

Service des Litiges

Décision R2024-290

X/ Sibelga

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par Sibelga des articles 9, alinéa 8, 14°, et 10ter, 17°, de l'ordonnance du 1<sup>er</sup> avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, ainsi que l'article 9 du Règlement technique gaz pour la gestion du réseau de distribution de gaz en Région de Bruxelles Capitale et l'accès à celui-ci, adopté en exécution de celle-ci (ci-après, « Règlement technique gaz »).

Exposé des faits

Le 7 février 2022, le plaignant acquiert un bien situé à Bruxelles, rue ABC n° 123. Des travaux sont effectués dans l'appartement, période pendant laquelle le plaignant n'occupe pas le bien en question.

Le 3 août 2023, un technicien constate une consommation hors contrat lors de la visite pour la relève annuelle. Les scellés du compteur, officiellement fermé, avaient été brisés. Sibelga constate que l'index est de « 2714 » alors qu'il était précédemment de « 1744 ». A la suite de ce passage, un dossier de consommation hors contrat a été ouvert le 6 septembre 2023.

Le 29 septembre 2023, une enquête a été effectuée sur place, afin d'identifier l'éventuel occupant des lieux. Sibelga a, à cette occasion, laissé un formulaire de régularisation sur place, n'ayant pas eu accès aux lieux et n'ayant rencontré personne à ce moment.

Le 3 novembre 2023, Sibelga s'est à nouveau présenté sur les lieux, afin de sceller le compteur. Une dernière visite a été effectuée le 8 novembre 2023.

Sibelga a alors entamé des démarches pour connaître le propriétaire des lieux. Le plaignant est alors identifié comme étant le propriétaire.

Le 9 novembre 2023, Sibelga envoie au plaignant un email l'informant de l'existence d'une consommation hors contrat pour le gaz. Le plaignant indique ignorer que du gaz était consommé en son absence, et ne comprend initialement pas la situation. Toutefois, il conclut un contrat de fourniture de gaz avec prise d'effet le 9 novembre 2023.

Néanmoins, bien que le plaignant ait entamé des démarches le 9 novembre 2023, il n'a pas sollicité le passage d'un technicien Sibelga pour procéder à l'ouverture officielle du compteur, et son contrat est resté en attente jusqu'à l'activation administrative du contrat le 23 novembre par Sibelga, avec date d'effet le 9 novembre 2023.

Le plaignant emménage dans les lieux en novembre 2023.

Le 29 janvier 2024, Sibelga envoie au plaignant une facture portant le numéro 85XXXXXXX pour consommation hors contrat intervenue entre le 7 février 2022 et le 3 août 2023. Cette facture a ensuite été annulée par Sibelga le 19 février 2024, et a été remplacée par la facture n° 85ZZZZZZZ, plus conséquente, le 14 mars 2024. Il s'agit de la facture litigieuse.

La période litigieuse a en effet été adaptée et court désormais du 5 avril 2022 au 3 août 2023. Sibelga indique avoir reçu une photo du compteur de gaz n° 3XXXXXXX reçue et datée du 5 avril 2022, qui a donné confirmation à Sibelga du fait que la consommation litigieuse avait eu lieu entre le 5 avril 2022 (date à laquelle le plaignant est devenu propriétaire des lieux) et le 3 août 2023 (date du relevé annuel). L'index du 5 avril 2022 (date de l'achat par le plaignant) était identique à l'index du 16 août 2021 (date du dernier relevé annuel).

Le plaignant adresse une plainte auprès de Sibelga, afin de faire valoir sa bonne foi et de solliciter une facturation sur la base du tarif minoré net plutôt que sur la base du tarif par défaut (165%).

Le 5 juillet 2024, Sibelga refuse de faire droit à cette demande. Sibelga motive sa décision comme il suit :

*« si des travaux ont eu lieu à l'adresse, il était de la responsabilité du propriétaire de veiller à ce qu'ils se déroulent dans le respect de la réglementation, celui-ci étant responsable du bien dont il a la propriété. Le fait que le bris de scellé ait été commis par les travailleurs relevant de la supposition, nous ne sommes pas en mesure de reconsidérer notre facture sur base de cet élément, à moins de nous communiquer un document opposable, et donc signé par les deux parties, expliquant qu'il revenait à l'entrepreneur de prendre contrat pendant la durée des travaux.*

*De plus, nous avons agi conformément à l'article 10ter, §1er, 17° de l'ordonnance gaz, selon lequel le caractère adapté du tarif s'apprécie au cas par cas et en tenant compte des éléments de fait et de droit. En effet, selon l'article 9, §2 du Règlement technique gaz, c'est le tarif « par défaut » (165%) qui est d'application pour les cas de consommation hors contrat, sauf si les éléments du dossier permettent de l'écarter, ce qui n'est pas le cas en l'occurrence : le tarif minoré (125%) sera ainsi employé en cas de régularisation « de la propre initiative de l'utilisateur du réseau de distribution et sans intervention préalable du gestionnaire du réseau de distribution » ou en cas de « démarches persistantes de l'utilisateur du réseau de distribution en vue d'activer son point d'accès inactif » et le tarif minoré net (100%) sera employé en cas « d'erreur ou dysfonctionnement administratif du fournisseur ou du gestionnaire du réseau de distribution ». Cependant, comme nous venons de le voir, aucune de ces conditions n'est remplie.*

*L'article 10ter, §1er, 17° de l'ordonnance gaz prévoit également la possibilité de facturer des consommations hors contrat au tarif majoré (200%) s'il est établi que le client en a bénéficié de manière intentionnelle ou déloyale – cependant, rien ne permet ici d'affirmer que tel soit le cas. Ainsi, tenant compte des éléments constitutifs du dossier, il ne fait aucun doute sur le fait que le tarif employé soit adapté au cas d'espèce. Par ailleurs, nous vous confirmons que ce tarif est non-discriminatoire vis-à-vis des utilisateurs de même profil : il s'agit en effet du tarif par défaut, lequel est appliqué, sans distinction, à tous les usagers « de même profil », à savoir les utilisateurs ayant bénéficié de consommations survenues hors du cadre d'un contrat de fourniture souscrit en*

*bonne et due forme auprès d'un fournisseur. L'utilisation de ce tarif est dès lors conforme au Règlement technique et à l'ordonnance ».*

À la réception de cette décision, le plaignant saisit le Service des litiges.

#### Position du plaignant

Le plaignant indique que selon l'ordonnance, le tarif applicable doit être proportionné, raisonnable et non discriminatoire vis-à-vis des utilisateurs de même profil, et que le tarif majoré ne peut être appliqué que si le client final a profité de la consommation d'une manière intentionnelle ou déloyale. De plus, le plaignant souligne que les travaux préparatoires de l'ordonnance électricité, qui prévoyait une disposition équivalente, indiquait que les tarifs doivent respecter le principe de proportionnalité, et qu'il ne peut être présumé que la consommation a eu lieu en connaissance de cause par l'URD. De plus, le plaignant insiste sur le fait que la consommation doit être « non discriminatoire » par rapport à un utilisateur de même profil.

Le plaignant estime par ailleurs que le tarif par défaut étant largement plus élevé que le que le tarif moyen supporté par le consommateur, cela ne respecte pas le principe de non-discrimination. De plus, le plaignant estime démontrer sa bonne foi à suffisance, en ce qu'il ne vivait pas dans l'appartement au moment de la consommation litigieuse, qu'il a réagi immédiatement après les sollicitations de Sibelga, et qu'il indique que ce sont les ouvriers chargés des travaux qui ont consommé le gaz, sans que le plaignant n'en soit conscient.

#### Position de la partie mise en cause

Sibelga indique que le Règlement technique ne permet de s'écarter du tarif par défaut (165%) que dans certains cas précis, ceux-ci étant la régularisation d'initiative par l'URD et sans intervention préalable du GRD, et dans le cas d'une erreur ou d'un dysfonctionnement administratif de la part du GRD ou du fournisseur. Sibelga indique qu'il était de la responsabilité du plaignant de veiller à ce que les travaux se déroulent dans le respect de la législation, et qu'il était responsable du bien dont il a la propriété. Sibelga estime que le tarif appliqué est bien adapté au cas d'espèce. Sibelga indique par ailleurs qu'ils n'ont pas eu accès à l'immeuble lors du relevé périodique, malgré trois tentatives de passage, et que ce n'est que lors du relevé annuel en 2023 que Sibelga a pu avoir accès aux lieux. Enfin, Sibelga ajoute qu'ils disposent de la preuve que la consommation hors contrat a eu lieu lorsque le plaignant était propriétaire du bien, et qu'il est donc logique qu'il soit le seul à être facturé.

#### 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 aux articles 9, alinéa 8, 14°, et 10ter, 17°, de l'ordonnance gaz.

La plainte est recevable.

#### Examen du fond

Le Service des litiges constate que le plaignant ne conteste pas la facturation hors contrat, mais uniquement le tarif applicable et la démonstration de sa bonne foi. L'examen de la présente plainte se limite dès lors à ces aspects.

##### 1) En droit

L'article 9, alinéa 8, 14°, de l'ordonnance gaz dispose comme il suit :

*« les modalités de calcul, par le gestionnaire du réseau, des consommations de gaz survenues sans base contractuelle, en dehors d'une obligation légale ou réglementaire, ou avec une base contractuelle mais sans mesure de la consommation, sur la base d'éléments concrets, fiables et suffisants propres à l'utilisateur du réseau ; ainsi que, en l'absence de tels éléments, les modalités d'estimation par le gestionnaire du réseau des consommations de gaz non facturées sur la base du profil de l'utilisateur du réseau. En tout état de cause, les modalités de facturation de ces consommations de gaz non facturées sont définies sur la base de tarifs régulés répondant aux conditions fixées à l'article 10ter, 17° ».*

L'article 10ter, 17°, de l'ordonnance gaz, dispose comme il suit :

*« les tarifs visent à offrir un juste équilibre entre la qualité des services prestés et les prix supportés par les clients finals. Lorsque ces services sont prestés sans base contractuelle, en dehors d'une obligation légale ou réglementaire, ou avec une base contractuelle mais sans mesure de la consommation, les tarifs supportés par les clients finals sont adaptés au cas d'espèce. Le caractère adapté du tarif s'apprécie, au cas par cas en tenant compte des éléments de fait et de droit qui ont donné lieu à la prestation de ces services. Par défaut, le tarif appliqué est proportionné, raisonnable et non discriminatoire vis-à-vis des utilisateurs de même profil. Cependant, lorsqu'il ressort des éléments de fait et de droit qui ont donné lieu à la prestation de ces services que le client final a bénéficié de ceux-ci de manière intentionnelle ou déloyale, un tarif majoré peut être appliqué à ces services ».*

L'article 9 du Règlement technique gaz applicable au litige dispose comme il suit :

*« §2. Le gestionnaire du réseau de distribution adopte un ou plusieurs tarifs pour les cas de consommation de gaz visés au paragraphe 1er. En tout état de cause, le gestionnaire du réseau de distribution adopte un tarif qui s'applique par défaut.*

*Par dérogation à l'application du tarif par défaut et uniquement lorsque du gaz est consommé sur un point d'accès inactif, un tarif inférieur au tarif par défaut peut être appliqué si une ou plusieurs des conditions suivantes est rencontrée :*

- erreur ou dysfonctionnement administratif du fournisseur ou du gestionnaire du réseau de distribution ;*
- démarches persistantes de l'utilisateur du réseau de distribution en vue d'activer son point d'accès inactif ;*
- régularisation, de la propre initiative de l'utilisateur du réseau de distribution et sans intervention préalable du gestionnaire du réseau de distribution, de la situation dans les six mois à dater du début de la consommation.*

*Par dérogation à l'application du tarif par défaut, un tarif supérieur au tarif par défaut est appliqué lorsqu'il a été porté atteinte à l'intégrité de l'équipement de comptage ».*

Les travaux préparatoires indiquent ce qui suit par rapport à ces articles :

*« Le projet d'ordonnance prévoit également une ligne directrice tarifaire en vue de la mise en place de tarifs spécifiques applicables à la consommation non-mesurée et à la consommation sans base contractuelle, légale ou réglementaire. Cette modification s'inscrit dans le cadre de la modification du contenu du règlement technique, conformément à la modification de l'article 9ter, 16° en projet, et à la nouvelle tâche reconnue au GRD de récupération des coûts engendrés par cette consommation, conformément à l'article 7, § 1er, al. 2, 17°, en projet. Ces deux types de consommations doivent être mis sur un pied d'égalité dans la mesure où les situations des utilisateurs du réseau vis-à-vis du GRD sont comparables dans les deux cas. Ces tarifs doivent respecter le principe de proportionnalité : ils doivent être adaptés à la situation du client final qui a prélevé l'électricité. Il ne peut en outre pas être présumé que la consommation en question a eu lieu en connaissance de cause par l'utilisateur du réseau. Dès lors, **le tarif appliqué par défaut est proportionné, raisonnable et n'entraîne pas de discrimination entre le client final et un autre client final qui serait dans une situation de consommation comparable. L'application d'un tarif raisonnable aux situations où le client final est de « bonne foi » évite de le sanctionner de manière disproportionnée par l'application d'un tarif majoré et de créer des situations d'endettement évitables. En revanche, en cas de consommation intentionnelle ou déloyale avérée, le respect du principe de proportionnalité implique qu'un prix majoré soit appliqué à l'électricité prélevée, en raison des frais supplémentaires imposés au GRD (expertise des compteurs et scellés, recherche des preuves, etc) ».***

Les dispositions de l'ordonnance ont fait l'objet d'une modification par l'ordonnance du 17 mars 2022, modifiant les dispositions tant de l'ordonnance électricité que de l'ordonnance gaz<sup>1</sup>. Or, l'article du Règlement technique applicable au moment des faits n'avait pas encore fait l'objet d'une modification.

Dans ce contexte, il convient de déterminer si la disposition du Règlement technique, ainsi que les tarifs applicables, respectent le prescrit de la nouvelle ordonnance.

Il ressort de l'article 10<sup>ter</sup>, 17°, de l'ordonnance gaz, que les tarifs doivent respecter diverses conditions : ils doivent être adaptés au cas d'espèce, ce qui implique de tenir compte des éléments de fait et de droit qui ont donné lieu à la consommation en question. Le tarif adapté par défaut doit être proportionné, raisonnable et non-discriminatoire vis-à-vis des utilisateurs de même profil. La disposition prévoit enfin qu'un tarif majoré peut être appliqué, à condition que le client final ait bénéficié de la prestation de manière intentionnelle ou déloyale.

Dans la réglementation technique applicable au moment des faits, trois tarifs sont prévus pour les consommations hors contrats :

- Un tarif par défaut, fixé à 165% du « prix maximum clientèle résidentielle non protégée », tel que fixé par la CREG ;
- Un tarif minoré net, fixé à 100% du « prix maximum clientèle résidentielle non protégée », tel que fixé par la CREG, applicable en cas d'erreur d'un des acteurs du marché ayant entraîné la consommation hors contrat ;
- Un tarif minoré, fixé à 125% du « prix maximum clientèle résidentielle non protégée », tel que fixé par la CREG, en cas de bonne foi de l'URD ;

Ces différents tarifs ont été fixés afin de tenir compte des éléments de faits spécifique à la situation des URD, et de planifier un tarif adapté à la situation des divers cas d'espèce. L'objectif des différents tarifs est le suivant :

- Deux tarifs minorés se rapprochant le plus possible des prix pratiqués sur le marché, pour les URD se trouvant dans trois hypothèses : (1) pour les URD victimes d'une erreur ou d'un dysfonctionnement administratif du fournisseur ou du GRD (tarif minoré 100%) ; (2) pour les URD ayant mené des démarches persistantes en vue d'activer son point d'accès inactif ; et (3) en cas de régularisation de la propre initiative de l'URD et sans intervention préalable du gestionnaire du réseau de distribution, dans les six mois à dater du début de la consommation (tarif minoré 125% pour ces deux hypothèses). Il s'agit des hypothèses de bonne foi ;
- Un tarif par défaut, applicables à tous les autres cas de consommation hors contrat.

---

<sup>1</sup> Ordonnance du 17 mars 2022 modifiant l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, 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-Capitale et l'ordonnance du 12 décembre 1991 créant des fonds budgétaires en vue de la transposition de la directive 2018/2001 et de la directive 2019/944, *M.B.*, 20 avril 2022.

La distinction telle que prévue par l'ancien règlement technique n'est pas contraire à l'ordonnance. En effet, l'ordonnance indique que les tarifs doivent « *respecter le principe de proportionnalité* », et être « *adaptés à la situation du client final qui a prélevé l'électricité* ». Dans ce cadre, l'ordonnance n'empêche pas de tenir compte de distinctions plus fines, permettant précisément de tenir compte au mieux des différents cas d'espèce, et de prévoir des tarifs adaptés aux cas concrets.

Il convient en effet de rappeler qu'une consommation hors contrat intervient en violation des règles prévues par l'ordonnance et le règlement technique, puisqu'un consommateur est dans l'obligation de souscrire un contrat de fourniture afin de pouvoir consommer de l'énergie. Il n'est dès lors pas disproportionné de prévoir un tarif qui soit supérieur aux tarifs pratiqués sur le marché dans ce cas, afin de décourager les consommations hors contrat, sans pour autant être dans une optique de sanction à cet égard. Or, faire en sorte que le tarif « par défaut » soit équivalent au « tarif minoré net », engendrerait au contraire une situation discriminatoire inverse, en ce que les URD qui n'ont pas respecté les règles de marché et ont consommé sans contrat, se verraient, par défaut, appliquer un tarif comparable à celui pratiqué par le marché, pour les URD qui ont correctement conclu un contrat de fourniture. L'ordonnance ne dit aucunement qu'il convient, par défaut, d'appliquer un tarif similaire aux tarifs pratiqués sur le marché pour les URD se trouvant en situation de consommation hors contrat ou de consommation non mesurée. Par ailleurs, la prévision d'un tarif majoré est prévue comme étant une faculté dans l'ordonnance ; la circonstance qu'un tarif majoré n'était pas prévu dans l'ancienne réglementation technique n'est dès lors pas contraire à l'ordonnance.

Par ailleurs, le nouveau règlement technique prévoit bien l'application d'un tarif par défaut, d'un tarif majoré en cas de mauvaise foi ou de volonté de consommer sans contrat de la part du client, et un tarif minoré en cas de bonne foi de celui-ci, cette bonne foi se matérialisant par des démarches de l'URD afin de régulariser sa situation. La circonstance qu'un tarif spécifique prévu pour la mauvaise foi n'était pas encore d'application dans la précédente version du règlement technique, est à l'avantage des URD, et n'a pas d'intérêt à être critiquée par le plaignant. Il n'en découle pas pour autant que le tarif par défaut précédemment prévu doit être assimilé à un tarif majoré.

L'argument avancé par le plaignant selon lequel le tarif serait discriminatoire parce qu'il n'est pas similaire aux tarifs pratiqués par les fournisseurs sur le marché de l'énergie, ne peut dès lors pas être retenu. D'une part, les consommateurs ayant consommé de l'énergie sans contrat ne se trouvent pas dans la même situation que les consommateurs ayant consommé de l'énergie via un contrat. En effet, les seconds ont consommé en étant dans l'illégalité. Il est dès lors raisonnable et proportionné de prévoir un tarif par défaut moins favorable en cas de consommation hors contrat, que pour une consommation se déroulant conformément aux règles du marché. Par ailleurs, comme le souligne Sibelga, tous les URD se trouvant dans une situation de consommation hors contrat se voient appliquer le tarif par défaut de manière non-discriminatoire.

D'autre part, les consommateurs pouvant bénéficier d'un tarif minoré ont été clairement distingués des consommateurs redevables du tarif par défaut. En effet, les premiers sont soit victimes d'une erreur, soit ont fait preuve de diligence afin de se mettre en conformité, tout en laissant un délai suffisamment long aux URD pour se régulariser, de six mois. Au-delà de ce délai de six mois, le Service des litiges estime qu'il est raisonnable et proportionné de considérer que l'URD a fait preuve d'une certaine

négligence, et que ce délai est suffisant pour permettre à un URD raisonnable et diligent de réaliser qu'il consomme en violation des règles de marché.

Pour les raisons établies ci-dessus, le Service des litiges estime que les tarifs prévus par le règlement technique respectent bien le prescrit de l'ordonnance et sont raisonnables, proportionnés et nondiscriminatoires. Il n'y a dès lors pas d'incompatibilité entre les dispositions de l'ordonnance gaz telle que modifiée par l'ordonnance du 17 mars 2022 et les dispositions du règlement technique applicable aux moments des faits ayant donné lieu à l'établissement de la facture litigieuse.

## 2) En fait

Le plaignant avance que sa bonne foi découle non seulement du fait que Sibelga reconnaît qu'il n'est pas démontré que le plaignant a profité de manière intentionnelle ou déloyale de la consommation hors contrat. De plus, il explique l'absence de prise de contrat parce qu'il n'habitait pas encore dans les lieux pendant la période litigieuse, et qu'il ignorait que les ouvriers avaient consommé du gaz. De plus, il indique avoir été très collaboratif lorsqu'il a reçu des communications de la part du GRD.

Le Service des litiges constate que le plaignant ne se trouve pas dans les hypothèses visées par le règlement technique, établies ci-dessus. En effet, aucun dysfonctionnement ou aucune erreur de la part du GRD ou du fournisseur n'est à déplorer, le plaignant n'a pas mené de démarches particulières pour se régulariser, et n'a pas conclu de contrat de fourniture dans les six mois de sa propre initiative sans intervention du GRD.

Au contraire, la période de consommation hors contrat a duré une période assez longue, puisqu'elle est établie du 5 avril 2022 et le 3 août 2023, soit une période de près de 18 mois. Le plaignant a dès lors laissé perdurer une situation ne respectant pas l'obligation de souscrire un contrat de fourniture pendant une longue période, alors qu'en tant que propriétaire, il était responsable de s'assurer que les compteurs étaient bien fermés ou que des contrats de fourniture d'énergie avaient été souscrits, par lui ou par l'entrepreneur le cas échéant.

Le Service des litiges en conclut que le plaignant ne se trouve pas dans les hypothèses de bonne foi prévues par l'ordonnance et le règlement technique.

Si le plaignant n'a pas bénéficié de la consommation de manière intentionnelle ou déloyale, ce qui aurait justifié l'application du tarif à 200%, il n'y a pour autant pas lieu de lui appliquer le tarif minoré.

C'est donc à juste titre que Sibelga a appliqué le tarif de 165%.

## PAR CES MOTIFS

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

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges

Conseiller juridique  
Membre du Service des litiges