

## Service des Litiges

### Décision

#### Madame X/ Sibelga

#### Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, par l'intermédiaire d'un Service *Justice de Proximité* d'une commune de Bruxelles, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect, par Sibelga, des articles 4, 6, 210, 219, 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 plaignante habite Avenue XYZ, à Bruxelles. Elle y dispose d'un contrat de fourniture d'énergie depuis novembre 2014.

Lors du relevé annuel effectué par Sibelga le 10 décembre 2020, l'agent constate que l'index relevé est identique à l'index relevé un an auparavant, le 9 décembre 2019.

Le 5 janvier 2021, les techniciens de Sibelga se rendent au domicile de la plaignante et décident de rédiger un *Rapport constat d'anomalie*, lequel mentionne « *Barrettes du compteur retirées/cassées* ». Le rapport conclut qu'il « *a été porté atteinte à l'intégrité* » du compteur et que « *la consommation réelle doit être estimée et facturée conformément au règlement technique* ». Sont également jointes au constat deux photos floues.

Le même jour, le compteur est remplacé.

Le 17 novembre 2021, Sibelga émet la facture n°850XXYYZZ pour consommation non mesurée suite à une atteinte à l'intégrité du compteur d'électricité. Cette facture vise la consommation de la période du 13 décembre 2016 au 4 janvier 2021. Le montant total réclamé s'élève à 5786,89 euros.

Cette facture a été établie sur base de l'historique de consommation suivant :

Consommation lors de la période litigieuse [REDACTED] :

| Date       | Index | Type rlv | Date       | Index | Type rlv | Nombre de jours | Consommation | Consommation journalière |
|------------|-------|----------|------------|-------|----------|-----------------|--------------|--------------------------|
| 04/12/2014 | 47105 | Releveur | 08/12/2015 | 48806 |          | 370             | 1701         | 4,60                     |
| 09/12/2015 | 48806 | Releveur | 12/12/2016 | 51229 |          | 370             | 2423         | 6,55                     |
| 13/12/2016 | 51229 | Releveur | 06/12/2017 | 51506 |          | 359             | 277          | 0,77                     |
| 07/12/2017 | 51506 | Releveur | 17/12/2018 | 52383 |          | 376             | 877          | 2,33                     |
| 18/12/2018 | 52383 | Releveur | 08/12/2019 | 53025 |          | 356             | 642          | 1,80                     |
| 09/12/2019 | 53025 | Releveur | 09/12/2020 | 53026 |          | 367             | 1            | 0,00                     |
| 10/12/2020 | 53026 | Releveur | 04/01/2021 | 53026 | Sibelga  | 26              | 0            | 0,00                     |

Consommation après la remise en état de l'installation [REDACTED] :

| Date       | Index | Type rlv | Date       | Index | Type rlv | Nombre de jours | Consommation | Consommation journalière |
|------------|-------|----------|------------|-------|----------|-----------------|--------------|--------------------------|
| 05/01/2021 | 10    | Sibelga  | 19/05/2021 | 1347  |          | 135             | 1337         | 9,90                     |

Facturé sur base du percentile 80

Sibelga fait en effet remonter la consommation à rectifier à la période de consommation du 13 décembre 2016 au 6 décembre 2017 dès lors que, d'après Sibelga, il s'agit du moment où l'on peut observer une forte anomalie au niveau des consommations

enregistrées.

Quant à l'estimation de cette consommation, Sibelga applique la méthode du quatre-vingtième percentile, lequel s'élève in casu à 7,34 kWh/jour.

Le 24 janvier 2022, la plaignante, par l'intermédiaire du Service justice de proximité d'une commune de Bruxelles interroge Sibelga sur cette facture.

Le 24 mai 2022, la plaignante, par l'intermédiaire du même service, conteste cette facture auprès de Sibelga.

En l'absence d'une réponse qu'elle juge satisfaisante, la plaignante introduit, le 14 juillet 2022, une plainte auprès du Service des litiges.

### Position du plaignant

La plaignante conteste avoir porté atteinte à l'intégrité du compteur d'électricité. Elle explique, d'une part, qu'elle ne dispose pas de la connaissance nécessaire pour ce faire et, d'autre part, qu'elle a de grosses difficultés à se déplacer et que, dès lors, elle ne peut atteindre le compteur litigieux qui se trouve dans la cave de son habitation.

La plaignante conteste l'application du tarif majoré relatif à une consommation frauduleuse. Elle accepte néanmoins de payer la consommation qu'elle aurait réellement consommée, à un tarif normal.

