

Service des Litiges

Décision

Société X/ Sibelga

Objet de la plainte

Société X, ci-après « la plaignante », sollicite du Service des litiges (ci-après, « le Service ») que ce dernier se prononce sur l'application, par Sibelga, des articles 4, 6, 219, §2, et 264, §2, 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 »).

Exposé des faits

La société X exploite un magasin de nuit au zzyy.

Le 19 novembre 2019, les techniciens experts de Sibelga se rendent sur les lieux d'exploitation de la plaignante dans le cadre d'une visite spontanée et détectent une atteinte à l'intégrité du compteur d'électricité.

Le 16 décembre 2019, Sibelga retourne sur les lieux. Un constat est dressé, lequel relève « scellé d'état abîmé + traces d'intrusion ds minuterie ». L'analyse du laboratoire relève quant à elle « Les scellés d'état ont été manipulés. Les vis sont marquées => intrusion (voir les photos en annexe) ». Il est conclu qu'il a été porté atteinte au compteur d'électricité et que dès lors la consommation réelle doit être estimée et facturée conformément au règlement technique. Ce constat est également accompagné de photos du compteur manipulé.

Le jour même, Sibelga remplace le compteur d'électricité manipulé par un nouveau compteur. Le compteur litigieux est conservé par Sibelga.

Par deux lettres du 20 octobre 2020, Sibelga informe la plaignante qu'il a constaté qu'une atteinte avait été portée à l'intégrité de son compteur électricité. Deux factures sont adressées à la plaignante, l'une de 15 811,57 € pour la période du 14 octobre 2014 au 24 septembre 2017 ; l'autre de 8 289,75 € pour la période du 24 septembre 2018 au 26 septembre 2019.

Quant à la consommation enregistrée pendant les périodes du 25 septembre 2017 au 23 septembre 2018 ainsi que du 27 septembre 2019 au 16 décembre 2019, elle n'a pas été réévaluée car elle serait cohérente avec la consommation enregistrée par le nouveau compteur.

L'historique de consommation du point est le suivant :

ELECTRICITE:

Consommation lors de la période litigieuse sur [REDACTED]

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière	Total
10/09/2013	22618	Releveur	13/10/2014	35928		399	13310	33,36	68,69
	26226			40322			14096	35,33	
14/10/2014	35928	Sibelga	8/09/2015	42104		330	6176	18,72	49,75
	40322			50564			10242	31,04	
9/09/2015	42104	Releveur	12/09/2016	48477		370	6373	17,22	34,48
	50564			56949			6385	17,26	
13/09/2016	48477	Releveur	24/09/2017	54561		377	6084	16,14	33,02
	56949			63314			6365	16,88	
25/09/2017	54561	Releveur	23/09/2018	67175		364	12614	34,65	78,77
	63314			79373			16059	44,12	
24/09/2018	67175	Releveur	26/09/2019	72659		368	5484	14,90	33,64
	79373			86270			6897	18,74	
27/09/2019	72659	Releveur	18/11/2019	74189		53	1530	28,87	74,06
	86270			88665			2395	45,19	
19/11/2019	74189	Sibelga	15/12/2019	74852	Sibelga	27	663	24,56	58,07
	88665			89570			905	33,52	

Consommation après remplacement du compteur:

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de jours	Consommation	journalière	Total
16/12/2019	12		18/05/2020	4122		155	4110	26,52	60,15
	8			5222			5214	33,64	
19/05/2020	4122		11/09/2020	8393		116	4271	36,82	81,03
	5222			10351			5129	44,22	

Par ailleurs, avant 2013, la consommation de la plaignante, qui a débuté ses activités en 2007, est la suivante :

[REDACTED] - Analyse de consommation:

COMPTEUR [REDACTED]

13/09/2007 - 08/09/2008 = 53,99 kWh/jour
 09/09/2008 - 14/09/2009 = 59,99 kWh/jour
 15/09/2009 - 01/10/2010 = 66,50 kWh/jour
 02/10/2010 - 02/08/2011 = 71,13 kWh/jour

COMPTEUR [REDACTED]

03/08/2011 - 16/09/2012 = 65,99 kWh/jour
 17/09/2012 - 09/09/2013 = 60,63 kWh/jour

Les factures susmentionnées ont été établies par l'estimation de la consommation non mesurée sur base de la consommation enregistrée après le remplacement du compteur pour la période allant du 16 décembre 2019 au 11 septembre 2020 durant laquelle une moyenne journalière de 69,09 kWh était consommée.

Le 13 janvier 2021, la plaignante, par l'intermédiaire de son conseil, adresse une plainte à Sibelga. Elle y indique notamment qu'ont été rajoutés, en 2019 et 2020, trois frigos ainsi qu'un extracteur d'air sur les lieux d'exploitation. Elle y invoque également une erreur de calcul du montant facturé.

N'obtenant pas gain de cause auprès de Sibelga, la plaignante a tout d'abord fait appel au Médiateur, qui a recommandé à Sibelga de limiter sa période de facturation à deux ans et à ne facturer qu'une seule fois les frais forfaitaires liés au constat d'atteinte au compteur.

Par une lettre du 24 décembre 2021, le Médiateur a communiqué à la plaignante la position de Sibelga, qui rejette l'avis du Médiateur quant à la première facture, mais accepte de réduire la seconde à un montant de 7 436,12 €, déduisant ainsi les frais forfaitaires liés à la constatation de l'atteinte, ceux-ci ayant été facturés deux fois.

Le 11 avril 2022, la plaignante, par l'intermédiaire de son conseil, dépose une plainte au Service des litiges de Brugel.

Le 18 juillet 2022, une audition est tenue dans les bureaux du Service.

Position du plaignant

La plaignante conteste avoir manipulé son compteur.

Elle estime que la baisse de consommation que pointe Sibelga est due à une baisse de son activité, laquelle se reflèterait également dans son chiffre d'affaires.

Par ailleurs, la plaignante considère que s'il devait y avoir une estimation de la consommation non mesurée, celle-ci ne pourrait se faire sur base de la consommation enregistrée après le remplacement du compteur. En effet, la plaignante aurait acheté et installé deux nouveaux frigos en 2019, ce qui aurait pour conséquence que la consommation récente est bien plus élevée que la consommation avant le remplacement du compteur.

Enfin, la plaignante conteste le montant de la facture qui ne prendrait pas en compte l'électricité déjà facturée pour la période litigieuse.

Position de la partie mise en cause

Sibelga considère avoir valablement facturé la plaignante pour consommation non mesurée suite à des manipulations, conformément au Règlement technique électricité.

En ce qui concerne le début de la période à rectifier, Sibelga estime avoir correctement retenu l'année 2014 en ce qu'il s'agit de l'année où la consommation enregistrée a commencé à chuter. Sibelga se base sur l'historique de consommation de la plaignante, qui permettrait de constater des chutes flagrantes du niveau de consommation ainsi que sur une instabilité de l'historique de consommation global aux manipulations constatées par nos techniciens au niveau de consommation enregistré sur le compteur d'électricité sain n° [REDACTED] de l'ordre du niveau de consommation présent avant la chute ; pour facturer des périodes du 14/10/2014 au 24/09/2017 et du 24/09/2018 au 26/09/2019.

Sibelga considère avoir mis en œuvre tous les moyens à sa disposition pour détecter les manipulations dès lors que seul un petit nombre de techniciens experts sont formés à cette tâche. Sibelga indique que les releveurs ne disposeraient pas du profil de compétence adéquat pour ce faire.

Quant à la méthode d'estimation, Sibelga a décidé de ne pas retenir le percentile 80, lequel s'élevait à 24,93 kWh/jour. Cette valeur n'est, d'après Sibelga, pas représentative de la consommation de la plaignante. Quant à l'estimation de la consommation réellement consommée, Sibelga ne considère pas que les factures d'achats de nouveaux appareils électriques permettent de prouver que celles-ci aient nécessairement fait augmenter le niveau de consommation de la plaignante et par conséquent impliquent que la période de référence n'est pas représentative. En effet, Sibelga estime que ces appareils peuvent parfaitement avoir été achetés en vue du remplacement d'anciens appareils ; et que « rien n'indique ici que ces installations – un réfrigérateur et un extracteur d'air – soient venus en supplément des installations préexistantes au sein du commerce.

Les appareils plus anciens étant généralement plus énergivores, les remplacer par des nouveaux équipements plus efficaces aurait même pu résulter en une baisse de la consommation ». De plus, Sibelga considère que la consommation estimée est d'un ordre de grandeur similaire de celles enregistrées lors d'années non litigieuses (2011-2012, 2012-2013, fin 2019) voire inférieur (2010-2011, 2017-2018). Dès lors, le mode d'estimation des consommations non-mesurées lui apparaît comme objectif et non-discriminatoire.

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 :

« 1^{er}. – 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 1^{er} 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 de la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution, y compris le Règlement technique.

La plainte a pour objet les articles 4, 6, 219, §2, et 264, §2, du Règlement technique électricité.

La plainte est donc recevable dès lors qu'elle porte sur l'application par Sibelga des articles précités dans le paragraphe précédent.

Examen du fond

1. Quant à la valeur probante des constats de Sibelga

L'article 219, § 2, du règlement technique électricité dispose comme il suit :

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

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

Dès lors, le constat de Sibelga établissant l'atteinte à l'intégrité d'un compteur fait foi, sauf si l'utilisateur parvient à prouver son inexactitude.

En l'espèce, le 16 décembre 2019, les agents de Sibelga ont dressé un constat, lequel relève « scellé d'état abîmé + traces d'intrusion ds minuterie ». Ce constat est complété par une analyse du laboratoire, qui relève quant à elle « Les scellés d'état ont été manipulés. Les vis sont marquées => intrusion (voir les photos en annexe) ». Sibelga a également pris et communiqué des photographies du compteur manipulé.

La plaignante conteste la manipulation du compteur et le constat susmentionné. La plaignante avance en effet que les variations de ses chiffres d'affaires sont de nature à démontrer une variation de son activité et dès lors de sa consommation.

La plaignante a communiqué au Service le tableau et l'argumentaire suivant :

Exercice	Chiffre d'affaires		Approbation compte		Date	Relevé	
01-01-2012 au 31-12-2012	306.654,00 €		30-06-13		10-09-2013 au 13-10-2014	68,60	-
01-01-2013 au 31-12-2013	317.602,00 €	3,37%	14-07-14		14-10-2014 au 8-09-2015	49,75	-27,37%
01-01-2014 au 31-12-2014	291.400,00 €	-8,25%	14-05-15		09-09-2015 au 12-09-2016	34,48	-30,00%
01-01-2015 au 31-12-2015	261.117,00 €	-10,39%	30-09-16		13-09-2016 au 24-09-2017	33,02	-4,23%
01-01-2016 au 31-12-2016	279.528,00 €	7,05%	20-06-17		25-09-2017 au 23-09-2018	78,77	138,00%
01-01-2017 au 31-12-2017	212.612,00 €	-31,94%	04-08-18		24-09-2018 au 25-09-2019	33,64	-57,39%
01-01-2018 au 31-12-2018	247.581,00 €	16,45%	17-03-19		27-09-2019 au 18-11-2019	74,06	
01-01-2019 au 31-12-2019	225.121,00 €	-9,07%	04-08-20				

« (L)es comptes annuels publiés à la BNB démontrent, à l'inverse, que la baisse de consommation correspond à une baisse du chiffre d'affaires.

Vous trouverez, en annexe, un tableau récapitulatif excel.

On peut constater par exemple que lorsqu'en 2014 et 2015, le chiffre d'affaires diminuent, la consommation électrique diminue. Lorsqu'en 2018, le chiffre d'affaires augmente (avec possiblement une amorce de tendance haussière dès la fin 2017), le chiffre d'affaires augmente.

La difficulté de pareil exercice reste que les comptes annuels recouvrent une année civile, alors que les relevés SIBELGA couvrent des périodes au croisement d'années civiles.

A nouveau, même lorsque l'on résonne en termes de moyenne, on constate que, lors de la période litigieuse, le chiffre d'affaires diminue, ce qui se reflète, notamment, dans une baisse moyenne de la consommation d'électricité ».

Le Service relève la difficulté de tirer des conclusions de cette comparaison entre le chiffre d'affaire et la consommation d'électricité de la plaignante. Cette difficulté a notamment été pointée par cette dernière, qui admet qu'il est délicat de comparer des périodes qui ne sont pas équivalentes.

Par ailleurs, s'il est vrai que l'on observe une diminution du chiffre d'affaires en 2014 et 2015 corroborée par une diminution de la consommation pour les mêmes années ainsi qu'une augmentation du chiffre d'affaires en 2018 corroborée par une augmentation de la consommation la même année, la comparaison n'apparaît pas entièrement concluante. En effet, l'année 2016 est caractérisée par un rebond dans le chiffre d'affaires, tandis que les consommations continuent de baisser. De plus, ces fluctuations ne se font pas toujours dans des proportions comparables : si nous prenons par exemple l'année 2018, l'augmentation observée est de 16,45% du chiffre d'affaire mais de plus de 100% de la consommation.

Le Service considère également que la nature de l'activité de la plaignante – l'exploitation d'un magasin de nuit – ne permet pas d'établir un lien certain entre sa consommation d'énergie et son chiffre d'affaires. En effet, il nous semble que des ventes plus ou moins importantes n'entraîneraient pas de facto une consommation plus ou moins importante.

Dès lors, le Service considère que les arguments avancés par la plaignante ne permettent pas de renverser la présomption attachée au constat de Sibelga, lequel fait état de deux analyses et est accompagné de photographies. Le Service estime donc que le constat fait foi et que la manipulation du compteur est établie.

2. Quant à l'atteinte portée à l'intégrité du compteur

L'article 6 du règlement technique électricité dispose que :

« § 1^{er}. 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. À 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 ».

Comme relevé ci-dessus, le constat rédigé par Sibelga, daté du 16 décembre 2019, constate : « scellé d'état abîmé + traces d'intrusion ds minuterie ». L'analyse du laboratoire relève quant à elle « Les scellés d'état ont été manipulés. Les vis sont marquées => intrusion (voir les photos en annexe) ». Le constat en conclut qu'il a été porté atteinte à l'intégrité du raccordement ou de l'équipement de comptage, et que la consommation réelle doit être estimée et facturée conformément au règlement technique.

Ayant constaté ces manipulations, Sibelga a établi, sur la base de l'article 6 du règlement technique électricité, une facture de la consommations non mesurée du fait de ces manipulations en date du 20 octobre 2020, avec application du tarif majoré.

En ce qui concerne l'imputabilité de la fraude, il ne relève pas de la compétence du Service des litiges de trancher cette question. En effet, l'article 6, du règlement technique électricité, repris ci-dessus, précise que les consommations en cas de manipulation du compteur sont à charge de l'occupant des lieux. Dans le cas d'espèce, la plaignante occupe les lieux, ce qui n'est pas contesté.

La plaignante est donc redevable de la consommation d'électricité non mesurée du fait de la manipulation du compteur.

Quant au taux appliqué par Sibelga, l'article 6, § 2, alinéa 3, du règlement technique ne prévoit pas de possibilité d'appliquer un tarif minoré lorsqu'il est question d'une atteinte au compteur. Le taux appliqué par Sibelga est dès lors correct.

3. Quant à la détection des manipulations

L'article 4 du règlement technique électricité dispose comme il suit :

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

§ 2. Dans l'exécution de ses tâches, le gestionnaire du réseau de distribution met en œuvre tous les moyens adéquats que les utilisateurs du réseau de distribution sont en droit d'attendre de lui et qui peuvent, en tenant compte de la situation particulière, être raisonnablement obtenus.

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

En vertu de l'article précité, Sibelga devait mettre en œuvre tous les moyens adéquats que la plaignante était en droit d'attendre de lui dans le cadre de son activité de relève des index du compteur électrique.

En l'espèce, pour rappel, l'historique de consommation d'électricité enregistré par le compteur litigieux est le suivant :

ELECTRICITE:

Consommation lors de la période litigieuse sur [REDACTED] :

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière	Total
10/09/2013	22618	Releveur	13/10/2014	35928		399	13310	33,36	68,69
	26226			40322			14096	35,33	
14/10/2014	35928	Sibelga	8/09/2015	42104		330	6176	18,72	49,75
	40322			50564			10242	31,04	
9/09/2015	42104	Releveur	12/09/2016	48477		370	6373	17,22	34,48
	50564			56949			6385	17,26	
13/09/2016	48477	Releveur	24/09/2017	54561		377	6084	16,14	33,02
	56949			63314			6365	16,88	
25/09/2017	54561	Releveur	23/09/2018	67175		364	12614	34,65	78,77
	63314			79373			16059	44,12	
24/09/2018	67175	Releveur	26/09/2019	72659		368	5484	14,90	33,64
	79373			86270			6897	18,74	
27/09/2019	72659	Releveur	18/11/2019	74189		53	1530	28,87	74,06
	86270			88665			2395	45,19	
19/11/2019	74189	Sibelga	15/12/2019	74852	Sibelga	27	663	24,56	58,07
	88665			89570			905	33,52	

Consommation après remplacement du compteur:

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de jours	Consommation	journalière	Total
16/12/2019	12		18/05/2020	4122		155	4110	26,52	60,15
	8			5222			5214	33,64	
19/05/2020	4122		11/09/2020	8393		116	4271	36,82	81,03
	5222			10351			5129	44,22	

Sibelga considère que la manipulation a eu lieu lors de la période du 14 octobre 2014 au 8 septembre 2015, dès lors qu'elle considère que la baisse de consommation a débuté à ce moment-là.

Le Service constate que, suite à cette période de manipulation, Sibelga s'est rendu sur place chaque année pour relever l'index du compteur de la plaignante, donc pendant une période de cinq ans.

Par ailleurs, l'analyse de l'historique des consommations montre qu'il y a eu une première baisse importante de la consommation en lors la période du 14 octobre 2014 au 8 septembre 2015, suivie d'une deuxième baisse presque équivalente à la période suivante. Suite à une remontée de la consommation, une troisième baisse encore plus importante que les deux premières a eu lieu lors de la période du 24 septembre 2018 au 26 septembre 2019.

Or, ces importantes baisses successives de la consommation auraient dû interpeller Sibelga, et la pousser à procéder à une vérification. Il résulte de l'inaction prolongée de Sibelga que la fraude n'a été détectée quand 2019, lors d'une « visite surprise décentralisée »¹.

Le Service estime donc qu'en l'espèce Sibelga n'a pas fait preuve de la diligence requise dans la détection de la fraude. Le Service des litiges considère que donc Sibelga n'a pas respecté l'article 4 du Règlement technique, en détectant tardivement la fraude.

¹ Sibelga a expliqué au Service qu'il s'agit là d'un type de visite aléatoire. Ces visites ne sont pas liées à un examen préalable de la consommation de l'utilisateur.

4. Quant à la méthode d'estimation retenue par Sibelga

S'agissant de la quantité d'électricité à facturer, l'article 6, § 1, du Règlement technique électricité dispose comme suit :

« (...) 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. (...) ».

Il ressort de cet article que lorsqu'une atteinte à l'intégrité du compteur a été constatée, le GRD estime la consommation non mesurée sur la base de la méthode du quatre-vingtième centile, sauf si celle-ci ne paraît, sur la base d'éléments objectifs et non discriminatoires, manifestement pas adéquate pour estimer la consommation réelle.

En l'espèce, le quatre-vingtième centile s'élève à 24,93 kWh/jour. Cette valeur correspond à la consommation du percentile quatre-vingt des consommateurs professionnels dont l'installation électrique ont la même puissance. Sibelga indique cependant que la consommation des différents clients professionnels peut grandement varier en fonction de leur activité, et que dès lors, les valeurs obtenues grâce à cette méthode peuvent être très différentes de la consommation réelle d'un utilisateur en particulier.

Dans le cas d'espèce, Sibelga indique que cette valeur de 24,93 kWh/jour est nettement inférieure de la valeur enregistrée après le remplacement du compteur, c'est-à-dire de 69,09 kWh/jour en moyenne. Dès lors, Sibelga estime qu'il s'agit de retenir cette dernière valeur pour estimer la consommation non facturée.

Le Service considère que ces différents éléments constituent en effet des éléments objectifs et non discriminatoires qui permettent au gestionnaire de réseau de distribution d'établir que la méthode du quatre-vingtième centile ne convient manifestement pas pour estimer la quantité d'électricité réellement consommée. Sibelga peut donc se baser sur d'autres éléments, mentionnés dans l'article précité, pour estimer la consommation.

Le Service considère donc que Sibelga était fondée à retenir la consommation enregistrée après le remplacement du compteur pour estimer la consommation réelle et établir sa facture.

Le plaignant conteste néanmoins la pertinence de cette nouvelle consommation. En effet, le plaignant explique avoir installé de nouvelles installations électriques en 2019 et 2020. Dès lors, la consommation enregistrée depuis le remplacement du compteur en décembre 2019 serait plus élevée que pour la période antérieure.

Cependant, le Service partage l'avis du GRD à ce sujet. D'une part, l'achat de nouveaux appareils n'entraîne pas nécessairement une augmentation de la consommation d'électricité : ces nouveaux appareils pourraient remplacer des anciens. D'autre part, la consommation enregistrée suite au

remplacement du compteur est cohérente avec celle enregistrée lors des périodes non litigieuses de consommation.

Dès lors, il résulte de ces considérations que Sibelga a respecté l'article 6, § 1^{er}, du Règlement technique électricité lorsqu'il a retenu la consommation journalière moyenne enregistrée par le nouveau compteur pour estimer la consommation.

5. Quant à la période de rectification

La facture contestée rectifie la consommation pour les périodes du 14 octobre 2014 au 24 septembre 2017 et du 24 septembre 2018 au 26 septembre 2019.

À cet égard, l'article 264, §2, du Règlement technique électricité dispose comme il suit :

« 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 peut s'effectuer par Sibelga sur cinq périodes annuelles de consommation.

Le Service des litiges considère que les principes contenus dans l'article 264, § 2, du Règlement technique électricité sont bien applicables lorsqu'il s'agit de déterminer la période de consommation sur laquelle on peut rectifier des consommations. Sibelga dispose dès lors d'une faculté de remonter sur 5 ans pour rectifier la consommation incorrectement mesurée d'un utilisateur de réseau : s'agissant d'une faculté, Sibelga peut également décider de se limiter à deux années, par exemple si

Sibelga a elle-même commis une faute ou a manqué de diligence en ne détectant pas à temps une consommation non mesurée suite à une atteinte à l'intégrité de l'équipement de comptage.

Il a par ailleurs été constaté au deuxième point de cette décision qu'en détectant tardivement la fraude Sibelga n'a pas respecté l'article 4 du Règlement technique.

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

Le dernier relevé périodique avant la détection de la manipulation date du 27 septembre 2019. Sibelga peut dès lors rectifier la consommation de la plaignante pour la période du 25 septembre 2017 au 27 septembre 2019.

6. Calcul de la facture

La plaignante conteste également le montant de la facture en ce que Sibelga n'aurait pas pris en compte la consommation déjà facturée pour la période litigieuse.

Sibelga a néanmoins communiqué au Service les éléments suivants sur le calcul des factures :

« Voici le détail du calcul des quantités facturées :

Facture 850072301 : 1 077 jours (période du 14/10/2014 au 24/09/2017) x

69,09 kWh/jour (consommation enregistrée entre le 16/12/2019 et le 11/09/2020) = 74 410 kWh

74 410 kWh – 41 625 kWh (consommation facturée par le fournisseur pour la période concernée) = 32 785 kWh.

Facture 850078018: 368 jours (période du 24/09/2018 au 26/09/2019) x

69,09 kWh/jour = 25 425 kWh

25 425 kWh – 12 381 kWh (consommation facturée par le fournisseur pour la période concernée) = 13 044 kWh ».

Il ressort de ces éléments qu'il n'y a pas d'électricité qui a été facturée deux fois par Sibelga.

À titre d'information, l'hypothèse du Service sur la raison pour laquelle la plaignante n'arrive pas au même montant que Sibelga en calculant la facture est que la plaignante a omis d'appliquer le tarif spécifique aux cas de fraude. À ce sujet, le Service renvoie au point 1 de la présente décision, in fine².

² De plus amples informations sur ces tarifs peuvent être trouvées à l'adresse suivante : <https://www.brugel.brussels/publication/document/notype/2017/fr/Tarifs-non-p%C3%A9riodiques-Mixte.pdf>.

PAR CES MOTIFS

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

- Il ne revient pas au Service des litiges de se prononcer sur l'existence ou non de la fraude, les constats de Sibelga faisant foi et la plaignante n'apportant pas la preuve contraire ;
- La plaignante étant l'occupante des lieux, et cet élément n'étant pas contesté, elle est redevable de la consommation non mesurée du fait de la manipulation du compteur ;
- Sibelga a manqué à ses obligations contenues à l'article 4 des règlements techniques, en détectant tardivement la fraude ;
- Sibelga a correctement appliqué l'article 6 du Règlement technique électricité lorsqu'elle a estimé la consommation réellement consommée par la plaignante ;
- Il convient de limiter la facturation à deux années de consommation et dès lors de rectifier la consommation de la plaignante pour la période du 25 septembre 2017 au 27 septembre 2019 ;
- Sibelga n'a pas commis de faute de calcul en établissant la facture dès lors qu'elle n'a pas facturé une même consommation deux fois.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges