

## Service des litiges

### Décision

#### X/ Sibelga

#### Objet de la plainte

Monsieur X, ci-après « le plaignant », sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par Sibelga des articles 4, 6, § 1<sup>er</sup>, 210, 219 et 264, § 2, du Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci (ci-après, « *Règlement technique électricité* »).

#### Exposé des faits

Le présent litige porte sur un point de consommation situé au 5, Boulevard XYZ à Bruxelles

Le 1<sup>er</sup> décembre 2018, le plaignant emménage dans les lieux, dans un appartement mis en location par la Régie foncière.

En date du 27 novembre 2018, le plaignant a contacté le fournisseur afin de souscrire un contrat d'électricité avec elle pour le compteur n° 43XXXXXX, dont le code EAN est le suivant : 54XXXXXXXXXXXXXXXXX. L'index du compteur indiqué était 41XXXX. Il a donc fait parvenir au fournisseur le formulaire d'inscription rempli et la société lui a par la suite confirmé son inscription.

Fin février 2019, le plaignant recontacte le fournisseur afin de savoir où en est son contrat avec la société. Le 27 février 2019, une première facture est transmise au plaignant par le fournisseur.

Le 6 mars 2019, Sibelga confirme au plaignant la conclusion de son contrat et lui transmet par la même occasion les données relatives à son compteur électrique.

Le 28 mars 2019, le fournisseur transmet une seconde facture au plaignant.

Au cours de l'année 2020, le plaignant reçoit normalement son décompte annuel pour l'année précédente.

Le 10 mars 2021, un technicien de Sibelga se rend sur les lieux et constate une manipulation sur le scellé d'état au niveau du cache-borne donnant accès aux barrettes de tension. Celles-ci avaient été déplacées : une était ouverte et les deux autres étaient dévissées. Ceci a empêché le compteur d'enregistrer correctement l'énergie consommée. La situation a donc été remise en état le jour-même par le technicien ayant constaté l'irrégularité.

Le 23 avril 2021, le plaignant n'ayant toujours pas reçu son décompte annuel, il contacte le fournisseur afin de savoir ce qu'il en est. Le fournisseur lui répond qu'ils attendent toujours le relevé de Sibelga.

Fin mai et début juillet 2021, le plaignant recontacte le fournisseur afin de savoir ce qu'il en est. Le 2 juillet 2021, le fournisseur lui répond qu'ils sont toujours en l'attente d'informations de la part de Sibelga.

Le 3 septembre 2021, un technicien de Sibelga revient sur les lieux afin de contrôler l'installation et ne constate, cette fois, aucune anomalie sur le compteur. Le technicien procède donc au relevé d'index ce jour-là.

Le 10 octobre 2021, Sibelga adresse au plaignant une facture de 1942,36€, pour la période de consommation allant du 1<sup>er</sup> décembre 2018 au 9 mars 2021. Cette facture comprend un forfait de 714 € pour l'atteinte à l'intégrité du raccordement.

### Position du plaignant

Le plaignant conteste être à l'origine de la manipulation du compteur, expliquant notamment que le compteur est situé à la cave de l'immeuble en question, laquelle regroupe les compteurs de tous les appartements, et que celui-ci est donc accessible à un grand nombre de personnes. Il considère par ailleurs que ses multiples démarches auprès du fournisseur ainsi que le paiement mensuel de ses factures permettent de démontrer que celui-ci était de bonne foi et qu'il n'a donc pas porté atteinte à l'intégrité du compteur en question.

Or, toujours selon le plaignant, pour qu'il y ait fraude, il ne suffit pas de constater que le compteur ait été trafiqué : le gestionnaire doit également démontrer la mauvaise foi du consommateur.

Au vu de tous ces éléments, celui-ci considère donc que l'accusation de fraude est dès lors non justifiée.

Par ailleurs, le plaignant conteste la date de début de la période durant laquelle le tarif spécial pour fraude s'applique, à savoir le 1<sup>er</sup> décembre 2018. En effet, celui-ci considère que dans la mesure où le relevé effectué en février 2020 ne mentionne pas le moindre commentaire sur un éventuel bris de scellé, le tarif spécial pour fraude ne peut s'appliquer qu'au plus tôt à partir de février 2020, et non pas depuis décembre 2018. Celui-ci considère également qu'en tout état de cause, en l'absence de faits objectifs démontrant la fraude, la régularisation des frais de consommation ne peut se faire que sur une période de maximum 2 ans, donc 730 jours, alors que la facture de régularisation envoyée par Sibelga tient compte d'une période de 830 jours.

Finalement, le plaignant considère que l'estimation de la consommation doit se faire sur base de critères objectifs et non-discriminatoires. Or, l'estimation de la consommation de l'année 2020 ne tient pas compte du fait que, compte tenu des circonstances exceptionnelles liées à la crise sanitaire (COVID), le plaignant ait été absent de son domicile pendant près de 6 mois au total.

## Position de Sibelga

Compte tenu de la manipulation constatée sur le scellé d'état, Sibelga considère qu'il a été porté atteinte à l'intégrité de l'équipement de comptage, de telle sorte que la consommation réelle de l'URD doit être estimée et facturée conformément au règlement technique.

En ce qui concerne la méthode utilisée pour l'estimation de la consommation allant du 1<sup>er</sup> décembre 2018 au 9 mars 2021, et pour la facturation de celle-ci, Sibelga a décidé de facturer sur base de la consommation enregistrée après la remise en état de l'installation de comptage, et ce sur la période allant du 10 mars 2021 au 3 septembre 2021. Cette consommation est équivalente à 1,99kWh/jour. Sibelga a estimé que cette méthode était plus adaptée que l'usage du quatre-vingtième centile dans la mesure où celle-ci est équivalente à 9,85kWh/jour, soit près de 5 fois plus élevée que la consommation enregistrée pour la période allant du 10 mars 2021 au 3 septembre 2021. Sibelga a donc estimé qu'il aurait été discriminatoire de retenir la méthode du quatre-vingtième centile pour le calcul de la facture.

Sibelga insiste par ailleurs sur le fait les consommations enregistrées entre le 4 septembre 2021 et le 21 février 2024 ont évolué à la hausse (2,88 – 2,60 – 2,55kWh/jour) et qu'il est donc favorable pour le plaignant que la consommation retenue soit celle de 1,99kWh/jour.

## Recevabilité

L'article 30<sup>novies</sup>, § 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 (ci-après, « ordonnance électricité ») prévoit que :

*« 1<sup>er</sup>. - 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 du Règlement technique électricité.

La plainte a pour objet l'application faite par Sibelga des articles 4, 6, § 1<sup>er</sup>, 210, 219 et 264, § 2 du Règlement technique électricité.

La plainte est donc recevable.

### Examen au fond

#### 1. Quant à l'atteinte à l'intégrité du compteur et la facturation en résultant

L'article 6 du Règlement technique 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. 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.*

*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.*

*L'estimation par la méthode du quatre-vingtième centile consiste à :*

*1° regrouper, par ordre croissant, les données de consommations (supérieures à 0 kWh) de tous les utilisateurs du réseau de distribution par capacité de raccordement ;*

*2° définir, pour chaque groupe d'utilisateurs du réseau de distribution ayant la même capacité de raccordement, le quatre-vingtième centile ;*

*3° le quatre-vingtième centile est la valeur de consommation qui marque une division dans le groupe de consommation de sorte qu'il y a, d'une part, 80 pourcents de valeurs de consommation inférieures et, d'autre part, 20 pourcents de valeurs de consommation supérieures » (Nous soulignons)*

Le constat d'anomalie dressé par Sibelga en date du 10 mars 2021 constate qu'une barrette est ouverte et que deux barrettes sont dévissées. Il y est conclu 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.

Or, en vertu de l'article 219 du Règlement technique électricité, le constat du gestionnaire de réseau qui identifie une atteinte à l'intégrité du raccordement ou de l'équipement de comptage fait foi jusqu'à preuve du contraire. En effet, l'article 219 dispose comme il suit :

L'article 219, § 2, du Règlement technique :

*« § 2. 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).

Ayant constaté ces manipulations, Sibelga a établi, sur la base de l'article 6 du Règlement technique électricité, une facture des consommations non mesurées, avec l'intégration du forfait atteinte à l'intégrité du raccordement pour chaque compteur.

Il ne ressort pas de la compétence du Service de se prononcer sur l'imputabilité des manipulations exercées sur le compteur du plaignant. Le Service fait appliquer le Règlement technique électricité qui précise que les consommations en cas de manipulation du compteur sont à charge de l'occupant des lieux.

En ce qui concerne le taux appliqué par Sibelga, le Service constate que l'article 6, § 2, al. 3, ne prévoit pas de possibilité d'appliquer un tarif minoré lorsqu'il est question d'une atteinte au compteur. Le tarif appliqué par Sibelga est donc correct.

## 2. 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 le plaignant 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 enregistré sur le compteur avant la détection de la fraude est le suivant :

Consommation lors de la période litigieuse sur le compteur d'électricité E43 [REDACTED]

URD	Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière
	19/02/2008	35.577	Releveur	9/02/2009	36.439		357	862	2,41
	10/02/2009	36.439	Releveur	7/02/2010	37.098		363	659	1,82
	8/02/2010	37.098	Releveur	2/02/2011	37.617		360	519	1,44
	3/02/2011	37.617	Releveur	30/01/2012	37.946		362	329	0,91
	31/01/2012	37.946	Fournisseur	11/04/2012	37.946	Sibelga	72	0	0,00
	7/06/2013	37946	Sibelga	5/10/2013	38706		121	760	6,28
	6/10/2013	38706	Sibelga	11/02/2015	40014		494	1308	2,65
	12/02/2015	40014	Releveur	23/10/2015	40602		254	588	2,31
	24/10/2015	40602	Fournisseur	4/02/2016	40897		104	295	2,84
	5/02/2016	40897	Releveur	21/02/2017	41403	Sibelga	383	506	1,32
	22/02/2017	41403	Sibelga	13/02/2018	41403		357	0	0,00
	14/02/2018	41403	Releveur	30/11/2018	41420		290	17	0,06
	1/12/2018	41420	Client	14/02/2019	41425		76	5	0,07
[REDACTED]	15/02/2019	41425	Sibelga	18/02/2020	41443		369	18	0,05
[REDACTED]	19/02/2020	41443	Releveur	22/02/2021	41444		370	1	0,00
[REDACTED]	23/02/2021	41444	Releveur	9/03/2021	41444	Sibelga	15	0	0,00

Le service des litiges constate qu'au vu de cet historique, une chute de consommation de plus de la moitié est constatée entre la période allant du 24 octobre 2015 au 4 février 2016, et la période allant du 5 février 2016 au 21 février 2017, et que la consommation reste à 0, ou est alors très faible, par la suite. Or, Sibelga constate l'irrégularité en mars, lorsqu'un technicien se rend sur les lieux.

Toutefois, le Service considère que cela ne suffit pas pour considérer que Sibelga a manqué de diligence dans le cas d'espèce. En effet, l'appartement était inoccupé entre août 2016 et décembre 2018, expliquant de ce fait la baisse de consommation pour la période allant du 24 octobre 2015 au 4 février 2016. Par ailleurs, dans la mesure où il y a eu par la suite un nouvel URD sur le point en question, Sibelga a pu raisonnablement considérer que ses habitudes de

consommation étaient différentes de celles du précédent URD – en supposant par exemple que l'URD ne résidait pas dans les lieux -, ne dépêchant donc pas de technicien sur les lieux.

Ajoutons par ailleurs que, conformément au prescrit de l'article 215 du Règlement technique électricité, l'exigence de diligence ne pèse pas uniquement sur le GRD, mais également sur l'URD – bien que celle-ci soit moins stricte en son chef compte tenu de son caractère non professionnel. L'article 215 dispose comme suit :

*« Tout utilisateur du réseau de distribution [doit] vérifier que les données de comptage sur la base desquelles il est facturé correspondent à sa consommation. Lorsqu'il constate une erreur manifeste, l'utilisateur du réseau de distribution en informe [par écrit (courrier, courrier électronique ou tout autre mode de communication traçable organisé par le fournisseur qui permette à l'utilisateur du réseau de distribution de conserver une preuve de sa demande)] son fournisseur. Tout fournisseur informé par un utilisateur du réseau de distribution ou qui soupçonne une erreur manifeste dans les données de comptage d'initiative, en informe immédiatement le gestionnaire du réseau de distribution. Si l'utilisateur ou le fournisseur concerné demande un contrôle de l'équipement de comptage, le gestionnaire du réseau de distribution prévoit un programme de contrôle dans les plus brefs délais. L'utilisateur du réseau de distribution est invité à faire contrôler simultanément ses propres appareils de mesure à ses frais. »*  
(Nous soulignons).

Or, dans le cas d'espèce, si le plaignant s'est effectivement acquitté de ses factures dans les temps et a fait des démarches proactives pour recevoir ses décomptes de la part du fournisseur, il aurait pu raisonnablement se rendre compte plus tôt des erreurs de facturation et de données de comptage. Il est certes compréhensible que l'URD fasse confiance dans une certaine mesure au gestionnaire du réseau de distribution concernant les relevés annuels effectués, mais dans le cas d'espèce, la consommation enregistrée était disproportionnellement faible (0,07 – 0,05 kWh/jour), voire inexistante, alors que le plaignant occupait bien les lieux. L'URD aurait donc dû informer le gestionnaire de réseau de l'erreur manifeste décelée dans les données de comptage.

Dans de telles circonstances, le Service considère que Sibelga n'a pas détecté tardivement la fraude, et a donc respecté le prescrit des articles 4 et 192 du Règlement technique.

### 3. Quant à l'estimation du volume consommé

L'article 6, § 1<sup>er</sup>, alinéa 3, du Règlement technique électricité dispose comme il 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 »*

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, le gestionnaire du réseau de distribution peut fonder son estimation sur d'autres données, 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 fondé sur la consommation enregistrée après la remise en état de l'installation de comptage et ce, sur la période allant du 10 mars 2021 au 30 septembre 2021. Cette consommation est équivalente à 1,99kWh/jour.

Compte tenu du fait que cette consommation est près de cinq fois inférieure à la consommation estimée sur base de la méthode du 80<sup>e</sup> centile, et qu'elle est inférieure à la consommation réelle enregistrée sur le point par la suite (2,88 – 2,60 – 2,55 kWh/jour – voy. tableau ci-dessous), elle nous semble refléter raisonnablement la consommation supposée du plaignant.

Consommation après la remise en état de l'installation:

URD	Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière
	10/03/2021	41444	Sibelga	3/09/2021	41798		178	354	1,99
	4/09/2021	41798	Sibelga	21/02/2022	42291		171	493	2,88
	22/02/2022	42291	Releveur	16/02/2023	43228	Sibelga	360	937	2,60
	17/02/2023	43228	Releveur	21/02/2024	44172	Releveur	370	944	2,55

Quant au fait que le plaignant ait été absent de son domicile durant 6 mois pour des raisons liées à la crise sanitaire, le Service considère que la non-prise en compte d'une telle circonstance ne peut être considérée comme étant discriminatoire eu égard au fait que l'estimation de la consommation réalisée par Sibelga est à l'avantage du client, et qu'elle est nettement inférieure à la consommation enregistrée par la suite sur le compteur (voy. tableau ci-dessus). Cela permet de considérer de manière raisonnable que cette estimation tient déjà compte de l'absence du plaignant à son domicile pendant la période litigieuse.

Dans de telles circonstances, Sibelga a correctement appliqué l'article 6 du Règlement technique électricité.

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

Dans les factures émises par Sibelga au plaignant à la suite de la constatation de la manipulation du compteur, la période de consommation rectifiée s'étend du 1<sup>er</sup> décembre 2018 au 9 mars 2021.

L'article 264 § 2 du Règlement technique électricité dispose comme 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)

Dans de telles circonstances, 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 : s'agissant d'une faculté, Sibelga peut également décider de se limiter à deux années, par exemple si Sibelga a lui-même commis une faute ou a manqué de diligence en ne détectant pas à temps une consommation suite à une atteinte à l'intégrité de l'équipement de comptage.

Dans le cas d'espèce, le Service considère, comme déjà évoqué ci-dessus, que Sibelga n'a pas détecté tardivement la manipulation des compteurs litigieux, respectant en ce sens le prescrit de l'article 4 du Règlement technique électricité. Le Service est dès lors d'avis que Sibelga avait le droit d'user de sa faculté de remonter sur cinq périodes annuelles de consommation.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre Sibelga recevable et non fondée.