

## Service des Litiges

### Décision

#### Madame X / Sibelga

#### Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur l'application, par Sibelga, des articles 4, 6, 19, 50, 57, 66, 117 et 120 du Règlement Technique 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

Le point de fourniture concerné se situe à la Chaussée de ABC, Bruxelles.

Le 29 juillet 2021, la société Y examine l'installation de la plaignante et lui délivre un certificat de conformité pour celle-ci. Il s'agit du contrôle de l'installation alimentée au gaz (chaudière) dans le cadre de l'ouverture d'un compteur, et non du contrôle du compteur en lui-même.

La plaignante contacte SIBELGA pour l'ouverture d'un point de fourniture en gaz desservant son habitation et la mise en service du compteur y lié. Le 2 août 2021, un technicien auquel SIBELGA a fait appel pour sous-traiter cette tâche, s'est présenté au domicile de la plaignante.

Afin de réaliser certains tests sur ce point de fourniture et le compteur de la plaignante, ce technicien aurait desserré un boulon de la chaudière de celle-ci. D'après la plaignante, ce boulon n'aurait pas été correctement resserré ce qui, lors de l'ouverture du point de fourniture, aurait pu générer une fuite de gaz chez la plaignante.

Ce technicien refuse de mettre en service le compteur et d'ouvrir le point de fourniture gaz de la plaignante, indiquant que le compteur devait être remplacé. Ne disposant pas d'un compteur neuf le 2 août 2021, ce technicien n'a pu accomplir la tâche pour laquelle il avait été dépêché chez la plaignante.

Les parties ne s'accordent pas quant à la raison justifiant le remplacement du compteur de la plaignante.

Selon SIBELGA, le technicien aurait constaté que le compteur qu'il était censé mettre en service avait été endommagé par un dégât des eaux et ne pouvait donc être activé ce jour-là. Le compteur de la plaignante aurait pu contenir de l'eau et avait partiellement rouillé. Ce technicien l'aurait notifié au service travaux clientèle de SIBELGA afin de préparer le remplacement dudit compteur.

Ceci n'est cependant pas attesté par un constat datant du 2 août 2021, mais bien par un constat du 3 août (voir *infra*).

Selon la plaignante, le technicien de SIBELGA lui aurait expliqué que le remplacement de son compteur se justifiait par l'ancienneté de celui-ci. La plaignante indique avoir pris un nouveau rendez-vous, le 3 août 2021, avec SIBELGA afin qu'un autre technicien vienne remplacer son compteur vieux de 38 ans par un neuf et vienne ouvrir le point d'accès au gaz.

Le 3 août 2021, un second technicien de SIBELGA s'est rendu chez la plaignante. Ce technicien a opéré le remplacement du compteur et a testé le bon fonctionnement de celui-ci. A cette occasion, le second technicien de SIBELGA a constaté une consommation anormalement rapide de gaz. Après vérification, la plaignante et ce second technicien ont identifié une fuite au niveau de la chaudière qui avait été manipulée la veille par le premier technicien.

Le constat (BOMOCO) réalisé indique qu'il avait fallu changer le compteur, lequel était rempli d'eau.

Le 3 août 2021, la plaignante a reçu une facture pour « *petit dégât* » de SIBELGA l'invitant à s'acquitter d'un montant de 326,70€. Il s'agit de la facture litigieuse.

La plaignante adresse une plainte à SIBELGA le 1<sup>er</sup> septembre 2021.

Le 29 septembre 2021, le service des plaintes de SIBELGA répond à la plaignante et lui explique pourquoi la facturation pour le remplacement de son compteur est due.

Insatisfaite de la réponse qu'apporte Sibelga à ses griefs, la plaignante saisit le Service des litiges de Brugel le 15 octobre 2021.

### Position de la plaignante

La plaignante introduit auprès du Service des litiges, deux plaintes simultanées.

La première concerne la contestation de la facture de SIBELGA pour le remplacement de son compteur à gaz en raison de dégâts sur ce dernier. La plaignante conteste la raison du remplacement de son compteur. En effet, se basant sur ce que lui avait indiqué le premier technicien, la plaignante ne voit pas pourquoi elle devrait payer pour un compteur qui devait de toute façon être remplacé dans le cadre de la politique de renouvellement des compteurs trop anciens de SIBELGA. La plaignante conteste catégoriquement la position de SIBELGA quant au constat de dégâts des eaux sur le compteur. La plaignante indique d'abord que l'organisme de contrôle Y a vérifié son installation peu de temps avant SIBELGA et lui a délivré un certificat de conformité. Ensuite, la plaignante déclare, en invoquant les tests réalisés par son plombier, qu'aucun dégâts des eaux n'a pu altérer le compteur comme le prétend SIBELGA.

La seconde réclamation concerne la fuite de gaz laissée par le premier technicien envoyé par SIBELGA. La plaignante considère que le manque de diligence du technicien de SIBELGA aurait pu générer un grave accident.

## Position de Sibelga

En ce qui concerne la facturation du remplacement du compteur, SIBELGA considère qu'elle est entièrement due. SIBELGA estime que le tarif pour remise en état de l'équipement de comptage suite à un dégât est applicable au remplacement du compteur de la plaignante. En effet, SIBELGA explique que le remplacement du compteur était justifié par son altération par l'humidité causée suite à un dégât des eaux et non par l'obsolescence du compteur en raison de son ancienneté. SIBELGA rappelle également avoir appliqué les tarifs en vigueur et validés par BRUGEL.

A propos de l'incident relatif à l'intervention du technicien sur la chaudière de la plaignante, SIBELGA indique avoir pris les mesures pédagogiques au sein de ses services. SIBELGA a rappelé à tous ses techniciens l'interdiction d'intervenir sur les installations privées des URD. Pour le surplus, SIBELGA déclare avoir pris au sérieux ce signalement de la plaignante et lui présente ses excuses pour « les désagréments occasionnés ».

## Recevabilité

L'article 30<sup>novies</sup>, §1<sup>er</sup>, 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'application de la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution, y compris le Règlement Technique gaz.

La plainte a pour objet les articles 4, 6, 19, 50, 57, 66, 117 et 120 du Règlement Technique gaz.

La plainte est recevable dès lors qu'elle porte sur l'application par SIBELGA des articles précités dans le paragraphe précédent.

### Examen du fond

#### **1. Sur la raison du remplacement du compteur**

La plaignante soutient que Sibelga a remplacé son compteur de gaz en raison de sa vétusté. En effet, c'est ce que l'agent missionné par Sibelga le 2 août lui aurait indiqué. Cette version des faits est contestée par Sibelga, selon laquelle le compteur n'était pas vétuste et a été remplacé car il était rempli d'eau.

D'une part, le Service note que selon l'article 117 du règlement technique gaz :

*« Seul le gestionnaire du réseau de distribution peut déterminer si l'état de vétusté d'un raccordement nécessite son renouvellement ».*

De plus, le compteur en question est un compteur « 1983 Contigea G6 » pour lequel l'Arrêté Royal du 3 août 2012 relatif au suivi en service des compteurs de gaz utilisés en milieu résidentiel, milieu commercial et milieu industriel léger prévoit le contrôle en 2023. Au moment des faits, en août 2021, il n'était donc pas encore question de retirer ces compteurs.

D'autre part, l'article 178, § 2, du règlement technique gaz dispose que :

*« (...) Les constats du gestionnaire du réseau de distribution font foi jusqu'à preuve du contraire ».*

Le Service note que Sibelga lui a communiqué un constat du 3 août 2021 mentionnant, sur le point litigieux, « meter vol water », « compteur rempli d'eau ».

Le Service note par ailleurs que la circonstance que la plaignante avait fait vérifier son installation quelques jours auparavant ne saurait contredire le constat de Sibelga, dès lors que le contrôle porte sur l'installation de chauffage (la chaudière) et non sur le compteur en tant que tel.

Dès lors, il ressort que Sibelga a remplacé le compteur litigieux car celui-ci était rempli d'eau, et non car le compteur était vétuste.

#### **2. Quant à la facturation litigieuse**

L'article 57 du règlement technique gaz dit ce qui suit :

« Sans préjudice des dispositions légales ou réglementaires, les frais liés à toute intervention ou manœuvre exécutée à la demande de l'utilisateur du réseau de distribution ou trouvant son origine dans les installations de l'utilisateur du réseau de distribution sont à charge de cet utilisateur du réseau de distribution. »

L'article 117 du Règlement Technique gaz dit ce qui suit :

*« Le gestionnaire du réseau de distribution est responsable de l'entretien, de la qualité et de la sécurité de fonctionnement des équipements de raccordement sauf ceux dont, par exception, il ne serait pas propriétaire. Les frais d'entretien et de réparation de ces équipements sont à la charge du gestionnaire du réseau de distribution, pour autant qu'aucun dégât n'ait été causé par un tiers (...) »*

Il ressort de ces dispositions que les frais liés à une intervention sur un équipement de comptage, notamment donc le remplacement d'un compteur de gaz, sont supportés par l'utilisateur du réseau de distribution si l'intervention trouve son origine dans les installations de l'utilisateur de réseau (article 57) ou si un dégât au compteur a été causé par un tiers (article 117).

En l'espèce, il a été établi ci-dessus que les constats de Sibelga font foi et que, selon le constat transmis par Sibelga relatif à l'intervention du 3 aout 2021, le compteur litigieux était rempli d'eau. Le compteur litigieux a donc manifestement été endommagé. La cause exacte n'est pas définie, mais dès lors que le compteur est installé chez l'utilisateur du réseau de distribution, Sibelga ne peut avoir causé ce dommage. Ce compteur a donc bien subi un dégât par un tiers (une personne autre que Sibelga) ; dès lors, les frais de remplacement ne sont pas à charge de Sibelga.

Sibelga a donc respecté les dispositions du règlement technique en facturant la plaignante.

### **3. Quant à la diligence de Sibelga**

L'article 4 du Règlement Technique gaz dispose comme il suit :

*« §1er. Le gestionnaire du réseau de distribution exécute les tâches et obligations qui lui incombent par et en vertu de l'Ordonnance afin d'assurer la distribution de gaz au profit des utilisateurs du réseau de distribution, tout en surveillant, en maintenant et, le cas échéant, en rétablissant la sécurité, la fiabilité et l'efficacité du réseau de distribution.*

*§ 2. Dans l'exécution de ses tâches, le gestionnaire du réseau de distribution met en œuvre tous les moyens adéquats que 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.*

*Ces moyens sont notamment détaillés dans le plan d'investissements du gestionnaire du réseau de distribution visé au Titre II. »*

En vertu de l'article précité, SIBELGA doit mettre en œuvre tous les moyens adéquats que l'utilisateur du réseau de distribution est en droit d'attendre de lui dans l'exécution de ses tâches de GRD. L'utilisateur de réseau est notamment en droit d'attendre du gestionnaire de réseau que celui-ci assure efficacement la distribution sécurisée du gaz chez l'URD

La plaignante indique que le premier agent missionné par Sibelga aurait causé une fuite de gaz chez elle. Ceci serait corroboré par le deuxième agent de Sibelga, et non contesté par la suite par Sibelga, qui a d'ailleurs indiqué avoir rappelé à ses techniciens qu'ils ne peuvent pas intervenir sur les installations privées des URD.

Il en ressort, manifestement, que Sibelga a manqué à son devoir de diligence et, dès lors, n'a pas respecté l'article 4 du règlement technique gaz.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre SIBELGA recevable et partiellement fondée en ce que

- Sibelga est fondée à facturer à la plaignante le remplacement du compteur litigieux ;
- Sibelga n'a pas respecté l'article 4 du règlement technique lors de l'intervention du 2 aout 2021 dès lors que la sécurité de la plaignante n'a pas été assurée.

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges

Cheffe de Service, conseillère juridique  
Membre du Service des litiges