La plaignante considère que Sibelga a violé l'article 4 du règlement technique électricité en ce que le gestionnaire de réseau n'aurait pas détecté la consommation anormale et la manipulation du compteur pendant plusieurs années entraînant des frais déraisonnables – l'action de Sibelga aurait donc rendu plus lourde ou onéreuse la situation de la plaignante.

La plaignante relève que le constat a été établi de manière non contradictoire et envoyé 11 mois plus tard. Elle relève également que ce constat ne comprend comme éléments d'analyse que « Barrettes retirées/cassées » et que celui-ci est accompagné de photo floues. A ce sujet, il est invoqué que :

*« Les constats de Sibelga font foi jusqu'à preuve de contraire (articles 210 et 219 du RT électricité), ce qui constitue une exception aux principes généraux en matière de preuve en donnant un pouvoir particulièrement étendu au GRD. C'est pour cette raison que l'on peut raisonnablement attendre qu'à tout le moins ces constats soient établis de manière sérieuse, précise et détaillée. Ainsi, lorsque le constat se limite à « barrettes du compteur retirées/cassées » avec une photo de piètre qualité (floue), on peut estimer qu'il est laconique au vu de la force probante qui lui est accordée. En effet, pour porter atteinte aux barrettes, il faut nécessairement qu'il y ait eu un bris de scellés, ce qui n'apparaît à aucun moment dans ledit constat ».*

La plaignante invoque la décision du Service rendue sur la plainte R2021-001 dans laquelle, en l'absence de constat de bris de scellé, le Service a refusé d'appliquer le régime réglant l'atteinte à l'intégrité d'un compteur. La plaignante invoque également certaines décisions des cours et tribunaux selon lesquelles la valeur probante accordée aux constats de Sibelga par le règlement technique ne serait pas conforme aux règles générales en matière de preuve et donc écartées par les juges sur base de l'article 159 de la Constitution.

Par ailleurs, la plaignante relève que Sibelga a eu accès aux compteurs tous les ans depuis son entrée dans les lieux.

Dès lors, la plaignante conteste la validité du constat établi par Sibelga et donc la facturation sur base du régime prévu par l'article 6 du règlement technique. A titre subsidiaire, la plaignante demande une réduction de la période de rectification à deux années plutôt que cinq.

#### Position de la partie mise en cause

Sibelga considère que le constat de manipulation du compteur fait foi. Elle invoque les photos jointes à celui-ci, en particulier la photo « img00042 » qui montre un scellé du cache borne manipulé. Sibelga admet que la qualité de cette photo n'est pas optimale mais qu'il y est néanmoins possible de constater que le scellé en question a été manipulé :

*« En effet, la partie supérieure du scellé n'est plus « lisse ». A l'extrémité supérieure gauche dudit scellé, il est visible que la partie dentelée, normalement refermée sur le fil du scellé d'état (comme c'est davantage le cas du côté droit), a été ouverte. De plus, l'ouverture centrale (encadrée sur photo jointe) témoigne également du déroulement du scellé. La manipulation de ce scellé est dès lors manifeste ».*

Au sujet de l'argument de la plaignante selon lequel elle n'aurait pu avoir accès au compteur afin de le manipuler en raison de sa mobilité réduite, Sibelga considère que le règlement technique n'a pas égard à l'auteur des manipulations mais à la personne qui en bénéficie et que, par ailleurs, elle aurait pu solliciter l'aide d'une autre personne pour ce faire.

Concernant les raisons permettant d'expliquer pourquoi la manipulation n'a pas été constatée plus tôt, Sibelga invoque les éléments suivants: « *les index relevés, même s'ils variaient relativement peu, variaient suffisamment et de manière suffisamment régulière jusqu'en 2019 pour que l'anomalie ne soit pas flagrante et qu'aucune alerte ne soit générée demandant une vérification de la situation sur place* » et « *les releveurs Sibelga n'ont pas les qualifications pour détecter les manipulations des compteurs et (...) les agents compétents en la matière étant peu nombreux, ceux-ci ne sauraient effectuer de contrôles systématiques* ».

Sibelga considère que le type de manipulation constaté ne peut avoir été « hérité » d'un locataire précédent dès lors que l'ouverture des barrettes de tension provoque l'arrêt total de la consommation du compteur.

Sibelga explique avoir utilisé la méthode du percentile quatre-vingt pour estimer la consommation non-mesurée (7,34 kWh/jour), dès lors qu'au moment de l'établissement de la facture, Sibelga ne disposait que d'une consommation moyenne calculée sur une période d'environ 5 mois, de janvier à mai 2021 (9,90 kWh/jour). Sibelga mentionne également que la consommation dont elle dispose à présent, pour la période de janvier à décembre 2021 est de 8,69 kWh.

Sibelga explique également rectifier les consommations à partir de 2016, moment de la première chute, et non à partir de 2019, moment de l'arrêt complet de l'enregistrement des consommations. A ce sujet, le gestionnaire de réseau mentionne :

*« Lors de l'intervention du 05/01/2021, Sibelga a constaté que la barrette de tension du compteur en était absente. C'est en effet l'ouverture et/ou le retrait de cette barrette*

*de tension, durant toute la période de consommation allant du relevé annuel du 09/12/2019 jusqu'à l'intervention du 05/01/2021, qui est à l'origine de l'absence totale d'enregistrement de consommations durant cette période. Toutefois, si c'est bien cet élément qui a permis à Sibelga de prendre connaissance de la situation, nous avons toutes les raisons de penser qu'il ne s'agit pas de l'unique manipulation appliquée au compteur en question depuis que madame X occupe les lieux.*

*En effet, l'analyse approfondie des consommations enregistrées avant le relevé effectué en décembre 2019 d'une part, et après le remplacement du compteur en janvier 2021 d'autre part, révèle une forte anomalie au niveau des consommations enregistrées à partir du relevé annuel du 13/12/2016. Celles-ci sont considérablement plus faibles que les consommations enregistrées avant ce relevé et après le remplacement du compteur (le 05/01/2021).*

*Des données dont nous disposons, nous pouvons déduire avec certitude qu'entre décembre 2016 et décembre 2019, le compteur a été manipulé, très probablement par ouvertures et fermetures, successives et de plus ou moins longues durées, de la barrette de tension. Ce type de manipulations entraînant un enregistrement partiel des consommations, il est moins facile de les détecter ».*

#### Recevabilité

L'article 30 novies, §1<sup>er</sup>, 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 à ses arrêtés d'exécution, y compris le règlement technique électricité.

La plainte a pour objet les articles 4, 6, 210, 219, et 264, § 2, du règlement technique électricité.

La plainte est dès lors recevable.

#### Examen du fond

##### 1. Quant à l'atteinte portée à l'intégrité du compteur

L'article 6 du règlement technique électricité dispose comme il suit :

*« § 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. 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 ».*

Selon cet article, il est nécessaire qu'une manipulation soit constatée afin de permettre au GRD de facturer l'électricité qui n'aurait pas été correctement enregistrée par le compteur. Le constat rédigé par Sibelga le 5 janvier 2021 constate la présence de *Barrettes du compteur retirées/cassées* » sur le compteur électricité. Il 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.

L'article 210 du règlement technique électricité énonce au sujet des scellés :

*« § 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 prestin état et, troisièmement, les consommations. Les consommations sont facturées conformément à l'article 6 ».*

L'article 219, § du règlement technique électricité dispose également que « *les constats du gestionnaire de réseau de distribution font foi jusqu'à preuve du contraire* ».

La plaignante invoque qu'en l'espèce le constat ne fait pas mention de bris de scellés. Elle se réfère à la décision du Service relative à la plainte R2021-001. La partie mise en cause indique que d'autres éléments tendent à prouver la manipulation, telle qu'une photo du scellé manipulé.

Le Service considère en effet que, en principe, le constat représente l'état réel du compteur. Le Service est néanmoins d'avis que, dans le cas d'absence de mention d'un bris de scellé dans un constat, il s'agit d'analyser au cas par cas les éléments du dossier pour évaluer la valeur probante de ce constat. Dans certains cas exceptionnels, un faisceau d'indices suffisant pourrait permettre d'établir une manipulation de compteur.

Tout d'abord, en l'espèce, le Service relève que le constat fait état de barrettes retirées ou cassées. Il s'agit-là d'une différence importante avec les constats mis en cause dans d'autres affaires portées à sa connaissances, notamment dans le cadre de la plainte R2021-001, lesquels faisaient simplement état de barrettes ouvertes. Ainsi, le Service considère que la circonstance que la barrette soit retirée ou cassée constitue une différence décisive du cas de figure où une barrette était ouverte. En effet, dans le cas de jurisprudence invoqué, il subsistait un doute substantiel sur l'origine de l'ouverture de la barrette. Notamment, il aurait été possible que le compteur ait été installé de la sorte, ou que la barrette soit desserrée avec le temps. Or, le constat d'une barrette retirée ou cassée suggère qu'un acte a été posé sur l'appareil et dès lors entraîne a priori l'existence d'une manipulation.

De plus, deux photos ont été transmises par Sibelga. L'une montre l'état des barrettes. L'autre montre le compteur scellé, avant l'intervention de l'agent. Cette dernière photo est floue et dès lors peu lisible. Interrogée à ce sujet, Sibelga explique :

*« La photo « img00042 » a été prise lors du constat de manipulation du compteur n°622XXYY. Le scellé visible sur la photo est le scellé du cache borne manipulé.*

*Nous admettons que la qualité de la photo n'est pas optimale mais nous pouvons malgré cela constater que le scellé en question a été manipulé. En effet, la partie supérieure du scellé n'est plus « lisse ». A l'extrémité supérieure gauche du dit scellé,*

*il est visible que la partie dentelée, normalement refermée sur le fil du scellé d'état (comme c'est davantage le cas du côté droit), a été ouverte. De plus, l'ouverture centrale (encadrée sur photo jointe) témoigne également du déroulement du scellé. La manipulation de ce scellé est dès lors manifeste ».*

Sibelga joint également une image montrant côte à côte un scellé manipulé et un scellé intact.

Suite aux explications de Sibelga, et à une étude attentive de la photo, il semble au Service que, bien que floue, cette image permette d'établir en effet que le scellé a été brisé. Cette photo vient donc accompagner et palier aux lacunes du constat de Sibelga.

Sibelga a également communiqué au Service certains documents internes confidentiels, lesquels appuient l'affirmation de Sibelga selon laquelle la manipulation du compteur litigieux est établie. Il s'agit d'une feuille de route concernant l'intervention sur le compteur litigieux et à laquelle les photographies susmentionnées sont attachées ; ainsi que la fiche technique de l'intervention.

Dès lors, le Service considère que sur base de ces différents éléments, la manipulation a suffisamment été établie. Cependant, le Service rappelle qu'il s'agit de l'exception au principe et qu'elle ne peut en aucun cas servir de ligne directrice à Sibelga. Cette décision a en effet été prise sur la base des faits de l'espèce et ne peut être généralisée.

Par ailleurs, le Service rappelle à Sibelga son importante obligation en la matière et l'enjoint à faire preuve de plus de diligence dans la rédaction de ses constats. Ceux-ci doivent être rédigés avec le plus grand soin. Ils doivent représenter l'état réel du compteur.

En l'espèce, le Service constate que Sibelga a violé l'article 4 du règlement technique électricité en ce qui concerne la rédaction du constat litigieux. Sibelga doit en effet exécuter les obligations qui lui incombent avec la plus grande diligence et notamment mettre 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*<sup>1</sup> ».

Néanmoins, comme annoncé ci-dessus, le Service considère que malgré cette violation, Sibelga a établi la manipulation du compteur. Ainsi, Sibelga a émis, sur base de l'article 6 du règlement technique électricité, une facture avec application du tarif majoré.

En ce qui concerne l'imputabilité de la manipulation, il ne relève pas de la compétence du Service des litiges de trancher cette question. En effet, l'article 6, du règlement technique précise que les consommations en cas de manipulation du compteur sont à charge de l'occupant des lieux.

---

<sup>1</sup> Article 4, § 2, du règlement technique électricité.

Dans le cas d'espèce, la plaignante ne conteste pas occuper les lieux. La circonstance selon laquelle la plaignante aurait des difficultés à se déplacer et donc à accéder au compteur ne peut être prise en compte dans le raisonnement du Service. 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.

Sibelga a dès lors fait une correcte application de l'article 6 du règlement technique électricité.

## 2. Quant à la détection de la fraude

L'article 4 du règlement technique électricité dispose comme il 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 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 sur le point concerné est le suivant :

Consommation lors de la période litigieuse [REDACTED] :

| Date       | Index | Type rlv | Date       | Index | Type rlv | Nombre de jours | Consommation | Consommation journalière |
|------------|-------|----------|------------|-------|----------|-----------------|--------------|--------------------------|
| 04/12/2014 | 47105 | Releveur | 08/12/2015 | 48806 |          | 370             | 1701         | <b>4,60</b>              |
| 09/12/2015 | 48806 | Releveur | 12/12/2016 | 51229 |          | 370             | 2423         | <b>6,55</b>              |
| 13/12/2016 | 51229 | Releveur | 06/12/2017 | 51506 |          | 359             | 277          | <b>0,77</b>              |
| 07/12/2017 | 51506 | Releveur | 17/12/2018 | 52383 |          | 376             | 877          | <b>2,33</b>              |
| 18/12/2018 | 52383 | Releveur | 08/12/2019 | 53025 |          | 356             | 642          | <b>1,80</b>              |
| 09/12/2019 | 53025 | Releveur | 09/12/2020 | 53026 |          | 367             | 1            | <b>0,00</b>              |
| 10/12/2020 | 53026 | Releveur | 04/01/2021 | 53026 | Sibelga  | 26              | 0            | <b>0,00</b>              |

Consommation après la remise en état de l'installation [REDACTED] :

| Date       | Index | Type rlv | Date       | Index | Type rlv | Nombre de jours | Consommation | Consommation journalière |
|------------|-------|----------|------------|-------|----------|-----------------|--------------|--------------------------|
| 05/01/2021 | 10    | Sibelga  | 19/05/2021 | 1347  |          | 135             | 1337         | <b>9,90</b>              |

*Le Service constate que chacun des relevés des index a été effectué par un releveur de Sibelga qui s'est donc rendu sur les lieux et a transmis l'index au service concerné chez Sibelga. L'historique ci-dessus montre une chute importante de la consommation lors de la période allant du 13 décembre 2016 au 6 décembre 2017. En effet, la consommation passe de 6,55 kWh/jour à 0,77 kWh/jour, consommation que l'on peut qualifier d'anormale. La consommation augmente à nouveau pendant les deux périodes suivantes, tout en restant particulièrement basse. Entre le 9 décembre 2019 et le 9 décembre 2020, seul 1 kWh a été consommé, ce qui amène Sibelga à planifier une intervention afin de vérifier l'état du compteur.*

*Or, tant la chute extrême de la consommation en 2017 que le niveau de la consommation enregistrée cette année-là, en tant que tel anormal, auraient dû interpeller Sibelga et la pousser à procéder à une vérification dès le moment de la chute, d'autant plus que le personnel de Sibelga s'est rendu sur place tous les ans. Il résulte de l'inaction prolongée de Sibelga que la manipulation n'a été établie que le 4 janvier 2021.*

*Dès lors, le Service estime que Sibelga n'a pas fait preuve de la diligence requise dans la détection de la manipulation. Ceci est d'autant plus vrai au regard du degré supérieur de diligence qui est attendu de la part de Sibelga, en tant que professionnel disposant par ailleurs du monopole des activités de comptage, ainsi que de l'implication importante d'une consommation frauduleuse pour les consommateurs particuliers.*

*Le Service des litiges considère que donc Sibelga n'a pas respecté l'article 4 du règlement technique électricité, en détectant tardivement la fraude.*

### *3. Quant à la méthode d'estimation de la consommation non enregistrée*

*S'agissant de la quantité d'électricité à facturer, l'article 6, § 1, du règlement technique électricité 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. (...)*  
*».*

*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, Sibelga indique avoir appliqué cette méthode du quatre-vingtième centile, correspondant à une consommation de 7,34 kWh par jour.*

*Le Service constate qu'il n'y a pas d'éléments objectifs et non discriminatoires selon lesquels cette méthode ne serait manifestement pas adéquate. En effet, les valeurs enregistrées suite au remplacement du compteur sont du même ordre que celle du quatre-vingtième centile.*

*Par conséquent, Sibelga a fait une application correcte de la disposition précitée en estimant la consommation réellement consommée à la plaignante.*

#### *4. Quant à la période de rectification*

*Dans les factures émises par Sibelga à la plaignante, la période de consommation rectifiée s'étend du 13 décembre 2016 au 4 janvier 2021.*

*A 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 été constaté dans cette décision que Sibelga n'a pas respecté l'article 4 du Règlement technique en rédigeant un constat lacunaire ainsi qu'en détectant tardivement la fraude.*

*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.*

#### **PAR CES MOTIFS**

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

- *L'atteinte à l'intégrité du compteur est établie et Sibelga peut dès lors facturer la consommation non enregistrée sur base de l'article 6 du règlement technique électricité ;*
- *Sibelga n'a pas respecté l'article 4 du règlement technique électricité dès lors que le constat rédigé est lacunaire et dès lors que la fraude a été détectée tardivement ;*
- *Sibelga a respecté l'article 6 du règlement technique électricité concernant l'estimation de la consommation de la plaignante ;*
- *Sibelga n'a pas respecté l'article 264, § 2, combiné à l'article 4, du règlement technique électricité en facturant la période du 13 décembre 2016 au 4 janvier 2021.*

*Il convient dès lors d'annuler la facture litigieuse. Une facture portant sur la période du 18 décembre 2018 au 4 janvier 2021 peut être émise.*

*Conseillère juridique*  
*Membre du Service des litiges*

*Conseillère juridique*  
*Membre du Service des litiges*