

# COMMISSION DE REGULATION POUR L'ENERGIE EN REGION DE BRUXELLES- CAPITALE

## **Avis**

**BRUGEL-Avis-20100910-99**

### Concernant le

Rapport sur la qualité des prestations  
pour le gaz du Gestionnaire du réseau de  
distribution bruxellois - Sibelga

**Pour l'année 2009**

Établi sur la base de l'article 8 du règlement technique pour  
la gestion du réseau de distribution de gaz en Région de  
Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci.

**10 septembre 2010**

## Table des matières

0	Contexte juridique.....	3
1	Antécédents .....	3
2	Analyse de la qualité des prestations sur le réseau gazier bruxellois.....	3
2.1	Préambule.....	3
2.2	Structure du rapport.....	4
2.3	Profil du réseau gazier de distribution de la Région de Bruxelles-Capitale.....	5
2.4	Interruption de fourniture de gaz chez le client final.....	8
2.5	Problèmes sur le réseau gazier et Information sur le pouvoir calorifique du gaz.....	11
2.6	Demandes de raccordement et plaintes des clients finals .....	13
3	Conclusion.....	15

## Liste des tableaux

Tableau 1: Profil du réseau gazier .....	5
Tableau 2: Non-fourniture de gaz chez le client final.....	8
Tableau 3: Problèmes sur le réseau gazier pour l'année 2009.....	11
Tableau 4: PCS du gaz.....	12
Tableau 5: Raccordement et plaintes contractuelles.....	13
Tableau 6: Autres plaintes.....	14

## 0 Contexte juridique

L'article 8 du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution de gaz en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci est rédigé comme suit :

*« Le gestionnaire du réseau de distribution envoie chaque année, avant le 1<sup>er</sup> mai, un rapport au Service dans lequel il décrit la qualité de ses prestations durant l'année calendrier écoulée.*

*La forme et le contenu détaillé du rapport font l'objet d'une concertation entre le gestionnaire du réseau de distribution et le Service. Ce rapport reprendra en tout cas le contenu du rapport du corps des mines».*

## I Antécédents

En 2007, des réunions préparatoires, destinées à établir le contenu et la forme du rapport sur la qualité des prestations gaz, ont eu lieu entre Brugel et Sibelga. Toutefois, aucune proposition concrète n'a pu être formalisée et, corollairement, aucun rapport n'a été remis à Brugel depuis lors.

Cette année, le travail a été repris et trois réunions ont pu avoir lieu pour finaliser un premier modèle, provisoire et partiel, de rapportage sur la qualité des prestations gaz. Les efforts conjoints vont continuer à être fournis par les deux parties afin d'aboutir à un modèle complet avant le rapportage relatif à l'exercice 2010.

En date du 02 juin 2010, un courrier a été adressé à Sibelga pour, entre autres, proposer officiellement le modèle de rapportage résultant des échanges entrepris.

Par courrier du 14 juillet 2010, Sibelga a accepté la proposition de Brugel concernant le modèle de rapportage relatif à l'exercice 2009.

## 2 Analyse de la qualité des prestations sur le réseau gazier bruxellois

### 2.1 Préambule

Selon l'article 8 susmentionné, Sibelga doit remettre le rapport sur la qualité de ses prestations avant le 1<sup>er</sup> mai de chaque année. Pour le premier exercice, des séances de travail préalables à l'établissement d'un canevas provisoire devaient avoir lieu avant la remise d'un premier rapport sur les prestations gaz. C'est pour cette raison que, cette année, ce rapport a été exceptionnellement remis à la mi-juillet.

En tant que premier rapport sur la qualité des prestations de Sibelga, dont le contenu et la forme ne sont pas encore complètement arrêtés, l'historique n'est pas encore suffisant pour procéder à une comparaison et tirer des conclusions sur l'évolution des pratiques au sein de Sibelga.

Par ailleurs, lorsque l'on aboutira à la définition complète d'un panel d'indicateurs de performance pertinents, des précautions devront être prises avant de confronter le résultat à la réalité des autres gestionnaires de réseaux de distribution (GRD), wallons et flamands : la Région de Bruxelles-Capitale, dans laquelle évolue le réseau de Sibelga, se caractérise par un environnement plutôt urbain, tandis que les autres GRD exploitent des réseaux situés dans un environnement rural, industriel, urbain ou mixte. En tout état de cause, les indicateurs ne peuvent être interprétés de la même manière dans les trois régions.

Outre la volonté de spécifier les différents types de données servant à définir les indices de performance adéquats, Brugel a l'intention d'accroître la complémentarité et d'améliorer l'adéquation entre le plan d'investissements et le rapport sur la qualité des prestations de Sibelga : par exemple, le rapport sur la qualité des prestations pourrait se pencher sur l'analyse complète du réseau gazier bruxellois, tant structurellement que fonctionnellement, du poste de réception du réseau au compteur du client final – et ce, avec des indicateurs appropriés – afin de faire émerger un argumentaire circonstancié sur lequel se baseraient, entre autres, les futurs plans d'investissements.

Avant d'aller plus loin, il faut souligner que dans son rapport Sibelga n'a pas commenté de manière écrite les données s'y retrouvant. Toutefois, des explications ont été fournies oralement lors des différentes réunions qui ont eu lieu dans le cadre de la définition du canevas.

## **2.2 Structure du rapport**

Le rapport sur la qualité du service du réseau de distribution de gaz bruxellois, remis par Sibelga, est composé de 6 tableaux :

- Le premier tableau est consacré au profil du réseau de distribution du gaz de Sibelga
- Le deuxième tableau s'intéresse à l'absence de gaz chez le client final
- Le troisième et le quatrième tableaux abordent les problèmes liés au réseau de gaz ainsi qu'au pouvoir calorifique du gaz livré en Région de Bruxelles-Capitale
- Le cinquième et le sixième tableaux traitent des prestations de services de Sibelga relatives aux demandes de raccordements et aux plaintes des clients finals.

Comme précisé dans la section précédente, les données ne sont pas commentées dans le rapport remis par Sibelga.

## 2.3 Profil du réseau gazier de distribution de la Région de Bruxelles-Capitale

Le profil du réseau de distribution du gaz en Région de Bruxelles-Capitale est représenté dans le tableau ci-dessous :

**Tableau 1: Profil du réseau gazier**

Profil du réseau de distribution du gaz en Région de Bruxelles-Capitale pour l'année 2009											
	BP <sup>1</sup>			MP B <sup>2</sup>				MP C <sup>3</sup>			TOTAL
	Réseau BP 25 mbar	Réseau BP 85 mbar	Total	Réseau 1.7 bar**	Réseau 1.7 bar***	Réseau 2.6 bar	Total	Réseau 8 bar	Réseau 14.7 bar	Total	
<b>Nombre clients*</b>			<b>412.393</b>				<b>1.626</b>			<b>0</b>	<b>414.019</b>
<b>Longueur canalisations [m]</b>	2.240.545	9.437	<b>2.249.982</b>	44.255,96	311.558,68	218.946,10	<b>574.761</b>	17.662	10.122	<b>27.784</b>	<b>2.852.527</b>

\* EAN ACTIF

\*\* SRA Iverlek - Dilbeek

\*\*\* SRA Sibelga - Quai

<sup>1</sup> Basse Pression : sur le réseau de Sibelga ça correspond aux canalisations à 25 mbar et 85 mbar

<sup>2</sup> Moyenne Pression B : sur le réseau de Sibelga ça correspond aux canalisations à 2,6 bar ou 1,7 bar

<sup>3</sup> Moyenne Pression C : sur le réseau de Sibelga ça correspond aux canalisations à 14,7 bar et 8 bar

Ce tableau révèle deux informations, la longueur des canalisations constituant le réseau de distribution du gaz de Sibelga ainsi que le nombre de clients actifs qui y sont raccordés : la Région de Bruxelles-Capitale, où l'on a un raccordement gaz actif tous les 7 mètres, a un réseau gazier plus dense que celui de la Wallonie, par exemple, où un raccordement gaz actif est situé tous les 19 mètres.

Les données du tableau précédent sont ventilées par SRA (Station de Réception Agrégée) et par niveaux de pression.

Suite au programme de scission des réseaux, la SRA Iverlek-Dilbeek n'est plus à 1.3 bar mais, plutôt, à 1.7 bar. Les travaux d'intégration de cette SRA dans la SRA Sibelga-Quai n'étant pas encore terminés, il est plus adéquat de continuer à faire la distinction entre les deux SRA. Dès la fin des travaux, les deux formeront une et une seule SRA à 1.7 bar de pression.

### **Compteurs**

Pour ce qui est du nombre de clients (nombre de code EAN), il n'a été renseigné que les compteurs qualifiés d'actifs. Le chiffre tenant compte de tous les compteurs sur le réseau (notamment, les inactifs) est repris dans le rapport annuel 2009 : 491.360 compteurs. A ce dernier chiffre correspond un taux de compteurs inactifs d'environ 16 %, ce qui est relativement élevé !

Néanmoins, ce constat mérite d'être nuancé en soulignant qu'il est en partie dû au taux des déménagements assez élevé en Région de Bruxelles-Capitale, les occupants demandant la fermeture de leurs anciens compteurs. La politique de Sibelga – consistant à inciter la collaboration entre les occupants en partance, le propriétaire et les futurs nouveaux occupants afin de ne pas fermer le compteur – semble un bon levier pour réduire ce taux.

Pour les compteurs inactifs depuis une longue période, il est attendu de Sibelga de fournir de plus amples informations les concernant.

### **Raccordement au réseau**

En principe, on ne raccorde pas de clients sur le réseau MP C. Ces conduites servent à relier, d'une part, les stations Fluxys aux stations d'achat de gaz de Sibelga et, d'autre part, les stations d'achat de gaz de Sibelga aux déversoirs de Sibelga (où l'on détend le gaz de la MP C vers la MP B). A partir des déversoirs commence l'alimentation des réseaux desservant les clients finals.

En ce qui concerne le nombre de clients raccordés sur le réseau BP, l'information n'a pas été donnée distinctement suivant la connexion sur les réseaux 25 mbar ou 85 mbar. En effet, tous les clients raccordés au réseau 85 mbar sont équipés d'un détendeur qui ramène la pression du gaz à 25 mbar avant le passage dans le compteur du client. Ces clients, du point de vue du comptage, sont donc considérés comme des clients raccordés au réseau 25 mbar. Toutefois, il serait intéressant de disposer, dans les rapports relatifs aux exercices ultérieurs, du nombre de clients qui sont concernés par cette détente en amont du compteur.

De même, il serait intéressant de disposer dans les rapports ultérieurs de l'information sur le nombre de clients raccordés sur le réseau MP B et BP, ventilé par SRA.

L'état actuel de son infrastructure informatique ne permet pas à Sibelga de fournir l'information comprise dans le tableau ci-dessus par type de matériaux constitutifs des canalisations (Polyéthylène, Acier, fonte, fibrociment). Des projets y relatifs sont en cours et l'on pourra disposer de cette nouvelle ventilation dans les futurs rapports. Il est important d'avoir cette information, par exemple pour mieux cerner la problématique de la fragilité du réseau, de la localisation des points faibles et du nombre de clients finals qui sont susceptibles de subir les conséquences de cette faiblesse. Ainsi, serait-il possible de mieux apprécier la pertinence des projets de réalisation proposés dans les plans d'investissements.

Il est, également, important d'avoir une information complète dans cette rubrique car elle servira dans la normalisation des autres indices de performance comme, par exemple, le nombre de fuites par longueur de canalisation ou par nombre de clients.

## 2.4 Interruption de fourniture de gaz chez le client final

Tableau 2: Non-fourniture de gaz chez le client final

INDISPONIBILITE PLANIFIEE DU RESEAU				
NATURE DE L'INTERVENTION	RAISONS DE L'INTERVENTION	Nombre de points d'accès interrompus	Durée moyenne de l'interruption (hh:mm)	Durée de l'interruption (hh)
Réseau MPC	NEANT	NEANT	NEANT	NEANT
Réseau MPB 2.6 bar	Mise hors service conduite	1	4:00	4
	Réparation vanne Réseau	2	4:00	8
	Mise à niveau siphon	3	4:00	12
	Mise à niveau siphon	1	4:00	4
	Suppression bride	1	4:00	4
	Déplacement conduite	3	4:00	12
	Intégration conduite	1	4:00	4
	Remplacement vanne	1	4:00	4
	Remplacement vanne branchement	1	4:00	4
	Déplacement conduite	2	4:00	8
	Déplacement conduite	2	4:00	8
	Déplacement conduite	3	4:00	12
Réseau MPB 1.7 bar	Suppression raccordement Client	1	4:00	4
	Déplacement conduite	2	4:00	8
	Déplacement conduite	1	4:00	4
	Remplacement vanne branchement	4	4:00	16
	Remplacement purge	1	4:00	4
	Déplacement conduite	1	4:00	4
	Suppression raccordement Client	1	4:00	4
	Déplacement conduite	1	4:00	4
Réseau MPB 1.3 bar	Remplacement vanne réseau	3	4:00	12
	Abandon conduite	1	4:00	4
	Remplacement vanne	2	4:00	8

Réseau BP 85 mbar	NEANT	NEANT	NEANT	NEANT
Réseau BP 25 mbar	Remplacement systématique compteur	9054	0:30	4527
	Renouvellement branchement suite remplacement systématique conduites fonte grise et fibrociment	2411	4:00	9644
	Transfert branchement suite remplacement systématique conduites fonte grise et fibrociment	1624	2:30	4060
<b>INDISPONIBILITE NON-PLANIFIEE DU RESEAU</b>				
<b>NATURE DE L'INTERVENTION</b>	<b>RAISONS DE L'INTERVENTION</b>	<b>Nombre de points d'accès interrompus</b>	<b>Durée moyenne de l'interruption (hh:mm)</b>	<b>Durée de l'interruption (hh)</b>
Réseau MPC	NEANT	NEANT	NEANT	NEANT
Réseau MPB 2.6 bar	NEANT	NEANT	NEANT	NEANT
Réseau MPB 1.7 bar	NEANT	NEANT	NEANT	NEANT
Réseau MPB 1.3 bar	NEANT	NEANT	NEANT	NEANT
Réseau BP 85 mbar	NEANT	NEANT	NEANT	NEANT
Réseau BP 25 mbar	Renouvellement branchement suite fuites	189	4:00	756
	Remplacement compteurs suite fuites	74	1:00	74
	Remplacement joints compteurs	313	0:30	157
	Remplacement robinets compteurs	254	1:00	254
<b>INDISPONIBILITE DU RESEAU SUITE A UN INCIDENT</b>				
<b>NATURE DE L'INTERVENTION</b>	<b>RAISONS DE L'INTERVENTION</b>	<b>Nombre de points d'accès interrompus</b>	<b>Durée moyenne de l'interruption (hh:mm)</b>	
Réseau MPC	NEANT	NEANT	NEANT	
Réseau MPB 2.6 bar	NEANT	NEANT	NEANT	
Réseau MPB 1.7 bar	NEANT	NEANT	NEANT	
Réseau MPB 1.3 bar	NEANT	NEANT	NEANT	
Réseau BP 85 mbar	NEANT	NEANT	NEANT	
Réseau BP 25 mbar	NEANT	NEANT	NEANT	

L'indisponibilité est définie comme étant l'absence de gaz chez le client final. Cette indisponibilité a été classée en trois catégories différentes suivant la cause de cette absence de gaz :

- **Indisponibilité planifiée du réseau** : suite à des travaux planifiés par Sibelga (remise à neuf des conduites, remplacement systématique des compteurs, etc.).
- **Indisponibilité non-planifiée du réseau** : suite aux travaux non-planifiés par Sibelga faisant suite à un appel d'un client individuel (odeur de gaz, remplacement d'un compteur suite à une fuite, etc.).
- **Indisponibilité du réseau suite à un incident** : il s'agit d'interventions qui privent plusieurs clients de gaz. Exemple : mise hors service de 10.000 clients de la commune Vilvorde qui est survenue dans les années 90.

Il est important de souligner que des techniques existantes (Williamson, etc.) permettent d'intervenir sans interrompre la fourniture de gaz chez les clients. Si l'on utilise ces techniques, un incident qui aurait pu conduire à un grand nombre de coupures est résolu sans que les clients aient souffert d'une quelconque rupture de fourniture. C'est la raison pour laquelle ce genre d'incident n'est pas répertorié dans cette rubrique, même s'il y a eu intervention.

Par ailleurs, ce type d'intervention se retrouve dans le rapport du corps des mines que Sibelga va nous envoyer annuellement. Brugel en a reçu le premier cette année-ci, en même temps que le rapport sur la qualité des prestations. L'analyse complète de ce rapport est faite par le SPF Economie. Dans les travaux à venir concernant la conception du modèle de rapportage complet, Brugel et Sibelga détermineront certains éléments du rapport du corps des mines qui figureront dans le rapport sur les prestations de services de Sibelga.

Contrairement aux réseaux MP B et BP, il n'y a pas d'indisponibilité sur le réseau MPC, étant donné qu'il n'y a pas de clients qui y sont connectés. Il n'y a pas non plus d'indisponibilité non-planifiée, ni suite à un incident sur le réseau MP B. Il est à noter, également, qu'aucun incident majeur n'est survenu sur le réseau de Sibelga, durant l'exercice 2009.

En ce qui concerne la durée des interventions sur les réseaux MP et BP, des durées standards en fonction du type d'intervention ont été prises en considération, avec une certaine surestimation.

Il y a des informations relatives à cette rubrique que Sibelga n'est pas encore en mesure de nous fournir, actuellement, mais qui le seront dans les rapports ultérieurs. Par exemple, le nombre de compteurs bloqués suite à un problème mécanique.

## 2.5 Problèmes enregistrés sur le réseau gazier et information sur le pouvoir calorifique du gaz

Tableau 3: Problèmes sur le réseau gazier pour l'année 2009

Problèmes rapportés en rapport avec la pression du gaz					
	Nombre de points d'accès sur lesquels un problème a été signalé	Nombre total de notifications reçues sur ces points d'accès	Nombre de notifications reçues à juste titre sur ces points d'accès	Nombre de points d'accès à problème sur nombre total de points d'accès	Nombre total de notifications reçues à juste titre sur nombre total de notifications reçues
<b>Réseau BP</b>					
Pression très basse	NEANT				
Mauvaise flamme					
Pression très haute					
Total					
<b>Réseau MP</b>					
Pression très basse	NEANT				
Mauvaise flamme					
Pression très haute					
Total					
Problèmes rapportés en rapport avec la qualité du gaz					
	Nombre de points d'accès sur lesquels un problème a été signalé	Nombre total de notifications reçues sur ces points d'accès	Nombre de notifications reçues à juste titre sur ces points d'accès	Nombre de points d'accès à problème sur nombre total de points d'accès	Nombre total de notifications reçues à juste titre sur nombre total de notifications reçues
<b>Réseau BP</b>					
Total	NEANT				
<b>Réseau MP</b>					
Total	NEANT				

Le tableau ci-dessus fait l'inventaire de gênes rencontrées – et dont la responsabilité incombe à Sibelga – par le client final dans l'utilisation du gaz, dont les causes sont probablement liées soit à la pression, soit à la qualité du gaz livré. Par exemple, suite à un élément défectueux dans le poste réseau gaz de Sibelga, tout un quartier pourrait se plaindre d'une mauvaise combustion au niveau des chaudières ou des cuisinières.

Comme on peut le constater, aucun problème de ce type n'a été relevé durant l'exercice 2009. Cela étant, il serait erroné d'en conclure qu'il n'y a pas eu de plaintes de ce type de la part des clients de Sibelga : des plaintes ont été expérimentées mais, à chaque fois, il s'agissait d'un problème dont l'origine se situait au niveau de l'installation intérieure du client – ce qui n'est pas du ressort de Sibelga.

Le tableau ci-dessous reprend les valeurs mensuelles du pouvoir calorifique du gaz qui a été livré durant l'exercice 2009 sur la Région de Bruxelles-Capitale. L'information est ventilée par SRA.

**Tableau 4: PCS du gaz**

<b>Information sur le PCS* du gaz circulant dans les trois stations de réception agrégée</b>			
	<b>SRA Sibelga-Brussel</b>	<b>SRA Iverlek-Dilbeek</b>	<b>SRA Sibelga - Quai</b>
<b>Janvier</b>	10,01	10,01	10,00
<b>Février</b>	9,96	9,96	9,95
<b>Mars</b>	10,16	10,15	10,15
<b>Avril</b>	10,32	10,32	10,32
<b>Mai</b>	10,36	10,36	10,36
<b>Juin</b>	10,37	10,37	10,37
<b>Juillet</b>	10,36	10,36	10,36
<b>Août</b>	10,38	10,38	10,38
<b>Septembre</b>	10,36	10,36	10,36
<b>Octobre</b>	10,22	10,21	10,22
<b>Novembre</b>	9,92	9,92	9,92
<b>Décembre</b>	9,85	9,85	9,85

\*PCS = [FR] *Pouvoir Calorifique Supérieur (kWh/Nm³)*

Il faut noter que Sibelga n'a d'influence ni sur la qualité, ni sur le pouvoir calorifique du gaz que lui livre Fluxys. Toutefois, la communication de cette information pourra aider à déterminer un indice relatif à l'intervalle dans lequel oscille la valeur du pouvoir calorifique du gaz livré sur la Région de Bruxelles-Capitale.

## 2.6 Demandes de raccordement et plaintes des clients finals

Tableau 5: Raccordement et plaintes contractuelles

<b>Prestation de services</b>		
<b>Demandes de raccordement sur le réseau gaz</b>		
	<b>Accordées</b>	<b>Refusées</b>
Nombre de demandes de raccordements standards	484	0
Nombre d'autres demandes de raccordement sans étude		
Nombre de demandes de raccordement non-standards avec étude		
Nombre total des demandes de raccordement	484	0
<b>Plaintes relatives au non-respect des termes du contrat</b>		
	<b>Nombre de plaintes</b>	<b>Nombre de plaintes justifiées</b>
<b>Procédure pour raccordement standard</b>		
Délai de vérification du caractère (in)complet de la demande (5 jours ouvrables à dater de la réception de la demande complète)	<b>Découpe plainte pour raccordement standard/non-standard non disponible.</b>	
Délai de réponse à la demande (offre, refus ou avis d'irrecevabilité) (10 jours ouvrables à dater de la réception pour une demande complète)		
Délai d'exécution du raccordement suivant le contrat (20 jours ouvrables à dater de la réception du paiement intégral).		
<b>Procédure pour raccordement non-standard avec étude</b>		
Délai de vérification du caractère (in)complet de la demande d'une étude d'orientation (5 jours ouvrables à dater de la réception de la demande d'une étude d'orientation complète)	0	0
Délai de réalisation de l'étude d'orientation (avant-projet de raccordement, refus) (15 jours ouvrables à dater de la réception de la demande d'une étude d'orientation complète)	0	0
Délai de de vérification du caractère (in)complet de la demande de raccordement - étude de détails (réservation de capacité) (10 jours ouvrables à dater de la réception pour une demande complète)	0	0
Délai pour le refus ou l'offre d'un projet de raccordement (30 jours ouvrables après la réception d'une demande complète)	2	1
Délai d'exécution du raccordement suivant le contrat.	1	0
Entamer à temps des travaux de réparation en vue de remédier à une perturbation sur le réseau de distribution ou le raccordement (dans les 2 heures de la communication)	2	1
<b>Accès au réseau de distribution en vue de travaux planifiés</b>		
Informé de la date/heure et de la durée estimée de l'interruption (5 jours ouvrables à l'avance)	4	1
<b>Accès au réseau de distribution en vue de travaux non planifiés</b>		
Pour des raccordements $\geq 250$ m <sup>3</sup> /heure: le GRD ou son fournisseur informe de la nature et de la durée estimée de l'interruption	2	1
Pour les raccordements $< 250$ m <sup>3</sup> /heure: information sur l'origine de l'interruption non planifiée (dans les 10 jours ouvrables après la demande d'information)		
<b>Correction de perturbations dans une installation de comptage (dans les 7 jours ouvrables)</b>	16	5
<b>Correction des erreurs significatives dans l'exactitude des installations de comptage ( dans les 10 jours ouvrables)</b>	5	4

Le tableau 5, dans sa première partie, se rapporte aux raccordements réalisés durant l'année écoulée, et on remarque que toutes les demandes de raccordement introduites en bonne et due forme par les clients ont finalement débouché sur la réalisation des raccordements.

La deuxième partie du tableau s'intéresse aux plaintes qui ont été introduites par les clients suite au non-respect des délais prévus par le règlement technique gaz de Sibelga. Nous constatons que le nombre de plaintes justifiées, bien que non nul, est très minime, ce qui est satisfaisant. Toutefois, il est à souligner que, en général, les clients finals connaissent mal les délais, ce qui pourrait contribuer à réduire le nombre de plaintes qui sont effectivement introduites.

Dans son rapport, outre les plaintes ci-dessus, Sibelga donne une liste des typologies de plaintes les plus fréquemment rencontrées. Elles sont représentées dans le tableau 6. Dans ces plaintes, certaines concernent en même temps l'électricité, ce sont les plaintes mixtes et plaintes « divers ».

**Tableau 6: Autres plaintes**

<b>Prestation de services</b>				
<b>Autres plaintes concernant la qualité de service</b>				
	<b>Total plaintes</b>	<b>Plaintes Gaz</b>	<b>Plaintes Mixtes *</b>	<b>Plaintes "Divers"*</b>
Etat voirie/trottoir/chantier après travaux	<b>340</b>	109	148	83
Facturation consommation	<b>149</b>	53	65	31
Facturation travaux	<b>85</b>	14	43	28
Relevé d'index	<b>77</b>	35	42	0
Ouverture/Fermeture compteur	<b>58</b>	17	36	5
Etat voirie/trottoir/chantier pendant travaux	<b>39</b>	12	23	4
Dégâts aux tiers	<b>38</b>	8	22	8
Compteur défectueux	<b>22</b>	16	1	5
Drops/Moza (coupure)	<b>21</b>	5	11	5
Dégâts causés par des tiers	<b>19</b>	5	9	5
Dégâts aux appareils	<b>17</b>	5	2	10

\* Les plaintes "Mixtes" et les plaintes "Divers" représentent l'ensemble des plaintes Electricité et Gaz

### 3 Conclusion

En juillet 2010, Sibelga a introduit son premier rapport sur la qualité de ses prestations gaz portant sur l'exercice 2009, en se conformant au canevas proposé provisoirement par Brugel.

Au niveau de la forme, pour ses futurs rapports, Sibelga est encouragé à commenter et à porter un regard critique sur les données communiquées.

Il est important de souligner à nouveau que, dans le premier rapport de ce genre, l'historique est encore trop pauvre pour pouvoir dégager des tendances. Cette contrainte se résoudra d'elle-même au fur et à mesure de la constitution des prochains rapports.

Toutefois, dans les pages précédentes, certaines attentes et pistes d'améliorations sont évoquées par Brugel.

Sibelga et Brugel continuent de travailler ensemble avec l'objectif d'avoir un modèle de rapportage complet, comportant entre autres un choix et une définition clairs des indices de performance, pour la fin de l'année 2010.

\* \*

\*