

Service des Litiges

Décision R2025-234

Monsieur X/Sibelga

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, représenté par InforGazElec (ci-après, « IGE »), sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par Sibelga des articles 9^{ter}, 16° et 9^{quinquies}, 17° de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (dite « *ordonnance électricité* »), des articles 4, §2 et 264 du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et à l'accès à celui tel qu'approuvé par la décision 136 de BRUGEL (dit « *ancien règlement technique électricité* ») et des articles 1.9 à 1.12 du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et à l'accès à celui (ci-après « *règlement technique électricité* »), entré en vigueur le 1^{er} avril 2024, tel qu'approuvé par la Décision 259 de BRUGEL.

Exposé des faits

Le litige a pour objet une facture pour consommation non mesurée n° 85009XXXX (ci-après, « *la facture litigieuse* ») émise par Sibelga à destination du plaignant.

En 2020, le plaignant réside dans un immeuble situé à 1030 Schaerbeek (ci-après, « *L'immeuble* »). Il est titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité conclu avec fournisseur x pour cette adresse.

En juin 2020, le plaignant reçoit une facture annuelle élevée qui lui semble incompatible avec sa consommation. Il examine alors son compteur et constate que celui-ci fait l'objet d'un pontage. Il décide donc de déménager, de résilier son contrat de fourniture et de faire fermer le compteur.

Le 5 août 2020, le compteur est fermé par un agent de Sibelga qui en profite pour relever l'index. Celui-ci servira à l'établissement d'une facture de clôture que le plaignant honorera avant de quitter l'immeuble. Il y restera toutefois domicilié et passera y chercher son courrier sans y habiter.

Fin 2020, lors d'un passage, le plaignant constate que le compteur est ouvert et fait à nouveau l'objet d'un pontage. Craignant d'être facturé pour cela il se rend alors chez Sibelga pour signaler le fait. Sibelga lui indique que les pontages ne relèvent pas de la responsabilité du gestionnaire de réseau.

Le 22 janvier 2024, un agent de Sibelga constate une atteinte au compteur, dresse un constat et remet le compteur en état. Le constat mentionne l'absence de scellés d'état, une inversion de phases, la présence de disjoncteurs 3000 2*50A ainsi que le raccordement de plus de 5 appartements au compteur. Le technicien prend également des photos des différentes étapes de son intervention.

Le 14 avril 2025, se basant sur les consommations mesurées après la remise en état du compteur, Sibelga émet la facture litigieuse à destination du plaignant. Celle-ci facture des consommations non mesurées pour la période allant du 22 janvier 2019 au 5 août 2020 (ci-après, « *la période litigieuse* »).

Le 21 mai 2025, Sibelga envoie au plaignant un rappel l'invitant à payer la facture litigieuse.

Le 20 juin 2025, IGE, mandaté par le plaignant, conteste la facture litigieuse auprès de Sibelga s'appuyant notamment sur le fait que le constat d'atteinte ne mentionne pas le matricule de l'agent l'ayant dressé.

Le 11 juillet 2025, Sibelga modifie le constat afin d'y ajouter le numéro de matricule de l'agent et envoie le constat modifié à IGE.

Le 14 juillet 2025, IGE indique à Sibelga maintenir sa plainte et conteste la validité du constat modifié.

Le 13 octobre 2025, Sibelga refusant d'annuler la facture litigieuse, IGE introduit une plainte au nom du plaignant devant le Service des litiges.

Position du plaignant

Le plaignant conteste la facture litigieuse sur plusieurs bases.

Tout d'abord, le plaignant considère que le constat original d'anomalie dressé par l'agent de Sibelga est invalide car il ne reprend pas le matricule du technicien l'ayant dressé. Selon le plaignant, cette absence de matricule est contraire à l'article 1.9, §3, alinéa 2 du Règlement technique électricité et invalide le constat. Le plaignant reconnaît que lorsque le constat a été dressé cet article n'était pas encore en vigueur mais considère que cette règle étant l'application de la simple norme de prudence et de diligence, elle découlait manifestement de l'article 4 §2 du Règlement technique électricité alors en vigueur.

Ensuite, le plaignant considère que le constat corrigé n'est pas plus valable. En effet, selon lui les mentions obligatoires doivent figurer sur le constat lors de son établissement. Il n'est donc pas acceptable que Sibelga corrige un constat plusieurs années après son établissement pour le laver des vices qui l'affectent, ceci serait de nature à briser la confiance des usagers dans ces documents. Ce constat doit donc selon lui être également considéré comme invalide. Ce d'autant plus qu'il considère que Sibelga a adopté au cours de la procédure un comportement faisant douter de sa sincérité.

Le plaignant considère que les photos telles qu'elles lui ont été transmises, sans explications ni sur ce qu'elles sont supposées montrer ni sur le moment auquel elles ont été prises (avant, pendant ou après l'intervention du technicien) ne permettent pas de démontrer les atteintes avancées.

Le plaignant conteste également le fait que l'historique de consommation permettrait d'établir qu'il a bénéficié de consommations non mesurées. En effet, il n'habitait déjà plus l'immeuble lorsque le compteur a été réparé. Dès lors, bien que la consommation lors de sa période d'occupation soit inférieure à celle postérieure à la réparation du compteur cela peut être dû au fait que plus de personnes occupent l'immeuble ou résulter d'un changement des habitudes de consommations. Les consommations postérieures à la réparation du compteur ne sont donc, selon lui, pas pertinentes pour évaluer sa consommation. Il ajoute que la consommation enregistrée lors de sa période d'occupation n'est pas anormale et est même largement supérieure à la moyenne bruxelloise alors qu'il vivait seul dans un petit appartement constitué « d'une chambre et meuble cuisine, une salle de bain ».

Il note au surplus existe une période entre son départ et la remise en état du compteur durant laquelle des consommations ont eu lieu bien que le compteur ait été fermé par Sibelga. Les manipulations

peuvent donc avoir eu lieu au cours de cette période et de nouveaux pontages avoir été effectués. Le plaignant considère donc que Sibelga n'apporte pas la preuve que les manipulations existaient lors de sa période d'occupation.

Le plaignant demande donc l'annulation de la facture litigieuse.

À titre subsidiaire, le plaignant considère que Sibelga a tardé à détecter la fraude et demande que la facturation en consommation non mesurée soit limitée à deux années à partir de la détection de la fraude. Ceci aurait pour effet d'invalider la facture litigieuse puisque la fin de la période d'occupation du plaignant précède de plus de deux ans la détection de la manipulation du compteur.

À titre plus subsidiaire, si la facture litigieuse ne devait pas être annulée, le plaignant considère qu'étant donné que le constat d'anomalie établi que le compteur aliment 5 logements, seul 1/5^{ème} de la consommation non mesurée devrait lui être facturé. Il invoque également sa bonne foi et demande qu'en conséquence le tarif 100% PM lui soit appliqué.

Position de Sibelga

À titre préliminaire, sur la question du pontage, Sibelga tient à rappeler que ce type de de modification n'est pas de sa responsabilité. En effet, celle-ci est effectuée sur la partie privée de l'installation électrique, n'affecte pas l'enregistrement des consommations par le compteur et n'est pas nécessairement irrégulière. Dès lors, une telle modification n'est pas sanctionnable par Sibelga et ses techniciens ne sont pas autorisés à la modifier car cela constituerait une intervention sur la partie privée de l'installation électrique.

En ce qui concerne le constat originel, Sibelga considère que la seule absence du matricule du technicien l'ayant établi ne suffit pas à l'invalider. En effet, la présence effective d'un technicien à l'adresse concernée à la date indiquée dans le rapport peut être démontrée par d'autres moyens, tels que la feuille de route ou tout autre document de suivi, assurant ainsi la fiabilité et la véracité de l'intervention réalisée.

Sibelga considère également que le reproche qui lui est fait par le plaignant relativement à l'ajout du matricule du technicien a posteriori est infondé. En effet, cet ajout a été fait de manière formalisée (envoi d'un constat mis à jour) et transparente (en informant le plaignant). Les éléments essentiels du constat (observations techniques et date de rédaction du rapport) n'ont pas été altérés ni modifiés. Ils constituent la substance du document et garantissent la véracité des faits observés. L'absence initiale du matricule doit ainsi être considérée comme un problème de forme et non de fond. Le matricule est, en effet, un identifiant interne qui facilite la traçabilité mais il n'affecte pas la véracité des constatations elles-mêmes. Une omission de date aurait entraîné des répercussions plus graves par exemple (remise en cause de la temporalité). L'omission du matricule n'empêche nullement de situer le constat dans le temps ni de valider les observations techniques. De plus, Sibelga estime qu'en reconnaissant l'omission elle a respecté la norme de prudence et de diligence évoquée par le plaignant. Sibelga considère donc avoir corrigé une omission pour renforcer la traçabilité, sans jamais toucher aux données de fond. Sibelga insiste sur le fait qu'il s'agit ici d'une correction de forme et non de fond. Sibelga ajoute ne pas se baser uniquement sur le rapport pour détecter une manipulation au compteur, il s'agit d'un des éléments du dossier mais tout un faisceau d'informations est recoupé et analysé avant de facturer la consommation non-mesurée.

En ce qui concerne la production des pièces, Sibelga considère qu'elle n'avait pas à les communiquer plus que ce qu'elle n'a fait. Selon Sibelga, les documents à usage interne ne peuvent pas être communiqués librement à des tiers. Sibelga se dit toutefois prête à communiquer lesdits documents au Service des litiges s'il les demande.

En ce qui concerne les photos envoyées, Sibelga souhaite rappeler qu'en vertu de l'article 1.9, §3 du Règlement technique, lorsqu'il a été porté atteinte à l'intégrité d'un équipement de comptage, un agent spécialisé est envoyé sur place pour rédiger un constat des manipulations opérées. Ces agents spécialisés exercent ces fonctions sur base de leurs compétences techniques et de critères stricts d'honorabilité. Ce sont des techniciens de confiance, bénéficiant d'une formation plus approfondie que les autres techniciens. A ce titre, aucun précédent ne permettrait de remettre en cause leur professionnalisme. De plus, selon Sibelga le Règlement technique électricité stipule que des photographies des manipulations observées doivent être prises et jointes au constat, sauf en cas de risque pour la sécurité des agents. Ces clichés doivent permettre l'identification claire de l'équipement de comptage ou du raccordement, ce qui est pleinement respecté dans le présent dossier. Sibelga souligne que le Règlement Technique n'exige nullement que les manipulations à l'élément de comptage soient compréhensibles pour une personne non-formée. Les photographies prises ont pour objectif de documenter le dossier et de constituer des preuves matérielles et objectives des manipulations observées. Elles sont, par nature, des documents destinés à un usage expert. Il est dès lors parfaitement normal que ces photos ne soient pas immédiatement intelligibles une personne non initiée. Une interprétation profane peut conduire à des erreurs ou à des malentendus. En définitive, la présence d'un technicien spécialisé, la prise de photographies et leur intégration au constat répondent à une exigence réglementaire claire et à une logique de transparence.

En ce qui concerne le fait que l'atteinte n'ait pas été détectée lors de la fermeture du compteur effectuée le 5 août 2020, Sibelga explique que lors de cette intervention le technicien s'est contenté d'abaisser le disjoncteur et de poser un fil avec un scellé sur celui-ci. Cette intervention ne nécessite pas l'ouverture du cache borne ce qui explique qu'il n'ait pas constaté les atteintes qui se situaient derrière celui-ci. Il n'est donc pas anormal selon Sibelga que la manipulation n'ait pas été constatée à l'époque.

Enfin, Sibelga considère que les consommations utilisées pour établir la consommation non mesurée sont valides. En effet, Sibelga note, que de l'aveu même du plaignant, le pontage existait déjà à l'époque ou le plaignant était titulaire du contrat de fourniture pour le point, dès lors ce pontage ne peut être invoqué pour établir la non-représentativité des consommations postérieures à la réparation du compteur. De plus Sibelga considère que le plaignant avait contracté en toute connaissance de cause et qu'étant la personne faisant l'objet de la facturation il bénéficiait directement de toute réduction des consommations enregistrées.

Recevabilité

L'article 30^{novies}, §1^{er} de l'ordonnance du 19 juillet 2001 de la Région de Bruxelles-Capitale relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale prévoit que :

« 1er. - Il est créé, au sein de Brugel, un " Service des litiges " qui statue sur les plaintes :

1° concernant l'application de la présente ordonnance, de ses arrêtés d'exécution et du MIG en vigueur ;

2° concernant l'application de l'ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capital, de ses arrêtés d'exécution et du MIG en vigueur ;

3° relatives au fonctionnement des marchés du gaz et de l'électricité ;

4° ayant trait aux activités d'un fournisseur, d'un fournisseur de service de flexibilité, d'un gestionnaire de réseau ou d'un intermédiaire ou de toute entreprise active dans le domaine de l'électricité et/ou du gaz ;

5° relatives à l'octroi d'une aide financière dans le cadre du programme d'exécution visé à l'article 24, § 2 ;

6° concernant les plaintes relatives au réseau de traction ferroviaire régional et au réseau de gares.

Le Service des litiges n'est pas compétent pour statuer sur les plaintes contre les décisions de Brugel. »

Il ressort de cet article que le Service des litiges est compétent pour statuer sur des plaintes relatives à l'ordonnance électricité et aux règlement techniques électricité.

La plainte a pour objet les articles 9^{ter}, 16° et 9^{quinquies}, 17° de l'ordonnance électricité, les articles 4, §2 et 264 de l'ancien règlement technique électricité et les articles 1.9 à 1.12 du règlement technique électricité.

La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

1. Quant à la validité du constat

Le premier point faisant l'objet d'un désaccord entre les parties tient à la validité du constat que le plaignant considère comme définitivement invalidé par l'absence de matricule du technicien l'ayant établi, alors que Sibelga considère qu'il s'agit là d'une erreur insuffisante pour invalider le constat, ce d'autant plus qu'elle affirme avoir été en mesure d'identifier le technicien a posteriori et de rectifier cette erreur.

Lors de l'établissement du constat l'ancien règlement technique électricité était en vigueur. La jurisprudence constante du Service des litiges est que le règlement technique applicable aux situations de consommation non mesurées est le règlement en vigueur lors de l'émission de la facture litigieuse, en l'occurrence le règlement technique électricité actuel. Les conditions de forme auxquelles doivent répondre les constats constituent toutefois un cas particulier puisqu'on ne saurait reprocher à Sibelga de ne pas avoir tenu compte de règles qui n'existaient pas lorsque le constat a été établi. Dès lors c'est bien au regard des règles de l'ancien règlement technique électricité que la validité du constat doit s'évaluer sans que cela ne vienne remettre en question l'application du règlement technique actuel aux autres aspects du dossier.

L'ancien règlement technique électricité ne liste pas les mentions qui doivent figurer sur le constat d'anomalie. L'article 4 §2 de l'ancien règlement technique électricité fixe une obligation de diligence dans le chef du gestionnaire de réseau dont il n'est toutefois pas possible de déduire des exigences précises en ce qui concerne les constats d'atteinte :

« §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. »

Force est toutefois de constater que le modèle de constat utilisé par Sibelga au moment des fait prévoit une ligne spécifique destinée à l'identification du technicien ayant dressé le constat. Le fait que le matricule du technicien n'y ait pas été renseigné constitue donc *a minima* un manquement de Sibelga, ce qui n'est d'ailleurs pas contesté.

Aucune règle ne prescrit explicitement la nullité du constat lorsque le matricule du technicien n'y est pas renseigné, il convient donc d'évaluer si l'absence de cette information est de nature à invalider le reste des informations inscrites sur le constat.

En l'espèce plusieurs éléments plaident pour sa fiabilité. Tout, d'abord, les éléments présents sur le constat (index, présence d'une manipulation, ...) sont corroborés par d'autres éléments apportés au dossier, en l'occurrence les photos prises lors de l'intervention. Ensuite, l'historique de consommation fourni par Sibelga atteste bien d'une augmentation significative de la consommation suivant directement la visite du technicien ce qui est cohérent avec l'existence d'une manipulation et sa réparation.

La correction du constat par Sibelga s'est faite de manière relativement transparente puisque Sibelga n'a pas tenté de cacher son erreur au plaignant. Le Service tient cependant à indiquer qu'il est regrettable que Sibelga ne soit pas allé au bout de son effort de transparence en explicitant au plaignant la méthode employée pour retrouver le technicien et en lui fournissant les preuves (le cas échéant amputées d'éventuels éléments ou données sensibles). Il est en effet légitime, au vu des enjeux du dossier pour le plaignant, que l'annonce d'une correction sans aucune autre explication soulève des interrogations dans le chef du plaignant.

Le Service des litiges regrette toutefois que le constat se centre uniquement sur l'atteinte sans faire mention, ni expliquer les réparations effectuées. Il est également regrettable que la description de l'atteinte aux scellés ne mentionne pas si ceux-ci étaient absents, arrachés, manipulés (par exemple recollés) ou remplacé par de faux scellés. Ces éléments, s'ils permettraient une meilleure compréhension de la situation, ne sont toutefois pas de nature à invalider le constat.

Pour toutes ces raisons et malgré les remarques formulées ci-dessus, le Service des litiges considère que les éléments du dossier ne justifient pas d'écarter le constat d'atteinte.

2. Quant à l'existence d'une atteinte

L'article 1.9 §1^{er}, alinéa 1^{er} du règlement technique électricité dispose :

« §1^{er}. 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. » (Nous soulignons)

L'application du régime de consommation non mesurée requière donc qu'il y ait eu une atteinte à l'intégrité du raccordement ou de l'équipement de comptage.

Le Service des litiges a initialement reçu de Sibelga des éléments similaires à ceux reçu par le plaignant, à savoir, une série photos prises lors de différentes visites de Sibelga dont celle du 22 janvier 2024 non classée chronologiquement et dépourvues d'explications, ainsi qu'un historique des consommations enregistrées par le compteur. À la suite d'une demande du Service, Sibelga a transmis un document classant les photos par ordre chronologique et fournissant des explications permettant de mieux comprendre certains éléments montrés.

Ces éléments combinés au constat d'atteinte permettent d'établir avec un fort degré de certitude l'existence d'une atteinte lors de la visite du technicien du 22 janvier 2024.

Le Service des litiges regrette toutefois que les photos triées en ordre chronologique et expliquées n'aient pas été envoyées au plaignant lorsqu'il en a fait la demande. Contrairement à ce qu'affirme Sibelga, transmettre de telles informations à une personne non experte n'est pas de nature à augmenter le risque d'interprétation erronées. En effet, ces informations permettent au plaignant de disposer d'une meilleure compréhension des faits prouvés par les photos et de mieux comprendre certains éléments peu évidents pour un œil non averti. Au contraire, en fournissant à une personne non experte une suite de photo non triées sans explications, Sibelga augmente le nombre d'éléments que le plaignant doit déterminer par lui-même et partant accentue le risque de mauvaise compréhension et de mauvaise interprétation. Ainsi, en établissant par lui-même une mauvaise chronologie des photos un plaignant pourrait penser détecter des incohérences en réalité inexistantes l'amenant à contester la facture.

Le Service des litiges insiste donc sur la nécessité que Sibelga transmette aux personnes facturées pour consommation non mesurée des informations les plus complètes et claires possibles afin de leur permettre d'avoir une bonne compréhension de la situation et, le cas échéant, de la contester sur des bases solides. Le fait que ces personnes ne soient pas des experts du secteur renforce d'autant plus la nécessité de faire preuve de pédagogie et de ne pas supposer que les destinataires desdites factures sont en mesure d'interpréter par eux même des éléments fournis de manière brute sans aucune explication.

3. Quant à la période litigieuse

L'article 1.9 §2 du règlement technique électricité dispose :

« §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 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. »

En l'espèce le plaignant et Sibelga s'accordent sur le fait que lors de la détection de l'atteinte, le plaignant n'était plus l'utilisateur du réseau de distribution pour le point d'accès de l'immeuble. Ils s'accordent également sur la date à laquelle le plaignant a cessé d'être l'utilisateur du réseau de distribution pour ce point, à savoir le 5 août 2020. Dès lors, la période litigieuse telle que définie par Sibelga (du 22 janvier 2019 au 5 août 2020) est moins étendue que la période au cours de laquelle Sibelga considère qu'il y a eu de la consommation non mesurée (du 22 janvier 2019 au 22 janvier 2024).

L'article 1.11 §1er alinéas 1 et 2 du règlement technique électricité dispose :

« §1er. La quantité d'électricité consommée avec une base contractuelle mais sans mesure fiable de la consommation consécutivement à une atteinte à l'intégrité du raccordement et/ou de l'équipement de comptage, est déterminée sur la base d'une estimation du gestionnaire du réseau de distribution.

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)

Il ressort de cet article que, la période facturée en consommation non doit répondre à plusieurs critères.

Tout d'abord, elle ne peut remonter au-delà de 5 ans à compter de la date où l'intégrité du comptage est garantie. En l'espèce cette condition est respectée puisque le compteur a été remis en état le 22 janvier 2024 et que la période litigieuse débute le 22 janvier 2019, soit précisément 5 ans plus tôt.

Ensuite, cette période ne peut débuter antérieurement à la manipulation du compteur. Bien qu'il soit généralement impossible de déterminer avec certitude la date de manipulation, ceci implique néanmoins qu'il convient de s'assurer que la période facturée ne débute pas antérieurement à une date où il est possible d'établir que le compteur fonctionnait encore correctement. Le règlement technique impose, à cet égard, que Sibelga définisse le moment auquel il estime qu'une diminution de la quantité d'énergie consommée est effectivement constatée.

Dans le cas d'espèce ceci implique de vérifier qu'il n'existe pas d'élément indiquant que le compteur enregistré encore correctement au cours de la période litigieuse.

Or, il ressort des pièces du dossier que le 5 août 2020, soit au terme de la période litigieuse, un technicien de Sibelga est venu fermer le compteur et n'a à cette occasion pas détecté l'atteinte. Sibelga explique cela par le fait que son intervention n'ait pas été effectuée directement sur le compteur ce qui l'aurait empêché de détecter l'atteinte. Sibelga ajoute que ce technicien n'est, par ailleurs, pas spécialisé dans la détection d'atteintes aux compteurs.

Le service des litiges constate toutefois que le 5 août 2020, le technicien ne s'est pas contenté de fermer le compteur mais a également relevé l'index du compteur. Or, les photos de l'atteinte transmises par Sibelga montrent que le scellé du cache a été enlevé pour réaliser la manipulation du compteur sans

être ensuite recollé ni remplacé par un faux scellé. Le cache, se situe juste sous le la partie du compteur ou l'index est visible et l'absence de scellé sur la vis fermant le cache est particulièrement visible. Il est donc peu probable qu'un technicien, même non spécialisé, n'ait pas détectée l'absence du scellé. Il y a donc lieu de considérer que l'absence de signalement d'une absence de scellé lors de la visite du 5 août 2020 atteste que le scellé du cache était toujours en place à l'époque. L'atteinte est donc postérieure au départ du plaignant de l'immeuble.

Au vu de ces éléments il convient de considérer que la consommation au cours de la période litigieuse telle que définie par Sibelga, soit du 22 janvier 2019 au 5 août 2020, a été mesurée correctement.

En conséquence, il n'y a pas lieu de facturer des consommations non mesurées au plaignant pour cette période et la facture litigieuse doit donc être annulée.

Le Service des litiges souligne que les périodes postérieures à la période litigieuse ne peuvent pas non plus être facturées en consommation non mesurée au plaignant puisqu'il n'était alors plus l'utilisateur du réseau de distribution pour le point.

PAR CES MOTIFS

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

Fondée en ce sens que le plaignant n'a pas bénéficié de consommation non mesurée et qu'en conséquence la facture n° 85009XXXX doit être annulée.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges