

Service des Litiges

Décision R2025-140

SRL X / Sibelga

Objet de la plainte

La SRL X, la plaignante, représentée par Z, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par Sibelga des articles 1.9, 1.10, 1.11 et 1.12 du Règlement Technique de Sibelga en matière d'électricité (ci-après, « *Règlement technique électricité* ») adopté en exécution de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après, « *ordonnance électricité* »).

Exposé des faits

Le litige a pour objet la contestation d'une facture n° 85XXXXXXX (ci-après, « *la facture litigieuse* ») portant sur une consommation non mesurée intervenue à l'adresse rue ABC 123, à Bruxelles.

Le 16 février 2024, lors d'une visite, des techniciens experts de Sibelga constatent une manipulation des scellés placés sur le cache borne du compteur d'électricité de la plaignante. Ils constatent également que la barrette de tension L3 de ce compteur est ouverte ce qui affecte l'enregistrement de la consommation de la plaignante par le compteur. Ils établissent donc un rapport de constat d'anomalie et prennent des photos du compteur avant de remettre le compteur en ordre de marche.

Le 27 mars 2025, Sibelga émet la facture litigieuse.

Le 10 avril 2025, Sibelga envoie la facture litigieuse à la plaignante, cette facture est précédée d'une lettre informant la plaignante du constat d'atteinte au compteur.

Le 18 avril 2025, le conseil de la plaignante conteste la facture auprès de Sibelga.

Le 22 avril 2025, Sibelga répond à la contestation par mail en expliquant qu'une atteinte à l'intégrité du compteur a été constatée et en explicitant les différents éléments de la facture litigieuses. Le rapport de constat d'anomalie et des photos des manipulations constatées sont jointes à ce mail, ainsi qu'un détail de l'historique de consommation de la plaignante. Ce détail est le suivant :

ELECTRICITE:

Consommation lors de la période litigieuse:

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière (kWh/jour)
24/05/2017	52113	Fournisseur	22/06/2017	54437		30	2324	77,47
23/06/2017	54437	Releveur	12/06/2018	79420		355	24983	70,37
13/06/2018	79420	Releveur	26/06/2019	103998		379	24578	64,85
27/06/2019	103998	Releveur	23/06/2020	128003		363	24005	66,13
24/06/2020	128003	Releveur	23/06/2021	142437		365	14434	39,55
24/06/2021	142437	Releveur	22/06/2022	153435		364	10998	30,21
23/06/2022	153435	Releveur	22/06/2023	166748		365	13313	36,47
23/06/2023	166748	Releveur	15/02/2024	175127		238	8379	35,21

Consommation après la remise en état de l'installation:

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière (kWh/jour)
16/02/2024	175127	Sibelga	20/05/2024	182990		95	7863	82,77
23/05/2024	182990	Sibelga	24/02/2025	206380	Sibelga	280	23390	83,54

Facturé sur base de l'esti = 83,34 kWh/j

Le 14 mai 2025, Sibelga envoie un rappel enjoignant la plaignante à payer la facture litigieuse.

Le 19 mai 2025, le conseil de la plaignante conteste ce rappel en expliquant que la facture est toujours contestée et que la plaignante a fait appel à un conseil technique afin d'avoir un avis sur la manipulation du compteur.

Le 4 juillet 2025, la plaignante introduit sa plainte devant le Service des litiges.

Le 16 juillet 2025, l'expert engagé par la plaignante remet son rapport.

Position de la plaignante

La plaignante conteste la facture litigieuse sur plusieurs points.

D'abord, en ce qui concerne les manipulations relevées par Sibelga sur le compteur, la plaignante estime que les photos jointes au rapport de constat d'anomalie ne permettent pas d'établir une manipulation des scellés. En ce qui concerne l'ouverture de la barrette L3, la plaignante considère que l'hypothèse la plus probable est un défaut du compteur datant de son installation, cette barrette aurait donc toujours été ouverte.

Quand bien même il y aurait eu des manipulations effectuées sur le compteur, la plaignante conteste en être à l'origine, estimant ne pas disposer des compétences techniques nécessaires à de telles manipulations et n'avoir jamais fait appel à quiconque pour les commettre. La plaignante conteste donc l'application du tarif majoré et le forfait pour atteinte à l'intégrité du compteur.

La plaignante rappelle également qu'il y a eu 7 visites de techniciens de Sibelga venus relever le compteur entre 2017 et 2024 et qu'à aucune de ces occasions, sauf la dernière, la manipulation n'a été détectée. Il y a donc lieu, d'après elle, de considérer que Sibelga a tardé à détecter cette manipulation.

Selon la plaignante, Sibelga n'a pas défini précisément la date à laquelle l'atteinte aurait eu lieu, et dès lors, dans l'hypothèse où sa responsabilité serait avérée, la période de rectification devrait être limitée à deux ans.

Enfin, la plaignante conteste la pertinence de la période de référence utilisée pour estimer la rectification. En effet, il s'agit d'une période de pleine activité alors que la période de rectification couvre notamment la période covid au cours de laquelle les activités de la plaignante ont été fortement limitées.

Position de la partie mise en cause

En ce qui concerne la manipulation des scellés, Sibelga estime que les photos jointes au rapport de constat d'anomalie montrent bien une manipulation des scellés qui ne se trouvent plus dans leur état d'origine. Selon Sibelga, la seule usure du temps ne peut expliquer les altérations observées.

En ce qui concerne l'hypothèse de la plaignante selon laquelle le compteur aurait été livré avec la barrette L3 ouverte, Sibelga estime que cette hypothèse est hautement improbable. En effet, si la barrette a toujours été ouverte, la forte chute de consommation enregistrée à partir de 2020 resterait inexpliquée. L'inactivité due au covid ne semble pas une explication suffisante pour Sibelga car la fin de cette période n'a pas coïncidé avec un retour à la hausse de la consommation, ce qui a par contre été le cas à la suite de la remise en état du compteur.

En ce qui concerne l'accusation de détection tardive, Sibelga rappelle que la baisse de consommation enregistrée n'était pas *a priori* suspecte en raison de la période covid qui a entraîné une baisse de consommation similaire dans de nombreux commerces. Ce n'est qu'à l'issue de cette période que l'absence de reprise à la hausse de la consommation a pu sembler suspecte ce qui a d'ailleurs provoqué le contrôle du 16 février 2024.

Enfin, concernant l'absence de pertinence de la période de référence utilisée pour l'estimation, Sibelga indique s'être conformé au Règlement technique électricité. Sibelga signale également que, comme cela a été le cas dans d'autres dossiers, une révision de la facturation peut être envisagée afin de tenir compte des périodes d'inactivité dûment justifiées. Sibelga note cependant qu'aucune demande en ce sens ne lui a été adressée par 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 au Règlement technique électricité.

La plainte a pour objet les articles 1.9, 1.11 et 1.12 du Règlement technique électricité

La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

1. Quant à l'atteinte au compteur

L'article 1.9 §3 du Règlement technique électricité encadre la procédure à respecter par Sibelga en cas de détection d'une manipulation du compteur :

« §3. Lorsque le gestionnaire du réseau de distribution constate qu'il a été porté atteinte à l'intégrité du raccordement et/ou de l'équipement de comptage de quelque manière que ce soit, le gestionnaire du réseau de distribution dresse un constat des manipulations opérées.

Le constat visé à l'alinéa 1er est dressé par un agent spécialisé du gestionnaire du réseau de distribution. Les agents spécialisés sont engagés sur la base de leurs compétences et de critères d'honorabilité.

Le constat visé à l'alinéa 1er reprend les éléments de manipulation observés et les opérations effectuées sur le compteur par l'agent spécialisé. L'agent spécialisé instrumentant est valablement identifié, dans le constat et vis-à-vis des tiers, par son numéro de matricule.

Le gestionnaire du réseau de distribution prend des photographies des manipulations observées et les joint au constat, sauf en cas de risque pour la sécurité de ses agents dûment notifiée dans le constat. Les photographies doivent permettre l'identification claire de l'équipement de comptage ou du raccordement. Si le compteur est remplacé, le compteur auquel il a été porté atteinte est conservé sur le site du gestionnaire du réseau de distribution pendant un délai de minimum trois ans à dater du remplacement.

Les constats du gestionnaire de réseau de distribution font foi jusqu'à preuve du contraire. »
(nous soulignons)

Il ressort des éléments du dossier que Sibelga s'est conformé à la procédure prévue à cet article. Les photos jointes au rapport attestent par ailleurs bien des manipulations relevées.

Il y a donc lieu, en vertu du dernier alinéa de ce paragraphe, de considérer, dans la mesure où la plaignante n'apporte pas la preuve du contraire, que le constat fait foi. Dès lors les éléments inscrits dans ce constat, à savoir le fait que les scellés d'état ont été manipulés et que la barrette L3 était ouverte, doivent être considérés comme exacts.

À cet égard, la plaignante n'apporte aucun élément matériel supportant son hypothèse selon laquelle la barrette L3 aurait été ouverte dès l'installation du compteur. Sibelga au contraire apporte un élément

tendant à indiquer le contraire, à savoir la baisse de consommation intervenue à partir de 2020 et perdurant jusqu'en 2024. Cette hypothèse doit donc être écartée.

L'hypothèse d'une atteinte au compteur ayant entraînée l'ouverture de la barrette L3 doit donc être retenue.

2. Quant au destinataire légitime de la facture litigieuse

L'article 1.9 §§1 et 2 du Règlement technique électricité fixe les règles de détermination du destinataire légitime de la facture relative à la consommation non mesurée.

« § 1er. Le présent article s'applique pour l'électricité consommée avec une base contractuelle mais sans mesure correcte de la consommation suite à une atteinte à l'intégrité du raccordement et/ou de l'équipement de comptage.

Le gestionnaire du réseau de distribution facture et récupère, auprès de l'utilisateur du réseau de distribution :

1° les coûts du volume total d'électricité consommée non mesuré correctement, déduction faite de la quantité d'électricité facturée avec une base contractuelle par le détenteur d'accès, selon le tarif applicable et,

2° les frais techniques et administratifs liés à l'accomplissement de cette tâche.

§2. L'utilisateur du réseau de distribution visé au paragraphe 1er est l'utilisateur du réseau de distribution lié au point d'accès dans le registre d'accès pour la période de consommation concernée. A titre exceptionnel lorsque l'utilisateur du réseau de distribution lié au point d'accès dans le registre d'accès pour la période de consommation concernée peut démontrer, sur la base d'éléments probants, qu'un tiers est effectivement le bénéficiaire de la consommation non mesurée, l'utilisateur du réseau de distribution visé au paragraphe 1er est ce tiers bénéficiaire de la consommation non mesurée d'électricité.

Si, pour la période de consommation concernée, l'utilisateur du réseau de distribution lié au point d'accès dans le registre d'accès ne permet pas d'identifier une personne physique ou une personne morale, le gestionnaire du réseau de distribution identifie l'utilisateur du réseau de distribution, par toutes voies de droit, sur la base des informations dont il peut disposer. » (nous soulignons)

Il ressort de cette disposition que, contrairement à ce qu'affirme la plaignante, Sibelga n'est pas tenue de démontrer qu'elle est à l'origine de l'atteinte au compteur pour lui facturer la consommation non mesurée et les frais techniques.

La plaignante, en tant qu'utilisatrice du réseau de distribution liée au point d'accès, est donc la destinataire légitime de la facture litigieuse dans la mesure où elle ne démontre pas qu'un tiers est le bénéficiaire de la consommation non mesurée.

3. Quant au tarif applicable

L'article 1.9 §1^{er} du Règlement technique électricité encadre les tarifs et frais applicables en cas de consommation non mesurée faisant suite à une atteinte à l'intégrité d'un compteur.

« §1er. Le présent article s'applique pour l'électricité consommée avec une base contractuelle mais sans mesure correcte de la consommation suite à une atteinte à l'intégrité du raccordement et/ou de l'équipement de comptage.

Le gestionnaire du réseau de distribution facture et récupère, auprès de l'utilisateur du réseau de distribution :

1° les coûts du volume total d'électricité consommée non mesuré correctement, déduction faite de la quantité d'électricité facturée avec une base contractuelle par le détenteur d'accès, selon le tarif applicable et,

2° les frais techniques et administratifs liés à l'accomplissement de cette tâche. »

Il ressort de cette disposition que le fait que la plaignante soit ou non à l'origine des manipulations n'entre pas en considération dans la détermination du tarif applicable. Il n'y a donc pas lieu de se pencher plus avant sur ce point.

La facture litigieuse applique le tarif par défaut de 150% tel que prévu par la méthodologie tarifaire.

En ce qui concerne les frais techniques et administratifs, l'article 1.9 §5 du Règlement technique électricité prévoit :

« §5. Les frais techniques et administratifs visé au paragraphe 1er, al. 2, 2° comprennent le constat visé au §3, la remise en état ou le remplacement de l'équipement de comptage, la garde de l'installation de comptage pendant trois ans et les visites. Les frais techniques et administratifs font l'objet d'un tarif.

Les autres frais administratifs tels que les frais occasionnés pour l'estimation de la consommation, la facturation et le recouvrement sont intégrés dans le tarif applicable. »

L'application d'un forfait comme le fait Sibelga en l'espèce ne contrevient pas au prescrit de cette disposition. Le forfait appliqué en l'espèce par Sibelga est d'ailleurs celui prévu par la méthodologie tarifaire.

L'article 1.12 du Règlement technique électricité prévoit une exception en ce qui concerne les frais techniques et administratifs.

« Art. 1.12. Si aucune différence ne peut être démontrée entre les consommations mesurées par un équipement de comptage auquel il a été porté atteinte et l'équipement de comptage de remplacement, aucun frais techniques et administratifs ne sera facturé à l'utilisateur du réseau de distribution. »

En l'occurrence, Sibelga démontre bien une différence entre les consommations mesurées avant et après la remise en état du compteur. Il n'y a donc pas lieu d'appliquer l'exception prévue à cet article au cas d'espèce.

Les tarifs appliqués par Sibelga sont donc conformes au Règlement technique électricité.

4. Quant à la période de rectification

La période de rectification couverte par la facture litigieuse court du 24 juin 2020 au 15 février 2024, soit une période de 3 ans et 8 mois.

La plaignante considère que cette période devrait être réduite à deux ans car Sibelga aurait tardé à détecter la manipulation.

L'article 1.11 §1^{er} al.2 du Règlement technique électricité prévoit les règles de détermination de la période de rectification.

« Au sens du présent paragraphe, la quantité d'électricité non mesurée est estimée à partir du début de la première période de consommation durant laquelle le gestionnaire du réseau de distribution a constaté une diminution importante de consommation et qui prend fin au jour où l'intégrité du comptage est garantie par le gestionnaire du réseau de distribution. La consommation estimée ne peut dépasser 5 ans. » (nous soulignons)

Pour rappel, l'historique de consommation de la plaignante s'établit comme suit :

ELECTRICITE:

Consommation lors de la période litigieuse:

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière (kWh/jour)
24/05/2017	52113	Fournisseur	22/06/2017	54437		30	2324	77,47
23/06/2017	54437	Releveur	12/06/2018	79420		355	24983	70,37
13/06/2018	79420	Releveur	26/06/2019	103998		379	24578	64,85
27/06/2019	103998	Releveur	23/06/2020	128003		363	24005	66,13
24/06/2020	128003	Releveur	23/06/2021	142437		365	14434	39,55
24/06/2021	142437	Releveur	22/06/2022	153435		364	10998	30,21
23/06/2022	153435	Releveur	22/06/2023	166748		365	13313	36,47
23/06/2023	166748	Releveur	15/02/2024	175127		238	8379	35,21

Consommation après la remise en état de l'installation:

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière (kWh/jour)
16/02/2024	175127	Sibelga	20/05/2024	182990		95	7863	82,77
21/05/2024	182990	Sibelga	24/02/2025	206380	Sibelga	280	23390	83,54

Facturé sur base de l'esti = 83,34 kWh/j

Il ressort incontestablement de cet historique de consommation que la première période au cours de laquelle une baisse de consommation significative est enregistrée est bien celle qui débute le 24 juin 2020. Le compteur a quant à lui été remis en état le 16 février 2024. La période totale de rectification ne dépasse par ailleurs par la limite maximale de 5 ans.

Il n'est pas exact de considérer que Sibelga a tardé à détecter la manipulation. En effet, la baisse de consommation pouvait, lorsqu'elle a débuté, passer pour normale au vu de la période covid qui a entraîné une baisse d'activité pour de nombreux commerces. Ce n'est qu'à l'issue de cette période que le maintien de cette faible consommation est devenu suspecte. De plus, la manipulation du compteur n'était pas particulièrement visible, les scellés étant resté en place, et on ne peut donc pas reprocher aux agents ayant effectué les relevés de ne pas l'avoir détecté.

Dès lors, Sibelga a bien respecté le prescrit de l'art. 1.11, §1^{er} al.2 du Règlement technique électricité et il n'existe pas de raison de limiter la période de rectification à deux ans comme le réclame la plaignante. La période de rectification couverte par la facture litigieuse est donc conforme au Règlement technique électricité.

5. Quant à l'estimation de la consommation non mesurée

L'article 1.9 §4 du Règlement technique électricité prévoit les règles de facturation d'une consommation non mesurée.

« §4. Sur la base du constat du gestionnaire du réseau de distribution et de l'analyse de l'historique des consommations, le gestionnaire du réseau de distribution opère la facturation des coûts visés au paragraphe 1er, al. 2, 1°, par estimation de la quantité du volume total d'électricité consommée non mesuré correctement et ce, en estimant la consommation totale de l'utilisateur du réseau de distribution conformément à l'Art. 1.11, à laquelle le gestionnaire du réseau de distribution soustrait la consommation effectivement mesurée. Pour la facturation, le gestionnaire du réseau de distribution prend en compte les spécificités du constat et l'évolution de la consommation de l'utilisateur du réseau concerné. » (nous soulignons)

L'article 1.11 §1^{er}, al. 3-4 du Règlement technique électricité prévoit la méthode de détermination de la consommation non mesurée.

« L'estimation de la consommation totale est réalisée sur la base de la consommation moyenne de l'utilisateur du réseau de distribution concerné par jour pendant douze mois consécutifs de consommation, débutant à partir du remplacement ou de la remise en état de l'installation de comptage visée à l'Art. 1.9, §3. L'utilisateur du réseau de distribution peut contester cette période de douze mois et recourir au Service des Litiges s'il considère que des éléments pertinents n'ont pas été pris en compte par le gestionnaire du réseau de distribution.

Si le gestionnaire du réseau de distribution ou l'utilisateur du réseau de distribution démontre que l'estimation visée à l'alinéa 3 s'avère non représentative de la consommation réelle, le gestionnaire du réseau de distribution peut estimer la quantité d'énergie sur la base d'une consommation historique antérieure à l'atteinte à l'intégrité de l'équipement de comptage ou du raccordement. » (nous soulignons)

Dans le cas d'espèce, Sibelga a bien effectué son estimation sur base de la consommation moyenne de la plaignante pendant les douze mois consécutifs suivant la remise en état du compteur, respectant par là le prescrit de l'article 1.11 §1^{er}, al. 3 du Règlement technique électricité. La plaignante n'ayant, à ce stade pas démontré l'absence de pertinence de cette estimation il n'y a pas lieu de faire application de l'alinéa 3.

Sibelga a également correctement soustrait à son estimation les quantités d'électricité déjà facturées conformément au prescrit de l'article 1.9, §4 du Règlement technique électricité.

En ce qui concerne le fait qu'une partie de la période de consommation se situe lors de la période covid, période marquée par une inactivité plus grande des commerces, Sibelga indiqué qu'une révision de la facturation peut être envisagée pour tenir compte des périodes d'inactivités dument justifiées, en accord avec ce que prévoit l'article 1.9, §4 du Règlement technique électricité en sa dernière phrase. Sibelga indique toutefois que la plaignante n'a formulé aucune demande en ce sens ni, *a fortiori*, apporté les preuves d'inactivité nécessaires.

L'estimation de la consommation non mesurée de la plaignante par Sibelga respecte donc, *a priori*, le prescrit du Règlement technique électricité.

6. Sur le respect de la procédure d'information et de facturation

L'article 1.9 §6 du Règlement technique électricité prévoit les règles relatives à l'émission des factures rectificatives.

« §6. Le gestionnaire du réseau de distribution met tout en œuvre pour adresser, dans les quatorze mois du remplacement ou de la remise en état de l'équipement de comptage par le gestionnaire du réseau de distribution, la demande de paiement des coûts de l'énergie consommée et des frais visés au paragraphe 1er, al. 2, sans préjudice d'une extension de délai en cas d'absence d'accès au point de consommation. La facturation permet l'identification du compteur auquel il a été porté atteinte.

Le gestionnaire du réseau de distribution adresse à l'utilisateur du réseau de distribution, au plus tard trois mois avant l'émission de la demande de paiement, le constat ainsi qu'une explication des principes prévus dans le présent article eu égard à la situation concernée.

Le gestionnaire du réseau de distribution indique dans le courrier visé à l'alinéa 2 que les factures peuvent être contestées devant le service dédié et qu'en cas d'absence de paiement, une procédure de recouvrement ne sera initiée qu'après l'écoulement d'un délai de trois mois.

Le courrier visé à l'alinéa 2 fait également mention du droit de l'utilisateur du réseau de distribution de saisir le Service des Litiges après contestation devant le service dédié du gestionnaire du réseau de distribution. » (nous soulignons)

La facture rectificative ayant été adressée à la plaignante le 10 avril 2025, le délai de 14 mois à partir de la remise en état du compteur est respecté.

Cependant, il ressort des éléments du dossier que la lettre du 10 avril 2025 introduisant la facture litigieuse est le premier contact de Sibelga avec la plaignante au sujet de la rectification. Le rapport de constat d'anomalie dressé le 16 février 2024 n'y était par ailleurs pas joint et il faudra que la plaignante conteste la facture une première fois pour que ce rapport lui soit transmis.

L'obligation prévue à l'article 1.9, §6, al.2 du Règlement technique électricité d'adresser le constat ainsi qu'une explication de principe au moins 3 mois avant l'émission de la demande de paiement n'a donc pas été respectée par Sibelga. On peut à cet égard particulièrement regretter que le courrier ne mentionne pas la possibilité, évoquée par Sibelga dans ses échanges avec le Service des litiges, de tenir compte des périodes d'inactivité dûment justifiées.

La possibilité de contester la facture devant le service dédié n'est pas non plus mentionnée.

Il en va de même pour l'obligation de signaler qu'une procédure de recouvrement ne sera initiée qu'après l'écoulement d'une période de trois mois, prévue à l'alinéa 3. En effet, il n'est fait nulle part sur les documents envoyés à la plaignante mention de ce délai de trois mois. Au contraire, la date limite de paiement inscrite sur la facture est le 26 avril 2025, soit 16 jours après l'envoi de la lettre.

Aucune référence n'est non plus faite à la possibilité de saisir le Service des litiges après contestation devant le service dédié de Sibelga, ce qui va à l'encontre de l'alinéa 4.

En ne respectant pas ces prescriptions et en réclamant le paiement de la facture litigieuse dans un délai très court Sibelga a violé ces dispositions et créé dans le chef de la plaignante un sentiment d'urgence peu propice à une contestation constructive de la facture litigieuse.

En pareilles circonstances il paraît difficile de considérer que la plaignante a eu l'opportunité de présenter ses remarques à Sibelga et en particulier de réclamer une adaptation de la facture pour tenir compte d'éventuelles périodes d'inactivités au cours de la période covid.

Dès lors, force est de constater que Sibelga a largement failli à ses obligations telles qu'établies par l'article 1.9, §6 du Règlement technique électricité.

En conséquence, aucun frais de rappel ou de mise en demeure ne peut être réclamé au titre de la facture litigieuse pour la période précédant la présente décision.

Il convient également que Sibelga laisse un délai supplémentaire à la plaignante pour prouver ses périodes d'inactivité éventuelles en raison de la pandémie de covid et que, le cas échéant, la facture soit adaptée en conséquence conformément à ce que permet l'article 1.9 §4 du Règlement technique électricité.

PAR CES MOTIFS

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

- Non fondée en ce sens que :
 - Il y a bien eu une atteinte au compteur de la plaignante entraînant une mesure incorrecte de sa consommation.
 - La plaignante est bien la destinataire légitime de la facture n° 85XXXXXXX.
 - Les tarifs appliqués par Sibelga à la consommation non mesurée sont conformes au cadre réglementaire.
 - La période de rectification couverte par la facture litigieuse est conforme au cadre réglementaire.
 - L'estimation de la consommation non mesurée effectuée par Sibelga est, sous réserve d'éléments nouveaux, conforme au cadre réglementaire.
- Fondée en ce sens que :
 - Sibelga n'a pas respecté ni la procédure, ni les délais prévus par le Règlement technique électricité en ce qui concerne la notification à la plaignante de la rectification et la facturation de celle-ci.

Dès lors, Sibelga doit permettre à la plaignante de fournir des preuves d'inactivité au cours de la période de rectification et, le cas échéant modifier la facture n° 85XXXXXXX en conséquence. À défaut pour la plaignante de fournir de telles preuves dans un délai raisonnable la facture n° 85XXXXXXX devra être considérée comme correcte et exigible.

En toute hypothèse la facture s'entend sans frais de rappel ni de mise en demeure.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges