

## Service des Litiges

### Décision de réformation

#### Madame X / SIBELGA et fournisseur d'énergie Y

#### Objet de la plainte

SIBELGA sollicite du Service des litiges (ci-après « *le Service* ») que celui-ci réforme sa décision rendue le 14 avril 2022 dans le cadre de laquelle Madame X (ci-après « *la plaignante* »), par l'intermédiaire d'Infor GazElec, a demandé au Service de se prononcer sur le respect par SIBELGA et fournisseur d'énergie Y des articles 151 § 2, 174, 175, 176 et 200 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* »).

#### Exposé des faits

La plaignante est domiciliée à 1160 Bruxelles, nom de rue xx.

La plaignante est fournie depuis 20 années par fournisseur d'énergie Y pour son gaz.

Lorsqu'elle reçoit le 12 avril 2020 son décompte annuel de la part de son fournisseur, elle constate une forte augmentation de sa consommation de gaz qui passe de 327 m<sup>3</sup> relevée en mars 2019 à 963 m<sup>3</sup> relevée en mars 2020, soit le triple.

Le 21 mai 2020, elle adresse à fournisseur d'énergie Y le courrier qui suit:

*« C'est avec stupéfaction que j'ai reçu la facture annuelle d'électricité et de gaz. J'ai dû rembourser 354,74 euros que j'ai versé le 23 avril 2020. Je ne comprends rien car je n'ai pas changé ma manière de vivre et j'habite seule. Je n'ai que le chauffage au gaz. Je payais toujours environ 49,62 euros. Sur le conseil de votre correspondant par téléphone, j'ai demandé à l'entretien du chauffage de vérifier. Il est arrivé aujourd'hui et m'a certifié que ma chaudière était en parfait état. En vérifiant le compteur, il a constaté qu'il tournait très vite. Ce n'est pas possible mais depuis le relevé de mars j'ai consommé 100 m<sup>3</sup>. Le compteur doit être défectueux et vous demande un passage d'un spécialiste et procéder à son changement. En conséquence, je vous demande le remboursement des 354,74 euros + le trop-perçu pour mai soit 32,17 euros = 386,91 euros...».*

SIBELGA procède à une vérification du compteur dans son laboratoire et adresse, le 12 juin 2020, à la plaignante le courrier qui suit:

*« Nous faisons suite à votre demande de contrôle en laboratoire du compteur gaz repris en objet. Le compteur a été soumis à un contrôle de son exactitude sur le banc d'étalonnage gaz. En annexe, vous trouverez le certificat d'étalonnage qui confirme que le compteur fonctionne correctement. En effet, les valeurs d'erreurs respectent les tolérances prescrites par l'Arrêté du 3 août 2012 relatif au suivi en service des compteurs de gaz utilisés en milieu résidentiel, milieu commercial et milieu industriel léger ».*

Le 16 juin 2020, Sibelga adresse une facture d'un montant de 469,48 euros pour la prestation « *Ctr cpt G av rempl pr Métrologie* », étant le coût lié au remplacement et à l'étalonnage du compteur.

Le 25 juin 2020, la plaignante paie 230 euros sur cette facture. Le 8 juillet, SIBELGA adresse un rappel pour les 239,48 euros restants.

Le 16 juillet 2020, à la suite d'un courrier de contestation de la plaignante, SIBELGA lui indique que, dès lors qu'aucun dysfonctionnement n'a été détecté par le Service de Métrologie, la surconsommation détectée était vraisemblablement liée à son installation intérieure.

Le 3 août 2020, la plaignante remet à SIBELGA le rapport de visite de la société X attestant qu'il n'y a « *ni fuite de gaz, ni sur la conduite ni dans la chaudière* » chez la plaignante.

Le 6 août 2020, la plaignante adresse une plainte à SIBELGA en vue de procéder à la rectification des données de comptage sur base du fait que celles-ci ne sont pas fiables. Par décision du 1<sup>er</sup> septembre 2020, SIBELGA rejette la demande et fait valoir qu'il y a déjà eu des consommations plus élevées en 2004, 2008 et 2012.

Le 14 septembre, la plaignante adresse une nouvelle plainte à SIBELGA en indiquant :

- qu'elle ne comprend pas la raison pour laquelle son compteur a été remplacé s'il n'était pas défectueux ;
- qu'elle a appris que deux autres compteurs du bâtiment ont été changés sans frais en 2018 et qu'il aurait été plus équitable de changer par la même occasion son propre compteur dès lors que ces derniers devaient dater de la même époque que celui de la plaignante ;
- que la consommation élevée pour les années 2004 et 2008 résulte d'une défaillance de la chaudière qui a été remplacée le 17 décembre 2009, et que pour la consommation élevée de 2012, elle serait dû à des hivers rigoureux de 2011 et 2012.

SIBELGA rejette une nouvelle fois la demande de sorte que la plaignante introduit une plainte devant le Service.

Le 14 avril 2022, le Service rend sa décision en déclarant la plainte recevable et pareillement fondée :

- fondée en ce qui concerne l'annulation de la facture de SIBELGA du 16 juin 2020 et la demande de remboursement à la plaignante de la somme de 230 euros déjà versée ;
- non fondée en ce qui concerne la rectification de l'index gaz du 27 mars 2020 sur les données de consommation historiques de la plaignante, et par conséquent la rectification de la facture du fournisseur d'énergie Y du 12 avril 2020 sur la base de cet index gaz rectifié.

Le 3 juin 2022, SIBELGA introduit un recours en reconsidération en vue de réformer partiellement la décision prise.

#### Position de la plaignante

La plaignante indique qu'elle n'aurait jamais demandé un étalonnage de son compteur mais bien un remplacement de son compteur car celui-ci serait défectueux. Cette défectuosité résulterait de sa vétusté (compteur placé en 1991) et du fait qu'il ferait partie d'un lot de compteurs défectueux placés

en 1991 selon un rapport d'ORES. Dès lors, ce remplacement devrait être gratuit d'autant plus que les autres compteurs du bâtiment ont été remplacés gratuitement 2 ans auparavant.

### Position de la partie mise en cause

Dans son recours en reconsidération, SIBELGA conteste le postulat du Service selon lequel il n'aurait pas respecté l'article 176 du Règlement technique en facturant à la plaignante les frais forfaitaires de 469,48 euros liés à la prestation « *Contrôle de l'exactitude d'un compteur électrique basse tension en laboratoire avec remplacement du compteur* ».

SIBELGA conteste plus précisément le paragraphe suivant de la décision contestée : « *Sur la base des informations fournis aux Service, aucune demande signée n'a été introduite par la plaignante et aucune date a été fixée de commun accord pour l'étalonnage en laboratoire, procédure qui peut se faire en contradictoire. Ainsi, le choix du gestionnaire de recourir à un étalonnage de l'équipement sans en avertir préalablement la plaignante reste inexplicite, surtout si on considère la vétusté du compteur* ».

Selon SIBELGA, la plaignante aurait introduit une demande d'étalonnage de son compteur et, dès lors qu'un accord aurait été donné par la plaignante, aussi bien oralement que par écrit, pour que SIBELGA procède à l'étalonnage de son compteur, lesdits frais devraient être mis à charge de la plaignante.

SIBELGA ne conteste pas le point n°2 de la décision contestée relatif à la rectification de la facture du 12 avril 2020 du fournisseur d'énergie Y de sorte que le Service ne reviendra pas sur cet élément.

### Recevabilité

La décision prononcée le 14 avril 2022 par le Service précisait que la plainte était recevable dès lors qu'il s'agissait de l'application des articles 151 § 2, 174, 175, 176 et 200 du Règlement technique.

Il en est dès lors de même du recours en reconsidération, ce qui implique que le recours doit être considéré comme recevable.

Par ailleurs, le recours en reconsidération a été introduit le 3 juin 2022, soit dans les 60 jours de la notification de la décision qui a eu lieu le 14 avril 2022.

### Examen du fond

#### **1. La non-conformité de la fiche dénommée « *Contrôle de l'exactitude d'un compteur gaz en laboratoire avec remplacement du compteur gaz* » par rapport aux articles 174 à 176 du Règlement technique et l'écartement de celle-ci**

Le Service rappelle les articles 174 à 176 du Règlement technique :

- Article 174 :  
*[...] Si l'utilisateur ou le fournisseur concerné demande un contrôle de l'équipement de comptage, le gestionnaire du réseau de distribution prévoit un programme de contrôle dans les plus brefs délais. L'utilisateur du réseau de distribution est invité à faire contrôler simultanément ses propres appareils de mesure à ses frais »*

- Article 175 :  
« Si le contrôle visé à l'article 174 démontre que la précision de l'équipement de comptage est la cause d'une erreur significative, le gestionnaire du réseau de distribution veille à ce qu'un étalonnage soit réalisé, qu'il soit remédié à l'erreur ou que le compteur soit remplacé le plus rapidement possible et, au plus tard, dans les dix jours »
- Article 176 :  
« Le gestionnaire du réseau de distribution supporte les coûts entraînés par les actions visées aux articles 174 et 175 si une erreur significative a pu être constatée. Dans le cas contraire, ils sont supportés par le demandeur, selon le tarif applicable préalablement porté à la connaissance de celui-ci »

Par mail de 16 novembre 2020, SIBELGA indique qu'en cas de demande de contrôle d'un compteur, la procédure à suivre est fixée dans la fiche dénommée « *Contrôle de l'exactitude d'un compteur gaz en laboratoire avec remplacement du compteur gaz* ». Celle-ci prévoit plusieurs étapes :

1. Introduction de la demande signée par l'URD ;
2. Fixation d'un rendez-vous ;
3. Déplacement du technicien qui procède au remplacement du compteur (le compteur sera ramené dans les locaux de Sibelga) ;
4. Etalonnage du compteur gaz sur le banc d'étalonnage (en présence ou non du client) ;
5. Envoi d'un certificat d'étalonnage et de la facture à l'URD.

Le Service constate que cette fiche est contraire aux articles 174-176 du règlement technique. Cette fiche modifie grandement le contenu du Règlement technique :

- le règlement technique prévoit, en premier lieu, une vérification sur place du compteur et ensuite, si la précision de l'équipement de comptage est la cause d'une erreur significative dans les données de comptage, un étalonnage et/ou un remplacement du compteur et/ou une correction de l'erreur ;
- la fiche interne prévoit, quant à elle, un remplacement du compteur (sans vérification sur place de son fonctionnement), suivi automatiquement d'un étalonnage de celui-ci.

Par le contenu de cette fiche interne, les articles 174 à 176 du Règlement technique ne sont pas respectés puisque la procédure qui y est inscrite est totalement différente.

Dès lors que cette fiche est contraire au Règlement technique, le Service n'en tient pas compte pour déterminer si SIBELGA a commis une erreur/faute dans le cadre de la demande de la plaignante. Ainsi, l'argument de SIBELGA qui est de dire que la procédure prévue dans la fiche précitée a été respectée est irrelevante dès lors que la fiche est écartée par le Service.

## **2. Le contenu de la demande initiale de la plaignante**

Selon la plaignante, les 25 et 29 mai 2020, la plaignante aurait sollicité auprès de SIBELGA la venue d'un spécialiste afin de remplacer le compteur de gaz, considéré comme défectueux.

Selon SIBELGA, lors de ces appels, la plaignante aurait sollicité un étalonnage de son compteur et aurait été informée des coûts liés à l'enclenchement de la procédure lorsque ledit contrôle ne révèle aucun dysfonctionnement et aurait donc respecté l'article 176 du Règlement technique.

Selon le Service, et les pièces en sa possession, bien que dans son courrier du 21 mai 2020 adressé à son fournisseur, le plaignante sollicite un changement de compteur, cette dernière a rempli avec l'aide de SIBELGA, par téléphone, le 29 mai 2020, un formulaire sollicitant le contrôle de son compteur de gaz. Dans celui-ci, elle a coché une case « *J'ai bien pris note des remarques et conseils formulés par SIBELGA ainsi que des tarifs. Je demande néanmoins la vérification de mon (mes) compteur(s)* ». Le même jour, un mail a été adressé à la plaignante confirmant la demande de contrôle du compteur (document communiqué par SIBELGA le jour du recours en reconsidération) et la date du contrôle a été fixée de commun accord à la date du 5 juin.

Le Service souligne que même si dans son courrier du 21 mai 2020, la plaignante sollicite auprès de son fournisseur inadéquatement le « *changement* » de son compteur, il s'agissait d'en vérifier d'abord le mauvais fonctionnement avant de remplacer celui-ci. En effet, le remplacement du compteur est la seconde étape prévue par le Règlement technique si SIBELGA détecte visuellement une anomalie lors de ce contrôle (cf. infra n°4).

### **3. La décision de SIBELGA de procéder à l'étalonnage et au remplacement du compteur**

Selon l'article 175 du Règlement technique, ce n'est que si l'analyse du compteur démontre que la précision de l'équipement de comptage a entraîné une erreur dans les données de comptage que SIBELGA peut :

- procéder à un étalonnage et/ ou
- remédier à l'erreur et/ou
- remplacer le compteur.

Dans le cas d'espèce, le technicien de SIBELGA est reparti, au moment de sa venue du 5 juin, avec le compteur de la plaignante pour l'envoyer au laboratoire et procéder à son étalonnage. Son compteur a été remplacé par un autre compteur. Un certificat d'étalonnage a été établi le 11 juin 2020 indiquant que le compteur fonctionne correctement.

Selon le Service des litiges, deux situations peuvent se présenter :

- Soit, il y a une erreur significative de l'équipement de comptage et, dans ce cas, un étalonnage et/ou le remplacement de compteur s'impose(nt) et les frais sont à charge de SIBELGA ;
- Soit, il n'y a pas d'erreur significative de l'équipement de compteur et, dans ce cas, il n'y a pas d'étalonnage et/ou de remplacement de compteur.

En imputant à la plaignante des frais liés au « *Contrôle de l'exactitude d'un compteur électrique basse tension en laboratoire avec remplacement du compteur* », cela implique que SIBELGA considère que l'équipement de comptage n'était pas entaché d'une erreur significative, ce qui est confirmé dans les écrits de SIBELGA. Or, SIBELGA a bien procédé au remplacement et à l'étalonnage du compteur, étapes ultérieures à la détection de l'anomalie du compteur.

En décidant de procéder à un étalonnage et à un remplacement du compteur, alors que la plaignante sollicitait uniquement une vérification de son compteur et qu'aucune erreur significative n'entachait le compteur, SIBELGA a fait supporter sur la plaignante des frais qui auraient pu être évités.

Ainsi, l'argument de SIBELGA qui est de dire que la procédure prévue par le Règlement technique a été respectée est irrelevante dès lors qu'un étalonnage et un remplacement du compteur ont eu lieu alors que celui-ci n'était pas défectueux.

Infor GazElec indique que le compteur aurait dû être remplacé gratuitement étant donné :

- qu'il datait de 1991 et était donc vétuste ;
- que d'autres compteurs du bâtiment ont été remplacés gratuitement 2 années auparavant et ;
- que le compteur faisait partie du lot placé par SIBELGA en 1991 et qui, selon un rapport annuel d'ORES de 2014-2016, comprenait des compteurs défectueux.

Dès lors que le Service considère que SIBELGA n'avait pas à remplacer le compteur, dès lors que celui-ci n'était pas défectueux, il ne se prononce pas sur le fait de savoir si SIBELGA devait supporter les coûts liés au remplacement sur base de ces éléments. Pour autant que de besoin, le Service souligne qu'il est difficile à déterminer si le compteur de la plaignante faisait partie précisément de ce lot.

#### PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges confirme la décision prononcée le 14 avril 2022.

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges