

Service des Litiges

Décision R2025-158

Monsieur X / Sibelga / Fournisseur Y

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur l'application par Sibelga et du fournisseur Y des l'article 1.5, 1.13, 5.22 du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci, approuvé par la Décision 259 de BRUGEL, adopté en exécution de l'article 9ter de l'ordonnance du 19 juillet 2001, entré en vigueur le 1^{er} avril 2024.

Exposé des faits

L'adresse litigieuse se situe à 1060 Saint-Gilles. Le compteur d'électricité porte le n°40526XXX (EAN 54144892070856AAAA). Le plaignant est le propriétaire de ce bien.

Le bien a été loué à un premier occupant le 1^e avril 2022.

Le 23 juin 2022, le compteur est fermé/scellé à la suite de la fin du contrat, à l'index 46567.

Lors des relevés annuels de Sibelga, le gestionnaire du réseau de distribution à Bruxelles (ci-après « GRD »), en date du 5 décembre 2022 et du 8 décembre 2023, l'index du compteur est toujours de 46567.

Le bien a ensuite été loué à un deuxième occupant le 15 avril 2024 pour trois mois, prolongé de trois mois (jusqu'à octobre 2024). Le deuxième occupant n'avait pas effectué de démarche pour prendre un contrat d'électricité auprès d'un fournisseur.

Lors du relevé annuel du 6 décembre 2024, Sibelga relève un index de 46653. Ceux-ci en déduisent *de facto* une consommation effectuée sans contrat de fourniture à la suite d'un bris du scellé sur le compteur.

Par un courrier postal de Sibelga daté du 17 janvier 2025, le plaignant est averti de la situation. Un second courriel est également envoyé aux éventuels occupants de l'appartement afin de solliciter leur régularisation.

Le plaignant fait alors part de son souhait de reprendre le contrat de fourniture à son nom.

Une demande d'ouverture de compteur est réalisée par le fournisseur Y dans le registre d'accès à la suite d'une prise de contrat d'énergie par le plaignant, le 19 février 2025.

La demande d'ouverture du compteur sera validée et activée administrativement à la date du 19 février 2025 par Sibelga, évitant ainsi au plaignant des consommations supplémentaires facturées en qualité de consommations hors contrat, avant que l'ouverture officielle ne soit effectuée par le biais du passage d'un technicien sur place.

Le 5 mars 2025, le plaignant reçoit une facture de la part du fournisseur Y relative aux frais d'ouverture du compteur par Sibelga, d'un montant de 173 € TVAC.

Le 11 mars 2025, Sibelga adresse un courrier postal au plaignant afin qu'un technicien vienne effectivement faire les vérifications nécessaires à la suite de l'ouverture du compteur puisque celle-ci n'a pas été réalisée par Sibelga, en violation des procédures en vigueur.

Par la suite, le plaignant conteste le bien-fondé de cette facture. Il n'obtient pas gain de cause et introduit une plainte auprès du Médiateur de l'énergie qui sera ensuite transmise au Service des litiges le 25 juin 2025.

Position du plaignant

Le plaignant est propriétaire du bien litigieux. Il expose que l'appartement a été loué une première fois le 1^e avril 2022 dans le cadre d'un bail d'un an avec tacite reconduction. Par la suite, le bien a été loué le 15 novembre 2024 pour une durée de trois mois, bail prolongé le 15 février 2025 pour trois mois supplémentaires.

Lors de cette prolongation, le plaignant a appris que le locataire ne s'était pas inscrit à la commune et n'avait entrepris aucune démarche auprès d'une compagnie d'électricité. Afin de régulariser la situation, il a donc souscrit le 15 février 2025 un contrat de fourniture d'électricité auprès du fournisseur Y, à son propre nom.

Sibelga l'a ensuite informé que le compteur d'électricité n° 40526XXX avait été fermé à l'index 46567 et que, lors du relevé annuel de décembre 2024, l'index était de 46653, soit une consommation extrêmement faible de 86 kWh. Lors de la souscription de contrat chez Le fournisseur Y le 15 février 2025, l'index était de 47196, ce qui, selon le plaignant, démontre que le compteur était déjà ouvert et en service au moment de la souscription.

Malgré cela, Sibelga a demandé au fournisseur Y de facturer un montant de 173,03 € au titre de frais d'ouverture de compteur, prétendument réalisée à la date du 15 février 2025. Le plaignant conteste fermement cette facturation, estimant qu'aucune ouverture effective n'a eu lieu depuis cette date et que le compteur était déjà opérationnel.

Le plaignant refuse dès lors de payer ce montant pour ce qu'il qualifie de « soi-disant ouverture de compteur », arguant qu'aucune intervention n'a été effectuée et que le compteur était déjà ouvert à la date du 15 février 2025.

Position de Sibelga

Sibelga considère que le compteur concerné a été ouvert de manière irrégulière à la suite d'un bris de scellé, constaté lors du relevé annuel du 06 décembre 2024. Cette situation traduit une consommation d'électricité sans contrat de fourniture, alors que le compteur avait été régulièrement fermé et scellé depuis le 23 juin 2022, à l'index 46567.

Conformément au règlement technique d'application, Sibelga a informé le plaignant de cette situation irrégulière par courrier du 17 janvier 2025, l'invitant à régulariser sa situation. À la suite de plusieurs échanges, le plaignant a exprimé son souhait de reprendre un contrat de fourniture à son nom, ce qui

a conduit à l'introduction d'une demande d'ouverture de compteur de la part du fournisseur Y en date du 19 février 2025.

Dans le but d'éviter que des consommations supplémentaires ne soient effectuées sans contrat valide avant la finalisation du contrat, Sibelga a activé administrativement la demande du plaignant, ce qui a permis de valider le contrat dès le 19 février 2025. Sibelga précise que cette activation anticipée a été réalisée dans l'intérêt du client, afin de le protéger d'une facturation de consommations hors contrat.

Toutefois, cette activation administrative ne remplace pas la procédure officielle d'ouverture de compteur, qui implique le passage d'un technicien pour vérification et levée du scellé. Un courrier a donc été adressé au plaignant afin de lui demander de fixer un rendez-vous pour ces vérifications, et pour lui expliquer que les frais d'ouverture du compteur restent applicables.

Sibelga souligne enfin que, même en l'absence de bris de scellé, la prise de contrat avec le plaignant aurait nécessairement conduit à la facturation de ces frais forfaitaires, qui sont liés à toute ouverture officielle de compteur.

Position du fournisseur Y

Le fournisseur Y considère que la responsabilité relève du gestionnaire de réseau Sibelga, dès lors que les frais facturés correspondent à une intervention effectuée par celui-ci. Il appartient donc au plaignant de trouver une solution directement avec Sibelga. Le fournisseur Y s'interroge par ailleurs sur la possibilité qu'un technicien se soit rendu sur place et ait constaté un éventuel bris de scellé. Enfin, le fournisseur Y précise que si Sibelga décide d'annuler ces frais et en informe le fournisseur Y, la facture sera annulée en conséquence.

Historiquement, le dernier client du fournisseur Y pour le point concerné a clôturé son contrat en juillet 2020. À partir de cette date, le fournisseur Y n'était plus responsable de ce point jusqu'à la prise de contrat par le plaignant. Ce dernier a souscrit un contrat via leur site internet le 17 février 2025. Le 5 mars 2025, Le fournisseur Y a émis une facture reprenant les coûts d'ouverture du compteur, conformément au tarif appliqué par Sibelga. Le 21 mars 2025, le plaignant a contesté ces frais. Le 26 mars 2025, le fournisseur Y a répondu en confirmant, sur base des informations reçues de Sibelga, que l'ouverture du compteur avait bien été effectuée le 19 février 2025. Le 22 avril 2025, le client a interpellé le fournisseur Y concernant l'index de départ. Le 24 avril 2025, le fournisseur Y a répondu que l'index repris correspondait à celui relevé par le technicien de Sibelga lors de l'ouverture du compteur, tout en rappelant que la facture relative aux coûts d'ouverture restait impayée. Un nouveau contact a eu lieu le 26 avril 2025 pour les mêmes éléments. Le 28 avril 2025, une demande de rectification a été introduite par les services du fournisseur Y, mais celle-ci a été refusée par le gestionnaire de réseau. Le 28 mai 2025, le plaignant a de nouveau pris contact pour le même sujet. Le 2 juin 2025, le fournisseur Y a invité le client à prendre directement contact avec Sibelga afin de trouver une solution, et le 24 juin 2025, un nouveau contact a encore eu lieu pour le même motif.

Recevabilité

L'article 30novies, §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 aux articles précités.

La plainte a pour objet une facture pour frais d'ouverture de compteur à la suite d'un bris de scellés.

La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

L'article 1.5 § 1 et § 2 du règlement technique électricité dispose que :

« §1er. 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 et d'assurer la continuité et la qualité des processus d'échange de données associés à l'accès au réseau, 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 l'ensemble des utilisateurs du réseau de distribution est en droit d'attendre de lui et qui peuvent, en tenant compte de la situation particulière, être raisonnablement obtenus. Ces moyens sont mis en œuvre de manière à maintenir un équilibre entre l'intérêt individuel de l'utilisateur du réseau de distribution, d'une part, et l'intérêt collectif de l'ensemble des utilisateurs du réseau de distribution, d'autre part ».

L'article 1.13 § 3 du règlement technique électricité dispose que :

« §3. Lorsque le gestionnaire du réseau de distribution constate que de l'électricité a été consommée sans base contractuelle, en dehors d'une obligation légale ou réglementaire, sur un point pour lequel un constat de compteur fermé et/ou déconnecté date de moins de 13 mois, le gestionnaire du réseau de distribution envoie à l'utilisateur du réseau de distribution de l'adresse du point d'accès et au propriétaire du site de consommation un courrier ou un courriel les informant de l'absence de contrat et les invitant à régulariser la situation. Un constat de compteur fermé et/ou déconnecté au sens du présent article résulte soit d'un compteur fermé et/ou déconnecté par un technicien du gestionnaire du réseau de distribution, soit de relevés d'index inchangés par rapport au relevé de fermeture ».

L'article 5.22 du règlement technique électricité dispose que :

« L'équipement de comptage est scellé par le gestionnaire du réseau de distribution. Les scellés ne peuvent être brisés ou enlevés que par le gestionnaire du réseau de distribution ou avec l'accord écrit préalable du gestionnaire du réseau de distribution ».

Les [tarifs non périodiques – Divers](#) de Sibelga tels qu'approuvés par Brugel pour la période 2025-2029 précisent : « Ouverture d'un compteur électricité ou gaz avec déplacement d'un technicien (par EAN) : € 143 ».

Il ressort de ces articles que :

- lorsqu'un point d'accès n'est plus relié à un quelconque contrat d'énergie, le compteur lié à ce point d'accès doit être premièrement fermé administrativement (c'est-à-dire indiqué comme fermé dans le registre d'accès, la plateforme informatique d'échanges de données entre les fournisseurs et le gestionnaire du réseau de distribution) et deuxièmement, scellé (acte physique posé par un technicien de Sibelga rendu sur place) ;
- en principe, aucun compteur ne peut fonctionner et enregistrer de la consommation s'il n'est pas ouvert et descellé (procédure classique). Ces actions ne peuvent être réalisées que par Sibelga ou avec l'accord de celui-ci. Il s'agit de respecter les exigences de sécurité du réseau (article 1.5 du règlement technique précité). En ce sens, si, lors d'un relevé annuel, Sibelga constate de la consommation sur un compteur censé être scellé, comme celui en l'espèce, Sibelga doit contacter le propriétaire des lieux ou les occupants aux fins de régularisation et procéder à des vérifications sur place afin de lever le scellé préalablement apposé.
- pour l'ouverture d'un compteur afin d'y activer un contrat d'énergie, des frais d'ouverture de compteur s'appliquent. Ces frais d'ouverture sont également dus lorsque Sibelga doit ouvrir un compteur à la suite d'un bris de scellé, c'est-à-dire, si la procédure normale d'ouverture des compteurs n'a pas été respectée (ce qui s'avère être le cas en l'espèce).

En l'espèce, le compteur d'électricité n°40526XXX avait été fermé/scellé par Sibelga à la suite d'une fin de contrat le 23 juin 2022. Lors du relevé annuel de décembre 2024, Sibelga constate que le compteur a enregistré de la consommation alors qu'il était censé être fermé/ scellé. C'est-à-dire que le compteur avait été descellé et ouvert sans avertir le gestionnaire du réseau de distribution, Sibelga, et en

l'absence de tout contrat de fourniture sur le point, ce qui est interdit par la réglementation précitée (article 5.22 du règlement technique électricité).

De ce fait, conformément à la procédure décrite à l'article 1.13 § 3 du règlement technique électricité, Sibelga a averti le plaignant de la situation.

Celui-ci, constatant que son locataire n'avait pas pris de contrat d'énergie, a souscrit à un contrat d'énergie en son propre nom, le contrat a débuté le 19 février 2025.

Le tarif de distribution de 143 € HTVA tel qu'approuvé par Brugel est facturé à la personne ayant contracté un contrat d'énergie sur le point, soit, en l'espèce, le plaignant. Ces frais visent l'ouverture du compteur avec déplacement.

En l'espèce, le compteur aurait dû être réouvert à la suite d'un déplacement d'un technicien de Sibelga et non par un bris de scellé. De ce fait, en l'absence de réouverture du compteur sur place par un technicien après le bris de scellé constaté par Sibelga (à la suite d'une consommation d'énergie sans contrat), la réouverture du compteur s'est faite à distance, administrativement par Sibelga, c'est-à-dire que le GRD a requalifié le point, dans son registre d'accès, de « fermé » à « ouvert »,.

A la suite de cette réouverture à distance, Sibelga doit, conformément aux exigences de sécurité du réseau, envoyer un technicien sur place afin de vérifier l'état du compteur suite au bris de scellé.

Le tarif en question vise expressément ce cas de figure, indépendamment de la question de savoir si Sibelga a réouvert administrativement ou non le point. Il s'ensuit donc que Sibelga facture cette prestation. Sibelga peut par ailleurs facturer avant que le déplacement du technicien n'ait été effectué, pour des raisons d'organisation (en l'espèce, la facture du fournisseur Y date du 5 mars 2025, et la lettre d'envoi d'un technicien sur place de Sibelga date du 11 mars 2025). Il appartient au plaignant d'y donner suite.

Il faut donc bien différencier l'aspect d'ouverture administrative à distance du compteur par Sibelga, qui a été réalisée le 19 février 2025 à la suite de la prise du contrat par le plaignant et qui permet au fournisseur de débuter sa facturation, du déplacement du technicien sur place pour permettre de dessceller le compteur correctement et de procéder aux vérifications nécessaires, au vu du signalement d'un problème sur le compteur, à la suite de la consommation constatée sans contrat lors du relevé de 2024.

Ainsi, le Service des litiges se rallie à la position de Sibelga selon laquelle cette activation administrative ne remplace pas la procédure officielle d'ouverture de compteur, qui implique le passage d'un technicien pour vérification et levée du scellé.

La facture de 173,03 € TVAC reste donc due dans ce dossier et doit être payée par le plaignant.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre Sibelga et le fournisseur Y recevable mais non fondée. La facture reste due dans ce dossier et le fournisseur Y peut en poursuivre le paiement, le cas échéant.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges