

Service des Litiges

Décision

La plaignante / Sibelga

Objet de la plainte

La plaignante sollicite du Service des litiges (ci-après « *le Service* ») de se prononcer sur le respect des articles 7, 54 et 151 du Règlement technique du 23 mai 2014 pour la gestion du réseau de distribution de gaz en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci (ci-après « *Règlement technique gaz* »).

Exposé des faits

La plaignante est l'utilisatrice du réseau de distribution du compteur de gaz (code EAN XXXXX) lié au point de fourniture sis à 1140 Evere.

Lors du relevé annuel du 15 mars 2018, le collaborateur de Sibelga a perçu une odeur de gaz et a, dès lors, immédiatement appelé le Service de garde de Sibelga.

Le technicien de Sibelga, dépêché sur place, a constaté deux fuites sur le branchement appartenant à Sibelga en amont du compteur et a effectué une réparation provisoire. Ces fuites n'ont eu aucun impact sur la consommation de la plaignante car celles-ci se situaient avant le compteur.

Le 14 mai 2018, Sibelga a procédé gratuitement au remplacement du branchement « vétuste » de Sibelga ainsi que du compteur de gaz.

Le renouvellement du branchement impliquait de répondre aux normes en vigueur et a, par conséquent, nécessité le placement du nouveau compteur de gaz à un autre endroit. Il s'agissait de l'ancienne « *cave à charbon* ». D'après Sibelga, l'ancien local ne présentait pas une ventilation suffisante.

Sibelga a également pris en charge le prolongement du branchement jusqu'à l'installation privative de la plaignante. La plaignante reproche à Sibelga de ne pas avoir remplacé le raccord conique existant et de ne pas avoir vérifié « *que lors du serrage, le raccord en « T » à +-50 cm de la nouvelle connexion n'avait pas bougé* ».

Lors des tests de sécurité effectués avant la remise en service (sous pression) du branchement, les techniciens de Sibelga ont détecté une fuite sur l'installation privative de la plaignante, qualifiée de « *vétuste* » par Sibelga et ont, par conséquent, sceller le compteur de gaz de la plaignante.

La plaignante mentionne dans sa plainte que les techniciens de Sibelga lui auraient signifié « *qu'il y avait une perte de 6 litres toutes les 10 min et que cette perte étant très importante ils étaient obligés de couper le gaz* ». En effet, une fuite qui se situe après le compteur, c'est-à-dire sur l'installation privative a un impact sur la consommation enregistrée.

La plaignante fait également état dans sa plainte qu'elle a pris contact avec Sibelga en date du 15 mai 2018. Lors de cet entretien téléphonique, un des collaborateurs de Sibelga aurait communiqué à la plaignante qu'étant donné que la fuite se situait sur l'installation privative, il incombait à la plaignante de prendre contact avec un plombier-chauffagiste afin de résoudre le problème et de faire certifier son compteur par un organisme agréé afin de pouvoir ouvrir son compteur de gaz.

A la suite de cet entretien, la plaignante a fait appel à la société X. La plaignante précise dans sa plainte que cette société l'a informé que « l'installation (en cave) datant de plus de 30 ans, elle n'était plus conforme aux normes actuelles et qu'il était donc nécessaire d'en remplacer toute une partie. »

Le 22 mai 2018, la société X a effectué les travaux nécessaires pour la conformité de l'installation privative pour un montant de 1118,30€.

Le 31 mai 2018, Electro Test a délivré le certificat de conformité.

Le 1^{er} juin 2018, Sibelga a procédé à l'ouverture du compteur de gaz de la plaignante.

Le 4 septembre 2018, n'ayant reçu aucune réponse de Sibelga à la suite du dépôt de sa plainte par mail, la plaignante a introduit une plainte auprès du Service des litiges de Brugel.

Position de la plaignante

La plaignante estime que son installation privée ne présentait aucune fuite avant le remplacement du compteur par Sibelga et que, par conséquent, elle n'aurait pas dû être privé de gaz pendant 3 semaines et déboursé un montant de 1118,30€ pour la mise en conformité de son installation privative de la cave. La plaignante sollicite un dédommagement pour le préjudice subi.

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 concernant l'application de l'ordonnance électricité et de ses arrêtés d'exécution.

La présente plainte a pour objet l'application par Sibelga des articles 7, 54 et 151 du Règlement technique gaz.

Dès lors, la plainte est recevable.

Examen du fond

L'article 7, 2^{ème} alinéa du Règlement technique gaz prévoit que :

« Le gestionnaire du réseau de distribution maintient une permanence 24h/24, chargée de recevoir et de traiter efficacement les appels d'urgence. En particulier, dès que le gestionnaire du réseau de distribution est averti d'une situation de risque, de perception d'odeur de gaz et de fuite détectée, il se rend sur les lieux le plus rapidement possible afin de prendre toutes les mesures nécessaires à la préservation ou au rétablissement de la sécurité des personnes et des biens. Il collabore, pour ce faire, avec les autres services d'urgence concernés. »
(Nous soulignons)

En l'espèce,

Lors du relevé annuel du 15 mars 2018, le collaborateur de Sibelga en charge du relevé des index a perçu une odeur de gaz. Il a dès lors, appelé le Service de garde de Sibelga pour l'en informer.

Le technicien de Sibelga, dépêché sur place, a constaté deux fuites sur le branchement appartenant à Sibelga en amont du compteur et a effectué une réparation provisoire.

De plus, l'article 54 du Règlement technique gaz prévoit que :

« En cas de rétablissement de l'alimentation en gaz naturel des installations d'un utilisateur du réseau de distribution, à la suite de la fermeture par celui-ci ou par les services de secours du robinet situé en amont du compteur, toutes les mesures préventives sont prises pour assurer une remise en service sûre. Sauf disposition contraire dans le présent règlement technique, lorsque l'interruption est intervenue à la suite d'un incident ou d'une situation de risque, ou en raison de l'action d'un appareil de sécurité sur le réseau, seul le gestionnaire du réseau de distribution peut rétablir l'alimentation. »

En l'espèce,

Le renouvellement du branchement impliquait de répondre aux normes en vigueur et a, par conséquent, nécessitait le placement du nouveau compteur de gaz à un autre endroit, à savoir, l'ancienne « cave à charbon » de la plaignante. Par courriel daté du 4 octobre 2018, Sibelga nous a précisé que le local où se trouvait l'ancien compteur n'était pas suffisamment ventilé.

Lors des tests de sécurité effectués avant la remise en service (sous pression) du branchement, les techniciens de Sibelga ont détecté une fuite sur l'installation privative de la plaignante, qualifiée de « *vétuste* » par Sibelga et ont, par conséquent, sceller le compteur de gaz de la plaignante.

Il ressort des éléments du dossier que l'installation privative de la plaignante n'était plus conforme en raison de sa vétusté. La société X a d'ailleurs, à la demande de la plaignante, effectué les travaux nécessaires pour que l'installation de la plaignante soit conforme aux normes actuelles.

Au regard de tout ce qui précède, le Service constate que Sibelga s'est conformé aux articles 7, 2^{ème} alinéa et 54 du Règlement technique gaz.

En ce qui concerne le renouvellement du branchement et le remplacement du compteur, l'article 151 du Règlement technique gaz prévoit que :

« §1er. Le gestionnaire du réseau de distribution est propriétaire des équipements de comptage. »

§2. Le gestionnaire du réseau de distribution veille à la qualité et la fiabilité des mesures. A cette fin, il est le seul fondé à installer, exploiter, entretenir, adapter ou remplacer les équipements de comptage.

Le gestionnaire du réseau de distribution rassemble, valide, et archive les données de comptage. Il les met à disposition dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

Dans l'exécution de ses missions, le gestionnaire du réseau de distribution utilise des critères objectifs et non discriminatoires. » (Nous soulignons).

En vertu de l'article précité, Sibelga est le seul fondé à installer, exploiter, entretenir, adapter ou remplacer les équipements de comptage. *In casu*, le technicien de Sibelga a détecté deux fuites sur le branchement appartenant à Sibelga. Sibelga avait par conséquent le droit de procéder au remplacement du compteur gaz et du branchement de la plaignante et ce, conformément à l'article précité. Il ressort de l'examen du dossier que ces fuites se trouvant en amont du compteur c'est-à-dire avant le compteur ne pouvait dès lors impacter l'enregistrement de la consommation de la plaignante. C'est la raison pour laquelle la facturation de la consommation gazière de la plaignante est restée constante malgré les fuites constatées par Sibelga.

En ce qui concerne la justification du placement du nouveau compteur de gaz à un autre endroit, Sibelga a précisé au Service des litiges par courriel daté du 4/10/2018 que le « (...) renouvellement du branchement impliquait de répondre aux normes en vigueur et a donc nécessité de placer le nouveau compteur de gaz à un autre endroit (l'ancien local ne présentait, entre-autres, pas de ventilation suffisante). »

En effet, il ressort des prescriptions techniques et de construction pour les locaux à compteur (réf. XXXXX XXXX XXX) et plus particulièrement du point 4.2. « *Prescriptions générales concernant le local et l'implantation du (des) compteur(s)* » dispose notamment que « (d.) *Le local à compteurs doit être sec, protégé des intempéries, bien éclairé et aéré.* » (Nous soulignons)

Dans le cas d'espèce, Sibelga a précisé au Service qu'il avait pris en charge les frais relatifs au renouvellement du branchement et au remplacement du compteur.

Sibelga n'est pas responsable des fuites se situant après le compteur, c'est-à-dire celles se situant sur les installations privées de l'utilisateur du réseau de distribution.

Compte tenu de tous ces éléments, le Service des litiges considère que Sibelga s'est conformé à l'article 151 du Règlement technique gaz.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par la plaignante contre Sibelga recevable mais non fondée.

Assistante juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges