



Cahier thématique

Service des litiges

Rapport annuel 2025

TABLE DES MATIÈRES

1. Enseignements et perspectives	3
2. Missions du Service	5
3. Notre activité en chiffres	6
3.1. Répartition des plaintes par catégories	6
3.2. Répartition des plaintes en fonction des sociétés mises en cause	8
3.3. Origine des plaintes	9
3.4. Statut des plaintes	9
3.5. Délais de traitement des plaintes	10
3.6. Décisions rendues	11
3.7. Répartition du nombre de plaintes par régime linguistique	11
3.8. Plaintes urgentes	11

4. Analyse de la jurisprudence interne et enseignements	12
4.1. Les plaintes « Energie »	12
4.1.1. Indemnisation	12
4.1.2. Consommation frauduleuse, dites « non mesurée »	13
4.1.3. Consommation hors contrat	17
4.1.4. Vérification des OSP des fournisseurs	17
4.1.5. Dysfonctionnements Atrias	19
4.1.6. Rectification d'index par le GRD	19
4.2. Les plaintes « Eau »	20
4.2.1. Facturation tardive	20
4.2.2. Tarif fuite	20
4.2.3. Fiabilité des index et surconsommation	20
4.2.4. Déménagements	21
4.2.5. Rectification	22
4.2.6. Imputation des paiements	22
Annexes	23
Tableau récapitulatif des décisions rendues en 2025	23



ENSEIGNEMENTS ET PERSPECTIVES

L'examen des données relatives à 2025 met en évidence le maintien d'un niveau élevé de plaintes adressées au Service des litiges. Bien qu'une légère diminution soit observée en 2025 par rapport à 2024, le volume de dossiers demeure important. Cette évolution pourrait constituer un premier signe d'amélioration de la situation, dont la confirmation devra être appréciée à la lumière des données des prochaines années. Par ailleurs, la répartition entre les dossiers relatifs à l'énergie et ceux liés à l'eau est également un indicateur intéressant. En effet, en 2025, un peu plus d'un tiers des dossiers concernent le secteur de l'eau. Nous notons donc que les plaintes « eau » continuent d'augmenter, là où les plaintes « énergie » connaissent une nette diminution.



1

SECTEUR DE L'ÉNERGIE

Le Service a poursuivi le traitement de plaintes portant sur des problématiques « historiques », telles que les questions de comptage ou les demandes d'indemnisation. Si certaines problématiques qui avaient émergé ces dernières années semblent avoir été en partie résorbées (par ex. les dysfonctionnements « Atrias »), d'autres persistent malheureusement toujours, comme c'est le cas de facturations indues, antérieures à l'emménagement (ce que nous appelons les « *déménagements problématiques* »).

Alors que l'année 2024 avait été marquée par une réforme majeure pour le secteur de l'énergie, le Service a appliqué ces nouvelles dispositions en 2025 dans le cadre de certaines plaintes. En particulier, le régime



de la facturation par Sibelga pour des consommations non mesurées a été réformé. **Le Service a dès lors établi une nouvelle jurisprudence.** Ce nouveau régime offre plus de garanties pour le bénéficiaire de la consommation non mesurée, notamment :

- des précisions sur les éléments qui doivent se retrouver dans le constat de manipulation du compteur, afin d'améliorer globalement la qualité de ceux-ci ;
- l'établissement de délais pour envoyer la facture en question ;
- l'application possible de différents tarifs, par exemple lorsque la mauvaise foi du bénéficiaire n'est pas établie.



SECTEUR DE L'EAU

Le Service constate une augmentation très importante des plaintes « eau »

et a pu étendre sa jurisprudence en 2025.

Le nombre de décisions rendues dans ce secteur a d'ailleurs atteint un niveau record.

La majeure partie des plaintes concerne toujours des problèmes de facturation, ce qui confirme que cette question demeure un point sensible pour les usagers, bien que cette thématique témoigne désormais de problématiques variées, et non plus essentiellement de dysfonctionnements du système SAP de Vivaqua.

Les décisions rendues en 2025 ont dès lors contribué à clarifier le cadre applicable aux usagers et à renforcer la sécurité juridique.



IMPACT DE LA HAUSSE DES PLAINTES

De manière générale, l'augmentation significative du nombre de plaintes déposées auprès du Service lors de l'année 2023 et la continuité de cette tendance ont eu des répercussions notables sur le fonctionnement du Service des litiges.

Le traitement de l'arriéré a entraîné un allongement des délais de traitement, impactant la prise en charge des plaintes nouvellement introduites. En conséquence, le respect des délais fixés par le règlement d'ordre intérieur s'est avéré difficile.

Toutefois, **des efforts sont continuellement déployés pour améliorer la situation** et ce, dans un souci constant de protection des ménages et de bon fonctionnement du marché. Bien que les effectifs soient restés inchangés, **le nombre de décisions rendues en 2025 a fortement progressé**, témoignant des premiers effets positifs des mesures mises en œuvre par le Service.

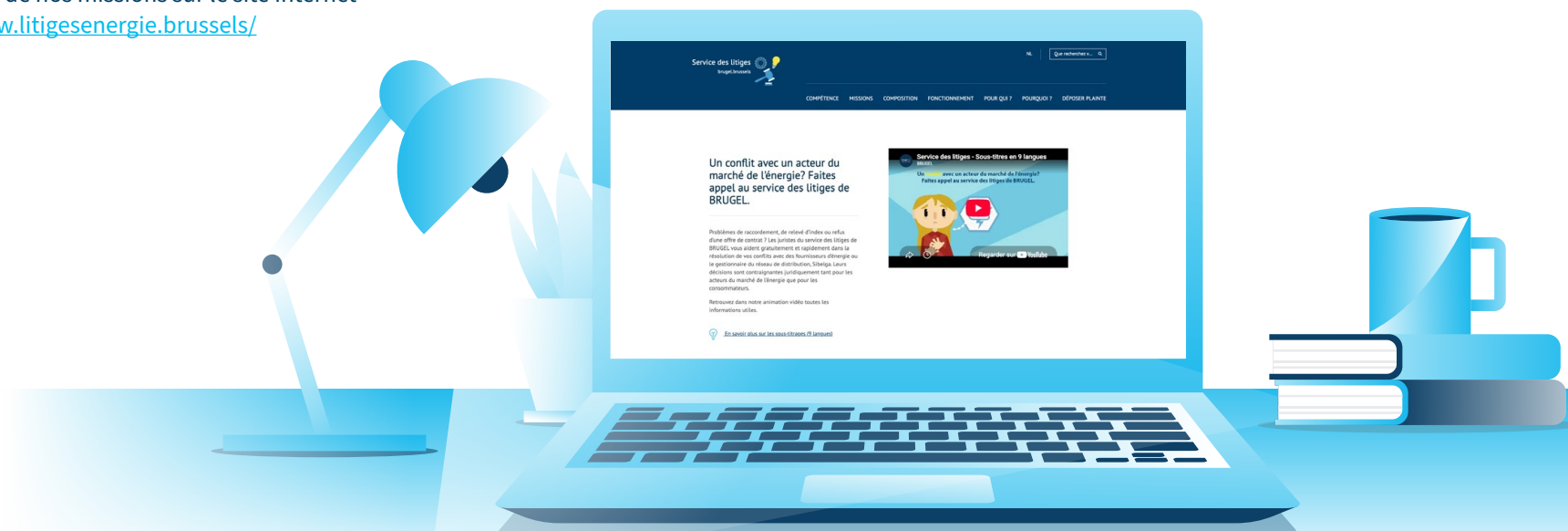
Au regard de ce qui précède et tenant compte des enjeux majeurs dans les secteurs de l'énergie et de l'eau, le rôle du Service doit être renforcé et son bon fonctionnement garanti. En effet, le Service des litiges joue un rôle important dans la protection légale des Bruxelloises et Bruxellois. **Il doit donc être doté de moyens humains suffisants afin de pouvoir relever ce défi.**





MISSIONS DU SERVICE

Retrouvez le détail de nos missions sur le site Internet dédié : <https://www.litigesenergie.brussels/>





NOTRE ACTIVITÉ EN CHIFFRES

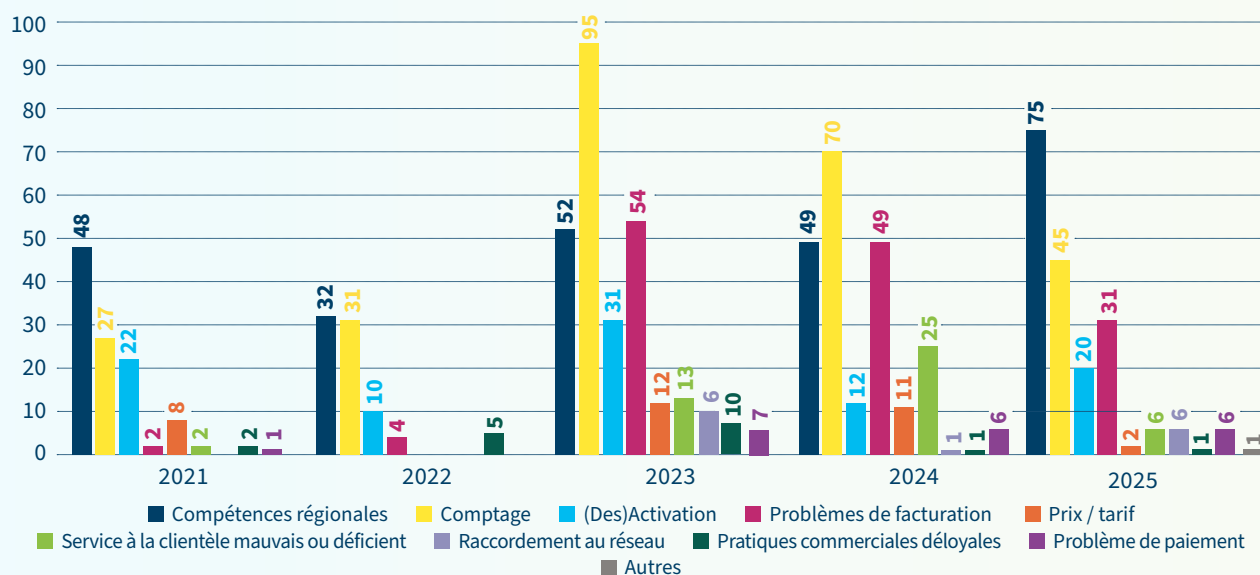
En 2025, BRUGEL a reçu 302 plaintes (192 concernant l'énergie et 106 concernant l'eau, ainsi que des plaintes en réexamen), contre 321 en 2024, 327 en 2023, 95 en 2022, 112 en 2021 et 95 en 2020. Ce nombre porte sur l'ensemble des plaintes reçues et enregistrées, qu'elles soient traitées par le Service des litiges, instruites par le Conseil d'Administration de BRUGEL ou renvoyées à d'autres autorités compétentes. Autrement dit, une légère baisse de 5,9 % a été enregistrée par rapport à 2024, ce qui s'inscrit dans une baisse globale suite au pic recensé en 2023.

3.1. RÉPARTITION DES PLAINTES PAR CATÉGORIES¹

La figure ci-après illustre l'évolution des types de plaintes « énergie » traitées sur les 4 dernières années.

1. Classification élaborée par le Conseil des régulateurs européens de l'énergie (CEER).

Figure 1 : Classification des plaintes selon la catégorie principale – évolution de 2021 à 2025





Il ressort de l'analyse des plaintes « énergie » qu'en 2025, la catégorie du comptage ne constitue plus la catégorie principale de plaintes introduites auprès du Service des litiges. Elle a été devancée par les plaintes relatives aux compétences régionales, seule catégorie ayant enregistré une augmentation. Cette catégorie regroupe notamment :

- les demandes d'indemnisation ;
- les coupures ;
- les plaintes relatives à la transition énergétique.

Pour autant, les problématiques liées au comptage restent récurrentes. Elles concernent principalement les manipulations de compteurs, les consommations hors contrat et les rectifications d'index.

Par ailleurs, les problèmes de facturation continuent de représenter un volume important de plaintes.

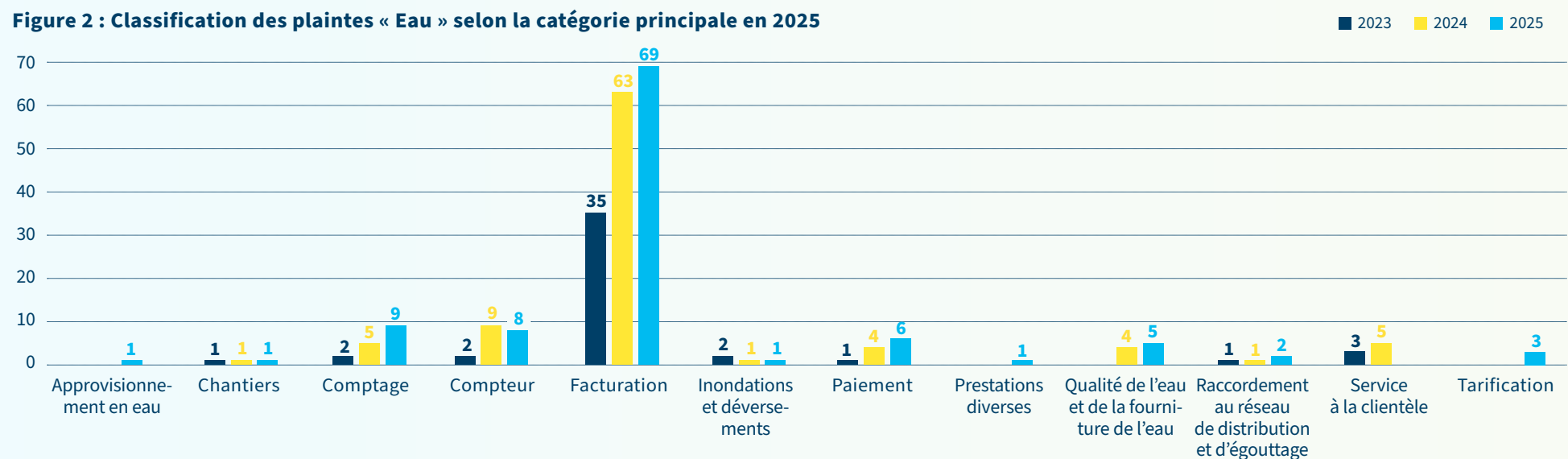
Enfin, la catégorie « Service à la clientèle mauvais ou déficient » enregistre une baisse significative, après la forte progression observée en 2024.

La figure ci-après illustre la classification des plaintes « eau » selon la catégorie principale en 2025.

Les problèmes de facturation continuent à constituer la majorité des plaintes introduites pour le secteur de l'eau. Le Service a par ailleurs enregistré une hausse concernant les plaintes relatives au comptage, au paiement et au service clientèle.

L'analyse thématique du présent cahier apportera une explication quant à la nature des plaintes « eau » ayant été traitées par le Service au cours de l'année 2025. Notons que le nombre de plaintes introduites pour l'eau a continué à augmenter en 2025, après avoir doublé en 2024 par rapport à 2023.

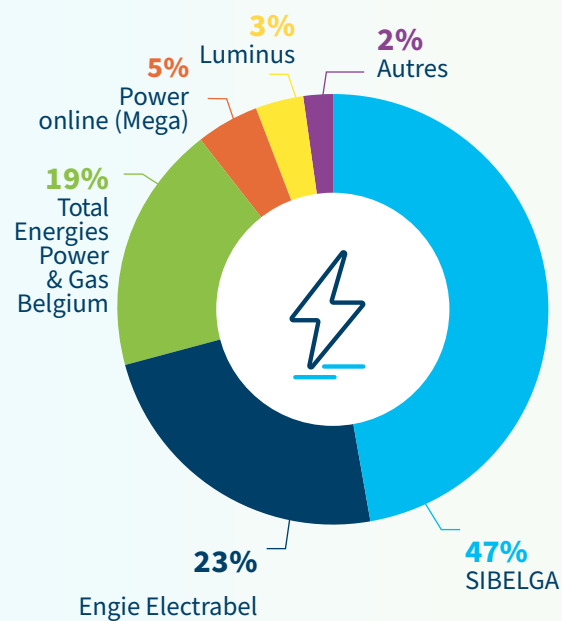
Figure 2 : Classification des plaintes « Eau » selon la catégorie principale en 2025



3.2. RÉPARTITION DES PLAINTES EN FONCTION DES SOCIÉTÉS MISES EN CAUSE

La figure 3 classe les plaintes de l'année 2025 en fonction de la partie incriminée. La figure 4 illustre, quant à elle, l'évolution de ce classement sur 5 ans. Notons que les plaintes introduites peuvent concerner plusieurs intervenants à la fois.

Figure 3 : Pourcentage des plaintes « énergie » traitées par le Service pour chaque partie mise en cause en 2025



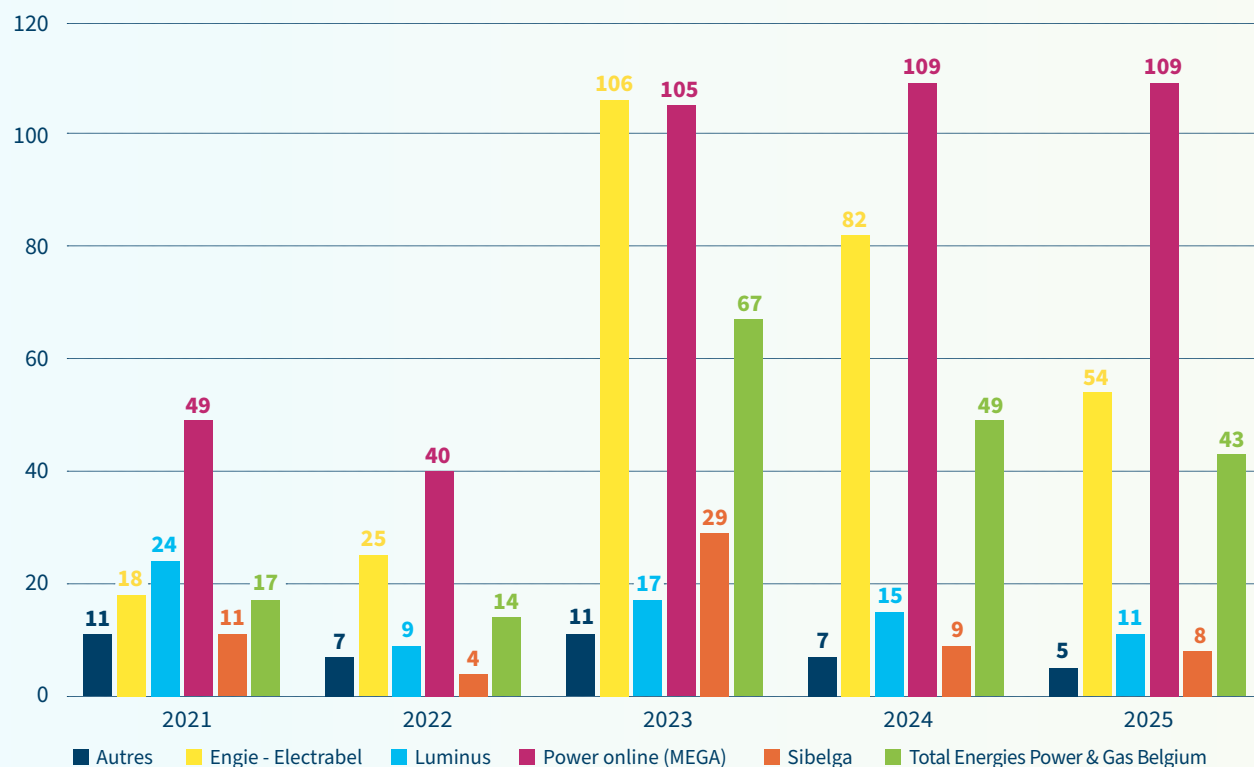
Il ressort de l'analyse de ces chiffres que le nombre des plaintes introduites contre tous les acteurs reste très stable, sauf concernant Engie pour qui ce nombre a diminué. Notons par ailleurs que concernant les fournisseurs, cette répartition semble refléter la part de marché dont disposent ces derniers sur le territoire bruxellois.

Néanmoins, ce tableau à lui seul ne peut être utilisé

comme un indicateur quant au respect par l'un ou l'autre acteur de ses obligations légales. Seules les décisions déclarées fondées ou partiellement fondées permettent au Service de tirer un enseignement sur les pratiques d'un acteur déterminé.

Par ailleurs, concernant l'eau, le Service des litiges ne connaît que des plaintes déposées contre Vivaqua.

Figure 4 : Classification des plaintes « énergie » traitées par le Service en fonction de la partie mise en cause - évolution de 2021 à 2025



3.3. ORIGINE DES PLAINTES

La figure suivante illustre l'évolution de l'origine des plaintes entre 2020 et 2025. Attention, certaines plaintes peuvent arriver simultanément de deux instances.

De manière générale, on observe que la grande majorité des plaintes ont été introduites par le plaignant, avec l'aide éventuelle de leur conseil. D'autres acteurs, tels qu'Infor GazElec, les CPAS et le Médiateur fédéral, arrivent ensuite.

Figure 5 : Origine des plaintes - évolution de 2020 à 2025

Origine des dossiers	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Asbl				1	1	
Autre						1
CPAS	3	2	2	12	4	5
CWaPE		1			1	
DG Contrôle et médiation				2		
Infor GazElec (IGE)	13	11	8	27	36	40
Justice de paix	1					
Le plaignant ou son conseil	73	85	76	258	254	227
Médiateur fédéral	5	7		24	20	4
TOTAL	95	106	86	324	316	277

3.4. STATUT DES PLAINTES

Le Service des litiges n'a enregistré que 10% de plaintes irrecevables en 2025. La cause d'irrecevabilité est souvent l'absence de preuve de démarches préalables auprès de la partie mise en cause ou le caractère mixte (fédéral et régional) de la plainte.

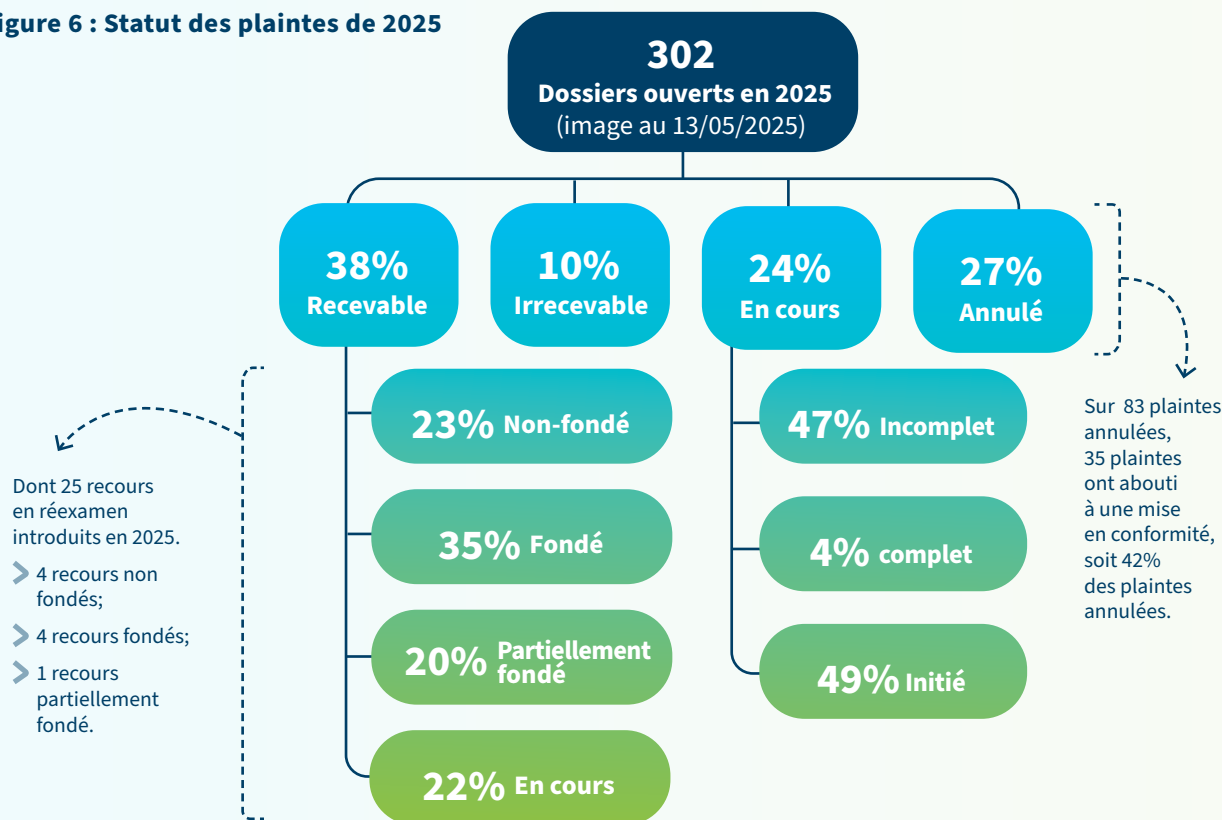
Parmi les plaintes recevables, 55% ont été déclarées fondées ou partiellement fondées, tandis que 23% ont

été jugées infondées. Les décisions prises sont variées et les tendances sont décrites ci-dessous.

Par ailleurs, 22% des dossiers introduits en 2025 sont toujours en cours de traitement.

Enfin, concernant les plaintes annulées, au moins 35 des 83 dossiers l'ont été à la suite d'une mise en conformité de la partie mise en cause.

Figure 6 : Statut des plaintes de 2025



3.5. DÉLAIS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Le règlement d'ordre intérieur (ROI) du Service des litiges prévoit une procédure en deux étapes pour le traitement des plaintes : la recevabilité et le traitement de fond.

L'augmentation drastique du nombre de plaintes déposées auprès du Service des litiges lors de l'année

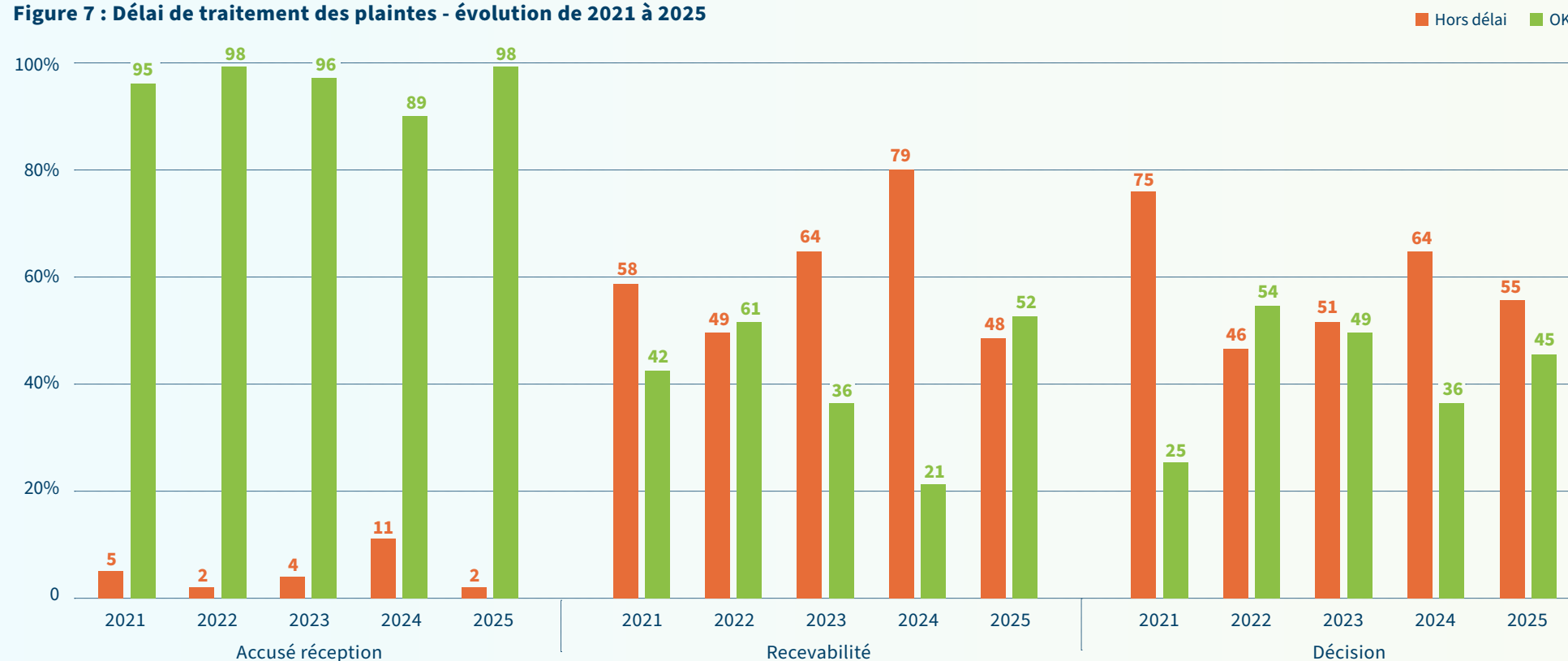
2023 a eu un impact direct sur son fonctionnement et continue à produire des effets en 2025. Le traitement de l'arriéré se traduit mécaniquement dans les statistiques par un délai de traitement accru et a de surcroît pour effet de ralentir le traitement des nouvelles plaintes.

Par conséquent, le Service a eu du mal à respecter les délais mis en place par son ROI.

Néanmoins, on constate une amélioration des délais de traitement en 2025 par rapport à l'année précédente, principalement au niveau des décisions de poursuite mais également concernant les décisions de fond.

De plus, le Service continuera à mettre en place des mécanismes afin de raccourcir davantage les délais de traitement, et ce, dans un souci maximal de protection des consommatrices et consommateurs et dans l'intérêt du bon fonctionnement du marché.

Figure 7 : Délai de traitement des plaintes - évolution de 2021 à 2025



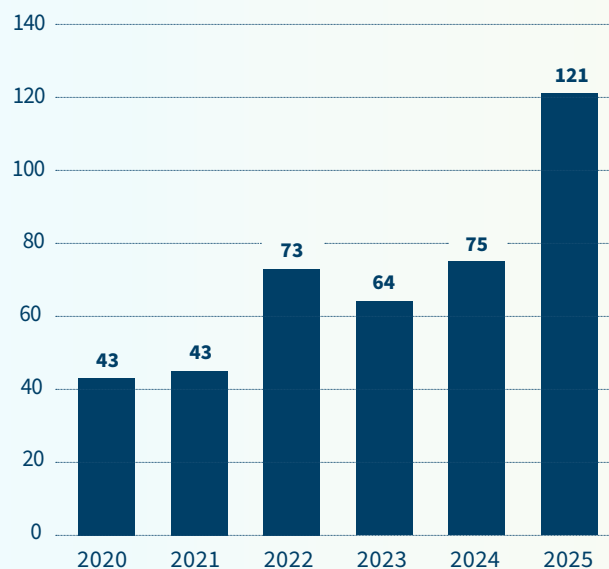
3.6. DÉCISIONS RENDUES

La figure suivante illustre l'évolution du nombre de décisions rendues entre 2020 et 2025.

Le nombre de décisions rendues en 2025 a fortement augmenté par rapport à l'année précédente (augmentation de 61%). Malgré une stagnation de ses effectifs, les mesures prises par le Service des litiges, bien qu'elles n'aient pas encore permis de totalement résorber l'arriéré, semblent donc porter leurs fruits.

Parmi ces 121 décisions, 9 concernaient des dossiers introduits en 2022, 16 en 2023, 47 en 2024 et 49 en 2025.

Figure 8 : Nombre de décisions rendues - évolution entre 2020 et 2025



2. Notamment, lorsque le fournisseur est à l'origine de la demande de coupure alors qu'un contrat le lie avec le plaignant.

3.7. RÉPARTITION DU NOMBRE DE PLAINTES PAR RÉGIME LINGUISTIQUE

La majorité des plaintes (92 %) sont introduites en français.

3.8. PLAINTES URGENTES

Au cours de l'année 2025, le Service des litiges a traité une série de plaintes urgentes. Rappelons qu'en cas d'urgence, et pour autant que le requérant fasse valoir un risque de préjudice grave et difficilement réparable, le Service peut prendre des mesures provisoires contraignantes. Ces plaintes dites urgentes concernent habituellement une demande de réouverture des points de consommation, ou de suspension de la procédure de fermeture. A cet égard, et si la plainte concerne un client résidentiel, le Service rappelle à l'acteur concerné qu'« aucune coupure d'électricité sur un point de fourniture alimentant une résidence principale ou à utilisation principalement domestique ne peut être effectuée sans l'autorisation du juge de paix » (art. 25sexies, ordonnance du 19 juillet 2001)².

Dans le secteur de l'eau, le Service des litiges n'a pas enregistré de plainte urgente. Cela se justifie par le fait que depuis le 1^{er} janvier 2022, l'interruption de la distribution d'eau à des fins domestiques est interdite en cas de défaut de paiement de factures par l'usager. La seule possibilité pour l'opérateur d'agir consiste à procéder au recouvrement de sa créance devant les juridictions civiles. Il est à noter qu'un arrêté du 1^{er} juin 2022 du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale fixe des exceptions strictes à l'interdiction



de coupure. Cependant, le Service des litiges ne pourrait pas intervenir dans ces situations limitatives dès lors qu'une disposition légale autorise la coupure.



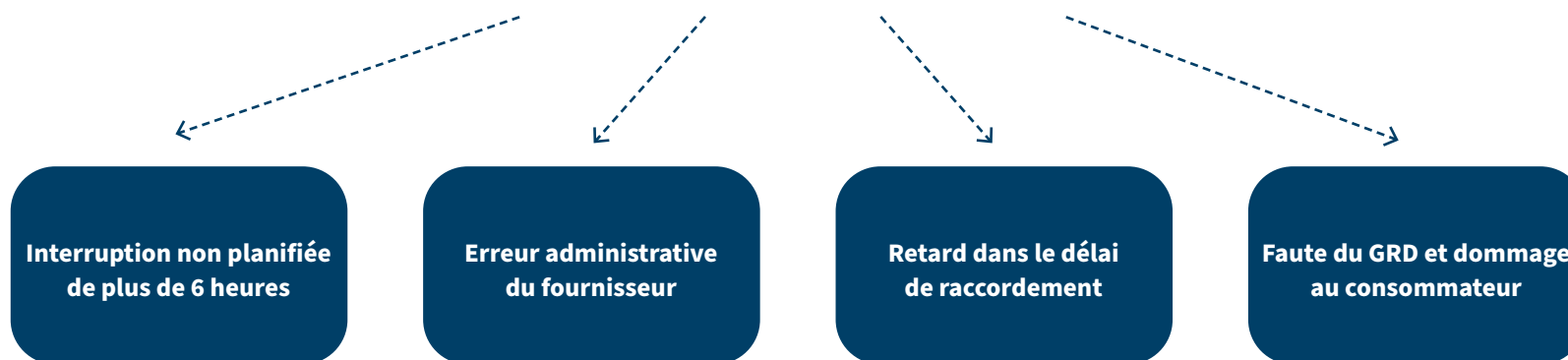
ANALYSE DE LA JURISPRUDENCE INTERNE ET ENSEIGNEMENTS

4

4.1. LES PLAINTES « ENERGIE »

4.1.1. INDEMNISATION

Le consommateur peut déposer une plainte pour refus d'indemnisation auprès du Service dans 4 hypothèses principales :



Durant l'année 2025, le Service a traité une dizaine de plaintes comprenant une demande d'indemnisation.

Ces demandes pouvaient être formulées à un fournisseur :

- Suite à une coupure du point de consommation (article 32septies, §§ 1 et 3 de l'ordonnance électricité) : par exemple, lorsque le fournisseur a commis une erreur de gestion et une violation de l'ordonnance en demandant la fermeture d'un point pourtant toujours couvert par un contrat³ ou lorsque le fournisseur reprend le point d'injection à la place du point de prélèvement comme demandé par le plaignant⁴ ;
- Suite à l'entrée en vigueur tardive d'un contrat (article 32septies, §§ 2 et 3 de l'ordonnance électricité et son équivalent en gaz) : par exemple, lorsque le contrat n'a pas pu être correctement enregistré dans le registre d'accès à la date d'entrée en vigueur du contrat⁵.

Les demandes d'indemnisation peuvent aussi viser le gestionnaire du réseau de distribution (GRD). Par exemple, un plaignant a introduit une plainte visant à l'indemnisation du dommage qui aurait été causé sur ses appareils électriques par des irrégularités de tension⁶. Le GRD peut également être amené à indemniser un URD⁷ pour une interruption de fourniture d'électricité de plus de 6 heures⁸.

3. R2025-196.

4. R2025-048.

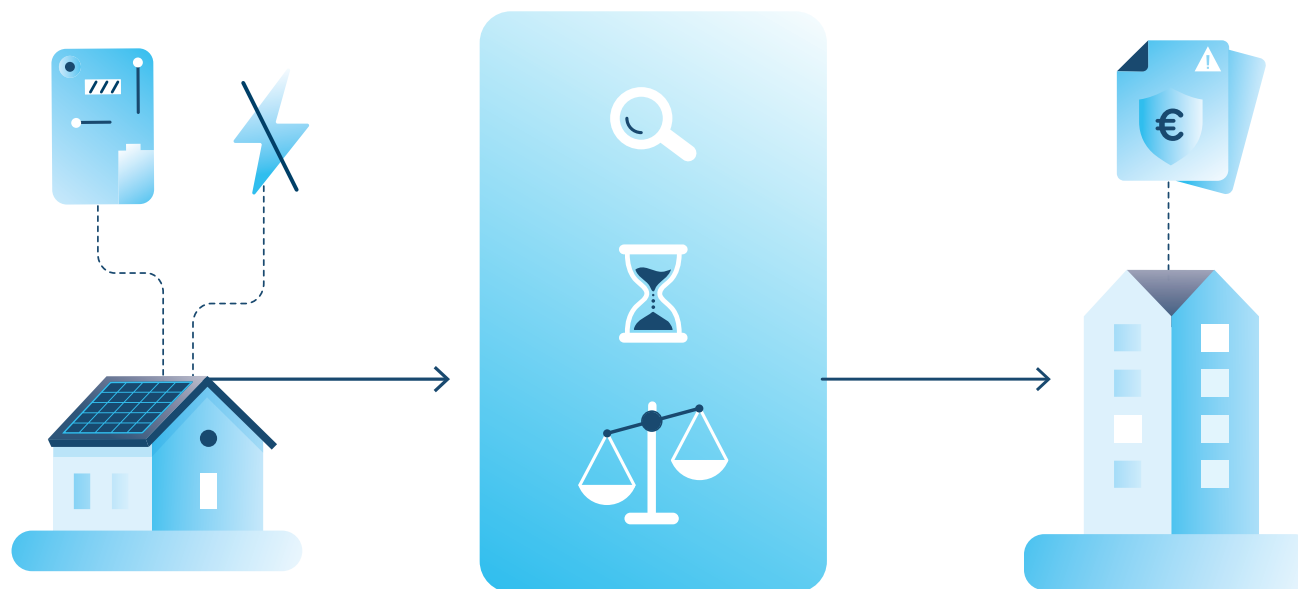
5. R2024-322.

6. R2023-010.

7. URD : utilisateur du réseau de distribution

8. R2024-279.

9. Par exemple, R2025-048.



Le Service des litiges rappelle également que les demandes d'indemnisation aux fournisseurs et au GRD sont soumises à des conditions de recevabilité, principalement en ce qu'elles doivent être introduites dans un certain délai (60 jours à partir du fait qui fait courir le délai, en fonction du type d'indemnisation). Il arrive donc qu'une décision juge qu'une indemnisation n'est pas due par la partie mise en cause quand bien même celle-ci n'aurait pas respecté les règles prévues par la législation⁹.

4.1.2. CONSOMMATION FRAUDULEUSE, DITE « NON-MESURÉE »

Le régime des consommations frauduleuses prévu dans le règlement technique a fait l'objet d'une révision approfondie. Cette réforme est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2024. Cette modification du règlement technique fait notamment suite à l'entrée en vigueur de l'ordonnance du 17 mars 2022 modifiant l'ordonnance

électricité du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale. Les grandes nouveautés de la modification de ce régime sont les suivantes :

- Plus de garanties pour le bénéficiaire de la consommation non mesurée, et notamment des précisions sur les éléments qui doivent se retrouver dans le constat de manipulation du compteur, afin d'améliorer globalement la qualité de ceux-ci, et l'établissement de délais pour envoyer la facture en question ;
- La possibilité de prévoir différents tarifs, notamment lorsque la mauvaise foi de l'utilisateur ne serait pas établie. Ceci peut notamment être le cas lorsque différents URD se succèdent sur le point, sans qu'il ne soit possible pour le dernier arrivé de réaliser que le compteur n'enregistre pas correctement la consommation ;
- Une clarification quant à la méthode d'estimation de la consommation, basée en priorité sur la consommation enregistrée après le remplacement de l'équipement de comptage ;
- Des distinctions ont été mises en place afin de tenir compte des spécificités pour les clients résidentiels et les clients professionnels ;
- Des délais quant à l'envoi de la facture pour consommation non mesurée et au constat de manipulation.

Fin 2025, le Service des litiges a rendu sa première décision ¹⁰ en matière de consommation frauduleuse,

dite « non mesurée », en appliquant les dispositions des nouveaux règlements techniques en électricité et en gaz ¹¹, car les faits se sont déroulés sous l'empire de ceux-ci.

Le Service des litiges expose dans les lignes qui suivent les grands principes guidant ses décisions et sa nouvelle jurisprudence en la matière.

Mission de Sibelga

L'article 7, § 1^{er}, 17°, de l'ordonnance électricité a explicitement ajouté, dans les missions du gestionnaire du réseau de distribution, « *la récupération (...) des coûts de l'électricité consommée sans base contractuelle, en dehors d'une obligation légale ou réglementaire, ou avec une base contractuelle mais sans mesure de la consommation* ». Cette mission de récupération permet de distinguer la récupération de ces coûts d'un régime de responsabilité, qui supposerait la réparation d'un dommage subi par Sibelga. Il en découle que les dispositions relatives au droit de la responsabilité ne sont pas pertinentes pour appréhender la mission de Sibelga¹².

Dans le même ordre d'idée, par sa décision R2024-350, le Service rappelle le fondement du droit de Sibelga de facturer de la consommation non mesurée sur base de cet article et que, dans ce cadre, le règlement technique prévoit la mise en œuvre concrète de cette facturation.

La concrétisation de cette facturation doit satisfaire à plusieurs exigences, dont le Service contrôle



l'application par Sibelga, notamment :

- dresser un constat des manipulations observées, par un agent spécialisé identifiable, accompagné de photos qui permettent d'identifier le compteur et les manipulations observées ;
- envoyer un courrier préalable d'explication à l'URD bénéficiaire de la consommation, avant toute facture ;
- facturer dans les 14 mois qui suivent le remplacement ou le rétablissement du compteur litigieux si l'historique de consommation permet de déduire qu'une consommation non mesurée a effectivement eu lieu ;
- facturer une période qui ne peut excéder 60 mois ;
- facturer sur base d'une méthode de calcul stricte et selon un tarif défini dans la grille tarifaire.

Quant à la personne redevable de la consommation non mesurée

Dans le nouveau régime, la personne redevable de la consommation non mesurée intervenue sur un point de fourniture est la personne qui est qualifiée d'utilisateur du réseau de distribution enregistré sur le point dans le registre d'accès pour la période de consommation concernée.



10. Il s'agit de la décision R2024-350.

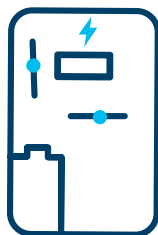
11. Respectivement, il s'agit des articles 1.9 à 1.11 du règlement technique en électricité ; et des articles 9 à 9ter du règlement technique en gaz.

12. R2024-065.

Dans l'ancien régime, il s'agissait de facturer au propriétaire de l'adresse du point de fourniture ou à défaut, à l'occupant connu du lieu.

Par ailleurs, il ne relève à cet égard pas de la compétence du Service des litiges de se prononcer sur la question de l'origine de la manipulation. C'est également le cas si le plaignant estime qu'une autre personne est à l'origine de la manipulation du compteur, il lui revient d'apporter les éléments probants permettant de démontrer que c'est un tiers qui a été le bénéficiaire effectif de l'absence de mesure correcte de la consommation.

Quant aux constats de manipulation des compteurs



Le nouveau régime implique qu'il est nécessaire qu'une manipulation soit formellement constatée afin de permettre au GRD de facturer l'énergie qui n'aurait pas été correctement enregistrée par le compteur. Le GRD doit dès lors faire dresser un constat, par un agent spécialisé identifiable, relatant les anomalies constatées sur le compteur et les opérations réalisées par l'agent spécialisé sur le compteur. Ce constat doit apporter suffisamment de détails quant aux manipulations observées, et des photographies claires, permettant l'identification de l'équipement de comptage.

Quant à la quantité facturée sous le régime des consommations non mesurées



Dans l'examen de la quantité facturée, le Service examine, d'une part, la période facturable et, d'autre part, l'estimation de la quantité effectivement consommée pendant la période facturée.

Ainsi, l'article 1.11 § 1 du règlement technique électricité et son équivalent en gaz dispose comme il suit :

« 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. »

« 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. »

L'article 1.11 § 2 du règlement technique électricité et son équivalent en gaz disposent comme il suit :

« §2. Le gestionnaire du réseau de distribution facture une période maximale de consommation estimée de soixante mois. La période de consommation prend cours le jour précédant le constat visé à l'Art. 1.9, §3 ». »



Le Service des litiges relève que l'article 1.11 § 2 précité permet au GRD de facturer au maximum soixante mois. Toutefois, dans certains cas, cette durée peut être plus courte : en effet, lorsque le régime des consommations non mesurées s'applique, il peut limiter les périodes qui peuvent effectivement être facturées à moins de soixante mois.

Par ailleurs, le Service des litiges vérifie si la méthode de Sibelga consistant à refacturer cinq années complètes est proportionnée et respecte les principes applicables, c'est-à-dire si la baisse de consommation pour ces périodes peut raisonnablement être considérée comme une « diminution importante » par rapport aux périodes qui précèdent.

Ensuite, le Service va examiner si le GRD a correctement estimé la consommation, selon l'ordre repris à l'article 1.11 § 1 précité et son équivalent en gaz.

Selon cet article, lorsqu'une atteinte à l'intégrité du raccordement ou de l'équipement de comptage empêche toute mesure fiable de la consommation, la quantité d'énergie consommée est déterminée par le gestionnaire du réseau de distribution sur la base d'une estimation.

Cette estimation repose sur une hiérarchie de méthodes, appliquées successivement selon leur disponibilité et leur représentativité.

Prioritairement, l'estimation doit être réalisée sur la base de la consommation moyenne journalière de l'URD pendant une période de douze mois

consécutifs suivant le remplacement ou la remise en état de l'installation de comptage.

En second lieu, si cette estimation s'avère non représentative, le GRD peut recourir à une consommation historique antérieure à l'atteinte à l'intégrité du comptage ou du raccordement. Cette approche permet de se baser sur des données fiables issues d'une période antérieure aux manipulations éventuelles.

Enfin, à défaut de pouvoir appliquer les deux méthodes précédentes, l'estimation est réalisée sur la base d'un percentile statistique (soixantième ou septantième centile), fondé sur des données comparatives des consommations des utilisateurs du réseau de distribution.

Quant au tarif appliqué

Plusieurs tarifs peuvent s'appliquer en cas de consommation facturée par le GRD : le tarif par défaut, le tarif majoré et le tarif minoré ¹³.

Des règles spécifiques permettent de déterminer quel tarif doit en principe être appliqué à une situation déterminée en fonction de circonstances concrètes ¹⁴.

Le Service va donc examiner si les circonstances permettant d'appliquer l'un ou l'autre tarif ont été respectées par Sibelga.

Le tarif par défaut est de 150 % du Pmax.

Il est possible d'appliquer un tarif de 100 % Pmax



lorsque l'URD satisfait aux trois conditions prévues à l'article 1.10, §1, du Règlement technique électricité.

Enfin, lorsque les circonstances de fait permettent d'établir que le tarif par défaut n'est pas adapté au cas d'espèce, il convient d'appliquer le tarif spécifique de 115 %.

C'est sur ce dernier tarif que le Service va disposer d'une marge de manœuvre plus étendue dans l'appréciation des éléments avancés par le plaignant pour démontrer qu'il n'est pas à l'origine des manipulations. Le Service va également examiner si le GRD a bien respecté son obligation de diligence telle que prévue à l'article 1.5. du règlement technique électricité et son équivalent en gaz. Pour apprécier les moyens adéquats mis en œuvre par Sibelga dans son activité de relève et de comptage ainsi que pour apprécier la diligence dans la détection de la fraude, il convient d'analyser les informations dont disposait Sibelga sur la base de l'historique de consommation et de la nature des actes d'atteinte observés sur le compteur.

Dans les décisions rendues par le Service des litiges en 2024, il a été tenu compte de la modification de l'ordonnance électricité, qui impose désormais de tenir compte de la bonne foi éventuelle de l'URD. Le Service des litiges a donc évalué, au cas par cas, si la bonne foi de l'URD pouvait être établie ¹⁵, pour les dossiers dans lesquels la facturation avait été établie après l'entrée en vigueur de l'ordonnance du 17 mars 2022, mais avant l'entrée en vigueur des nouveaux règlements techniques, le 1^{er} avril 2024.

13. Ces tarifs sont basés sur le « prix maximum » approuvé par le régulateur fédéral, et correspondent à un pourcentage de ce prix maximum et ont été adaptés pour la période tarifaire 2025-2029, cf. grille tarifaire de Sibelga : Tarifs non périodiques 2025-2029_PT adaptée

14. Les différentes circonstances sont reprises dans la grille tarifaire de Sibelga (cf. note 13 *supra*), sur la base des dispositions 1.9 al. 2 du RT électricité et 9, § 2, du RT gaz.

15. Voir, par exemple, R2023-331, R2024-065.

Cette jurisprudence a ensuite évolué suite à l'entrée en vigueur des nouveaux règlements techniques, au profit des développements ci-dessus, garantissant un examen des circonstances de l'espèce par le Service des litiges.

Quant aux frais techniques et administratifs facturés

Le Service va également vérifier que le GRD n'a pas facturé des frais techniques ou administratifs inutiles, notamment si le Service constate un manque de diligence de la part de Sibelga.

Ainsi, la grille tarifaire de Sibelga établit des forfaits lorsqu'il y a atteinte à l'intégrité du raccordement de comptage, qui figurent également dans la grille tarifaire de Sibelga¹⁶.



4.1.3. CONSOMMATION HORS CONTRAT

Le régime des consommations hors contrat prévu dans le règlement technique a également fait l'objet d'une révision approfondie et est entré en vigueur le 1^{er} avril 2024.

Le détail de ce nouveau régime a été exposé lors du dernier rapport d'activité du Service, en 2024. Il n'y a pas encore eu de décision en 2025 mettant en œuvre ce nouveau régime car le règlement technique applicable est celui applicable au moment des faits. Or, aucune des plaintes traitées en 2025 ne concernait des faits postérieurs au 1^{er} avril 2024.

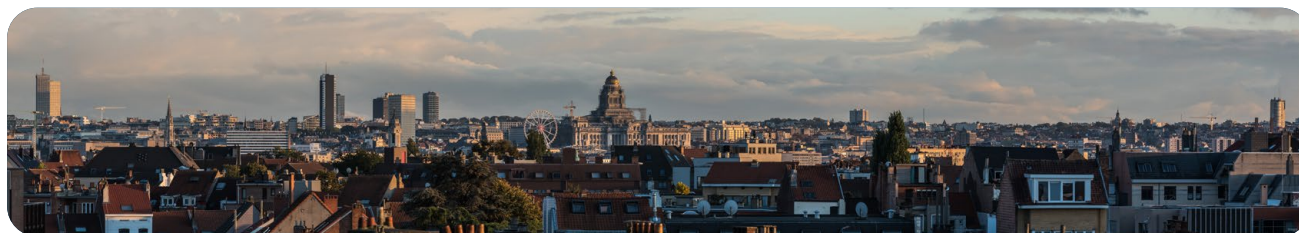
Le Service des litiges a néanmoins pris, en 2025, plusieurs décisions relatives à des consommations hors contrat régies par les anciens règlements techniques¹⁷. Certaines plaintes visaient par ailleurs des situations où le plaignant avait en réalité conclu un contrat avec un fournisseur, mais où l'absence d'enregistrement de ce contrat dans le registre d'accès du GRD, notamment suite à une erreur ou une faute du fournisseur, avait entraîné une facturation hors contrat¹⁸.

4.1.4. VÉRIFICATION DES OSP DES FOURNISSEURS

Refus de faire offre de contrat de fourniture d'énergie



Le fournisseur d'énergie est tenu de faire offre de contrat de fourniture à tout client qui le lui demande dans un délai de 10 jours ouvrables¹⁹. Le Service des litiges considère qu'il s'agit d'une obligation qui s'impose pour les clients résidentiels, ainsi que pour les petits clients professionnels. En effet, l'ordonnance n'étant pas précise à cet égard, cette disposition est interprétée à la lumière du droit européen, qui prévoit la possibilité d'offrir une protection particulière pour les petits clients professionnels²⁰. Le fournisseur pourra néanmoins refuser de faire offre par écrit lorsque le demandeur a une dette envers lui. Dans ce cas, le fournisseur peut également demander une garantie. Dans le cas où une créance a été cédée par un fournisseur à un tiers, cette dernière est transférée avec ses accessoires et avec ses défauts, notamment les exceptions que le débiteur pouvait opposer au cédant au moment où la cession lui a été rendue opposable. Dès lors, même dans le cas d'une cession de créance, le fournisseur a toujours la possibilité de refuser de faire offre si cette créance n'a pas été apurée²¹. Par contre, si la dette a été apurée auprès du tiers, le fournisseur est à nouveau tenu par



16. Voy. [Tarifs non périodiques 2025-2029_PT adaptée.xlsx](#)

17. Notamment R2025-040, R2025-006, R2024-354, R2024-142.

18. Voir par exemple, R2025-006.

19. Art. 25ter de l'ordonnance électricité et art. 20bis de l'ordonnance gaz ; R2023-009.

20. Voir, par exemple, R2024-187.

21. Voir, par exemple, R2024-169.

l'obligation de faire offre, même si le tiers n'a pas respecté son obligation d'information au fournisseur lui-même²². De plus, le fournisseur ne peut pas refuser de faire offre sur base des comptes de la société qui demande le contrat²³.

Coupure des énergies sans l'autorisation du Juge de paix

En Région de Bruxelles-Capitale, aucune coupure d'électricité et de gaz alimentant une résidence principale ou à utilisation principalement domestique ne peut être effectuée sans l'autorisation du Juge de paix, conformément aux ordonnances électricité et gaz.

La protection doit être accordée lorsque la personne prouve, par toute voie de droit, que l'énergie a été consommée pour sa résidence principale ou pour une utilisation principalement domestique. L'ordonnance ne conditionne pas l'octroi de la protection au fait que la personne soit effectivement domiciliée dans les lieux. C'est la résidence qui permet de déterminer si l'article est applicable ou non. A cet égard, le Service a eu l'occasion de préciser que l'existence d'un contrat de fourniture sur le point, l'envoi de factures d'énergie à un URD (même en cas de défaut de paiement de sa part ou de paiement partiel), l'enregistrement d'une consommation, l'absence



de motif permettant de considérer que l'URD a quitté le point sont des éléments permettant de prouver la résidence de l'URD, abstraction faite de la domiciliation de la personne. Par ailleurs, l'absence d'inscription au registre national ne peut pas entraîner l'introduction d'une demande de fermeture du point auprès de Sibelga.

L'autorisation du Juge de paix n'est cependant pas requise pour les points alimentant une seconde résidence avérée²⁴.

Par ailleurs, un point peut être coupé lorsqu'il n'est couvert par aucun contrat et que l'URD présent ne régularise pas sa situation endéans un certain délai. Cette situation peut par exemple résulter du non-renouvellement d'un contrat par un fournisseur – si celui-ci est effectué en conformité avec les ordonnances et les conditions générales de vente du contrat²⁵.

Entrée en vigueur anticipée du contrat et détermination des index

Au cours de l'année 2023, le Service des litiges avait constaté l'introduction d'une série de plaintes survenant lors de déménagements et ayant pour objet la contestation d'index de départ et/ou de date de début de contrat (nouveau contrat commençant



automatiquement au moment et avec les index de sortie de l'occupant sortant). Ces plaintes ont continué d'être introduites en 2025, et le Service des litiges a rendu des décisions dans la continuité de sa jurisprudence établie²⁶.

Cette problématique est rencontrée lors de déménagements et de reprises de points selon la procédure par défaut²⁷. D'une part, la date d'entrée en vigueur du contrat est avancée, au moment donc où l'ancien occupant a quitté les lieux, de sorte que la date de commencement précède l'emménagement effectif du plaignant. D'autre part, les index de départ correspondent aux index communiqués par l'occupant précédant lors de sa sortie des lieux, en dépit de l'index réel éventuellement transmis par le plaignant. Par conséquent, en l'absence reprise de compteur par un autre utilisateur entre ces deux occupants, toute différence d'index est mise à charge du nouveau client figurant sur le point²⁸.

La problématique des déménagements litigieux intervient principalement dans les cas où le document de reprise d'énergie n'a pas été communiqué à Sibelga. A cet égard, le Service rappelle qu'en l'absence de relevé contradictoire, les index à prendre en compte sont ceux découlant des photographies des compteurs prises par le plaignant au moment de son entrée dans les lieux (art. 25*decies*, alinéa 2). En l'absence de photographie, Sibelga déterminera les index (estimation).

22. Voir, par exemple, R2023-323.

23. Décision sur plainte urgente R2025-139, non publiée.

24. R2024-028.

25. Voir par exemple, R2024-105.

26. Voir par exemple, R2025-051, R2025-043, R2023-147.

27. C'est-à-dire que cette situation peut être évitée lorsque le fournisseur, alors qu'il envoie sa demande de reprise de point au GRD, utilise une sous-procédure spécifique et joint à sa demande le document de reprise des énergies.

28. R2022-070

Concernant l'envoi d'une proposition de contrat avec une date de prise d'effet rétroactive, au mépris de la requête du plaignant, le Service estime que celle-ci ne peut être qualifiée de « *raisonnable et non discriminatoire* », et que manifestement les conditions de contrat n'ont *a fortiori* pas été communiquées à l'avance (art. 25ter, §1^{er})²⁹.

4.1.5. DYSFONCTIONNEMENTS D'ATRIAS

Le Service des litiges a été amené en 2025 à prendre quelques décisions liées à des dysfonctionnements d'Atrias, au niveau donc de l'échange des données entre le GRD et le fournisseur. A Bruxelles, ces dysfonctionnements sont néanmoins moins récurrents que les années précédentes. La tendance positive amorcée en 2024 est dès lors confirmée pour 2025.

Le Service des litiges a par exemple rendu des décisions relatives à des contrats d'injection d'électricité³⁰, de tels contrats étant particulièrement susceptibles de provoquer des blocages dans le système Atrias, en raison de la complexité supplémentaire qu'ils impliquent au niveau des échanges d'information et des validations techniques.

Ces anomalies ont pour effet de retarder ou d'empêcher la transmission des données nécessaires à l'établissement des factures finales. Elles peuvent également empêcher les clients de faire valoir leur injection, celle-ci n'étant parfois ni reconnue ni valorisée immédiatement après le blocage. Bien

que la valorisation puisse, dans la plupart des cas, être effectuée rétroactivement, ces retards nuisent à la confiance des utilisateurs dans le fonctionnement du marché. Ces blocages peuvent également entraîner une coupure.

4.1.6. RECTIFICATION D'INDEX PAR LE GRD

Lorsque les données de consommation ne sont pas disponibles, ou ne sont pas fiables, le GRD doit procéder à une estimation afin d'essayer d'estimer de la manière la plus juste possible la consommation du client final concerné. Conformément à l'article 225, §3, de l'ancien RT électricité, de l'article 5.77 du nouveau RT électricité et leurs équivalents pour le gaz, afin de procéder à cette estimation, Sibelga doit en premier lieu tenir compte de l'historique de consommation de l'URD, ou, s'il n'est pas pertinent, de la consommation moyenne typique d'un client final du même type.

Le Service des litiges a été saisi des plaignants qui contestaient le montant d'une facture basée sur un index relevé ou transmis après plusieurs années de facturation sur base d'un index estimé. En effet, dans ces situations Sibelga ne procède pas systématiquement à une rectification des index précédemment estimés ce qui peut entraîner des factures parfois significativement plus élevées que celles des années précédentes.

Le Service a considéré qu'en pareilles circonstances il convenait que Sibelga procède à une ventilation afin de répartir les consommations sur l'ensemble



de la période au cours de laquelle des index ont été estimés et refacture ensuite ces consommations au tarif de l'année au cours de laquelle elles sont réputées être intervenues³¹. Cette refacturation doit toutefois, en vertu des règles de rectification prévues aux articles 264 de l'ancien RT électricité, 5.81 du nouveau RT électricité et 222 du RT gaz être limitée à deux ou cinq ans selon les circonstances.

29. Voir, par exemple, R2025-051.

30. R2024-085 et R2025-048.

31. Voir par exemple R2022-039.

4.2. LES PLAINTES « EAU »

4.2.1. FACTURATION TARDIVE

Les factures émises tardivement par Vivaqua continuent de susciter un nombre important de plaintes. Celles-ci peuvent porter sur des demandes d'annulation en raison de l'émission tardive mais aussi sur des problèmes détectés tardivement en raison de la non-réception des factures (problèmes d'inversion de compteurs, de fuites non détectées, d'index sous-estimés, ...)



Cette problématique reste dans la plupart des cas liée aux dysfonctionnements du système SAP, implémenté par Vivaqua pour la gestion de sa clientèle. Comme exposé dans les rapports précédents, cette implémentation a provoqué de nombreux retards et erreurs dans la facturation, notamment en raison de retards dans le traitement des formulaires de relevés contradictoires, de problèmes d'enregistrement des nouveaux occupants, ou encore de facturations erronées ou doublées. On note toutefois une diminution de ce type de plaintes cohérente avec les efforts mis en œuvre par Vivaqua pour rattraper son retard de facturation.

La jurisprudence du Service, désormais bien établie, considère que, bien que ces retards soient constitutifs d'une faute de la part de Vivaqua, celle-ci n'est pas

suffisante à elle seule pour justifier l'annulation pure et simple des factures tardives. En effet, le délai de prescription d'une facture tel que fixé par le code civil est de 5 ans et tant que ce délai n'est pas échu, la facture reste exigible.

Une autre problématique similaire, mais non liée aux dysfonctionnements du système SAP, tient à la réception tardive de factures par les usagers. Ceci découle dans la plupart des cas d'une adresse d'envoi erronée. Dans ces situations, le Service des litiges applique également la prescription quinquennale prévue par le droit civil. En ce qui concerne les frais de rappels souvent attachés à cette facture le Service procède à une appréciation au cas par cas selon que l'origine de l'erreur d'adresse découle d'une faute de Vivaqua ou de l'utilisateur. Dans le premier cas, les frais de rappel et de mise en demeure sont annulés.

4.2.2. TARIF FUITE

L'application du tarif fuite continue à être une source récurrente de plaintes d'utilisateurs considérant qu'il leur a été refusé injustement³². Une évolution en la matière tient à la confirmation par le Service des litiges que le délai de 12 mois pour introduire la demande commence à courir non à la date de réparation de la fuite mais à la date d'émission de la facture à laquelle l'utilisateur demande d'appliquer le tarif³³.

4.2.3. FIABILITÉ DES INDEX ET SURCONSOMMATION

De nombreuses plaintes dans le domaine de l'eau concernent des contestations d'index provenant

généralement d'utilisateurs ayant reçu une facture dont ils estiment le montant trop élevé. Dans un certain nombre de cas ces factures témoignent effectivement d'une forte hausse de consommation par rapport aux périodes antérieures.

En dehors des cas de fuite, on distingue deux cas de figure dans ces contestations.

Le premier est celui où l'index contesté a été relevé par Vivaqua à l'occasion d'un remplacement de compteur³⁴. Dans ce cas de figure, l'utilisateur lorsqu'il reçoit sa facture ne peut pas vérifier que l'index qui y est mentionné est cohérent avec celui affiché par son compteur. Vivaqua considérerait dans ces situations qu'il revenait à l'utilisateur de vérifier lors de l'enlèvement que le technicien n'avait pas fait d'erreur de relevé et que le document de relevé signé par ledit technicien constituait une preuve de la véracité de l'index. Selon Vivaqua, il revenait à l'utilisateur de prouver que l'index était incorrect.

Le Service a décidé qu'exiger une telle preuve de l'utilisateur était disproportionné. En effet celui-ci n'a plus le compteur à disposition lorsqu'il reçoit la facture et n'est donc plus en mesure de prouver que l'index est incorrect. En ce qui concerne la valeur probante des constats, le Service considère que bien qu'ils constituent une indication quant à l'index affiché par le compteur ils ne peuvent constituer une réelle preuve qu'à condition d'être contresignés par l'utilisateur ou son représentant. En effet, si le releveur a commis une erreur lors du relevé, cette erreur sera présente sur le constat. A contrario, lorsque le constat est contresigné par l'utilisateur on peut raisonnablement supposer que celui-ci a vérifié l'index

32. Voir, par exemple, R2024-163.

33. R2025-035.

34. R2025-138.



en question, ou l'a, à tout le moins, accepté, sa force probante s'en trouve donc considérablement renforcée. Il en va de même lorsque le relevé est accompagné d'une photo du compteur venant confirmer l'index relevé.

En l'absence d'un relevé contresigné ou de photographies prises à l'occasion du relevé, il convient donc d'évaluer si la consommation est anormalement élevée ou non. Le Service des litiges a considéré qu'à partir d'une variation de 50% par rapport à la consommation habituelle de l'usager la consommation pouvait être considérée comme anormale. En effet, les conditions générales de Vivaqua imposent que, lorsqu'une telle variation est constatée, l'usager en soit prévenu par le biais de sa facture. En présence d'une consommation anormale et en l'absence d'un document de relevé d'index contresigné ou accompagné de photographies de l'index relevé, le Service des litiges considère que l'index n'est pas fiable et qu'il y a donc lieu de le remplacer par un index estimé. Les règles d'estimation appliquées sont celles prévues à l'article 90 des conditions générales de Vivaqua.

Le second cas de figure est celui où le compteur est toujours en place³⁵. Dans cette situation, il revient à l'usager de démontrer que l'index relevé ou transmis était incorrect soit en prouvant qu'il est incompatible avec un index relevé ultérieurement, soit en prouvant un dysfonctionnement de son compteur. Un tel dysfonctionnement ne peut toutefois se prouver que par le biais d'un contrôle technique effectué en suivant la procédure prévue à l'article 82 des conditions générales de Vivaqua. Ce contrôle présente toutefois un risque pour l'usager puisque s'il conclut

au fonctionnement correct du compteur il est tenu d'en payer les coûts.

4.2.4. DÉMÉNAGEMENTS

Le Service des litiges a traité au cours de l'année 2025 un certain nombre de dossiers ayant trait à des déménagements³⁶. Le scénario classique est le suivant : un usager reçoit, plusieurs années après son déménagement, des factures ayant trait à des consommations enregistrées dans son ancien logement postérieurement à son déménagement, potentiellement additionnées de frais de rappel et de mise en demeure. Cette situation peut découler du fait que Vivaqua n'a pas reçu à l'occasion du déménagement le formulaire de déménagement et considère donc toujours le plaignant comme usager de son ancien logement.



35. Voir, par exemple, R2025-161.

36. Voir, par exemple, R2025-155, R2025-130, R2025-126, R2025-120, R2025-119.

Dans ces circonstances Vivaqua considérait être en droit de continuer à facturer l'ancien occupant puisque l'article 27.2.2 des conditions générales de Vivaqua institue qu'en l'absence de formulaire de déménagement l'abonné (propriétaire) et l'utilisateur (locataire) sont solidairement responsables du paiement des factures.

L'analyse des dispositions pertinentes des conditions générales de Vivaqua a permis de mettre deux choses en évidence³⁷. Premièrement, la transmission du formulaire de déménagement à Vivaqua relève de la responsabilité de l'abonné et non de l'utilisateur sortant ou entrant, c'est d'ailleurs lui qui est prévenu par Vivaqua en cas de formulaire incomplet. Deuxièmement l'utilisateur sortant ne répond plus après son départ de l'immeuble à la définition d'utilisateur et ne peut donc être tenu responsable, même solidairement, au paiement des consommations intervenues après son départ. La solidarité instituée par l'article 27.2.2 des conditions générales de Vivaqua s'établit donc entre l'abonné et l'utilisateur entrant.

S'il ne peut pas être reproché à Vivaqua, en l'absence de formulaire de déménagement, d'avoir supposé que l'utilisateur était resté identique, il ne peut pas plus être reproché à l'utilisateur sortant qui pouvait de bonne foi supposer que sa situation était en ordre de ne pas s'être manifesté plus tôt auprès de Vivaqua. En effet, les factures continuent à être envoyées à son ancienne adresse sans qu'il puisse en être informé et ce n'est que lorsque Vivaqua le contacte à sa nouvelle adresse qu'il prend connaissance du problème.

Le Service des litiges a donc établi que dans ces

circonstances, il convient que Vivaqua émette une facture de clôture, à destination de l'utilisateur sortant, portant sur la consommation jusqu'à la date du déménagement. La date et l'index du déménagement peuvent être déterminés grâce à tout document contradictoire, typiquement un état des lieux de sortie, en l'absence de ce type de document l'index peut être estimé. Les consommations ultérieures au déménagement doivent être mises à charge de l'abonné et de l'utilisateur entrant solidairement.

4.2.5. RECTIFICATION

En 2025, le Service des litiges a été confronté à plusieurs plaintes portant, au moins en partie, sur des factures opérant à un rattrapage après plusieurs années d'index sous-estimés.

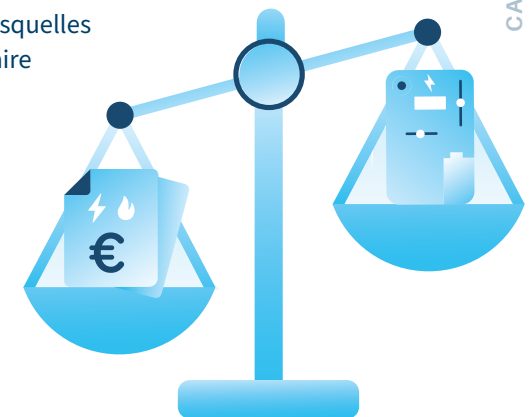
Le Service des litiges a estimé que, dans ces circonstances, il convenait d'appliquer les règles de rectification prévues à l'article 92.2 des conditions générales de Vivaqua³⁸. À savoir, ventiler la consommation sur l'ensemble de la période courant depuis le dernier index relevé ou transmis et ensuite facturer au maximum les deux ou cinq dernières périodes annuelles selon que le plaignant ait été ou non de bonne foi.

4.2.6. IMPUTATION DES PAIEMENTS

Le Service des litiges a eu l'occasion en 2025 de se prononcer à plusieurs reprises sur la question de l'imputation de paiements effectués par les

usagers. Une plainte représentative de cette problématique concernait le paiement effectué avec une communication structurée qui avait été imputé à une facture antérieure à celle visée par la communication³⁹. L'argumentation de Vivaqua reposait autour du fait que le paiement avait été effectué tardivement et que la communication n'était dès lors plus valide. Vivaqua considérait dès lors comme légitime le fait d'imputer le paiement à la facture la plus ancienne. Dans sa décision, le Service a considéré que le simple fait que le paiement soit effectué tardivement ne pouvait mener à ignorer la volonté clairement exprimée par l'utilisateur de payer une facture déterminée. En effet, il ressort de l'article 5.208 du code civil que l'imputation d'un paiement est déterminée par le débiteur.

De plus, le Service des litiges a rappelé que, même si le retard de paiement avait rendu impossible pour Vivaqua de déterminer quelle dette l'utilisateur entendait honorer, elle devait alors effectuer l'imputation selon les règles prévues à l'article 5.209 du Code civil, en vertu desquelles celle-ci doit se faire en priorité sur la facture que le débiteur a le plus intérêt à honorer.



37. R2025-126.

38. Voir, par exemple, R2025-142.

39. R2023-342.



ANNEXE : TABLEAU RÉCAPITULATIF DES DÉCISIONS RENDUES EN 2025

Le tableau reprenant les différentes plaintes ayant été traitées par le Service et sur lesquelles une décision sur le fond a été rendue en 2025 est disponible sur [notre site Internet](#).

Celui-ci ne mentionne pas les différents litiges ayant été résolus/annulés à la suite de l'intervention du Service mais n'ayant nécessité aucune décision. Tel est également le cas des plaintes urgentes, lesquelles ne font pas l'objet de publicité.



BASE LÉGALE

L'article 30novies 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 ») a créé le Service des litiges (ci-après « le Service ») au sein de BRUGEL.

L'article 30novies, §2, dernier alinéa, de l'ordonnance électricité impose au Service de publier un rapport annuel qui mentionne notamment les dernières tendances de sa jurisprudence.

Le présent document répond à cette obligation.

Éditeurs responsables

K. Welch – E. Mannès – BRUGEL,
av. de l'Astronomie 14 – 1210 Bruxelles.

Concept et réalisation

www.pafdesign.be

Photo

adobe.stock.com
www.bdkz.be
www.pafdesign.be

Dit thematisch verslag is eveneens [beschikbaar](#)
in het Nederlands.



Avenue de l'Astronomie 14

1210 Bruxelles

info@brugel.brussels

www.brugel.brussels