

Service des Litiges

Décision R2024-350

Madame X / Sibelga

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par Sibelga, le gestionnaire du réseau de distribution (ci-après « le GRD ») des articles 1.9 à 1.11 du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et à l'accès à celui (ci-après « règlement technique électricité »), ainsi que des articles 9 à 9 ter du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution de gaz en Région de Bruxelles-Capitale et à l'accès à celui (ci-après « règlement technique gaz »), entrés en vigueur le 1^{er} avril 2024, tels qu'approuvés par la Décision 259 de BRUGEL.

Exposé des faits

La plaignante était domiciliée à 1083 Ganshoren jusqu' au 21 avril 2023. Son code EAN électricité était le 54144892070202XXXX, n° de compteur électrique 6238AAA et son code EAN gaz était le 541448920702023807, n° de compteur de gaz 87312BBB.

Le 3 octobre 2023, un technicien de Sibelga se rend à l'adresse de la plaignante en vue d'effectuer une visite de contrôle. À cette occasion, il observe plusieurs atteintes à l'intégrité des installations. Concernant le compteur d'électricité n°6238AAA, il constate la présence de scellés d'état falsifiés apposés sur le compteur. Concernant le compteur de gaz n°87312BBB, les scellés d'état présentent des traces de manipulation et la coiffe est également endommagée et détachée du côté gauche. Le jour-même, des photos sont prises. Les analyses en laboratoire ultérieures confirment ces manipulations. Les constats dressés sont datés du 11 octobre 2023.

Le compteur électrique n°6238AAA a été remplacé le jour même (3 octobre 2023) par le compteur électrique n°34156CCC. Le compteur de gaz n°87312BBB a quant à lui été remplacé lors d'un second passage en date du 11/10/2024 par le compteur de gaz n°96310YYY.

L'historique de consommation en électricité sur le point avant et après le remplacement du compteur électrique est le suivant :

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

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière (kWh/jour)
11/06/2007	37260	Releveur	10/06/2008	37750		366	490	1,34
11/06/2008	37750	Releveur	1/06/2009	39410		356	1660	4,66
2/06/2009	39410	Releveur	31/05/2010	41211		364	1801	4,95
1/06/2010	41211	Releveur	31/05/2011	42550		365	1339	3,67
1/06/2011	42550	Releveur	31/05/2012	44132		366	1582	4,32
1/06/2012	44132	Releveur	2/06/2013	46318		367	2186	5,96
3/06/2013	46318	Releveur	1/06/2014	48219		364	1901	5,22
2/06/2014	48219	Releveur	31/05/2015	49096		364	877	2,41
1/06/2015	49096	Releveur	31/05/2016	49450		366	354	0,97
1/06/2016	49450	Releveur	31/05/2017	49739		365	289	0,79
1/06/2017	49739	Releveur	4/06/2018	50241		369	502	1,36
5/06/2018	50241	Releveur	6/06/2019	50465		367	224	0,61
7/06/2019	50465	Releveur	8/06/2020	53894		368	3429	9,32
9/06/2020	53894	Releveur	31/05/2021	54278		357	384	1,08
1/06/2021	54278	Releveur	1/06/2022	54427		366	149	0,41
2/06/2022	54427	Releveur	31/05/2023	54625	Fournisseur	364	198	0,54

Consommation après le remplacement par le compteur [REDACTED]

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière (kWh/jour)
3/10/2023	8	Sibelga	3/10/2024	1509	Sibelga	367	1501	4,09

L'historique de consommation en gaz sur le point avant et après le remplacement du compteur de gaz est le suivant :

Consommation lors de la période litigieuse sur [REDACTED]

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de degrés/jours	Consommation	Consommation (kWh/degré-jour)
11/06/2007	20031	Releveur	10/06/2008	20315		2168,80	2883,026148	1,33
11/06/2008	20315	Releveur	1/06/2009	20896		2375,30	5818,219446	2,45
2/06/2009	20896	Releveur	31/05/2010	21526		2423,10	6236,086762	2,57
1/06/2010	21526	Releveur	31/05/2011	22032		2255,30	4993,442708	2,21
1/06/2011	22032	Releveur	31/05/2012	22651		2237,30	6121,099858	2,74
1/06/2012	22651	Releveur	2/06/2013	23532		2625,90	8772,880709	3,34
3/06/2013	23532	Releveur	1/06/2014	24057		1894,80	5060,57182	2,67
2/06/2014	24057	Releveur	31/05/2015	24379		2156,40	3175,734751	1,47
1/06/2015	24379	Releveur	31/05/2016	24806		2119,10	4322,172959	2,04
1/06/2016	24806	Releveur	31/05/2017	25044		2242,70	2413,547378	1,08
1/06/2017	25044	Releveur	4/06/2018	25344		2143,00	3041,851882	1,42
5/06/2018	25344	Releveur	6/06/2019	25571		2062,40	2303,922905	1,12
7/06/2019	25571	Releveur	8/06/2020	25853		1940,40	2866,753326	1,48
9/06/2020	25853	Releveur	1/06/2022	25902		4191,20	546,8966092	0,13
2/06/2022	25902	Releveur	31/05/2023	25902	Fournisseur	1996,30	0	0,00

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de degrés/jours	Consommation	Consommation (kWh/degré-jour)
11/10/2023	2043	Sibelga	3/10/2024	4706	Sibelga	1863,80	30009,66261	16,10

Sur base de ces historiques, le 4 décembre 2024, Sibelga a estimé la consommation non mesurée à partir des relevés des nouveaux compteurs :

- Pour l'électricité, une consommation moyenne de 4,09 kWh/jour a été observée entre le 3 octobre 2023 et le 3 octobre 2024, appliquée rétroactivement sur la période du 9 juin 2020 au 31 mai 2023 (1.087 jours), soit 4.446 kWh, dont 731 kWh déjà facturés par le fournisseur, pour un total de 3.715 kWh non mesurés.

- Pour le gaz, un ratio de 16,10 kWh par degré-jour a été appliqué sur les 10.193,30 degrés-jours de la période du 5 juin 2018 au 31 mai 2023, soit 164.063,83 kWh, dont 5.717,57 kWh déjà facturés, pour un total de 158.346,26 kWh non mesurés.

Sibelga a envoyé un courrier d'information reprenant des explications sur les anomalies constatées ainsi que le constat d'anomalie et les photos.

A la suite, Sibelga a établi la facture n°850090XYZ, datée du 14 décembre 2024, pour consommation non mesurée, pour les périodes allant du 9 juin 2020 au 31 mai 2023 concernant l'électricité et du 5 juin 2018 au 31 mai 2023 concernant le gaz, pour un montant total de 23.822, 88 € TVAC.

La plaignante a contesté cette facture devant le service des plaintes de Sibelga, sans succès. Elle a donc introduit la présente plainte auprès du Service des litiges.

Position de la plaignante

La plaignante conteste la facture émise par Sibelga. Elle estime les montants totalement disproportionnés par rapport à sa situation et à l'occupation réelle de son logement. L'appartement concerné est un bien d'environ 60 m², situé au dernier étage d'un immeuble. Il est chauffé uniquement par un poêle à gaz installé dans le salon, et la toiture a été isolée il y a une dizaine d'années.

La plaignante explique qu'elle occupait très peu ce logement durant la période concernée, car elle résidait la majeure partie du temps chez son compagnon, situé à proximité. Elle indique pouvoir le prouver, notamment par la faible consommation d'eau et, le cas échéant, par des témoignages de voisins, de son compagnon ou de membres de sa famille. Elle mentionne qu'en 2020, sa sœur a séjourné temporairement dans l'appartement pendant quelques mois, ce qui pourrait expliquer une hausse ponctuelle de la consommation cette année-là.

Par ailleurs, elle souligne que sa consommation habituelle avant cette période était stable et modérée, avec un montant provisionnel mensuel d'environ 50 euros pour le gaz et l'électricité réunis, et qu'elle était généralement remboursée lors des régularisations annuelles. Or, elle constate qu'à partir d'un certain moment, sa facture mensuelle a brusquement augmenté à environ 350 euros uniquement pour le gaz, sans aucune modification de son usage ni de la configuration du logement.

La plaignante ajoute enfin que depuis mars 2023, elle est pensionnée et a résilié son bail au 1^{er} juin 2023. Elle avait toutefois changé de domiciliation déjà en avril 2023 et ne se trouvait plus sur les lieux.

Position de Sibelga

Sibelga justifie la facture contestée en expliquant qu'elle a été établie conformément aux règlements techniques électricité et gaz. Selon Sibelga, cette facture correspond à une consommation non mesurée résultant d'atteintes constatées à l'intégrité des compteurs de gaz et d'électricité installés dans le logement de la plaignante. Les manipulations sur les deux compteurs ont été constatées lors d'une visite de contrôle effectuée le 3 octobre 2023, date à laquelle un technicien expert a relevé plusieurs anomalies.

Le compteur d'électricité n°6238AAA présentait des scellés d'état falsifiés, tandis que le compteur de gaz n°87312BBB montrait des traces de manipulation et une coiffe endommagée et détachée. Ces scellés, posés par le constructeur, garantissent l'intégrité du dispositif de comptage, et leur altération

permet un accès direct au mécanisme interne du compteur, ce qui peut empêcher l'enregistrement complet de la consommation réelle. Les deux compteurs ont donc été remplacés. Les analyses ultérieures effectuées dans le laboratoire interne de Sibelga ont confirmé les constats du technicien, et des constats d'anomalie accompagnés de photos ont été dressés.

En ce qui concerne la période durant laquelle les manipulations auraient eu lieu, Sibelga indique que, pour l'électricité, l'historique de consommation suggère que des anomalies auraient pu débuter dès 2014, même si aucune manipulation ne semble avoir été opérée en 2019-2020, ce qui expliquerait la hausse ponctuelle de la consommation cette année-là. Sibelga précise en effet que les manipulations constatées n'ont pas un effet permanent : elles nécessitent une intervention ponctuelle visant à manipuler la minuterie du compteur, ce qui peut expliquer une consommation soudainement plus élevée lorsqu'aucune manipulation n'est effectuée. Pour le gaz, Sibelga estime, au vu de la consommation enregistrée sur le nouveau compteur, que les manipulations pourraient remonter à de nombreuses années. Elle relève également des chutes de consommation en 2013 et 2014, susceptibles de marquer le début des manipulations du compteur de gaz.

Sibelga reconnaît que, pour l'électricité, la période du 5 juin 2018 au 6 juin 2019 aurait dû être intégrée dans la facture, la consommation enregistrée à cette époque (0,61 kWh/jour) étant déjà anormalement basse. Elle indique avoir « manqué de vigilance » lors de l'analyse initiale du dossier, ayant considéré la chute observée à partir de 2019 comme point de départ des manipulations. Elle précise qu'elle pourrait, le cas échéant, produire une nouvelle facture pour cette période non facturée.

Les relevés réalisés sur les nouveaux compteurs ont mis en évidence une nette augmentation des consommations, ce qui, selon Sibelga, confirme que les anciens compteurs sous-enregistraient la consommation réelle. Concernant la période de référence récente, Sibelga souligne, à propos du gaz, que la consommation enregistrée (16,10 kWh/jour) est effectivement bien plus élevée que toutes les périodes antérieures. Toutefois, selon elle, l'augmentation du nombre d'occupants n'explique pas à elle seule cet écart : dans un logement chauffé au gaz, les pièces de vie sont chauffées de manière similaire quel que soit le nombre de personnes présentes. Sibelga ajoute néanmoins que, pour tenir compte de cette remarque et malgré les incertitudes liées aux manipulations, elle serait disposée à adapter la facture sur la base de l'historique des consommations entre 2012 et 2023, période antérieure à la première chute suspecte mentionnée.

En vertu de la réglementation, lorsqu'une atteinte à l'intégrité d'un compteur empêche la mesure correcte de l'énergie consommée, Sibelga a l'obligation de facturer la consommation non enregistrée à l'occupant du logement ou, à défaut, au propriétaire. Elle souligne qu'il ne lui revient pas de déterminer l'auteur des manipulations, mais d'établir la consommation non mesurée dont l'occupant a bénéficié.

Sibelga précise que ces montants ont été facturés en appliquant le tarif majoré de 150 % prévu pour les cas de consommation non mesurée consécutive à une atteinte à l'intégrité du compteur. Ce tarif, plus élevé que celui des fournisseurs commerciaux, vise à refléter le caractère irrégulier de la situation. Les acomptes payés par la plaignante ne couvraient que les volumes effectivement enregistrés — très faibles en raison des manipulations — et la facture litigieuse correspond donc à une facturation complémentaire des consommations non comptabilisées.

Enfin, Sibelga indique que les consommations observées sur les nouveaux compteurs sains entre octobre 2023 et octobre 2024 confirment la cohérence des volumes facturés pour le gaz comme pour l'électricité, au regard des caractéristiques du logement.

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 aux articles 1.9 à 1.11 du règlement technique électricité et aux articles 9 à 9 ter du règlement technique gaz.

La plainte a pour objet une facturation pour consommation non mesurée.

La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

1. Quant à la facturation par Sibelga

Dans le cadre de la présente plainte, il convient de rappeler la portée de l'article 7 §1, 17° de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, et son équivalent en gaz¹, qui dispose comme il suit :

« Le gestionnaire du réseau de distribution est responsable de l'exploitation, de l'entretien et du développement du réseau de distribution, y compris ses interconnexions avec d'autres réseaux, en vue d'assurer, dans des conditions économiques acceptables, la régularité et la

¹ Article 5 § 1, 11° de l'ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale.

qualité de l'approvisionnement, dans le respect de l'environnement, de l'efficacité énergétique et d'une gestion rationnelle de la voirie publique. A cette fin, le gestionnaire du réseau de distribution est notamment chargé des tâches suivantes :

17° la récupération, dans les conditions définies par le règlement technique, auprès de l'utilisateur du réseau de distribution des coûts de l'électricité consommée sans base contractuelle, en dehors d'une obligation légale ou réglementaire, ou avec une base contractuelle mais sans mesure de la consommation ainsi que les frais techniques et administratifs liés (...) » (nous soulignons).

Le GRD a donc pour mission de récupérer les coûts de l'électricité consommée avec une base contractuelle mais sans mesure de la consommation, fondement de son droit de facturer de la consommation non mesurée. Sibelga est donc bien en droit de facturer une consommation non mesurée.

Dans le cadre de cette mission, le GRD doit respecter une procédure et un cadre strict prévu à l'article 1.9 et suivants, du règlement technique électricité et son équivalent en gaz , notamment :

- dresser un constat des manipulations observées, par un agent spécialisé identifiable, accompagné de photos qui permettent d'identifier le compteur et les manipulations observées ;
- l'envoi d'un courrier préalable d'explication à l'utilisateur du réseau de distribution (ci-après « URD ») bénéficiaire de la consommation, avant toute facture ;
- une facturation dans les 14 mois qui suivent le remplacement ou rétablissement du compteur litigieux si l'historique de consommation permet de déduire qu'une consommation non mesurée a effectivement eu lieu ;
- une facturation d'une période qui ne peut excéder 60 mois ;
- une facturation basée sur une méthode de calcul stricte et selon un tarif défini dans la grille tarifaire.

Le respect de ces obligations, combinée à l'obligation générale de diligence de Sibelga, sera analysée dans les développements qui suivent.

2. Quant à la personne redevable de la consommation non mesurée

L'article 1.9, § 1er, al. 2, et § 2, du règlement technique électricité et son équivalent en gaz² dispose comme il suit :

« §1er. Le présent article s'applique pour l'électricité consommée avec une base contractuelle mais sans mesure correcte de la consommation suite à une atteinte à l'intégrité du raccordement et/ou de l'équipement de comptage.

Le gestionnaire du réseau de distribution facture et récupère, auprès de l'utilisateur du réseau de distribution :

² Article 9 du règlement technique gaz

1° les coûts du volume total d'électricité consommée non mesuré correctement, déduction faite de la quantité d'électricité facturée avec une base contractuelle par le détenteur d'accès, selon le tarif applicable et,

2° les frais techniques et administratifs liés à l'accomplissement de cette tâche.

§2. L'utilisateur du réseau de distribution visé au paragraphe 1er est l'utilisateur du réseau de distribution lié au point d'accès dans le registre d'accès pour la période de consommation concernée. A titre exceptionnel lorsque l'utilisateur du réseau de distribution lié au point d'accès dans le registre d'accès pour la période de consommation concernée peut démontrer, sur la base d'éléments probants, qu'un tiers est effectivement le bénéficiaire de la consommation non mesurée, l'utilisateur du réseau de de distribution visé au paragraphe 1 er est ce tiers bénéficiaire de la consommation non mesurée d'électricité ».

Il découle de cette disposition que la consommation non mesurée intervenue sur un point de fourniture est à charge de l'URD enregistré sur ce point. Il ne relève à cet égard pas de la compétence du Service des litiges de se prononcer sur la question de l'origine de la manipulation.

Dans le cas d'espèce, la plaignante ne conteste pas être l'URD enregistré sur les points de consommation litigieux pendant les périodes litigieuses. Dès lors, c'est à juste titre que Sibelga a adressé ces factures à la plaignante. Si la plaignante estime qu'une autre personne est à l'origine de la manipulation du compteur, il lui revient d'apporter les éléments probants permettant de démontrer que c'est un tiers qui a été le bénéficiaire effectif de cette consommation non mesurée.

3. Quant aux constats de manipulation des compteurs

Le régime des consommations non mesurées s'applique lorsque, d'après l'article 1.9 du règlement technique électricité et son équivalent en gaz³, il y a une « atteinte à l'intégrité du raccordement et/ou de l'équipement de comptage ».

L'article 1.9 précité, en son paragraphe 3 dispose que :

Lorsque le gestionnaire du réseau de distribution constate qu'il a été porté atteinte à l'intégrité du raccordement et/ou de l'équipement de comptage de quelque manière que ce soit, le gestionnaire du réseau de distribution dresse un constat des manipulations opérées.

Le constat visé à l'alinéa 1er est dressé par un agent spécialisé du gestionnaire du réseau de distribution. Les agents spécialisés sont engagés sur la base de leurs compétences et de critères d'honorabilité. Le constat visé à l'alinéa 1er reprend les éléments de manipulation observés et les opérations effectuées sur le compteur par l'agent spécialisé. L'agent spécialisé instrumentant est valablement identifié, dans le constat et vis-à-vis des tiers, par son numéro de matricule.

Le gestionnaire du réseau de distribution prend des photographies des manipulations observées et les joint au constat, sauf en cas de risque pour la sécurité de ses agents dûment notifiée dans le constat. Les photographies doivent permettre l'identification claire de l'équipement de comptage ou du raccordement. Si le compteur est remplacé, le compteur auquel il a été porté atteinte est conservé sur le site du gestionnaire du réseau de distribution pendant un délai de

³ Article 9 du règlement technique gaz

minimum trois ans à dater du remplacement. Les constats du gestionnaire de réseau de distribution font foi jusqu'à preuve du contraire ».

Il découle de ces dispositions qu'il est nécessaire qu'une manipulation soit formellement constatée afin de permettre au GRD de facturer l'énergie qui n'aurait pas été correctement enregistrée par le compteur. Le GRD doit dès lors faire dresser un constat, par un agent spécialisé identifiable, relatant les anomalies constatées sur le compteur et les opérations réalisées par l'agent spécialisé sur le compteur. Ce constat doit apporter suffisamment de détails quant aux manipulations observées, et des photographies claires, permettant l'identification de l'équipement de comptage doivent accompagner ce constat.

En l'espèce, le Service des litiges considère que ces conditions sont remplies. En effet, le constat de manipulation mentionne, pour l'électricité, « *faux scellé d'état* » ainsi que « *Faux scellé d'état partie supérieure ; scellé d'état manquant partie inférieure. Voir photo, scellé d'état original : "Scellé d'état original - 1972 - BT - COBEMET - SM14" (1) et (2)* ». Pour le gaz, « *scellé d'état abîmé, coiffe détachée côté gauche* » et « *De beide staatszegels zijn beschadigd. Het deksel van de teller is ook beschadigd aan de linkse kant en staat los* ». Ces constats font état de manipulation et sont accompagnés de photos attestant clairement des manipulations constatées. Les constats répondent pour le reste aux règles de forme (identification du technicien, n° du compteur concerné, date, etc.).

Le Service des litiges souligne cependant que les opérations réalisées par l'agent spécialisé sur le compteur au moment du constat ne figurent pas sur le constat. Le Service des litiges invite Sibelga à être plus diligent à cet égard à l'avenir.

4. Quant à la quantité facturée

4.1. Périodes correspondants à une consommation non mesurée pour lesquelles le régime est applicable

4.1.1. Principes applicables

L'article 1.9 précité, en son § 1, dispose comme il suit :

« §1er. Le présent article s'applique pour l'électricité consommée avec une base contractuelle mais sans mesure correcte de la consommation suite à une atteinte à l'intégrité du raccordement et/ou de l'équipement de comptage Le gestionnaire du réseau de distribution facture et récupère, auprès de l'utilisateur du réseau de distribution :

1° les coûts du volume total d'électricité consommée non mesuré correctement, déduction faite de la quantité d'électricité facturée avec une base contractuelle par le détenteur d'accès, selon le tarif applicable et,

2° les frais techniques et administratifs liés à l'accomplissement de cette tâche. »

(nous soulignons).

L'article 1.11 § 1 du règlement technique électricité et son équivalent en gaz⁴ dispose comme il suit :

« La quantité d'électricité consommée avec une base contractuelle mais sans mesure fiable de la consommation consécutivement à une atteinte à l'intégrité du raccordement et/ou de l'équipement de comptage (...)

« la quantité d'électricité non mesurée est estimée à partir du début de la première période de consommation durant laquelle le gestionnaire du réseau de distribution a constaté une diminution importante de consommation et qui prend fin au jour où l'intégrité du comptage est garantie par le gestionnaire du réseau de distribution. La consommation estimée ne peut dépasser 5 ans. » (nous soulignons).

L'article 1.11 § 2 du règlement technique électricité et son équivalent en gaz⁵ dispose comme il suit :

« §2. Le gestionnaire du réseau de distribution facture une période maximale de consommation estimée de soixante mois. La période de consommation prend cours le jour précédant le constat visé à l'Art. 1.9, §3 ».

4.1.2. Appréciation en l'espèce

Sur les factures émises par Sibelga à la plaignante à la suite de la constatation de la manipulation du compteur, la période de consommation rectifiée s'étend :

- pour l'électricité : du 09 juin 2020 au 31 mai 2023 (presque 36 mois).
- pour le gaz : du 05 juin 2018 au 31 mai 2023 (presque 60 mois)

Le Service des litiges relève que l'article 1.11 § 2 précité permet au GRD de facturer une période maximale de soixante mois, cette période pouvant être inférieure à cette durée maximale lorsque par application des dispositions du régime des consommations non mesurées, l'ensemble des périodes que le GRD est autorisé à facturer est inférieure à soixante mois.

A cet égard, le Service des litiges note que la plaignante démontre par un extrait du registre national qu'elle était domiciliée ailleurs dès le 1^{er} avril 2023 . Or, le § 1 de l'article 1.9 du règlement technique électricité dit que Sibelga peut récupérer l'énergie « consommée ». Bien que la plaignante soit toujours enregistrée sur le point, celle-ci vivait déjà ailleurs à ce moment-là et ne peut donc se voir imputer des consommations non mesurées en plus des consommations qu'elle a payée à son fournisseur commercial. En effet, la plaignante ne peut pas avoir consommé simultanément dans deux endroits différents. Il convient dès lors de limiter la période de consommation non mesurée au 1^{er} avril 2023.

Pour l'électricité, le Service des litiges note que :

- Sibelga est remonté sur 36 mois en arrière à partir du déménagement de la plaignante, à la suite de l'augmentation et ensuite de la diminution drastique de la consommation entre la période de juin 2019 à juin 2020 et la période de juin 2020 à mai 2021 (passant de 9, 32 Kwh/jour à 1,08 Kwh/jour). Le Service des litiges note que cette période de consommation retenue est cohérente.

⁴ Article 9 ter § 1

⁵ Article 9 ter § 2 du règlement technique gaz

- Il n'y avait pas lieu d'aller au-delà dans la mesure où Sibelga admet un manque de vigilance dans l'analyse initiale pour retenir également la période précédente du 5 juin 2018 au 6 juin 2019 (consommation de 0,61 kWh/jour) qui était anormalement basse.
- Il n'y a pas lieu non plus de la réduire dans la mesure où la période retenue correspond à la chute drastique après les 9, 32 kWh/jour. En effet, on peut observer que pendant les années visées, il y a effectivement eu une chute de la consommation.

Dans ces conditions, la période retenue par Sibelga pour la facturation de l'électricité consommée non mesurée respecte les principes applicables.

Pour le gaz, le Service des litiges note que :

- Sibelga n'a pas respecté l'obligation de remonter sur maximum soixante mois avant le constat qui date du 11 octobre 2023, puisqu'ils sont remontés au 5 juin 2018. Or, ils ne pouvaient remonter, au maximum, que jusqu'au 11 octobre 2018. Il faut donc d'emblée exclure la période entre le 5 juin et le 11 octobre 2018 ;
- Sibelga a choisi de remonter sur presque 60 mois pour établir une consommation non mesurée alors que cette approche n'est pas cohérente avec l'évolution réelle des consommations. En effet, entre 2016 et 2020, les consommations enregistrées restent relativement stables et comparables (1,08 – 1,42 – 1,12 – 1,48 kWh/degré-jour). Sibelga retient les périodes de 1,12 et 1,48 kWh/degré-jour, or celles-ci ne traduisent pas une baisse brutale ou une anomalie manifeste considérant les deux périodes qui précèdent à 1,08 – 1,42 kWh/degré-jour, plus ou moins équivalentes.
- Les seules périodes qui révèlent une chute anormale et compatible avec une manipulation sont celles où la consommation tombe à 0,13 kWh/degré-jour puis à 0,00. Ce sont donc uniquement ces périodes (et non l'ensemble des cinq années) qui peuvent raisonnablement être considérées comme affectées par une sous-mesure liée à une atteinte constatée.

Dans ces conditions, la méthode de Sibelga consistant à refacturer cinq années complètes n'est pas proportionnée et ne respecte pas les principes applicables en ce que la baisse de consommation pour ces périodes ne peut raisonnablement être considérée comme une "diminution importante" par rapport aux périodes qui précèdent, tel que cela est requis par l'article 1, 11, §1er. Seules les périodes présentant une consommation anormalement basse (0,13 et 0,00) par rapport au profil de consommation antérieur peuvent être prises en considération.

Sibelga doit donc facturer, pour le gaz, seulement les périodes du 09 juin 2020 au 31 mai 2023.

En conclusion, pour l'électricité, Sibelga peut facturer la consommation non mesurée sur la période s'étendant du 09 juin 2020 au 31 mai 2023 (35 mois et 9 jours). Pour le gaz, Sibelga peut la facturer du 09 juin 2020 au 31 mai 2023 (35 mois et 9 jours).

4.2. Estimation de la quantité effectivement consommée pendant ces périodes

4.2.1. Principes applicables

L'article 1.11 §1 du règlement technique électricité et son équivalent en gaz⁶ dispose comme il suit :

« §1er. La quantité d'électricité consommée avec une base contractuelle mais sans mesure fiable de la consommation consécutivement à une atteinte à l'intégrité du raccordement et/ou de l'équipement de comptage, est déterminée sur la base d'une estimation du gestionnaire du réseau de distribution.

