

Service des Litiges

Décision

Madame X/ Sibelga

Objet de la plainte

Madame Madame X, ci-après « la plaignante », sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par Sibelga de l'article 6, § 1^{er}, et 264, § 2, du Règlement technique électricité, adopté sur la base de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après, « Règlement technique »).

Exposé des faits

Le présent litige concerne un point de consommation sis chaussée de XYZ, à 1081 Koekelberg.

Lors d'une intervention sur les compteurs de l'immeuble, un technicien de Sibelga constate que le compteur d'électricité n° 70268XXX est bloqué et ne tourne pas. Une visite de contrôle est ensuite planifiée par Sibelga fin juin 2022, afin d'inspecter l'installation et d'en vérifier le bon fonctionnement. Lors de cette visite, l'accès aux compteurs n'est pas possible, car la cave est fermée à clé et la présence du propriétaire, Monsieur Y, est nécessaire pour l'ouvrir.

Une seconde visite est planifiée au retour de vacances de Monsieur Y. Les techniciens de Sibelga ont finalement accès aux compteurs le 5 septembre 2022.

Lors de cette visite, les techniciens constatent une atteinte à l'intégrité du compteur d'électricité n° 70268XXX. Le constat mentionne un « scellé d'état manquant », et conclut 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 14 décembre 2022, une nouvelle visite de contrôle est effectuée, lors de laquelle aucune anomalie n'est constatée.

Le 20 décembre 2022, la plaignante reçoit une facture de la part de Sibelga pour une consommation non mesurée à la suite d'une atteinte portée à l'intégrité du compteur. La facture porte sur un montant de 4834,05 EUR. La facture représente l'indemnité de consommation non mesurée de 5 971 kWh calculée sur la base de la méthode du quatre-vingtième centile à 6,80 kWh/jour, majorée du forfait pour atteinte à l'intégrité du raccordement durant la période du 1/07/2019 au 4/09/2022.

L'historique de consommation de la plaignante est le suivant :

ELECTRICITE:

Consommation lors de la période litigieuse sur le compteur [REDACTED]:

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière (kWh/jour)
1/07/2019	33.355,20	Fournisseur	14/05/2020	34582,9		319	1.227,70	3,85
15/05/2020	34.582,90	Estimé	17/05/2021	35222,4		368	639,5	1,74
18/05/2021	35.222,40	Estimé	15/06/2021	35269		29	46,6	1,61
16/06/2021	35.269,00	Fournisseur	25/04/2022	35269		314	0	0,00
26/04/2022	35.269,00	Releveur	24/05/2022	35269		29	0	0,00
25/05/2022	35.269,00	Sibelga	4/09/2022	35.286,00	Sibelga	103	17	0,17

Quatre-vingtième centile = 6,80 kWh/jour

Le 30 décembre 2022, la plaignante interpelle Sibelga sur la facture reçue, indiquant notamment qu'elle n'a pas accès à ses compteurs.

Sibelga indique avoir également des contacts avec Monsieur Y, le propriétaire de l'immeuble. Ce dernier indique notamment que les locataires n'ont pas accès à la cave, dans laquelle se trouvent les compteurs, qui est fermée à clé depuis 2013 et qui n'est ouverte qu'en sa présence, notamment en cas d'intervention de Sibelga.

Le propriétaire de l'immeuble a contesté l'atteinte au compteur, invoquant notamment que le scellé de droite était toujours apposé sur le compteur, ce qui empêche d'accéder au boîtier et de modifier l'index. Sibelga a dès lors procédé à une analyse complémentaire, selon laquelle le scellé d'état de droite, lequel était effectivement toujours apposé sur le compteur, était en réalité non-conforme. En effet, Sibelga explique qu'en plus d'être coincé dans le compteur, celui-ci est daté de 1994, alors que le compteur n'a été placé qu'en 1997.

Position du plaignant

La plaignante conteste être à l'origine de la manipulation du compteur, expliquant notamment qu'elle n'a pas accès à la cave, qui est fermée à clé, où se trouvent les compteurs. Le propriétaire de l'immeuble confirme que les locataires n'ont pas accès à la cave.

Position de la partie mise en cause

Sibelga confirme que l'analyse du compteur d'électricité démontre une atteinte au compteur. Dès lors, il estime avoir fait une correcte application du règlement technique en facturant la consommation non mesurée à la plaignante.

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 l'application de la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution, y compris donc des Règlements techniques électricité et gaz.

La plainte a pour objet l'application faite par Sibelga l'article 6, § 1^{er}, et 264, § 2, du Règlement technique électricité.

La plainte est donc recevable.

Examen du fond

1. Quant à la valeur probante des constats du gestionnaire du réseau de distribution

La valeur probante des constats réalisés par les agents du gestionnaire de réseau est consacrée par l'article 219, §2 du Règlement technique qui dispose que :

« 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)

Le constat du 5 septembre 2022 indique que « *de staatszegel aan de linkerkant van de teller ontbreekt* ». Il conclut 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 propriétaire de la plaignante, Monsieur Y, a introduit une contestation à l'encontre du constat de manipulation. Il a en effet indiqué que les locataires n'ont pas accès à leur cave, et que celle-ci est fermée à clé depuis 2013. Il souligne également que le scellé droit est présent, et qu'en sa présence, il est impossible de retirer le boîtier en plastique qui permet d'accéder au mécanisme du compteur.

Une analyse complémentaire a dès lors été effectuée par le service de laboratoire de Sibelga. Cette analyse complémentaire a révélé que si le scellé de droite était toujours présent, celui-ci était en réalité non-conforme. En effet, en plus d'être « coincé » dans le compteur, celui-ci est daté de 1994, alors que le compteur n'a été placé qu'en 1997 : cela démontre selon le laboratoire d'analyse qu'une intervention externe a eu lieu sur le compteur (analyse complémentaire du 20 février 2023, ajoutée dans le constat initial). Le constat tel que modifié mentionne effectivement les deux points suivants :

- « *staatszegel links ontbreekt, de staatszegel rechts is een zegel van 1994 terwijl de teller van 1997 is;*
- *Deze staatszegel is vastgeplakt ».*

Selon les photos qui ont été transmises par Sibelga, il ressort en effet que le compteur n° 70268XXX a bien été placé en 1997, et que le scellé d'état apposé est un scellé daté de 1994. Sibelga en conclut que le scellé d'état de 1994 provient donc nécessairement d'un autre compteur, et ajoute que selon le laboratoire d'expertise, ce scellé est « coincé », « *à savoir qu'il n'est pas apposé de manière conforme, ceci confirmant qu'il n'a pas pu être apposé par le fabricant lui-même, lequel utilise des outils parfaitement calibrés pour sceller ses compteurs* ». Sibelga estime que cela enlève tout doute quant à l'existence d'une manipulation externe sur le compteur.

Au vu des éléments présentés, le Service des litiges estime qu'il existe un faisceau d'indices suffisants permettant d'établir qu'une manipulation externe a eu lieu sur le compteur, sans que le constat établi par Sibelga ne puisse être remis en cause. Le Service des litiges s'étonne toutefois que les constatations complémentaires n'aient pas été formulées immédiatement : les constats de Sibelga faisant foi jusqu'à preuve du contraire, il est essentiel que ceux-ci soient rédigés avec la plus grande précision, afin de ne pas laisser de doute possible quant à une éventuelle manipulation sur le compteur.

Le Service des litiges conclut toutefois que dans le cas d'espèce et au vu de ses caractéristiques spécifiques, la preuve contraire n'est pas apportée. Le constat dressé par Sibelga doit donc être retenu.

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

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

« § 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 ».

Le constat de Sibelga daté du 5 septembre 2022 fait état d'un « scellé d'état manquant ». 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 consommation non mesurée du fait de ces manipulations en date du 20 décembre 2022, avec application du tarif majoré et l'intégration du forfait atteinte à l'intégrité du raccordement pour chaque compteur.

En ce qui concerne l'imputabilité de la manipulation du compteur, 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, précisent que les consommations en cas de manipulation du compteur sont à charge de l'occupant des lieux.

Dans le cas d'espèce, la plaignante est domiciliée dans les lieux, un appartement, qu'elle ne conteste pas occuper.

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

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 de la fraude

L'article 4 du Règlement technique 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 ». (Nous soulignons)

En vertu de l'article précité, SIBELGA doit 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 des compteurs électriques.

Pour rappel, l'historique de consommation depuis l'entrée dans les lieux de la plaignante est le suivant :

ELECTRICITE:

Consommation lors de la période litigieuse sur le compteur [REDACTED] :

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière (kWh/jour)
1/07/2019	33.355,20	Fournisseur	14/05/2020	34582,9		319	1.227,70	3,85
15/05/2020	34.582,90	Estimé	17/05/2021	35222,4		368	639,5	1,74
18/05/2021	35.222,40	Estimé	15/06/2021	35269		29	46,6	1,61
16/06/2021	35.269,00	Fournisseur	25/04/2022	35269		314	0	0,00
26/04/2022	35.269,00	Releveur	24/05/2022	35269		29	0	0,00
25/05/2022	35.269,00	Sibelga	4/09/2022	35.286,00	Sibelga	103	17	0,17

Quatre-vingtième centile = 6,80 kWh/jour

Le Service des litiges constate qu'au vu de cet historique, l'on constate une chute de consommation de plus de moitié entre le 1^{er} juillet 2019 et le 15 mai 2020, et que la consommation reste à zéro entre le 16 juin 2021 et le 25 avril 2022. Or, ce n'est qu'en juin 2022 que Sibelga remarque que le compteur est bloqué et ne tourne plus.

Sibelga invoque le fait qu'une « chute de consommation, voire l'arrêt temporaire de celles-ci n'est pas un élément justifiant à lui seul de procéder à une vérification de nos installations. En effet des changements d'habitude et des variations dans l'activité des consommateurs sont courants ». Le Service des litiges estime toutefois qu'au vu de l'implication importante d'une consommation non mesurée pour les consommateurs particuliers, Sibelga devrait faire preuve d'une diligence particulière dans la détection des manipulations. En outre, l'article 192, §2, du Règlement technique dispose que

« Le gestionnaire du réseau de distribution veille à la qualité et à la fiabilité des mesures. À cette fin, il est le seul fondé à installer, exploiter, entretenir, adapter ou remplacer les équipements de comptage. Le gestionnaire du réseau de distribution rassemble, valide, et archive les données de comptage ».

Le Service estime qu'il appartient à SIBELGA de mettre tout en œuvre pour veiller à l'entretien et à la fiabilité des données de comptage. Le Service des litiges considère dès lors que SIBELGA n'a pas respecté les articles 4 et 192 du Règlement technique en détectant tardivement la fraude.

4. Quant à la période de rectification

Dans les factures émises par SIBELGA à la plaignante à la suite de la constatation de la manipulation du compteur, la période de consommation rectifiée s'étend du 1^{er} juillet 2019 au 4 septembre 2022.

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. » (Nous soulignons).

Selon cet article, et plus précisément le premier tiret, en cas de manipulation 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.

SIBELGA estime que cet article n'est pas applicable, en ce qu'il s'applique uniquement en cas de fraude commise par l'utilisateur du réseau de distribution au moment de la communication de ses données de comptage.

Le rapport de constat d'anomalie du 5 septembre 2022 contient quatre rubriques : « *coordonnées* », « *analyse service anti-fraude* », « *laboratoire – étalonnage et expertise compteur* » et « *conclusion* ». La rubrique intitulée « *analyse service anti-fraude* » décrit la fraude constatée, à savoir un scellé d'état manquant. La rubrique intitulée « *laboratoire – étalonnage et expertise compteur* » confirme que le scellé d'état du côté gauche est manquant. La rubrique intitulée « *conclusion* » indique qu'il y a lieu de procéder à une estimation de la consommation réelle en raison de l'atteinte à l'intégrité du raccordement ou de l'équipement de comptage.

SIBELGA considère donc que la manipulation des équipements de comptage constitue une « *fraude* » donnant lieu à une estimation de la consommation réelle de la plaignante.

Interpelée sur le sujet, SIBELGA explique ce qui suit :

« Concernant l'article 264 du RT, nous réitérons les explications que nous vous avons fournies dans le cadre de précédents dossiers. Cet article ne concerne pas, selon nous, les consommations non mesurées, mais bien les fraudes en matière de transmission d'index et donc, les consommations déjà facturées via le fournisseur grâce aux index communiqués par SIBELGA.

L'article 6 du RT concerne, quant à lui, les consommations non mesurées. Or, cet article ne nous soumet à aucune prescription à ce sujet.

Le fait de limiter la facturation à cinq années dans le contexte qui nous occupe ici relève d'une réglementation interne à SIBELGA. »

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 SIBELGA 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.

Plusieurs éléments permettent de conclure à l'application de l'article 264, § 2, du Règlement technique aux consommations non mesurées suite à une atteinte à l'intégrité de l'équipement de comptage. Premièrement, l'article 264, § 2 du Règlement technique s'attache à réglementer des relations entre le GRD et l'utilisateur du réseau de distribution (« URD »). Deuxièmement, l'article 225, § 3 du Règlement technique vise les situations dans lesquelles l'index peut ne pas correspondre à la consommation réelle, et indique que dans ce cas, le « GRD peut rectifier les index concernés dans les limites fixées à l'article 264, § 2 » (Nous soulignons). Cela démontre que les principes liés à la rectification contenus dans l'article 264, § 2, du Règlement technique peuvent s'appliquer en dehors de l'hypothèse avancée par SIBELGA. Par ailleurs, si cette hypothèse était la seule dans laquelle SIBELGA pouvait rectifier les consommations sur une période remontant à 5 ans après le dernier relevé de compteur, cette situation ne serait pas équilibrée et ne serait pas dans l'intérêt du GRD.

Dans le cas d'espèce, Sibelga fait démarrer la période litigieuse au 1^{er} juillet 2019, date de l'entrée de la plaignante dans les lieux. Sibelga explique ne pas avoir été en mesure de déterminer si la consommation avant cette date était anormale, et ne pouvait pas identifier si le propriétaire, au nom duquel était le compteur, occupait ou non les lieux. La consommation précédente n'a dès lors pas été facturée.

Dans le cas d'espèce, la plaignante aurait certes pu réagir en constatant les faibles consommations sur ses factures d'énergie, mais SIBELGA n'est pas exempt de tout reproche en ce qu'il aurait pu déceler plus rapidement la non-fiabilité des index relevés et qu'en détectant ces différences d'index, il aurait pu immédiatement dépêcher un technicien spécialisé sur place. Par ailleurs, un degré supérieur de diligence est attendu de la part de SIBELGA, en tant que professionnel disposant par ailleurs du monopole des activités de comptage.

Par ailleurs, Sibelga ne semble pas en mesure de définir avec précision la date à laquelle l'atteinte a eu lieu, et se contente de remonter au 1^{er} juillet 2019, pour la seule raison qu'il s'agit de la date d'entrée de la plaignante sur les lieux. Or, le Service des litiges constate qu'une chute de consommation a lieu après la période de facturation par Sibelga. Si Sibelga ne peut établir avec certitude le début de la manipulation, exercer sa faculté de revenir sur 5 ans revient à choisir la voie la plus préjudiciable au plaignant et est constitutif d'abus de droit.

Le Service est dès lors d'avis que l'exercice par SIBELGA de sa faculté de remonter au-delà de deux périodes annuelles de consommation reviendrait à faire 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 constat de fraude, soit à la période courant du 5 septembre 2022 au 5 septembre 2020.

5. L'estimation du volume consommé

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 la base de critères objectifs et non discriminatoires. Par défaut, il s'agira d'utiliser la méthode du quatre-vingtième centile. Si celle-ci ne permet manifestement pas d'estimer la consommation réelle, il s'agira d'utiliser d'autres données objectives et non-discriminatoires, telles que des profils de consommation statistiques, des historiques de consommation sur le compteur ou de l'utilisateur du réseau de distribution.

Dans le cas d'espèce, Sibelga s'est basée sur le 80^e centile, qui est de 6.80 kWh/jour. Or, il ressort des informations reçues de la part de Sibelga que la consommation enregistrée sur le compteur après le remplacement de celui-ci est de 5,19 kWh/jour. Sibelga indique ce qui suit dans le choix du percentile 80 : *« si nous avons retenu la méthode du quatre-vingtième centile, c'est parce que celle-ci représentait la manière la plus adéquate pour estimer la consommation réelle de façon objective et non-discriminatoire, conformément à l'Art. 6, §1 RTE. Il n'était dès lors pas justifié de retenir la consommation enregistrée après le remplacement du compteur pour procéder à l'estimation des consommations totales »*.

Le Service des litiges estime que Sibelga ne justifie pas les raisons pour lesquelles elle choisit de retenir le 80^e centile, alors qu'elle dispose d'éléments objectifs attestant que le 80^e centile est supérieur à la consommation réelle de la plaignante. Or, le règlement technique prévoit que si la méthode du 80^e centile ne permet manifestement pas au GRD d'estimer la quantité réellement

consommée, sur la base d'éléments objectifs et non discriminatoires, l'estimation peut tenir compte de l'historique du compteur.

Le Service des litiges estime que Sibelga doit dès lors se fonder sur le relevé du compteur, et facturer la consommation non mesurée en estimant la consommation journalière à 5,19 kWh/jour.

PAR CES MOTIFS

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

- Les constats de Sibelga font foi, et la plaignante n'apporte pas la preuve contraire ;
- Il ne revient pas au Service de se prononcer sur l'origine de la manipulation du compteur, celle-ci profitant à l'occupant des lieux, l'occupation n'étant pas contestée en l'espèce ;
- Sibelga a manqué à ses obligations contenues aux articles 4 et 192 du règlement technique en détectant tardivement la fraude ;
- Il convient de limiter la facturation à deux années à partir du constat du 5 septembre 2022, conformément à l'article 264, § 2, du règlement technique électricité ;
- Sibelga doit tenir compte de l'historique de consommation de la plaignante afin d'estimer la consommation à facturer.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges