

Service des Litiges

Décision R2025-148

Madame X / Sibelga

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, représentée par InforGazElec (ci -après “IGE”) sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur l’application par Sibelga des articles 6, 210 et 219 du règlement pour la gestion du réseau de distribution d’électricité en Région de Bruxelles-capitale (ci- après « règlement technique électricité »), tel qu’approuvé par la Décision 136 de BRUGEL du 17 juin 2020 relative à l’approbation des propositions de règlements techniques électricité et gaz présentées par le gestionnaire de réseaux de distribution d’électricité et de gaz, Sibelga, à savoir le règlement technique qui était en vigueur à la date de la facturation litigieuse.

Exposé des faits

La plaignante est domiciliée à 1170 Bruxelles. Son n° de compteur électrique est le n° 9509XXX.

Le 18 août 2023, un technicien « Ouverture Fermeture Compteur » (OFC) se rend sur les lieux pour vérifier si le compteur électrique de la plaignante était défectueux en raison du fait qu’ entre le 24 mai 2022 et le 26 mai 2023, Sibelga avait constaté une absence de consommation. A cette occasion, ce technicien constate une manipulation sur ce compteur : la barrette est ouverte. Le technicien dresse un constat mentionnant « *barrette ouverte* ». Le constat n’indique pas le numéro de matricule du technicien.

Le 21 août 2023, la manipulation a été confirmée par un second technicien à la suite de la manipulation constatée par le technicien OFC le 18 août 2023. La situation sur place a été remise en ordre le même jour.

Le 11 janvier 2024, la plaignante s’est vue adresser deux factures émanant de Sibelga et afférentes à des consommations d’électricité non mesurées en raison d’une atteinte à son compteur n° 9509XXX.

La première facture, n° 850087AAA, couvre la période allant du 22 mai 2018 au 2 juin 2020, tandis que la seconde, n° 850087BBB, porte sur la période comprise entre le 11 juin 2021 et le 17 août 2023.

Par la suite, Sibelga a transmis à la plaignante différents documents en appui de sa facturation, à savoir des photos du compteur prise par le technicien OFC lors du constat du 18 août 2023, le constat d’anomalie du même jour, ainsi qu’un historique de consommation des périodes durant lesquelles aucune consommation n’aurait été enregistrée :

Consommation lors de la période litigieuse sur [REDACTED] :

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière (kWh/jour)
6/06/2015	77104	Client	13/06/2016	79456,5		374	2352,5	6,29
14/06/2016	79456,5	Estimation	14/06/2017	81762,6		366	2306,1	6,30
15/06/2017	81762,6	Estimation	21/05/2018	95650		343	13887,4	40,73
22/05/2018	95650	Relevageur	16/06/2019	95650		391	0	0,00
17/06/2019	95650	Estimation	2/06/2020	96002		352	352	1,00
3/06/2020	96002	Relevageur	25/06/2020	96232		23	230	10,00
26/06/2020	96232	Sibelga	10/06/2021	99254		350	3022	8,63
11/06/2021	99254	Client	23/05/2022	101114		347	1860	5,36
24/05/2022	101114	Relevageur	25/05/2023	101114		367	0	0,00
26/05/2023	101114	Relevageur	17/08/2023	101114	Sibelga	84	0	0,00

Consommation après la remise en état de l'installation:

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière (kWh/jour)
18/08/2023	1114	Sibelga	6/12/2023	1694	Sibelga	111	580	5,23

Facturé sur base de l'esti = 8,22 kWh/j

On peut y constater plusieurs interventions techniques sur le compteur, notamment :

- le 22 mai 2018 : relevé annuel
- en mars et avril 2020 : pour le placement et l'enlèvement d'un limiteur de puissance. Il est à noter que le limiteur a été placé en coffret, ce qui signifie que le technicien n'a pas besoin d'accéder sous le cache-bornes dans lequel se trouve la barrette de tension ;
- le 3 juin 2020 : relevé annuel ;
- le 26 juin 2020 : passage d'un technicien pour contrôler le compteur (aucune anomalie détectée) ;
- le 24 mai 2022 : relevé annuel.

Après avoir contesté ces factures auprès de Sibelga, et n'obtenant pas satisfaction, la plaignante a saisi le Service des litiges.

Position de la plaignante

La plaignante demande à titre principal l'annulation des factures litigieuses. A titre subsidiaire, la rectification du tarif applicable, l'annulation du forfait pour atteinte à l'intégrité du raccordement, la correction de l'estimation de la consommation, et une réduction des périodes de consommation facturées.

Premièrement, Sibelga a indiqué après le constat que son technicien avait constaté que le scellé apposé sur le cache-bornes du compteur était brisé et qu'une tierce personne aurait manipulé la barrette de tension, ouvrant et refermant celle-ci à plusieurs reprises afin de suspendre ou rétablir l'enregistrement des consommations. Or, dans les faits, le constat d'anomalie produit ne mentionne pas la présence d'un scellé brisé, se limitant à signaler l'ouverture de la barrette. La plaignante en déduit qu'elle ne peut se voir reprocher une telle manipulation, dès lors qu'un accès à la barrette suppose de dévisser le boîtier protégé par le scellé, ce qu'elle n'était ni en mesure ni en droit de faire. Elle considère dès lors que Sibelga a ajouté a posteriori des éléments à charge, non corroborés par le document technique initial.

Deuxièmement, l'historique de consommation transmis par Sibelga s'est révélé incomplet. Il ne mentionnait notamment pas les interventions réalisées par ses techniciens en mars et avril 2020, lors

de la pose puis du retrait d'un limiteur de puissance. Interrogée sur cette omission, Sibelga a expliqué que ces interventions n'avaient pas nécessité d'accès au cache-bornes et que, partant, elles n'avaient pas été reprises. Toutefois, la plaignante souligne que ces passages permettent de confirmer qu'aucune atteinte au compteur et à ses scellés n'avait été constatée au moins à ces dates.

Il est à souligner qu'un contrôle technique effectué par un agent de Sibelga le 26 juin 2020 avait conclu explicitement que le compteur était en bon état, sans anomalie ni atteinte constatée. Pour la plaignante, cette donnée est particulièrement importante, car elle démontre qu'à cette date au moins, aucune manipulation frauduleuse n'avait été constatée par un technicien qualifié, ce qui contredit la thèse d'une altération continue et récurrente du dispositif.

Position de Sibelga

Sibelga confirme que les deux factures restent dues dans ce dossier.

Sibelga constate, lors du contrôle du 18/08/2023, que la barrette de tension du compteur concerné était ouverte, ce qui implique une manipulation préalable du scellé du cache-borne. Cette ouverture, répétée sur plusieurs périodes, a entraîné l'arrêt de l'enregistrement des consommations, ce qui explique les absences ou très faibles consommations relevées dans l'historique

Pour Sibelga, ces anomalies traduisent des intrusions ponctuelles et répétées, incompatibles avec la bonne foi du client, qui aurait dû signaler une consommation nulle ou des remboursements anormaux.

Selon Sibelga, ce jeu avec la barrette de tension existe depuis le 22 mai 2018 et peut expliquer l'incohérence constatée entre les consommations avant et après l'enlèvement du limiteur de puissance.

Concernant l'absence de constat par les releveurs ou techniciens intervenus en 2020, Sibelga rappelle que ceux-ci ne sont pas formés ni mandatés pour détecter ce type de manipulation. Le scellé a pu être manipulé de façon discrète, sans nécessairement apparaître brisé.

Sur la méthode de facturation, Sibelga défend l'usage du 80e centile, prévu par le règlement technique, comme méthode d'estimation objective et non discriminatoire. La consommation actuelle du client, postérieure à la remise en état et dans un contexte familial différent (la plaignante vivant désormais seule), n'est pas représentative de la consommation passée. L'historique démontre par ailleurs que les consommations réelles observées par le passé correspondaient ou dépassaient le niveau estimé par cette méthode, ce qui en confirme la pertinence.

En conséquence, Sibelga conclut que la période de manipulation s'étend bien jusqu'au 23 mai 2022 et que les consommations étudiées sont correctement estimées. Les factures litigieuses sont dès lors considérées comme dues en l'état.

Recevabilité

L'article 30novies, §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 à l'application des articles 6, 210 et 219 du RT électricité.

La plainte a pour objet la facturation par Sibelga d'une consommation non mesurée suite à un constat d'anomalie sur un de ses compteurs.

La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

1. Facturation par le gestionnaire du réseau de distribution

1.1. Cadre permettant la facturation et valeur probante des constats

Les cas dans lesquels Sibelga est amené à établir une facturation sont visés à l'article 6 du règlement technique électricité. Celui-ci énonce :

«§1er. Le gestionnaire du réseau de distribution facture l'électricité consommée :

-sur un point d'accès inactif, pour la quantité d'électricité consommée sans contrat ;

-sur un point d'accès actif, pour la quantité d'électricité qui, du fait d'une manipulation du raccordement ou de l'équipement de comptage, n'a pas été correctement enregistrée par celui-ci.

Les consommations sont à charge de l'occupant connu. A défaut d'occupant connu, les consommations sont à charge du propriétaire. Si le propriétaire démontre, sur la base d'un acte opposable, la présence continue d'un ou plusieurs occupants déterminés, les consommations sont à charge de ce ou ces occupants. Si le propriétaire ne démontre pas, sur la base d'un acte opposable, la présence continue d'un ou plusieurs occupants déterminés, les consommations sont à charge du propriétaire, et ce, sans préjudice de ses droits de recours contre le tiers qu'il

estimerait redevable des consommations. Le gestionnaire du réseau de distribution ne tient pas compte des effets internes de l'acte qui lui est opposé. (...) »

Cet article établit qu'il est nécessaire qu'une manipulation soit constatée afin de permettre au GRD de facturer l'énergie qui n'aurait pas été correctement enregistrée par le compteur.

S'agissant des scellés, l'article 210 du règlement technique électricité énonce :

« § 1er. L'équipement de comptage est scellé par le gestionnaire du réseau de distribution.

§ 2. Les scellés ne peuvent être brisés ou enlevés que par le gestionnaire du réseau de distribution ou avec l'accord écrit préalable du gestionnaire du réseau de distribution.

§ 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.

Les frais exposés par le gestionnaire du réseau de distribution consécutifs à cette atteinte sont à charge de l'occupant connu. A défaut d'occupant connu, les frais sont à charge du propriétaire. Si le propriétaire démontre, sur la base d'un acte opposable, la présence continue d'un ou plusieurs occupants déterminés, les frais sont à charge de ce ou ces occupants. Si le propriétaire ne démontre pas, sur la base d'un acte opposable, la présence continue d'un ou plusieurs occupants déterminés, les frais sont à charge du propriétaire, et ce, sans préjudice de ses droits de recours contre le tiers qu'il estime redevable des consommations. Le gestionnaire du réseau de distribution ne tient pas compte des effets internes de l'acte qui lui est opposé. Ces frais comprennent, premièrement, les frais administratifs et d'activation, deuxièmement, les frais

des prestations techniques du gestionnaire du réseau de distribution pour la remise en pristin état et, troisièmement, les consommations. Les consommations sont facturées conformément à l'article 6. » (Nous soulignons).

Enfin, pour les atteintes à l'intégrité du raccordement ou d'un équipement de comptage y compris les scellés d'état, l'article 219, §2, du règlement technique électricité, prévoit également que « *les constats du gestionnaire de réseau de distribution font foi jusqu'à preuve du contraire* ».

1.2. Analyse en l'espèce

Les développements suivants s'inscrivent à la suite des décisions R2021-001, R2022-058 du Service des litiges rendue dans des dossiers similaires. Notons également les développements pertinents au sein des décisions R2022-020 et R2025-037.

Tout d'abord, le Service relève que le constat d'anomalie dressé par Sibelga, n'est pas remis en question, la présence d'une barrette ouverte n'est à aucun moment contestée. Il n'est pas non plus contesté que pour que cette barrette puisse être ouverte par le plaignant, il faut nécessairement qu'il y ait eu un bris de scellés et l'ouverture du cache-borne.

Le règlement technique par le biais des articles 210 et 219 précités, attache aux constats une valeur probante importante : ils font foi jusqu'à preuve du contraire. Ce document n'est en effet pas anodin, son existence et son contenu sont susceptibles de faire entrer l'URD dans le régime des consommations non facturées par un fournisseur prévu à l'article 6 du règlement technique électricité, entraînant l'application des règles spécifiques - notamment tarifaires - propres à ce régime.

Dès lors, au vu de la valeur spécifique attachée aux constats de Sibelga, et compte tenu du fait que les techniciens de Sibelga sont des professionnels qui n'ignorent pas l'importance tant des constats qu'ils dressent que de leurs implications pour les usagers, le Service se doit de considérer que le constat représente l'état réel du compteur. Cela constitue une exigence indispensable afin de s'assurer de l'application correcte du régime prévu à l'article 6 du RT électricité.

Or, en l'espèce, le constat ne précise aucune autre information que « barrette ouverte ». Or, si pour que cette barrette soit ouverte, il faut nécessairement que le cache borne soit ouvert et qu'il y ait eu un bris de scellé, force est de constaté que ces éléments ne figurent pas sur le constat. De plus, le constat ne précise pas de quelle barrette il s'agit.

Le Service souligne également que dans des dossiers précédemment traités devant lui, les constats d'anomalie mentionnaient davantage de détails comme « scellé sur coffret manipulé », ou « scellés d'état manquants - barrette de tension L1 ouverte », etc.

Le Service ne voit dès lors pas pourquoi une telle mention ferait défaut dans le constat du présent dossier si les scellés du compteur litigieux avaient fait l'objet d'une manipulation.

Par conséquent, la mention « barrette ouverte » ne permet pas à suffisance de considérer qu'il y a eu un bris de scellé sur le compteur litigieux.

Par ailleurs, le constat d'anomalie dressé par Sibelga n'apporte pas davantage de précision grâce à une éventuelle analyse en laboratoire, qui est absente. Bien que le règlement technique n'impose pas un deuxième examen en laboratoire, celui-ci peut s'avérer précieux si le constat d'anomalie est lacunaire ou incomplet comme cela s'avère être le cas en l'espèce.

Egalement, les photos accompagnant le constat ne sont pas lisibles et n'apportent pas plus de précision : on ne peut notamment pas y lire le numéro de compteur. Qui plus est, il s'agit de captures d'écran prises à partir d'un téléphone.

Ensuite, le constat a été réalisé par un technicien « OFC », qui n'est pas identifiable.

Par conséquent, le Service considère que les éléments entourant ce dossier n'établissent pas à suffisance une manipulation. Il ne peut dès lors être reproché au plaignant d'avoir manipulé l'équipement de comptage en brisant les scellés pour ouvrir la barrette.

Au regard de ces éléments, le Service estime que le constat d'anomalie établi dans ce dossier ne satisfait pas aux exigences requises pour permettre d'établir de manière certaine l'existence d'une manipulation entraînant l'application du régime prévu à l'article 6 du règlement technique électricité. Le Service ne peut que marquer son ignorance quant à la circonstance de fait ayant entraîné que la barrette du compteur litigieux ait été ouverte.

2. Pour le surplus

Le constat d'anomalie n'étant pas valide sur le plan de sa force probante, le Service n'examine pas les autres arguments soulevés par la plaignante.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre Sibelga recevable et fondée. Les facturations pour consommation non mesurée doivent être annulées.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges