

Service des Litiges

Décision

La plaignante / SIBELGA

Objet de la plainte

La plaignante sollicite du Service des litiges, par l'intermédiaire d'Infor Gaz Elec, que le Service se prononce sur l'application par le gestionnaire du réseau de distribution (ci-après « SIBELGA » ou « GRD ») des articles 4, 6 §1^{er} et §2, 210, §3 et 264, §2 de l'arrêté du 23 mai 2014 du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale arrêtant le règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci (ci-après « *le règlement technique électricité* ») à son cas particulier.

Exposé des faits

La plaignante a reçu le 12 décembre 2018 une facture de Sibelga d'un montant de 58.241,54 euros pour une consommation non mesurée. La facture portait sur une période allant du 1^{er} septembre 2009 au 23 août 2014. Le constat a été réalisé le 12 mars 2018 alors que la plaignante n'était plus dans le logement depuis le mois de décembre 2013. Après une plainte déposée auprès de SIBELGA, une nouvelle facture a été émise par Sibelga d'un montant de 27.173 euros. En effet, le GRD aurait souhaité faire bref procès et a décidé de réduire la période de facturation en tenant compte du fait que la plaignante est partie vivre en Australie avant la fin de son contrat de fourniture (soit en décembre 2013).

La plaignante a contesté également cette dernière facture car elle estime que SIBELGA n'a pas correctement appliqué les règles régissant la rétroactivité de la facturation en cas de consommation non mesurée.

Position de la plaignante

La plaignante conteste formellement avoir commis une atteinte à l'intégrité physique du compteur. Par ailleurs, elle conteste également la rétroactivité de la facturation appliquée par SIBELGA qui remonte jusqu'en 2007, ainsi que le tarif appliqué et les méthodes d'estimation de la consommation non mesurée. La plaignante soutient également que SIBELGA n'aurait pas respecté l'article 4 du règlement technique en ce qu'elle est venue sur place pendant plusieurs années pour relever les compteurs et a laissé perdurer la situation dommageable pour l'utilisateur pendant une très longue période.

Position de la partie mise en cause

SIBELGA considère ne pas avoir commis de négligence dans le cadre de sa mission de relève des index.

Selon SIBELGA, l'article 264 §2 du règlement technique ne serait pas applicable en cas de manipulation sur les installations de comptage (mais uniquement en cas de fraude commise par un

usager du réseau de distribution au moment du relevé des données de comptage) et elle ne serait donc pas soumise à une limitation de la rectification à 5 périodes annuelles de consommation.

SIBELGA soutient donc que la prescription de droit commun pour les actions personnelles (10 ans), visée à l'article 2262bis §1^{er} al. 1^{er} du Code civil, doit s'appliquer dans le cas présent.

Par ailleurs, SIBELGA estime avoir correctement appliqué les tarifs et les règles d'estimation.

Recevabilité

Le Service a décidé de poursuivre la plainte le 6 mai 2019.

Examen du fond

1. L'article 4 du Règlement technique

En ce qui concerne l'article 4 du Règlement technique, ce dernier prévoit ce qui suit:

« §1 Le gestionnaire du réseau de distribution exécute les tâches et obligations qui lui incombent par et en vertu de l'Ordonnance afin d'assurer la distribution d'électricité au profit des utilisateurs du réseau de distribution, tout en surveillant, en maintenant et, le cas échéant, en rétablissant la sécurité, la fiabilité et l'efficacité du réseau de distribution.

§ 2 Dans l'exécution de ses tâches, le gestionnaire du réseau de distribution met en œuvre tous les moyens adéquats que les utilisateurs du réseau de distribution sont en droit d'attendre de lui et qui peuvent, en tenant compte de la situation particulière, être raisonnablement obtenus. Ces moyens sont notamment détaillés dans le plan d'investissements du gestionnaire du réseau de distribution visé au Titre II ».

En vertu de l'article précité, SIBELGA doit mettre en œuvre tous les moyens adéquats que l'utilisateur du réseau de distribution est en droit d'attendre de lui dans le cadre de son activité de relève des index du compteur électrique.

En l'espèce, afin de vérifier si cet article a été correctement appliqué, il convient d'analyser si SIBELGA a pris les moyens nécessaires pour agir en faveur de l'utilisateur. Le Service des litiges constate, de l'examen de l'historique des relevés, que SIBELGA a procédé lui-même au relevé de l'index du compteur de la plaignante depuis 2009 jusqu'en 2018 (à l'exception d'une petite période en 2014 et en 2015). A chaque relève, la consommation était nulle. Ainsi, pendant 9 années, SIBELGA a eu accès au compteur et n'a pas raisonnablement constaté une quelconque anomalie concernant le compteur.

A l'interpellation du Service concernant ce dernier point, SIBELGA a répondu ce qui suit :

« Dans le cas d'espèce, lors du premier constat d'une consommation nulle, soit lors du relevé périodique de janvier 2010, nous avons été informé que le disjoncteur était « ouvert » avec, pour conséquence, que le courant ne pouvait pas circuler. Cela permettait donc d'expliquer la consommation nulle constatée sur place. Il existe diverses raisons pour lesquelles un disjoncteur est « ouvert » par l'URD, tels que des travaux en cours (on « ouvre » pour des raisons de sécurité), s'il n'y a personne sur place,... Partant donc du fait que cette consommation nulle était justifiée, nous n'avons pas considéré ce point comme anormal ou

justifiant un contrôle particulier. En outre, en 2012 un technicien est passé et a effectué le relevé. Le valideur a vraisemblablement considéré ce passage comme un contrôle compteur, ce qui a contribué à continuer de considérer cette consommation nulle comme avérée.

En août 2014, un autre URD a pris un contrat « bâtiment vide » sur ce point de consommation, ce qui permettait également de justifier une consommation nulle lors du relevé de janvier 2015.

Ces éléments nous ont conforté dans l'idée que le compteur « fonctionnait » normalement et que cette consommation nulle ne reflétait aucune irrégularité. ».

Les réponses fournies par SIBELGA ne justifient pas le fait que SIBELGA ait laissé perdurer cette situation pendant 9 ans, notamment pour les raisons qui suivent :

- Selon le Service, lorsque le GRD constate qu'un disjoncteur est ouvert, il doit s'assurer dans un délai raisonnable que la situation soit rétablie. Or, et le e Service s'en étonne, lors du passage du technicien en 2012, aucune anomalie n'a été constaté alors que le disjoncteur était ouvert ;
- Jusqu'en 2014, le point était couvert par un contrat de fourniture classique. Le GRD aurait dû se poser des questions par rapport au fait que le compteur indiquait une consommation nulle alors qu'un contrat de fourniture existait ;
- Même si au mois d'août 2014, un URD a pris un contrat « *bâtiment vide* », cette situation a changé au mois de janvier 2015, car un autre type de contrat a été apparemment demandé pour le point de fourniture litigieux.

Au regard de ce qui précède, le Service considère que le GRD a manqué à son obligation prévue à l'article 4 qui est d'agir dans l'intérêt de l'utilisateur et en ce sens a commis une faute.

2. L'article 6, §2, du Règlement technique

L'article 6,§2, du Règlement technique prévoit ce qui suit :

« §2. 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. »

Il ressort de cet article que le GRD doit appliquer un tarif supérieur lorsqu'il est porté atteinte à l'intégrité de l'équipement de comptage. Le GRD disposer par ailleurs un tarif par défaut. Dès lors

que comme constaté au point 1, SIBELGA n'a pas adopté un comportement conforme à l'article 4, le Service considère que le tarif supérieur au tarif par défaut ne peut être appliqué dans le cas d'espèce.

3. L'article 6, §1^{er}, du Règlement technique

L'article 6 §1^{er}, aliéna 3 du Règlement technique dispose que :

« Lorsque la fiabilité des données de comptage n'est pas garantie, le gestionnaire du réseau de distribution estime, sur la base de critères objectifs et non discriminatoires, la quantité d'électricité consommée. Lorsque le raccordement est utilisé aux fins prévues initialement, cette estimation est fixée par la méthode du quatre-vingtième centile, conformément à l'alinéa 4. A défaut ou lorsque, sur la base d'éléments objectifs et non discriminatoires, la méthode du quatre-vingtième centile ne permet manifestement pas au gestionnaire du réseau de distribution d'estimer la quantité d'électricité réellement consommée, cette estimation peut notamment tenir compte des profils de consommation statistiques, d'historiques de consommation sur le compteur et/ou de l'utilisateur du réseau de distribution, du type d'appareils installés et/ou des conditions climatiques »

SIBELGA doit donc procéder à une estimation des données de comptage sur base de critères objectifs et non discriminatoires tels que, comme évoqué ci-dessus, des profils de consommation statistiques, des historiques de consommation sur le compteur ou de l'utilisateur du réseau de distribution¹.

En l'espèce, l'estimation de la consommation de la plaignante a été effectuée sur base des consommations de l'URD présent avant elle et de l'URD présent après elle, entre 2018 et 2019 (après le remplacement du compteur).

La méthode utilisée par SIBELGA se basant sur l'historique de consommation du point de fourniture litigieux, le Service considère que SIBELGA a correctement appliqué l'article 6, §1^{er}, du Règlement technique.

4. L'article 210 §3 du Règlement technique

L'article 210 §3 du règlement technique dispose que :

« [...] 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 [...] »

¹ Dans ce cas-ci, Sibelga a considéré que le quatre-vingtième-centile n'est pas représentatif de la consommation réelle de l'utilisateur du réseau étant donné la grande différence entre celui-ci et les consommations enregistrées sur les nouveaux compteurs.

Ainsi, SIBELGA est tenue, lorsqu'elle constate une atteinte à l'intégrité physique du compteur, qui a pour conséquence que tout ou partie de l'énergie consommée n'est pas enregistrée, de facturer cette énergie à l'occupant des lieux et, à défaut, au propriétaire.

Ainsi, SIBELGA ne facture pas la consommation à l'auteur de la manipulation mais bien à celui qui en a bénéficié.

Par conséquent, le Service considère que la circonstance que la plaignante ne serait pas l'auteur de la manipulation ou n'en aurait pas eu connaissance est sans incidence par rapport à la redevabilité de la facturation qui résulte de cette manipulation.

Dans le cas d'espèce, il est démontré que la plaignante a été domicilié dans les lieux jusqu'au mois de décembre 2013. Dès lors, elle est redevable de la consommation pour cette période.

Le Service considère que l'article 210, §3 du règlement technique a été respecté par SIBELGA.

5. L'article 264 §2 du Règlement technique

L'article 264 §2 du Règlement technique dispose que :

« Une éventuelle rectification des données de comptage et de la facturation qui en résulte portera au maximum sur deux périodes annuelles de consommation. Pour déterminer ces deux périodes annuelles de consommation, le gestionnaire du réseau de distribution remonte, à partir du dernier relevé périodique, au relevé périodique effectué deux ans auparavant. Dans les cas où le MIG le prévoit, est assimilé à un relevé périodique le relevé lié à un scénario du MIG (notamment le changement de fournisseur ou de client).

Le gestionnaire du réseau de distribution peut rectifier les données de comptage et la facturation qui en résulte sur cinq périodes annuelles de consommation :

- *Sans préjudice de l'article 225, §3, si l'utilisateur du réseau de distribution n'a pas respecté l'article 215 ou en cas de fraude, et ce, au préjudice du gestionnaire du réseau de distribution ;*
- *Si l'erreur dans les données de comptage est imputable au gestionnaire du réseau de distribution, et ce, au préjudice de l'utilisateur du réseau de distribution qui a respecté l'article 215 ;*
- *Si l'erreur dans les données de comptage résulte de plusieurs erreurs manifestes du gestionnaire du réseau de distribution et que l'utilisateur du réseau de distribution a été facturé pour de l'énergie qu'il n'a jamais consommée. Les erreurs manifestes du gestionnaire du réseau de distribution doivent être répétées au moins trois années consécutives et ne pas avoir été induites par l'utilisateur du réseau de distribution ».*

Une estimation à vingt-quatre mois est effectuée lorsqu'aucun relevé n'a été effectué lors de la période de relève située deux ans avant le dernier relevé périodique et qu'aucune donnée de comptage n'est disponible. Cette période de relève peut s'étaler sur trois mois »

Selon cet article, et plus précisément le premier tiret, en cas de fraude commise par l'utilisateur du réseau de distribution, la rectification des données de comptage s'effectuera par SIBELGA sur cinq périodes annuelles de consommation.

SIBELGA considère qu'en manipulant le raccordement et l'équipement de comptage, la plaignante a commis une « *fraude* » donnant lieu à une estimation de sa consommation réelle. Des lors que le règlement technique n'évoque la fraude d'un utilisateur du réseau de distribution que dans l'article 264 §2 du règlement technique et que SIBELGA y fait directement référence dans ses rapports de constat d'anomalie, le Service considère que cet article s'applique également au cas de la manipulation aux compteurs.

Dès lors, le Service considère que SIBELGA doit limiter la rectification des index à 5 périodes annuelles de consommation.

Or, en l'espèce, Sibelga fait remonter la consommation litigieuse au 1^{er} septembre 2009 alors que le constat de fraude date du 12 mars 2018. Dès lors, la période de consommation litigieuse s'étend du 12 mars 2013 au 29 décembre 2013 et ce, conformément à l'article 264 §2 du Règlement technique électricité.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par la plaignante contre SIBELGA partiellement fondée en ce sens que :

- SIBELGA n'a pas respecté l'article 4 du Règlement technique, en ce que SIBELGA aurait dû mettre fin à la situation irrégulière dans un délai raisonnable. Dès lors, afin de faire correcte application de l'article 6, §2, du règlement technique, SIBELGA ne peut pas appliquer un tarif supérieur au tarif par défaut au cas d'espèce ;
- SIBELGA a respecté les articles 6,§1 et 210, § 3 du Règlement technique ;
- SIBELGA n'a pas respecté l'article 264, §2 du Règlement technique en ce sens qu'elle aurait dû limiter la période de facturation à 5 périodes annuelles de consommation précédant le constat de fraude. Dès lors, SIBELGA doit prendre comme période de facturation la consommation du plaignant entre la période du 12 mars 2013 au 29 décembre 2013.

Assistante juridique
Membre du Service des litiges

Cheffe de service, conseillère juridique
Membre du Service des litiges