Au sens du présent paragraphe, la quantité d'électricité non mesurée est estimée à partir du début de la première période de consommation durant laquelle le gestionnaire du réseau de distribution a constaté une diminution importante de consommation et qui prend fin au jour où l'intégrité du comptage est garantie par le gestionnaire du réseau de distribution. La consommation estimée ne peut dépasser 5 ans.

L'estimation de la consommation totale est réalisée sur la base de la consommation moyenne de l'utilisateur du réseau de distribution concerné par jour pendant douze mois consécutifs de consommation, débutant à partir du remplacement ou de la remise en état de l'installation de comptage visée à l'Art. 1.9, §3. L'utilisateur du réseau de distribution peut contester cette période de douze mois et recourir au Service des Litiges s'il considère que des éléments pertinents n'ont pas été pris en compte par le gestionnaire du réseau de distribution.

Si le gestionnaire du réseau de distribution ou l'utilisateur du réseau de distribution démontre que l'estimation visée à l'alinéa 3 s'avère non représentative de la consommation réelle, le gestionnaire du réseau de distribution peut estimer la quantité d'énergie sur la base d'une consommation historique antérieure à l'atteinte à l'intégrité de l'équipement de comptage ou du raccordement. Si le gestionnaire du réseau de distribution ne peut pas mesurer la consommation de l'utilisateur du réseau de distribution conformément aux alinéas 3 ou 4, le gestionnaire du réseau de distribution estime sur la base du soixantième ou du septantième centile conformément aux alinéas 6 et 7 (...) ».

Conformément à cet article, lorsqu'une atteinte à l'intégrité du raccordement ou de l'équipement de comptage empêche toute mesure fiable de la consommation, la quantité d'énergie consommée est déterminée par le gestionnaire du réseau de distribution sur la base d'une estimation. Cette estimation repose sur une hiérarchie de méthodes, appliquées successivement selon leur disponibilité et leur représentativité.

Prioritairement, l'estimation doit être réalisée sur la base de la consommation moyenne journalière de l'URD pendant une période de douze mois consécutifs suivant le remplacement ou la remise en état de l'installation de comptage.

En second lieu, si cette estimation s'avère non représentative, le GRD peut recourir à une consommation historique antérieure à l'atteinte à l'intégrité du comptage ou du raccordement. Cette approche permet de se baser sur des données fiables issues d'une période antérieure aux manipulations éventuelles.

⁶ Article 9 ter § 1 du règlement technique gaz

Enfin, à défaut de pouvoir appliquer les deux méthodes précédentes, l'estimation est réalisée sur la base d'un percentile statistique (soixantième ou septantième centile), fondés sur des données comparatives des consommations des utilisateurs du réseau de distribution.

4.2.2. En l'espèce

En l'espèce, Sibelga s'est basé sur les consommations relevées sur les 12 mois qui suivent le remplacement du compteur.

Pour rappel,

- En ce qui concerne l'électricité : Sibelga estime que les manipulations avaient déjà débuté en 2014 mais que le compteur n'a pas fait l'objet de manipulation entre 2019 et 2020.
- En ce qui concerne le gaz : au vu de la consommation enregistrée sur le nouveau compteur, Sibelga déduit que le compteur fait l'objet de manipulation depuis de nombreuses années et à tout le moins depuis 2013 et 2014 où des chutes de consommations sont constatées, qui pourraient être le point de départ des manipulations sur le compteur de gaz.

En ce qui concerne le gaz, le Service des litiges note que la consommation de gaz après remplacement du compteur est de **16, 10 Kwh/jour**. Or,

- cette consommation n'a jamais été telle depuis au moins 2007 ; c'est-à-dire que l'on constate que la plaignante a toujours consommé en moyenne entre 3 et 1 kwh/jour pendant toute la période précédente.
- La plaignante ne vivait plus sur les lieux après le remplacement du compteur.

Sur ce point, Sibelga explique que le nombre d'habitants n'influence pas la consommation de gaz, puisque le chauffage des pièces reste identique.

Sibelga se dit néanmoins prête à adapter la facture sur la base des consommations de la plaignante de 2012 (qui correspond à la période précédant la première chute de consommation constatée) à 2023, tout en soulignant que ces données pourraient être peu fiables en raison des manipulations constatées, ce qui l'avait conduite à utiliser les relevés du nouveau compteur comme référence.

Le Service note que les consommations après remplacement du compteur sont disproportionnées au regard de la consommation antérieure de la plaignante. Si, comme Sibelga le souligne, les manipulations sont survenues vers 2013, il y a lieu de constater que les consommations antérieures à 2013, époque où la plaignante était déjà sur les lieux, n'ont jamais été semblables aux consommations après le remplacement du compteur. La première méthode d'estimation est donc à exclure.

La deuxième méthode d'estimation est également à exclure dans la mesure où Sibelga explique n'avoir aucune certitude quant à la fiabilité de l'historique de consommation entre 2012 et 2023. Par ailleurs, Sibelga admet également qu'au regard de la consommation enregistrée sur le nouveau compteur de gaz, l'on pourrait croire que le compteur fait l'objet de manipulation depuis de nombreuses années.

Dans le doute, il y a plutôt donc lieu de retenir la troisième méthode d'estimation, et d'appliquer la méthode du soixantième ou septantième percentile en fonction de la puissance contractuelle du compteur.

En ce qui concerne l'électricité, le Service des litiges note que la méthode d'estimation qui tient compte des consommations du point après le remplacement du compteur apparaît cohérente et proportionnée. Il y a donc lieu de la retenir.

5. Quant au tarif appliqué

5.1. Principes applicables

L'article 1.9, § 2, alinéa 2 du règlement technique électricité précité et son équivalent en gaz⁷, dispose comme il suit :

« Le gestionnaire du réseau de distribution facture et récupère, auprès de l'utilisateur du réseau de distribution :

1° les coûts du volume total d'électricité consommée non mesuré correctement, déduction faite de la quantité d'électricité facturée avec une base contractuelle par le détenteur d'accès, selon le tarif applicable et,

2° les frais techniques et administratifs liés à l'accomplissement de cette tâche (...) » (nous soulignons).

Les tarifs applicables sont prévus dans la [grille tarifaire de Sibelga](#) approuvée par Brugel, et prévoient ce qui suit⁸ :

Tarif spécifique en cas de consommation d'énergie sur un point d'accès, pour la quantité d'énergie consommée lorsqu'il a été porté atteinte à l'intégrité de l'équipement de comptage (par kWh) mais lorsque les circonstances de fait permettent d'établir que le tarif par défaut n'est pas adapté au cas d'espèce (Article 1.9 §1 du règlement technique électricité et article 9, §1er du règlement technique gaz)	115% PM-MP (*)
Tarif minoré en cas de consommation d'énergie sur un point d'accès actif, pour la quantité d'énergie consommée lorsqu'il a été porté atteinte à l'intégrité de l'équipement de comptage (par kWh) mais lorsqu'il résulte du règlement technique que le tarif par défaut n'est pas applicable (selon le §4 de l'article 1.10 du règlement technique électricité et article 9bis, §4 du règlement technique gaz, en cas de URDs successifs qui satisfont aux conditions du §1 de cet article)	100% PM-MP (*)
Tarif par défaut en cas de consommation d'énergie sur un point d'accès, pour la quantité d'énergie consommée lorsqu'il a été porté atteinte à l'intégrité de l'équipement de comptage (par kWh) (Article 1.9 §1 du règlement technique électricité et article 9, §1er du règlement technique gaz)	150% PM-MP (*)

Le tarif par défaut est de 150 % du Pmax.

Il est possible d'appliquer un tarif de 100 % Pmax lorsque l'URD satisfait aux trois conditions prévues à l'article 1.10 §1 du règlement technique électricité et son équivalent en gaz⁹.

Enfin, lorsque les circonstances de fait permettent d'établir que le tarif par défaut n'est pas adapté au cas d'espèce, il convient d'appliquer le tarif spécifique de 115 %.

En l'espèce, le taux appliqué par Sibelga à la facture litigieuse est le taux par défaut, soit 150 % Pmax.

⁷ Article 9 du règlement technique gaz

⁸ Ces tarifs sont exprimés en pourcentage du Pmax « Prix maximum Clientèle résidentielle non protégée dont le contrat de fourniture a été résilié ».

⁹ Article 9 bis du règlement technique gaz

Sibelga n'a pas retenu l'application d'un autre tarif en l'espèce.

Il convient cependant d'analyser les circonstances de l'espèce pour apprécier si l'application de ce tarif est adaptée au cas d'espèce.

5.2. Examen des conditions permettant d'appliquer un tarif de 100 % Pmax

Les conditions permettant d'appliquer un tarif de 100 % Pmax sont d'interprétation restrictive et définies limitativement par l'article 1.10¹⁰ du règlement technique électricité et son équivalent en gaz¹¹.

En l'espèce, le Service des litiges note que les trois conditions cumulatives de l'article 1.10 ne sont pas remplies. Il y a donc lieu d'écarter ledit tarif.

5.3. Appréciation du caractère adapté du tarif par défaut

Pour rappel, la grille tarifaire prévoit que le tarif de 150 % Pmax est applicable « par défaut », à moins que l'examen des circonstances de l'espèce permette d'établir que l'application de ce tarif n'est pas adapté au cas d'espèce.

Il appartient dès lors au Service des litiges d'analyser les circonstances de l'espèce pour définir si elles permettent d'établir que le tarif par défaut n'est pas adapté au cas d'espèce, et s'il y a dès lors lieu d'appliquer le tarif de 115 % Pmax.

Dans cette analyse, le Service des litiges jouit d'un large pouvoir d'appréciation et peut tenir compte de toute circonstance ou indice justifiant l'application du tarif de 115%. En l'espèce, le Service des litiges va analyser, d'une part, les causes de justification invoquées par la plaignante, qui permettraient de déduire qu'elle n'est pas à l'origine des manipulations. D'autre part, le Service des litiges va vérifier si Sibelga a correctement fait application de son obligation de diligence, notamment quant à la détection de la fraude.

5.3.1. Appréciation des éléments invoqués par la plaignante

L'article 9 quinquies, 17°, de l'ordonnance électricité, et son équivalent en gaz¹² prévoient que :

« (...) 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 »

¹⁰ « Si deux ou plusieurs utilisateurs différents sont concernés par la consommation non mesurée, le(s) utilisateur(s) suivant le premier utilisateur du réseau de distribution bénéficiaire de la consommation non mesurée ne seront pas facturés sur la base de l'Art. 1.9, §1er si les trois conditions cumulatives suivantes sont réunies : 1° l'absence de mesure correcte de la consommation peut perdurer sans nouvelle intervention sur le raccordement ou l'équipement de comptage, 2° le ou les utilisateurs du réseau n'ont aucun lien avec le ou les utilisateurs du réseaux précédents, 3° l'utilisateur du réseau de distribution ne peut pas se rendre compte que l'équipement de comptage ne mesure pas correctement la consommation. »

¹¹ Article 9 bis du règlement technique gaz

¹² Article 10 ter, 17° de l'ordonnance gaz

L'analyse du Service des litiges doit donc porter sur l'origine de la consommation non mesurée et sur le comportement de l'utilisateur du réseau de distribution (URD). Si les éléments du dossier permettent de conclure, avec un degré de vraisemblance suffisant et une conviction étayée, que l'URD a lui-même procédé à la manipulation de manière intentionnelle ou déloyale, l'application du tarif par défaut apparaît justifiée, conformément au principe de proportionnalité. Si, malgré les éléments apportés par le GRD, subsiste un doute quant au caractère intentionnel ou déloyal, et que l'analyse révèle un faisceau d'indices qui fragilise cette qualification, il convient de les exposer pour écarter l'application du tarif par défaut de 150 %.

La plaignante explique qu'elle a vécu la plupart du temps au domicile de son compagnon, et qu'elle recevait de très faibles factures d'acompte pour son énergie, ce qui laisse à supposer qu'elle n'a jamais eu une forte consommation, que la disposition de son logement ne peut donner lieu à une consommation aussi exorbitante et enfin, qu'en 2020, sa sœur a vécu quelques temps à son domicile, ce qui peut expliquer une consommation plus élevée.

Ces éléments ne paraissent pas suffisants aux yeux du Service des litiges afin d'établir l'application du tarif de 115 % Pmax dans la mesure où ils ne permettent pas en tant que tels d'écarter que la plaignante ne serait pas à l'origine des manipulations.

5.3.2. Appréciation de l'obligation de diligence de Sibelga

L'article 1.5. du règlement technique électricité, et son équivalent en gaz¹³ dispose que :

« §1er. Le gestionnaire du réseau de distribution exécute les tâches et obligations qui lui incombent par et en vertu de l'Ordonnance afin d'assurer la distribution d'électricité au profit des utilisateurs du réseau de distribution et d'assurer la continuité et la qualité des processus d'échange de données associés à l'accès au réseau, 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 l'ensemble des utilisateurs du réseau de distribution est en droit d'attendre de lui et qui peuvent, en tenant compte de la situation particulière, être raisonnablement obtenus. Ces moyens sont mis en œuvre de manière à maintenir un équilibre entre l'intérêt individuel de l'utilisateur du réseau de distribution, d'une part, et l'intérêt collectif de l'ensemble des utilisateurs du réseau de distribution, d'autre part ».

L'article 5.2 § 2 du règlement technique électricité et son équivalent en gaz¹⁴ dispose que :

« §2. Le gestionnaire du réseau de distribution veille à la qualité et la fiabilité des mesures. À cette fin, il est le seul fondé à installer, exploiter, notamment à distance, entretenir, adapter ou remplacer les équipements de comptage, y compris les équipements de comptage visés à l'Art. 5.3 al.2 » (nous soulignons).

En vertu des articles précités, Sibelga doit mettre en œuvre tous les moyens adéquats que la plaignante était en droit d'attendre de lui.

¹³ Article 4 du règlement technique gaz

¹⁴ Article 151 § 2 du règlement technique gaz

Pour apprécier les moyens adéquats mis en œuvre par Sibelga dans son activité de relève et de comptage ainsi que pour apprécier la diligence dans la détection de la fraude, il convient d'analyser les informations dont disposait Sibelga sur la base de l'historique de consommation et de la nature des actes d'atteinte observés sur le compteur.

Concernant l'électricité, l'historique de consommation est, pour rappel, le suivant :

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

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière (kWh/jour)
11/06/2007	37260	Releveur	10/06/2008	37750		366	490	1,34
11/06/2008	37750	Releveur	1/06/2009	39410		356	1660	4,66
2/06/2009	39410	Releveur	31/05/2010	41211		364	1801	4,95
1/06/2010	41211	Releveur	31/05/2011	42550		365	1339	3,67
1/06/2011	42550	Releveur	31/05/2012	44132		366	1582	4,32
1/06/2012	44132	Releveur	2/06/2013	46318		367	2186	5,96
3/06/2013	46318	Releveur	1/06/2014	48219		364	1901	5,22
2/06/2014	48219	Releveur	31/05/2015	49096		364	877	2,41
1/06/2015	49096	Releveur	31/05/2016	49450		366	354	0,97
1/06/2016	49450	Releveur	31/05/2017	49739		365	289	0,79
1/06/2017	49739	Releveur	4/06/2018	50241		369	502	1,36
5/06/2018	50241	Releveur	6/06/2019	50465		367	224	0,61
7/06/2019	50465	Releveur	8/06/2020	53894		368	3429	9,32
9/06/2020	53894	Releveur	31/05/2021	54278		357	384	1,08
1/06/2021	54278	Releveur	1/06/2022	54427		366	149	0,41
2/06/2022	54427	Releveur	31/05/2023	54625	Fournisseur	364	198	0,54

Consommation après le remplacement par le compteur [REDACTED]

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière (kWh/jour)
3/10/2023	8	Sibelga	3/10/2024	1509	Sibelga	367	1501	4,09

Concernant le gaz, l'historique de consommation est, pour rappel, le suivant :

Consommation lors de la période litigieuse sur [REDACTED]

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de degrés/jours	Consommation	Consommation (kWh/degré-jour)
11/06/2007	20031	Releveur	10/06/2008	20315		2168,80	2883,026148	1,33
11/06/2008	20315	Releveur	1/06/2009	20896		2375,30	5818,219446	2,45
2/06/2009	20896	Releveur	31/05/2010	21526		2423,10	6236,086762	2,57
1/06/2010	21526	Releveur	31/05/2011	22032		2255,30	4993,442708	2,21
1/06/2011	22032	Releveur	31/05/2012	22651		2237,30	6121,099858	2,74
1/06/2012	22651	Releveur	2/06/2013	23532		2625,90	8772,880709	3,34
3/06/2013	23532	Releveur	1/06/2014	24057		1894,80	5060,57182	2,67
2/06/2014	24057	Releveur	31/05/2015	24379		2156,40	3175,734751	1,47
1/06/2015	24379	Releveur	31/05/2016	24806		2119,10	4322,172959	2,04
1/06/2016	24806	Releveur	31/05/2017	25044		2242,70	2413,547378	1,08
1/06/2017	25044	Releveur	4/06/2018	25344		2143,00	3041,851882	1,42
5/06/2018	25344	Releveur	6/06/2019	25571		2062,40	2303,922905	1,12
7/06/2019	25571	Releveur	8/06/2020	25853		1940,40	2866,753326	1,48
9/06/2020	25853	Releveur	1/06/2022	25902		4191,20	546,8966092	0,13
2/06/2022	25902	Releveur	31/05/2023	25902	Fournisseur	1996,30	0	0,00

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de degrés/jours	Consommation	Consommation (kWh/degré-jour)
11/10/2023	2043	Sibelga	3/10/2024	4706	Sibelga	1863,80	30009,66261	16,10

Sibelga expose que :

- Les manipulations sur les deux compteurs ont été constatées lors d'une visite de contrôle effectuée le 3 octobre 2023, date à laquelle un technicien a relevé plusieurs anomalies.

- Pour l'électricité,
 - Sibelga estime que les manipulations pourraient avoir commencé dès 2014, avec une interruption en 2019-2020 qui expliquerait la hausse ponctuelle de consommation ;
 - Les manipulations nécessitent des interventions ponctuelles sur la minuterie ;
 - Sibelga reconnaît que la période du 5 juin 2018 au 6 juin 2019 aurait dû être facturée, la consommation de 0,61 kWh/jour étant anormalement basse, et admet un manque de vigilance dans l'analyse initiale.

- Pour le gaz,
 - Sibelga estime que les manipulations pourraient remonter à de nombreuses années, les chutes de consommation observées en 2013-2014 pouvant en marquer le début ;
 - Sibelga estime que l'augmentation du nombre d'occupants ne suffit pas à expliquer la forte hausse enregistrée après le remplacement du compteur, mais elle se dit prête à adapter la facture en se basant sur l'historique 2012-2023 malgré les incertitudes liées aux manipulations.
 - Les nouvelles consommations relevées après remplacement des compteurs sont nettement plus élevées, ce qui, selon Sibelga, confirme que les anciens compteurs sous-enregistraient la consommation réelle.

En l'espèce, le Service des litiges note plusieurs éléments qui auraient dû alerter Sibelga :

Pour l'électricité,

- 1) Sibelga a eu accès au compteur pendant de nombreuses années sans déceler une quelconque atteinte avant le constat de 2023. Si Sibelga avait estimé que des variations constatées pendant ces années présentaient un caractère suspect, elle aurait dû veiller à faire vérifier l'état des compteurs par un agent spécialisé qui aurait alors pu dresser un constat conformément à l'article 1.9, §3, alinéa 2 du règlement technique électricité et son équivalent en gaz. En ne dépêchant pas un technicien avant 2023, Sibelga a laissé s'aggraver la situation de la plaignante. Cette analyse vaut d'autant plus qu'en l'occurrence, les manipulations sur les compteurs étaient tout à fait visibles à l'œil nu et auraient donc pu facilement être décelées par un releveur de Sibelga.

- 2) De plus, il était également possible de détecter une chute soudaine de la consommation entre la période de juin 2019 à juin 2020 et la période de juin 2020 à mai 2021 (passant de 9,32 Kwh/jour à 1,08 Kwh/jour). Sibelga aurait dû être alerté et faire vérifier le compteur à ce moment-là. D'autant plus au vu du fait que depuis 2012, la consommation n'avait fait que chuter, passant de 5,96 kwh/jour en 2012/2013 à 0,61 KWh/jour en 2018/2019, et d'autre part, compte tenu du fait que Sibelga estime elle-même que les manipulations auraient déjà pu se produire dès 2014. Enfin, Sibelga admet elle-même un manque de vigilance dans l'analyse initiale : la période du 5 juin 2018 au 6 juin 2019 aurait, d'après elle, pu être facturée, la consommation de 0,61 kWh/jour lui paraissant anormalement basse.

Pour le gaz,

- 1) Sibelga a eu accès au compteur pendant de nombreuses années sans déceler une quelconque atteinte avant le constat de 2023. Si Sibelga avait estimé que des variations constatées pendant ces années présentaient un caractère suspect, elle aurait dû veiller à faire vérifier l'état des compteurs par un agent spécialisé qui aurait alors pu dresser un constat conformément à l'article 1.9, §3, alinéa 2 du règlement technique électricité et son équivalent en gaz. Cette analyse vaut d'autant plus qu'en l'occurrence, il ressort des photos communiquées par Sibelga que l'atteinte à l'intégrité du compteur est particulièrement basique et visible, puisqu'il s'agit du détachement de la coiffe du côté gauche. Or, dans le cas d'espèce, des techniciens de Sibelga sont passés chaque année sans alerter sur cet aspect. Ce n'est qu'en octobre 2023 que Sibelga procède à un contrôle des installations.
- 2) Une chute de la consommation de quasi moitié entre 2015/2016 et 2016/2017. Cette chute perdure ensuite jusqu'en 2023. Or, il n'y a aucune intervention d'un agent spécialisé de Sibelga dans les années qui suivent cette chute drastique.
- 3) Sibelga pense que les manipulations pourraient remonter à de nombreuses années, les chutes de consommation observées en 2013-2014 pouvant en marquer le début. Or, il n'y a aucune intervention d'un agent spécialisé de Sibelga avant 2023.

Pour ces raisons, le Service estime que Sibelga n'a pas raisonnablement mis tout en œuvre pour veiller à la « *sécurité, la fiabilité et l'efficacité du réseau de distribution* », ainsi qu'à « *la qualité et la fiabilité des mesures* ». Le Service des litiges considère dès lors que Sibelga n'a pas agi avec diligence et n'a pas respecté les articles 1.5 et 5.2 du règlement technique électricité précité et leurs équivalents en gaz¹⁵.

Par conséquent, le Service considère que l'application du tarif par défaut n'apparaît pas adapté au cas d'espèce compte tenu du fait que la situation de la plaignante s'est trouvée aggravée du fait de ce manque de diligence. Il convient dès lors d'appliquer le tarif de 115 % Pmax.

6. Quant aux frais techniques et administratifs facturés

L'article 1.9, § 1 précité et son équivalent en gaz¹⁶ précise que :

« §1er. Le présent article s'applique pour l'électricité consommée avec une base contractuelle mais sans mesure correcte de la consommation suite à une atteinte à l'intégrité du raccordement et/ou de l'équipement de comptage.

Le gestionnaire du réseau de distribution facture et récupère, auprès de l'utilisateur du réseau de distribution : 1° les coûts du volume total d'électricité consommée non mesuré correctement, déduction faite de la quantité d'électricité facturée avec une base contractuelle par le détenteur d'accès, selon le tarif applicable et, 2° les frais techniques et administratifs liés à l'accomplissement de cette tâche. » (nous soulignons).

¹⁵ Articles 4 et 151 § 2 du règlement technique gaz

¹⁶ Article 9 du règlement technique gaz

La grille tarifaire de Sibelga établit des forfaits lorsqu'il y a atteinte à l'intégrité du raccordement de comptage. En l'espèce, la facture datant de 2024, Sibelga a appliqué les frais de la période tarifaire 2020-2024. Les forfaits sont les suivants.

Sibelga a ainsi facturé un forfait pour atteinte à l'intégrité du raccordement de comptage de 754 € HTVA, pour le gaz, et le même forfait pour l'électricité.

Pour rappel, les articles 1.5 et 5.2. précités, et leurs équivalents en gaz¹⁷ établissent des obligations dans le chef du GRD, notamment de veiller à la fiabilité des mesures, à la sécurité, la fiabilité et l'efficacité du réseau de distribution, et à mettre en œuvre tous les moyens adéquats que l'ensemble des URD sont en droit d'attendre de lui ; le GRD doit également veiller à respecter les règles opérationnelles relatives à la gestion technique des prélèvements et des injections, ainsi que celles relatives aux actions qu'il doit entreprendre en vue de remédier aux problèmes pouvant compromettre la sécurité et la continuité d'approvisionnement, notamment.

En terme d'entretien, le GRD, conformément à l'article 5.28 du règlement technique électricité et son équivalent en gaz¹⁸, « *place et entretient les équipements de comptage, suivant les modalités techniques et organisationnelles qu'il détermine. Le gestionnaire du réseau de distribution s'efforce de leur assurer, tout au long de leur cycle d'utilisation, une conformité à la réglementation en vigueur ainsi qu'aux exigences reprises dans le présent règlement technique* ».

L'article 5.32 § 1 du règlement technique électricité et son équivalent en gaz¹⁹ précise quant à lui que le GRD « *met à jour et archive les données exigées pour une bonne gestion des équipements de comptage et pour les contrôles légaux en vigueur, telles que celles relatives au fabricant, au type, au numéro de série, à l'année de construction et aux dates de contrôle et d'étalonnage* ».

Or, pour le compteur de gaz, le Service des litiges constate que cela faisait des années que le compteur ne fonctionnait pas correctement. Le Service des litiges émet ainsi un doute sur le fait que les manipulations auraient eu lieu en 2013, alors qu'on voit qu'il y a manifestement eu un sous-enregistrement de la consommation depuis très longtemps, et au moins depuis 2007. Or, cela n'a jamais alerté Sibelga, qui a attendu 2023 avant de remplacer le compteur. En ce sens, Sibelga n'a pas respecté les dispositions précitées (assurer la fiabilité des mesures de comptage, la sécurité et la fiabilité des équipements de comptage, veiller au bon entretien des équipements et à gérer les données relatives à ce bon entretien, précisément).

De ce fait, il n'est pas raisonnable de facturer à la plaignante le forfait pour atteinte à l'intégrité du raccordement de comptage en ce qui concerne le gaz.

¹⁷ Article

¹⁸ Article 177 du règlement technique gaz

¹⁹ Article 179 du règlement technique gaz

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre Sibelga recevable et partiellement fondée en ce que :

Sibelga était en droit de facturer une consommation non mesurée pour le gaz et pour l'électricité;

- L'application d'un tarif par défaut ne paraît pas adaptée au cas d'espèce, Sibelga doit dès lors appliquer un tarif de 115 % Pmax ;
- La période de consommation facturée par Sibelga pour le gaz est trop étendue. Sibelga doit réduire la période de facturation de consommation non mesurée de gaz à la période comprise entre le 09 juin 2020 et le 31 mai 2023 ;
- La méthode d'estimation appliquée pour le gaz n'est pas adéquate. Sibelga doit estimer les volumes consommés non mesurés en gaz sur base de la méthode du percentile 60 ou 70 conformément aux alinéas 8 et 9 de l'article 9 ter du règlement technique gaz.
- Sibelga ne peut facturer le forfait pour atteinte à l'intégrité du raccordement de comptage (754 € HTVA) en ce qui concerne le gaz.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges