

Service des Litiges

Monsieur X / Sibelga

Objet de la plainte

Madame Z agissant en qualité de mandataire pour son locataire Monsieur X, ci-après « le plaignant », sollicite du Service des litiges, ci-après « le Service », que ce dernier statue sur sa demande d'indemnisation auprès du gestionnaire du réseau de distribution, ci-après « Sibelga ».

Exposé des faits

Le 23 mars 2022, le plaignant constate qu'il n'y a plus d'eau chaude dans l'habitation qu'il occupe.

Le 25 mars 2022, le plaignant a recours à un technicien de la compagnie BW pour contrôler sa chaudière. Le technicien constate que l'arrivée de gaz a été coupée. Un avis de passage laissé par Sibelga est attaché au compteur de gaz.

Cet avis de passage indique qu'un technicien de Sibelga est passé, et qu'en l'absence du plaignant il a fermé et remplacé le compteur gaz de ce dernier. Y est également indiquée la procédure de sécurité à suivre avant de rouvrir le compteur gaz.

Le 2 avril 2022, le plaignant dépose une première plainte auprès de Sibelga en vue d'obtenir remboursement des frais facturés par le technicien pour son intervention. Le montant de la facture s'élève à 182,71€.

Le 7 avril 2022, le plaignant reçoit une réponse négative de Sibelga à sa demande de remboursement.

Le 20 mai 2022, insatisfait de la réponse apportée par Sibelga, le plaignant introduit une plainte auprès du Service.

Position du plaignant

Le plaignant estime que Sibelga aurait dû prévenir avant son passage pour remplacer le compteur et aurait dû laisser un courrier. Le plaignant soutient qu'il n'aurait pas fait intervenir un technicien pour le contrôle de la chaudière s'il avait su que son compteur était fermé. Enfin, le plaignant s'étonne que Sibelga ait pu accéder à la cave sans son autorisation.

Position de Sibelga

Sibelga indique que le remplacement systématique de certains types de compteurs s'effectue dans le cadre d'une obligation qui lui est faite par le Service Public Fédéral économie (ci-après, SPF économie).

Sibelga soulève qu'il n'est pas prévu, ni par SPF économie, ni par Sibelga, d'avertir les différents utilisateurs des réseaux du remplacement des éléments de comptage appartenant à Sibelga.

Sibelga estime néanmoins que ses procédures sont claires quant au fait que le compteur doit être placé fermé lorsque le technicien n'a pas accès à l'habitation concernée. En effet, le technicien doit

avoir accès à ladite habitation afin de procéder aux tests de sécurité obligatoires permettant de s'assurer qu'il n'y a pas de risque pour l'utilisateur du réseau. Étant donné que personne n'a donné l'accès à l'appartement en question, le compteur de gaz a été placé fermé. Il était néanmoins possible d'ouvrir ce compteur et dès lors de réactiver la fourniture de gaz : un avis expliquant la procédure à suivre pour pouvoir procéder soi-même à la remise en fonction du compteur a d'ailleurs été laissé sur l'installation de comptage.

Sibelga estime à ce titre avoir respecté toutes les procédures mises en place et n'avoir commis aucune faute. Dès lors, Sibelga estime ne pas avoir à indemniser le plaignant.

Recevabilité

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Il ressort de cet article que le Service des litiges est compétent pour statuer sur des plaintes relatives à l'ordonnance 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-Capitale, de ses arrêtés d'exécution et du MIG en vigueur (ci-après, « *ordonnance gaz* ») et de ses arrêtés d'exécution, y compris donc du règlement technique gaz, (ci-après « *règlement technique gaz* »).

La plainte a pour objet l'indemnisation prévue en cas de dommage subi suite à la faute du gestionnaire de réseau de distribution. Les articles 24^{bis} et 24^{quater} de l'ordonnance gaz et les articles 23, § 2, et 120, § 2, du règlement technique gaz sont donc applicables.

La plainte est, dès lors, recevable.

Examen du fond

1. Quant à l'existence d'une faute ou d'une violation des prescriptions du règlement technique gaz :

L'article 21 du règlement technique gaz prévoit que :

« § 1^{er} L'accès à toute installation ou à tout bien meuble ou immeuble sur lequel le gestionnaire du réseau de distribution possède un droit de propriété ou de jouissance s'effectue, à tout moment, conformément aux procédures d'accès et aux prescriptions de sécurité élaborées par le gestionnaire du réseau de distribution et moyennant son accord préalable.

*§ 2. Aux fins de l'exercice de ses missions, **le gestionnaire du réseau de distribution peut accéder à toutes les installations sur lesquelles il possède un droit de propriété ou d'usage et qui se trouvent sur le site d'un tiers.** Lorsque l'accès aux installations précitées concerne un domicile, cet accès est subordonné, selon les cas, à l'accord de l'occupant ou du propriétaire du site concerné. **Les parties communes d'un immeuble ne font pas partie du domicile au sens du présent règlement technique. L'utilisateur du réseau de distribution, le propriétaire ou tout occupant du site concerné veille à cette fin à ce que le gestionnaire du réseau de distribution ait, à titre gratuit, un accès permanent auxdites installations et aux immeubles qui les abritent ou lui fournit cet accès immédiatement, sur simple demande orale.** Le gestionnaire du réseau de distribution doit pouvoir accéder au lieu où se trouvent ses installations munies de son matériel (qui peut être encombrant) **et y effectuer des travaux de dépannage et de renouvellement éventuels.** L'utilisateur du réseau de distribution veille à ce que les abords immédiats des installations du gestionnaire du réseau de distribution soient en permanence libres afin que de tels travaux puissent y être effectués. Cet accès doit en outre pouvoir s'exercer dans de bonnes conditions de sécurité et de salubrité, sans danger pour le personnel du gestionnaire du réseau de distribution ou de ses sous-traitants »*

Il découle de cet article que Sibelga est en droit d'accéder aux parties communes d'un immeuble pour effectuer des travaux de dépannage et de renouvellement sur ses installations. L'utilisateur du réseau de distribution (ci-après, « l'URD ») est quant à lui tenu de fournir à Sibelga un accès permanent ou, à tout le moins, sur simple requête verbale.

En l'espèce, le plaignant reproche à Sibelga d'avoir accédé à la cave de l'immeuble sans son autorisation expresse et de ne pas avoir prévenu avant d'effectuer le remplacement du compteur.

Cependant, il résulte des modalités prévues à l'article 21 du règlement technique gaz que Sibelga a agi dans le respect de ses obligations en accédant au compteur pour y effectuer une intervention qu'il jugeait nécessaire et ce conformément aux instructions du SPF Économie¹.

L'article 50 du règlement technique gaz prévoit que :

« Le présent titre s'applique : 1° aux installations de raccordement ; 2° aux installations de l'utilisateur du réseau de distribution dont celles qui ont une influence non négligeable sur le fonctionnement du réseau de distribution, sur le(s) raccordement(s) ou les installations d'autres utilisateurs du réseau de distribution. Les équipements de comptage font partie du raccordement et sont la propriété du gestionnaire du réseau de distribution. Ils font l'objet du Titre V pour ce qui concerne leurs spécifications techniques, leur utilisation, leur entretien et le traitement de leurs données. Les raccordements et, sans préjudice des dispositions de la section 5.3., les installations des utilisateurs du réseau de distribution existant lors de l'entrée en vigueur du présent Règlement technique doivent satisfaire aux dispositions du présent Titre. »

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. »

Il découle de ces articles que les installations de comptages sont la propriété de Sibelga et qu'en cas de rétablissement de l'alimentation en gaz naturel des installations d'un URD, toutes les mesures préventives sont prises pour assurer une remise en service sûre.

En l'espèce Sibelga a procédé au remplacement du compteur de gaz. Sibelga a placé un nouveau compteur qu'il a laissé fermé. En effet, Sibelga n'a pu procéder au test de sécurité en raison de l'absence des occupants dans les lieux. Néanmoins, Sibelga a indiqué, sur une communication laissée sur le compteur, comment procéder à l'ouverture du compteur soi-même.

Aucune obligation légale ou réglementaire ne repose sur Sibelga quant à un autre type de communication à faire lors de cette intervention. Le Service ne peut dès lors conclure qu'une faute a été commise.

¹ <https://economie.fgov.be/fr/themes/entreprises/metrologie/mesures-controlees/controle-metrologique-des>

2. Quant aux indemnités prévues par l'ordonnance gaz :

L'article 24bis § 1^{er} de l'ordonnance gaz prévoit que :

« § 1er. Toute absence de fourniture de gaz intervenant en violation des prescriptions de la présente ordonnance ou de ses arrêtés d'exécution en suite d'une erreur administrative commise par le gestionnaire du réseau oblige ce gestionnaire à payer au client final une indemnité forfaitaire journalière de 125 euros jusqu'au rétablissement de l'alimentation, avec un maximum de 1.875 euros. Les frais de fermeture et de rétablissement de l'alimentation sont également supportés par le gestionnaire du réseau, sans pouvoir être répercutés auprès du client final.

Il découle de cette disposition que le plaignant peut prétendre à une indemnité forfaitaire et journalière lorsque la fermeture des compteurs résulte d'une violation par Sibelga des prescriptions de l'ordonnance gaz et de son règlement technique.

L'article 24quater de l'ordonnance gaz prévoit que :

« Le dommage subi par un client final raccordé au réseau de distribution, du fait de l'interruption ou de la non-conformité de la fourniture de gaz, fait l'objet d'une indemnisation par le gestionnaire du réseau fautif, selon les modalités prévues à la présente section :

1° l'indemnisation n'est pas due lorsque l'interruption ou la non-conformité de la fourniture trouve son origine dans un cas de force majeure, le fait d'un tiers ou un incident sur un réseau interconnecté en aval ou en amont. Elle ne s'applique pas davantage si l'interruption à l'origine du dommage était planifiée ou résulte d'une coupure ou d'une suspension d'accès autorisées par la présente ordonnance ou le règlement technique pris en exécution de celle-ci;

2° les dommages indirects et immatériels ne sont pas indemnisés, sous réserve de l'application d'autres dispositions légales applicables;

3° le dommage corporel direct est intégralement indemnisé;

4° l'indemnisation du dommage matériel direct intervient sous déduction d'une franchise individuelle de 30 euros par sinistre et est plafonnée, par événement dommageable, à 2.000.000 d'euros pour l'ensemble des sinistres. Si le montant total des indemnisations dépasse ce plafond, l'indemnisation due à chaque client final est réduite à due concurrence ;

5° l'application du plafond d'indemnisation et de la franchise individuelle est exclue en cas de dol ou de faute lourde du gestionnaire du réseau. »

Il découle de cette disposition que le plaignant peut prétendre à une indemnité lorsque la fermeture des compteurs résulte d'une faute commise par Sibelga.

En l'espèce, Sibelga a agi selon les procédures prescrites par l'ordonnance et dans le but d'assurer la sécurité des occupants. Le comportement de Sibelga n'est donc pas constitutif d'une faute. Dès lors, aucune indemnité ne peut être accordée au plaignant.

PAR CES MOTIFS

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

Assistant juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges