

Service des Litiges

Décision

La société X/ Sibelga

Objet de la plainte

La société X, la plaignante, via son mandataire, Monsieur Z, sollicite du Service des litiges (ci-après, « *le Service* ») que ce dernier se prononce sur le respect par SIBELGA des articles 6, 210 et 219 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 plaignante exploite un restaurant situé à 1200 Bruxelles.

Le 22 novembre 2021, des techniciens de Sibelga se rendent sur place et dressent un rapport de constat d'anomalie pour le compteur d'électricité n°14XXXXXX. Le constat indique : « *Barrette L3 ouverte* ». Il y est conclu que « *dès lors qu'il a été porté atteinte à l'intégrité du raccordement ou de l'équipement de comptage, la consommation réelle doit être estimée et facturée conformément au règlement technique* ».

Le même jour, les techniciens de Sibelga remettent les installations de comptage en conformité.

Trois photographies sont également prises pour appuyer ce constat (voir annexe). Il y a une photographie du compteur litigieux après l'ouverture du cache borne, une de la barrette L3 ouverte ainsi qu'une photographie de la remise en état du compteur.

Le 28 juillet 2022, Sibelga émet à charge de la plaignante la facture n°850079757 pour consommation non mesurée du 9 juillet 2016 au 21 novembre 2021 de 107 596 kWh, s'élevant à un montant de 55 708,34 euros.

La consommation facturée a été estimée sur la base de la consommation de la plaignante enregistrée après la remise en état de son compteur lors de la période s'étalant du 22 novembre 2021 au 12 mai 2022. La facturation a été effectuée au tarif majoré, avec l'ajout du forfait d'atteinte à l'intégrité du compteur.

L'historique de consommation est le suivant :

ELECTRICITE:

Consommation lors de la période litigieuse sur le compteur d'électricité n° [REDACTED]

Contractant	Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière
	22/10/2007	373146	Releveur	8/05/2008	384760		200	11614	58,07
	9/05/2008	384760	Releveur	15/06/2009	408412		403	23652	58,69
	16/06/2009	408412	Releveur	6/06/2010	427076		356	18664	52,43
	7/06/2010	427076	Releveur	16/05/2011	435703		344	8627	25,08
	17/05/2011	435703	Sibelga	29/07/2011	435703		74	0	0,00
	30/07/2011	435703	Sibelga	12/06/2012	442546		319	6843	21,45
	13/06/2012	442546	Releveur	22/07/2013	446077		405	3531	8,72
	23/07/2013	446077	Client	17/06/2014	449242		330	3165	9,59
	18/06/2014	449242	Releveur	15/06/2015	455611		363	6369	17,55
	16/06/2015	455611	Releveur	8/07/2016	461248		389	5637	14,49
	9/07/2016	461248	Client	20/06/2017	465554		347	4306	12,41
	21/06/2017	465554	Releveur	14/06/2018	470209		359	4655	12,97
	15/06/2018	470209	Releveur	1/07/2019	475291		382	5082	13,30
	2/07/2019	475291	Releveur	22/06/2020	480224		357	4933	13,82
	23/06/2020	480224	Releveur	21/11/2021	485498	Sibelga	517	5274	10,20

Consommation après la remise en état de l'installation:

Contractant	Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière
	22/11/2021	485498	Sibelga	12/05/2022	497056	Sibelga	172	11558	67,20

Facturé sur base de la consommation après remise en état = 67,20 kWh/j

Le calcul effectué par Sibelga pour estimer la consommation à facturer est le suivant : 1 962 jours (du 9/07/2016 au 21/11/2021) x 67, 20 kWh/jour (enregistrée par le compteur entre le 22/11/2021 et le 12/05/2022) = 131 846kWh - 24 250kWh (consommation déjà facturée par un fournisseur commercial durant la période concernée) =107 596kWh.

La plaignante contacte Sibelga à plusieurs reprises au sujet de cette facture qu'elle conteste. En l'absence d'issue favorable, la plaignante, par le biais de son mandataire, dépose plainte au Service des litiges le 30 août.

Position de la plaignante

La plaignante conteste être l'auteure de manipulations sur le compteur litigieux.

La plaignante indique être d'accord pour payer les consommations non mesurées mais pas au tarif majoré et à l'exclusion des frais relatifs au constat d'atteinte à l'intégrité du compteur.

La plaignante conteste également la période de référence sur laquelle se base le calcul des consommations facturées. En effet, elle indique que cette consommation n'est pas représentative de ce qu'elle a consommé depuis le début de son activité en 2014. En effet, de nombreux appareils électriques auraient été installés.

La plaignante soulève également qu'il n'y aurait pas eu de bris de scellés. En effet, elle explique que des releveurs se sont rendus régulièrement sur place et que l'absence ou la manipulation de scellés leur auraient été visibles. Elle relève l'absence de justification de l'allégation de bris de scellés et notamment l'absence de constat du bris de scellés dans le rapport de constat d'anomalie.

Position de la partie mise en cause

Sibelga considère que la facture contestée reste due. En effet, Sibelga estime avoir constaté une manipulation du compteur électrique de la plaignante et avoir dès lors facturé celle-ci conformément au Règlement technique électricité.

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 à la présente ordonnance et sur ses arrêtés d'exécution, y compris le Règlement technique électricité.

La plainte a pour objet les articles 6, 210 et 219 du Règlement technique électricité.

La plainte est recevable dès lors qu'elle porte sur l'application par Sibelga des articles précités.

Examen du fond

Facturation par le GRD

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

« §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* ».

Analyse

Tout d'abord, le Service relève que le constat d'anomalie dressé par SIBELGA le 22 novembre 2021, n'est pas remis en question : la présence d'une barrette ouverte n'est pas 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.

Interrogée par rapport à l'absence de mention dans le constat concernant les scellés, Sibelga déclare :

« Si le constat ne mentionne en effet pas explicitement la manipulation du scellé Sibelga apposé sur le cache-borne, il est essentiel de comprendre que la manipulation du scellé du cache-borne est une étape nécessaire pour accéder aux barrettes de tension. Il découle donc du constat de barrette ouverte que le scellé du cache-borne a bien été manipulé. (...) ».

Le Service ne peut se joindre à cette interprétation. 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 Règlement technique électricité.

Par conséquent, le Service ne peut que considérer que bien que le compteur litigieux présente une anomalie, il n'y a pas eu de bris de scellés sur le compteur. Il ne peut dès lors être reproché au plaignant d'avoir manipulé l'équipement de comptage en brisant les scellés pour ouvrir la barrette L3.

Le Service souligne également que dans d'autres dossiers similaires, le constat d'anomalie mentionne la manipulation ou le bris de scellé.

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.

Au regard de ces éléments, 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. Pour le Service, le compteur litigieux doit être considéré comme dysfonctionnel.

A cet égard, SIBELGA a précédemment mentionné qu'il est « *quasiment impossible que des compteurs soient placés avec une barrette ouverte* » en raison du double contrôle : par échantillonnage à l'arrivée d'un lot et lors de la pose, par le technicien qui doit remplir une check-list. Le Service relève malgré tout que « quasiment impossible » ne veut pas dire « impossible ». Le Service connaît, par exemple, l'existence d'une note interne¹ qui avait certes pour objectif d'inviter les techniciens et sous-traitants à vérifier et, le cas échéant, à fermer les barrettes lors de la mise en service de ce type de compteur chez le client, mais donc dont la seule existence démontre la possibilité de ce type d'incident. De même, une erreur humaine de la part d'un technicien lors de la pose d'un compteur, bien qu'improbable, ne peut pas non plus être totalement écartée.

¹ L'existence de cette note interne avait été confirmée par Sibelga dans le cadre de la plainte R2021-001. La décision du Service des litiges y relative relève que : « *Le Service a interrogé Sibelga sur ce point, SIBELGA confirme l'existence de cette note et informe que cette note ne concerne qu'une livraison en 2020, et que « normalement, les compteurs neufs sont livrés avec les barrettes fermées, ce qui n'était pas le cas pour le lot réceptionné en 2020. » (mail du 16 juin 2021). Cette note interne avait pour objectif d'inviter les techniciens et*

Le Service relève que les photographies jointes au constat d'anomalie ne permettent également pas de prouver le bris de scellés, dès lors qu'aucune de celles-ci ne montre une manipulation ou un bris de scellé, ces photographies ayant par ailleurs été prises après que le technicien de Sibelga ait commencé son intervention.

De plus, le Service relève qu'au vu des éléments du dossier, SIBELGA a eu accès au compteur à de nombreuses reprises depuis 2007. Pendant toute cette période, il n'y a eu aucun constat particulier effectué par SIBELGA.

Au vu de ce qui précède, le Service considère que SIBELGA n'était pas en droit de facturer le plaignant sur la base de l'article 6 du Règlement technique électricité. Le Service renonce dès lors à analyser l'application en l'espèce des autres composantes de ce régime.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par la société X contre Sibelga recevable et fondée en ce que SIBELGA n'a pas respecté les articles 6, 210 §3 et 219 §2 du Règlement technique électricité en facturant l'électricité d'un compteur présentant une anomalie mais pour lequel une manipulation n'a pas été établie.

Par conséquent, la facture n°850079757 émise par SIBELGA doit être annulée.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

sous-traitants à vérifier et, le cas échéant, à fermer les barrettes lors de la mise en service de ce type de compteur chez le client ». De la même manière que dans la présente décision, il a été considéré que l'existence de cette note démontrait qu'il n'est pas impossible qu'un compteur soit placé avec une barrette ouverte.

Rapport constat d'anomalie

COORDONNEES

Adresse de consommation: [REDACTED]

N° de compteur: [REDACTED]

Fluide: Electricité

ANALYSE SERVICE CONSOMMATION NON MESUREE

N° Avis: 71178098

Matricule Technicien(s): 1758039 / 1758099

Date du constat: 22/11/2021

Index au moment du constat:

Gaz:	Élec.	⚙️:	485498
		🌙	

Analyse:

Barrette L3 ouverte

CONCLUSION

Dès lors qu'il a été porté atteinte à l'intégrité du raccordement ou de l'équipement de comptage, la consommation réelle doit être estimée et facturée conformément au règlement technique

Historique de consommation :



ELECTRICITE:

Consommation lors de la période litigieuse:

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière
30/07/2011	435703	Sibelga	12/06/2012	442546		319	6843	21,45
13/06/2012	442546	Releveur	22/07/2013	446077		405	3531	8,72
23/07/2013	446077	Client	17/06/2014	449242		330	3165	9,59
18/06/2014	449242	Releveur	15/06/2015	455611		363	6369	17,55
16/06/2015	455611	Releveur	8/07/2016	461248		389	5637	14,49
9/07/2016	461248	Client	20/06/2017	465554		347	4306	12,41
21/06/2017	465554	Releveur	14/06/2018	470209		359	4655	12,97
15/06/2018	470209	Releveur	1/07/2019	475291		382	5082	13,30
2/07/2019	475291	Releveur	22/06/2020	480224		357	4933	13,82
23/06/2020	480224	Releveur	21/11/2021	485498	Sibelga	517	5274	10,20

Consommation après la remise en état de l'installation:

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière
22/11/2021	485498	Sibelga	12/05/2022	497056	Sibelga	172	11558	67,20

080822 502704

JP

5640

69, 18 kWh.

Période de référence : 22-11-2021 ou 12-05-2022.



Constat par Sibelga



Barrette L3 ouverte



Remise en état