la consommation, sur la base d'éléments concrets, fiables et suffisants propres à l'utilisateur du réseau ; ainsi que, en l'absence de tels éléments, les modalités d'estimation par le gestionnaire du réseau de distribution des consommations d'électricité non facturées sur la base du profil de l'utilisateur du réseau. En tout état de cause, les modalités de facturation de ces consommations d'électricité non facturées sont définies sur la base de tarifs régulés répondant aux conditions fixées à l'article 9^{quinquies}, point 17° ».

L'article 9^{quinquies}, 17°, dispose comme il suit :

« les tarifs visent à offrir un juste équilibre entre la qualité des services prestés et les prix supportés par les clients finals. Lorsque ces services sont prestés sans base contractuelle, en dehors d'une obligation légale ou réglementaire, ou avec une base contractuelle mais sans mesure de la consommation, les tarifs supportés par les clients finals sont adaptés au cas d'espèce. Le caractère adapté du tarif s'apprécie, au cas par cas en tenant compte des éléments de fait et de droit qui ont donné lieu à la prestation de ces services. Par défaut, le tarif appliqué est proportionné, raisonnable et non discriminatoire vis-à-vis des utilisateurs de même profil. Cependant, lorsqu'il ressort des éléments de fait et de droit qui ont donné lieu à la prestation de ces services que le client

final a bénéficié de ceux-ci de manière intentionnelle ou déloyale, un tarif majoré peut être appliqué à ces services ».

Les travaux préparatoires indiquent ce qui suit par rapport à ces articles :

*« Le projet d'ordonnance prévoit également une ligne directrice tarifaire en vue de la mise en place de tarifs spécifiques applicables à la consommation non-mesurée et à la consommation sans base contractuelle, légale ou réglementaire. Cette modification s'inscrit dans le cadre de la modification du contenu du règlement technique, conformément à la modification de l'article 9ter, 16° en projet, et à la nouvelle tâche reconnue au GRD de récupération des coûts engendrés par cette consommation, conformément à l'article 7, § 1er, al. 2, 17°, en projet. Ces deux types de consommations doivent être mis sur un pied d'égalité dans la mesure où les situations des utilisateurs du réseau vis-à-vis du GRD sont comparables dans les deux cas. Ces tarifs doivent respecter le principe de proportionnalité : ils doivent être adaptés à la situation du client final qui a prélevé l'électricité. Il ne peut en outre pas être présumé que la consommation en question a eu lieu en connaissance de cause par l'utilisateur du réseau. Dès lors, **le tarif appliqué par défaut est proportionné, raisonnable et n'entraîne pas de discrimination entre le client final et un autre client final qui serait dans une situation de consommation comparable. L'application d'un tarif raisonnable aux situations où le client final est de « bonne foi » évite de le sanctionner de manière disproportionnée par l'application d'un tarif majoré et de créer des situations d'endettement évitables. En revanche, en cas de consommation intentionnelle ou déloyale avérée, le respect du principe de proportionnalité implique qu'un prix majoré soit appliqué à l'électricité prélevée, en raison des frais supplémentaires imposés au GRD (expertise des compteurs et scellés, recherche des preuves, etc.) »***

Il ressort de ces dispositions que le tarif appliqué pour une consommation sans contrat non intentionnelle doit être « non discriminatoire » par rapport aux autres utilisateurs de même profil.

L'article 6, § 2, du Règlement technique électricité dispose comme il suit :

« Le gestionnaire du réseau de distribution adopte un ou plusieurs tarifs pour les cas de consommation d'électricité visés au paragraphe 1er. En tout état de cause, le gestionnaire du réseau de distribution adopte un tarif qui s'applique par défaut.

Par dérogation à l'application du tarif par défaut et uniquement lorsque de l'électricité est consommée sur un point d'accès inactif, un tarif inférieur au tarif par défaut peut être appliqué si une ou plusieurs des conditions suivantes est rencontrée :

- *erreur ou dysfonctionnement administratif du fournisseur ou du gestionnaire du réseau de distribution ;*
- *démarches persistantes de l'utilisateur du réseau de distribution en vue d'activer son point d'accès inactif ;*

- régularisation, de la propre initiative de l'utilisateur du réseau de distribution et sans intervention préalable du gestionnaire du réseau de distribution, de la situation dans les six mois à dater du début de la consommation.

Par dérogation à l'application du tarif par défaut, un tarif supérieur au tarif par défaut est appliqué lorsqu'il a été porté atteinte à l'intégrité de l'équipement de comptage »
(Nous soulignons).

Les dispositions de l'ordonnance ont fait l'objet d'une modification par l'ordonnance du 17 mars 2022, modifiant les dispositions tant de l'ordonnance électricité que de l'ordonnance gaz. Or, l'article du Règlement technique applicable au moment des faits n'avait pas encore fait l'objet d'une modification.

Dans ce contexte, il convient de déterminer si l'article 6 du Règlement technique électricité, ainsi que les tarifs applicables au moment des faits, respectent le prescrit de la nouvelle ordonnance.

Il ressort de l'article 9quinquies, 17°, de l'ordonnance électricité, que les tarifs doivent respecter diverses conditions : ils doivent être adaptés au cas d'espèce, ce qui implique de tenir compte des éléments de fait et de droit qui ont donné lieu à la consommation en question. Le tarif adapté par défaut doit être proportionné, raisonnable et non-discriminatoire vis-à-vis des utilisateurs de mêmes profils. La disposition prévoit enfin qu'un tarif majoré peut être appliqué, à condition que le client final ait bénéficié de la prestation de manière intentionnelle ou déloyale.

Dans la réglementation technique applicable au moment des faits, trois tarifs sont prévus pour les consommations hors contrats :

- Un tarif par défaut, fixé à 165% du « prix maximum clientèle résidentielle non protégée », tel que fixé par la CREG ;
- Un tarif minoré net, fixé à 100% du « prix maximum clientèle résidentielle non protégée », tel que fixé par la CREG, applicable en cas d'erreur d'un des acteurs du marché ayant entraîné la consommation hors contrat ;
- Un tarif minoré, fixé à 125% du « prix maximum clientèle résidentielle non protégée », tel que fixé par la CREG, en cas de bonne foi de l'URD.

Ces différents tarifs ont été fixés afin de tenir compte des éléments de faits spécifique à la situation des URD, et de planifier un tarif adapté à la situation des divers cas d'espèce. L'objectif des différents tarifs est le suivant :

- Deux tarifs minorés se rapprochant le plus possible des prix pratiqués sur le marché, pour les URD se trouvant dans trois hypothèses : (1) pour les URD victimes d'une erreur ou d'un dysfonctionnement administratif du fournisseur ou du GRD (tarif minoré 100%) ; (2) pour les URD ayant mené des démarches persistantes en vue d'activer son point d'accès inactif ; et (3) en cas de régularisation de la propre initiative de l'URD et sans intervention préalable du gestionnaire du réseau de distribution, dans les six mois à

dater du début de la consommation (tarif minoré 125% pour ces deux hypothèses). Il s'agit des hypothèses de bonne foi.

- Un tarif par défaut, applicables à tous les autres cas de consommation hors contrat.

La distinction telle que prévue par l'ancien règlement technique n'est pas contraire à l'ordonnance. En effet, l'ordonnance indique que les tarifs doivent « *respecter le principe de proportionnalité* », et être « *adaptés à la situation du client final qui a prélevé l'électricité* ». Dans ce cadre, l'ordonnance n'empêche pas le règlement technique d'énumérer, de façon exhaustive et limitative, des distinctions plus fines permettant précisément de tenir compte des différents cas d'espèce, et de prévoir des tarifs adaptés aux cas concrets.

En prévoyant de façon explicite des hypothèses de bonne foi, se matérialisant par (1) des démarches persistantes de la part de l'URD ou (2) une régularisation spontanée de la part de l'URD endéans un délai de 6 mois, le règlement technique permet précisément d'éviter qu'un plaignant de bonne foi ne se voie appliquer un tarif disproportionné compte tenu des circonstances qui entourent sa situation. En ce sens, le Service considère que le prescrit de l'ordonnance est respecté.

b) En fait

Dans le cas d'espèce, la plaignante n'entre dans aucune des catégories visées par le règlement technique, permettant d'établir, soit sa bonne foi, soit l'erreur ou le dysfonctionnement administratif du GRD.

En effet, le Service conçoit que la configuration de l'immeuble soit de telle sorte qu'elle n'ait pas reçu les différents courriers de Luminus ou du GRD. Le Service conçoit également que la situation de la plaignante l'empêche de gérer seule ses factures et nécessite l'aide de sa fille et du CPAS, multipliant donc les intervenants en la matière, et empêchant en ce sens la plaignante d'avoir une vision claire de l'ensemble de sa situation administrative.

Le Service conçoit également que la plaignante ne se souvienne pas du fait qu'une coupure soit intervenue en juillet 2022 et que, Sibelga n'apportant pas la preuve du bris de scellés en ne dressant pas de constat en mai 2023, indirectement, Sibelga n'apporte pas non plus la preuve d'une telle coupure.

Face à cet argument, Sibelga invoque qu'aucun constat de bris de scellés ne doit être dressé dans le cadre d'une consommation hors contrat. Sibelga ajoute que, conformément à l'article 210, § 3, du Règlement technique électricité, « *les constats du technicien font foi jusqu'à preuve du contraire* ».

A cet égard, le Service réitère sa jurisprudence établie en la matière.

L'article 210, § 3, du Règlement technique électricité, dispose comme il suit :

« *§ 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 de l'équipement de comptage sur place avant de le resceller.*

Les constats du gestionnaire du réseau de distribution font foi jusqu'à preuve du contraire ».

En ce sens, le Service souligne que l'article 210, § 3, du Règlement technique électricité, concernant les consommations hors contrat, ne diffère pas de l'article 219, § 2, du même règlement, à propos des consommations non mesurées, lequel dispose comme il suit :

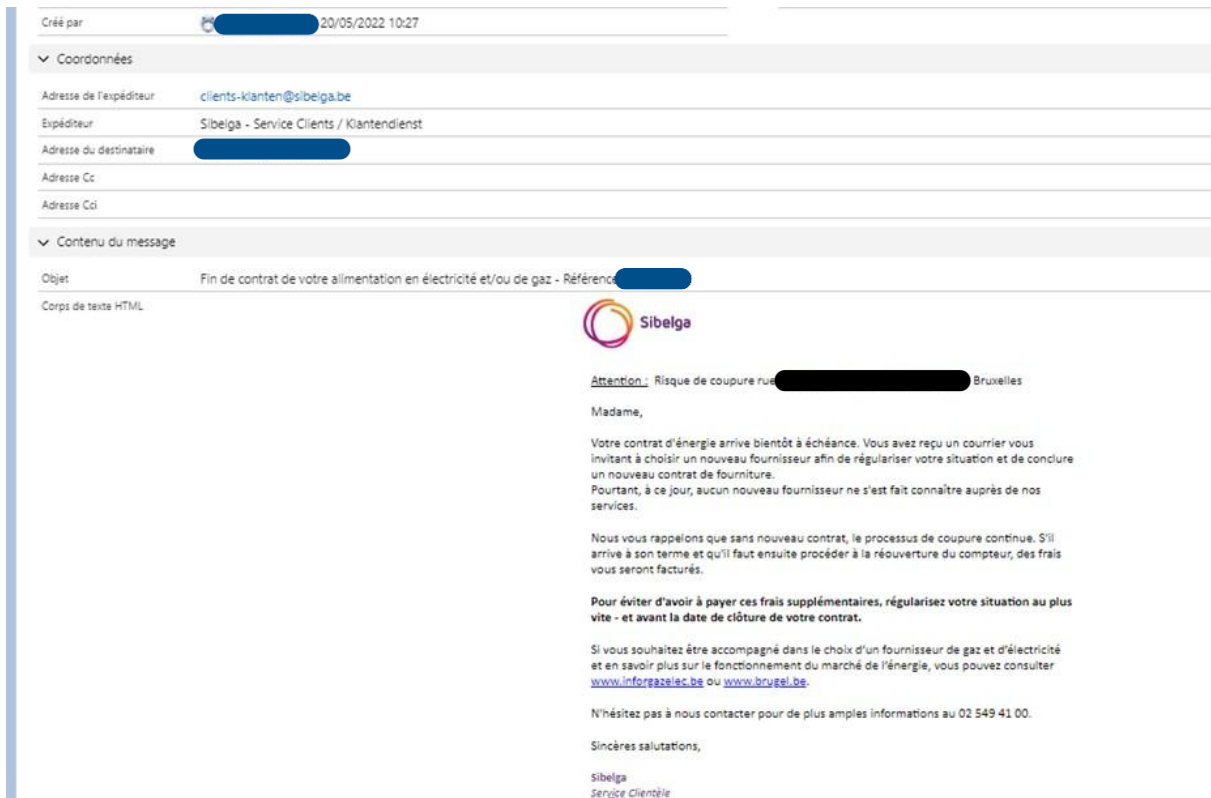
« Lorsque le gestionnaire du réseau de distribution constate qu'il a été porté atteinte à l'intégrité du raccordement ou d'un équipement de comptage y compris les scellés d'état, il contrôle l'équipement de comptage sur place. Lorsque cela se justifie, le gestionnaire du réseau de distribution enlève l'équipement de comptage en vue d'un contrôle approfondi en laboratoire.

Les constats du gestionnaire du réseau de distribution font foi jusqu'à preuve du contraire ».

Le Service réitère, à ce propos, l'importance particulière des constats du GRD compte tenu de leur valeur probante, et des conséquences considérables que cela peut avoir sur 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.

Malgré ces éléments, le Service rappelle néanmoins que Sibelga apporte la preuve qu'ils sont entrés en contact avec la plaignante préalablement à la coupure de juillet 2022 afin de l'informer du risque de coupure.

En effet, Sibelga apporte la preuve d'un courriel envoyé en date du 20 mai 2022 à la plaignante, l'invitant à souscrire à un nouveau contrat afin d'éviter la coupure.



Ce courriel serait parvenu dans la boîte « *mails indésirables* » de la fille de la plaignante. Toutefois, un tel argument ne peut être opposé à Sibelga : le fait de n'avoir, à aucun moment, consulté les courriels indésirables, combiné à l'absence totale de factures d'acompte pendant plus d'un an, atteste d'une certaine négligence, que le règlement technique et l'ordonnance électricité visent précisément à éviter en prévoyant l'application d'un tarif par défaut.

Sibelga apporte également la preuve d'une conversation téléphonique avec la plaignante, datant du même jour. Le commentaire lié à l'appel dispose comme il suit : « *explication proc EOC* », attestant donc du fait que Sibelga a expliqué à la plaignante la procédure à suivre en cas de fin de contrat.



Par ailleurs, le Service réitère que, indépendamment de la preuve de la coupure de juillet de 2022 et de la preuve du bris de scellés, la plaignante a consommé hors contrat et n'a reçu aucune facture d'acompte pendant un an. Si la plaignante était aidée par sa fille et le CPAS

dans le paiement de ses factures, l'empêchant donc d'avoir une vision globale de sa situation administrative, cet argument ne peut être opposé à Sibelga : indépendamment de la façon dont le paiement des factures est organisé au quotidien pour la plaignante, il y a eu une forme de négligence en son chef en ce que personne ne s'est rendu compte d'une situation de consommation hors contrat et de l'absence de factures d'acompte pendant plus d'un an, et ce malgré les divers avertissements de Sibelga en mai 2022 et malgré le courrier du fournisseur en 2022.

Au sens du Service, la combinaison de ces différents éléments confirme que la plaignante ne répond pas à la définition de la bonne foi prévue par l'ordonnance électricité et matérialisée dans le règlement technique. Il y a eu une forme de négligence en son chef qui explique l'application du tarif par défaut à sa situation.

Le Règlement technique électricité prévoit l'application d'un tarif par défaut, supérieur aux tarifs pratiqués sur le marché, précisément afin d'éviter cette situation et afin de dissuader les URD de consommer hors contrat, sans pour autant être dans une optique de sanction à leur égard. En prévoyant l'application d'un tarif par défaut, le Règlement technique décourage les URD à faire preuve de négligence vis-à-vis de la souscription à un contrat de fourniture.

A ce propos, le Service tient à souligner que le Règlement technique électricité tient précisément compte, en prévoyant les hypothèses de bonne foi, de la possibilité qu'un URD ne se rende pas immédiatement compte de la consommation hors contrat et fasse preuve, en ce sens, de négligence pendant un certain délai, délai que le Service considère comme étant raisonnable.

En prévoyant précisément l'application du tarif minoré en cas de « *régularisation, de la propre initiative de l'utilisateur du réseau de distribution et sans intervention préalable du gestionnaire du réseau de distribution, de la situation dans les six mois à dater du début de la consommation* », le Règlement technique électricité laisse une certaine marge de manœuvre aux URD en concevant que la régularisation puisse prendre un certain temps.

Ainsi, le Service considère que l'article 6 du Règlement technique électricité n'est pas contraire aux dispositions de l'ordonnance électricité. Le Service considère également que la plaignante n'entre dans aucune des catégories prévues de façon exhaustive par le Règlement technique. Finalement, le Service considère qu'en consommant hors contrat pendant un an, et en ne se rendant pas compte de l'absence de factures d'acompte, la plaignante a fait preuve d'une certaine forme de négligence, expliquant donc l'application d'un tarif par défaut à son égard.

2. Quant à la rétroactivité de la loi pénale la plus favorable

La plaignante considère, à titre subsidiaire, que le tarif appliqué (165% du Pmax) doit être considéré comme une sanction de nature pénale au sens de la Convention européenne des droits de l'homme, de telle sorte qu'il convient d'appliquer le principe de rétroactivité de la loi pénale la plus favorable et, en ce sens, d'appliquer les nouveaux tarifs rendus applicables depuis le 1^{er} avril 2024. Dans le cas de la plaignante, il conviendrait dans une telle hypothèse

d'appliquer le tarif de 115% du Pmax, conformément à la décision n° 278 de BRUGEL portant approbation de la proposition de SIBELGA relative aux modifications tarifaires au cours de la période 2020-2024 concernant les tarifs applicables aux consommations non mesurées et aux consommations hors contrat, et à l'article 1.13, § 9, du Règlement technique électricité entré en vigueur le 1^{er} avril 2024.

Le Service estime qu'il n'est pas compétent pour apprécier le caractère pénal d'une sanction. En effet, conformément à l'article 30*novies*, § 1^{er}, de l'ordonnance électricité, sa compétence se limite à statuer sur les plaintes concernant l'application de ladite ordonnance, de l'ordonnance gaz, de leurs arrêtés d'exécution et du MIG en vigueur. Statuer sur la question de savoir si un tarif répond à la définition d'une mesure à caractère pénal en référence à la jurisprudence de la Cour européenne des droits de l'homme, reviendrait donc pour le Service à outrepasser les compétences qui lui sont dévolues par l'ordonnance électricité.

PAR CES MOTIFS

Par ces motifs, le Service des litiges déclare que la plainte introduite par Madame X, par l'intermédiaire d'InforGazElec, recevable et non fondée, en ce que l'article 6 du Règlement technique électricité n'est pas contraire à l'ordonnance électricité, de telle sorte que le Service ne peut pas exiger que Sibelga applique à la plaignante le tarif social ou un tarif équivalent au tarif minoré net.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

