

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

AVIS (BRUGEL-AVIS-20120907 - 148)

Relatif au

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

Pour l'année 2011

Établi sur 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.

7 septembre 2012

Table des matières

1	Contexte juridique.....	3
2	Exposé préalable et antécédents.....	7
3	Analyse de la qualité des prestations sur le réseau gazier bruxellois pour l'année 2011	8
3.1	Préambule	8
3.2	Structure du rapport.....	8
3.3	Profil du réseau de distribution de gaz de la Région de Bruxelles-Capitale	10
3.4	Interruption de fourniture de gaz chez le client final.....	14
3.5	Problèmes sur le réseau gazier et information sur le pouvoir calorifique du gaz.....	18
3.6	Demandes de raccordement et plaintes des clients finals	20
4	Modèle de canevas.....	22
5	Conclusion.....	24

Liste des tableaux

Tableau 1: Profil du réseau gazier & Consommation de gaz pour l'année 2011	10
Tableau 2: Non-fourniture de gaz chez le client final pour l'année 2011	14
Tableau 3: Problèmes sur le réseau gazier pour l'année 2011	18
Tableau 4: PCS du gaz pour l'année 2011	19
Tableau 5: Raccordement et plaintes contractuelles pour l'année 2011	20
Tableau 6: Autres plaintes pour l'année 2011	21

Liste des figures

Figure 1 : Caractéristiques du réseau.....	11
--	----

I 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^{er} 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».

Dans le rapport sur la qualité des prestations pour le gaz pour l'année 2011, SIBELGA a annexé l'information sur les demandes d'indemnisation reçues conformément au régime d'indemnisation introduit par l'ordonnance du 20 juillet 2011 modifiant l'ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale. Les articles 24bis à 24octies de cette ordonnance stipulent ce qui suit :

« Section 1^{er} - Indemnisation due suite à une erreur administrative ou à un retard de raccordement.

Art. 24bis. § 1^{er}. 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'à 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.

§ 2. Le client final adresse la demande d'indemnisation au gestionnaire du réseau auquel il est raccordé, par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique, dans les trente jours calendrier de la survenance de l'absence de fourniture. Le client final y mentionne les données essentielles au traitement de sa demande. Le gestionnaire du réseau indemnise le client dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation.

Si le gestionnaire du réseau estime que l'absence de fourniture résulte d'une erreur d'un fournisseur, il en informe le client dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation et, dans le même délai, adresse directement la demande à ce fournisseur.

Le fournisseur est tenu de traiter la demande d'indemnisation et, le cas échéant, de verser celle-ci dans les mêmes délais que ceux applicables au gestionnaire du réseau.

Art. 24ter. § 1^{er}. Sans préjudice du dernier alinéa, tout client final a droit à une indemnité forfaitaire journalière à charge du gestionnaire du réseau si celui-ci n'a pas réalisé le raccordement effectif dans les délais suivants :

1° pour les raccordements standards, dans un délai de vingt jours ouvrables commençant à courir, sauf convention contraire, à partir du paiement par le client de l'offre du gestionnaire du réseau concernant le raccordement, celui-ci ne pouvant intervenir avant l'obtention des différents permis et autorisations requis et pour autant que l'utilisateur du réseau ait réalisé les travaux à sa charge;

2° pour les raccordements non standards, dans le délai indiqué dans le projet de raccordement; sauf convention contraire, ce délai commence à courir à partir du paiement de l'ensemble des coûts par le demandeur et, lorsque la conclusion d'un contrat de raccordement est prévue, à dater du renvoi de celui-ci signé par le demandeur.

L'indemnité journalière due est de 50 euros pour les clients dont la capacité souscrite est inférieure à 250 m³ et de 100 euros pour les autres raccordements.

L'indemnité n'est pas due si le non-respect des délais visés ci-avant résulte d'un éventuel retard des autorités compétentes ou d'un refus de délivrer les autorisations ou permis demandés ou de la non-réalisation, par l'utilisateur du réseau, des travaux à sa charge.

§ 2. Le client final adresse la demande d'indemnisation au gestionnaire du réseau par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique, dans les trente jours calendrier du dépassement des délais visés au § 1^{er}. Le client final y mentionne les données essentielles au traitement de sa demande.

Le gestionnaire du réseau indemnise le client dans les trente jours calendrier de la réception de la demande

d'indemnisation.

Section 2. - Indemnisation des dommages causés par le gestionnaire du réseau dans le cadre de l'exploitation de son réseau.

Art. 24quater. 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.

Art. 24quinquies. § 1er. Le client final victime d'un dommage tel que défini à l'article précédent déclare le sinistre par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique au gestionnaire du réseau, au plus tard nonante jours calendrier à dater de la survenance de l'événement dommageable ou, à tout le moins, à dater de la prise de connaissance du sinistre si la connaissance qu'en a eue le client final lui est postérieure, sans que la déclaration de sinistre puisse être faite plus de six mois après la survenance de l'événement dommageable. Si le client final a, dans le délai visé à l'alinéa précédent, adressé par erreur la déclaration de sinistre à son fournisseur, celle-ci est réputée avoir été adressée dans le délai requis. Le fournisseur transmet sans délai la déclaration de sinistre au gestionnaire du réseau.

§ 2. Le client final préjudicié transmet en annexe à la déclaration de sinistre toute pièce et tout document permettant d'établir la réalité du sinistre et l'importance du dommage subi.

§ 3. Le gestionnaire du réseau accuse réception de la déclaration de sinistre dans les quinze jours calendrier de la réception du courrier recommandé, de la télécopie ou du courrier électronique visé au § 1er. Dans les soixante jours calendrier de l'envoi de l'accusé de réception, il informe le client final de la suite qu'il entend réserver à la déclaration de sinistre.

S'il apparaît que l'événement dommageable ne trouve pas son origine sur son réseau, le gestionnaire du réseau en informe le client final dans le même délai et transmet la déclaration au tiers à l'origine, selon le cas, de l'interruption ou de la non-conformité de la fourniture de gaz. Ce dernier se conforme à la procédure décrite dans le présent paragraphe.

Le cas échéant, le gestionnaire du réseau indemnise le client final préjudicié dans les six mois de la notification d'une déclaration de sinistre.

Section 3. - Indemnisation due par les fournisseurs et intermédiaires.

Art. 24sexies. § 1er. Toute coupure de gaz réalisée à la demande du fournisseur en violation des prescriptions de la présente ordonnance ou de ses arrêtés d'exécution, ou intervenant en suite d'une erreur de gestion ou de facturation, ayant conduit à la mise en œuvre de la procédure de défaut de paiement, commise par le fournisseur, oblige celui-ci à payer au client final une indemnité forfaitaire journalière de 125 euros jusqu'à la date de la demande de rétablissement de l'alimentation, notifiée de manière non contestable par le fournisseur au gestionnaire du réseau.

Le gestionnaire du réseau rétablit l'alimentation dans les délais prévus par le règlement technique. A défaut, le client peut recourir à l'application de l'article 24bis.

L'indemnité est plafonnée à 1.875 euros. Les frais de fermeture et de rétablissement de l'alimentation sont également supportés par le fournisseur sans pouvoir être répercutés auprès du client final.

§ 2. De même, en dehors du cas visé au § 1er, tout client final a droit à une indemnité forfaitaire mensuelle de 100 euros à charge du fournisseur lorsque, celui-ci n'ayant pas correctement donné suite au contrat conclu avec le client final, le contrat ne peut effectivement entrer en vigueur à la date convenue entre les parties.

§ 3. Le client final adresse la demande d'indemnisation au fournisseur par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique, dans les trente jours calendrier, selon le cas :

1° de la survenance de la coupure visée au § 1er;

2° de la prise de connaissance, par le client final, de l'erreur dans la procédure de changement de fournisseur, en application du § 2.

Le client final mentionne dans sa demande les données essentielles au traitement de celle-ci.

Le fournisseur indemnise le client dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation.

§ 4. Si le fournisseur estime que la coupure ou l'erreur dans la procédure de changement de fournisseur résulte d'une erreur du gestionnaire du réseau, il en informe le client dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation et, dans le même délai, adresse directement la demande au gestionnaire du réseau.

Le gestionnaire du réseau est tenu de traiter la demande d'indemnisation et, le cas échéant, de verser celle-ci dans les mêmes délais que ceux applicables au fournisseur.

Art. 24septies. § 1er. Toute erreur de facturation commise au détriment du client final oblige le fournisseur à payer à ce client final une indemnité d'un montant équivalent à celui de la facture intermédiaire du client rapportée à un mois de consommation et relative à l'année en cours, dans les hypothèses suivantes :

1° soit lorsque le fournisseur s'abstient de traiter, dans les délais prévus à l'article 20undecies, § 4, de la présente ordonnance, la plainte adressée par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique d'un client final qui conteste le montant de la facture qu'il a honorée;

2° soit lorsque le fournisseur, suite à une plainte adressée par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique par un client final ayant honoré la facture, confirme au client une erreur dans la facturation liée à une erreur de relevé d'index, quelle qu'en soit l'origine, mais s'abstient d'adresser au client final une facture rectificative et de procéder, le cas échéant, au remboursement dû dans les trente jours calendrier de la reconnaissance de l'erreur, sous réserve de l'hypothèse visée au paragraphe 3.

§ 2. Le client final adresse la demande d'indemnisation au fournisseur par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique, dans les trente jours calendrier du dépassement des délais prévus au § 1er.

Le client final mentionne dans sa demande les données essentielles au traitement de celle-ci.

Le fournisseur indemnise le client dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation.

§ 3. Si le fournisseur estime que le dépassement des délais prévus au § 1er est imputable au gestionnaire du réseau, le fournisseur en informe le client final dans les trente jours calendrier de la réception de la demande d'indemnisation et, dans le même délai, adresse directement la demande au gestionnaire du réseau.

Le gestionnaire du réseau est tenu de traiter la demande d'indemnisation et, le cas échéant, de verser celle-ci dans les mêmes délais que ceux applicables au fournisseur.

L'indemnité n'est pas due en cas de transmission erronée par le client final des données permettant d'établir la facturation.

Section 4. - Dispositions communes.

Art. 24octies. § 1er. Les dispositions des sections 1re à 3 ne font pas échec à l'application d'autres dispositions légales. En tout état de cause, l'application conjuguée de différents régimes de responsabilité ne peut entraîner une indemnisation du client final supérieure à la réparation intégrale du préjudice subi.

§ 2. En vue de faciliter la démarche des clients finals et le traitement des demandes d'indemnisation, le gestionnaire du réseau et les fournisseurs, chacun pour ce qui les concerne, mettent à la disposition des clients finals, sur leurs sites internet, des formulaires de demande d'indemnisation. Ces formulaires sont préalablement approuvés par Brugel, qui les publie également sur son site internet. Toute demande d'indemnisation est réalisée au moyen de ces formulaires.

§ 3. Le gestionnaire du réseau constitue toutes formes de garantie financière lui permettant d'assurer les indemnisations visées aux articles 24bis à 24quinquies. La charge liée à la garantie constituée pour assurer les indemnisations en cas de faute lourde sera clairement distinguée dans les comptes du gestionnaire du réseau.

Avant le 31 mars de chaque année, le gestionnaire du réseau fournit à Brugel la preuve de l'existence d'une telle garantie financière.

Les articles 24bis à 24quinquies sont reproduits intégralement dans les règlements et contrats de

raccordement applicables aux clients raccordés aux réseaux.

Avant le 31 mars de chaque année, le gestionnaire du réseau adresse à Brugel un rapport faisant état du nombre de demandes d'indemnisation fondées sur les articles 24bis à 24quater réceptionnées au cours de l'année écoulée, ainsi que de la suite qui leur a été réservée, qu'ils joignent au rapport visé à l'article 10, § 4, de la présente ordonnance. Brugel établit à cet effet un modèle de rapport.

Au minimum une fois par an, le conseil d'administration du gestionnaire du réseau inscrit à l'ordre du jour de ses délibérations la discussion d'un rapport actualisé relatif au nombre de demandes d'indemnisation fondées sur les articles 24bis à 24quater, ainsi qu'à la suite qui leur a été réservée.

§ 4. Les montants des indemnisations fixées aux sections qui précèdent sont indexés tous les ans conformément à l'indice des prix à la consommation en les multipliant par l'indice des prix à la consommation pour le mois de juin de l'année et en les divisant par l'indice des prix à la consommation du mois de juin de l'année précédant l'entrée en vigueur de la présente ordonnance. Brugel publie sur son site les montants indexés, arrondis à l'euro près. »

2 Exposé préalable et antécédents

1. Le 27 mai 2011, BRUGEL a approuvé l'avis 113 sur le nouveau modèle de canevas du rapport sur la qualité des prestations pour le gaz de SIBELGA, qui a été communiqué au Gouvernement et publié sur le site de BRUGEL par la suite.
2. Le 29 juin 2011, BRUGEL a approuvé l'avis 114 relatif au rapport sur la qualité des prestations pour le gaz de SIBELGA pour l'année 2010, qui a été communiqué au Gouvernement et publié sur le site de BRUGEL par la suite. Ce rapport avait été rédigé suivant le nouveau modèle de canevas.

Dans cet avis 114, quatre attentes de BRUGEL ont été communiquées, dont deux relatives :

- Au taux de compteurs inactifs relativement élevé, pour lequel BRUGEL demandait un complément d'information. **A ce jour, SIBELGA n'a pas encore donné de réponse officielle à cette demande.**
- A l'augmentation significative de compteurs défectueux entre 2009 et 2010. BRUGEL souhaitait connaître les facteurs expliquant une telle augmentation de compteurs défectueux d'une année à l'autre. **A ce jour, SIBELGA n'a pas encore donné de réponse officielle à cette demande.**

3 Analyse de la qualité des prestations sur le réseau gazier bruxellois pour l'année 2011

3.1 Préambule

Dans son avis 114, et comme évoqué *supra*, BRUGEL a exprimé certaines attentes dont certaines n'ont pas reçu de suite de la part de SIBELGA. Cependant, d'autres demandes exprimées ont été satisfaites dans le rapport qui fait l'objet du présent avis. Il s'agit notamment de la ventilation par SRA¹ de la longueur du réseau BP².

Cela étant, certains autres types d'informations ont été transmis par SIBELGA suite à des demandes ponctuelles de BRUGEL, en dehors du cadre défini par l'actuel modèle de canevas. Il s'agit, notamment, de la longueur du réseau MP C³ ventilée par niveaux de pression et par SRA. **Il est entendu que tous ces nouveaux types d'informations devraient désormais être intégrés dans les futurs rapports sur la qualité des prestations pour le gaz de SIBELGA.**

Pour revenir sur le modèle de canevas du rapport sur la qualité des prestations pour le gaz, BRUGEL a indiqué dans son avis 113 que le dernier modèle adopté pouvait évoluer suite à la concertation entre BRUGEL et SIBELGA. C'est donc dans cet esprit que BRUGEL estime opportun de reprendre les travaux visant à aboutir à un nouveau modèle tenant compte, entre autres, de certaines requêtes spécifiques reçues par BRUGEL. Le chapitre 5 de cet avis est consacré à ce sujet.

Par ailleurs, comme cela avait été souligné dans ses deux précédents avis en la matière, BRUGEL rappelle que l'historique de la qualité des prestations pour le gaz sur le réseau de distribution bruxellois est encore pauvre pour entamer une étude poussée sur les tendances. Néanmoins, dans les lignes qui suivent se trouvent certaines indications quant à l'interprétation que l'on pourrait attribuer à certaines données.

3.2 Structure du rapport

Le rapport sur la qualité des prestations pour le gaz, remis par le gestionnaire du réseau de distribution bruxellois - SIBELGA, est composé de 6 tableaux :

- Le premier tableau est consacré au profil du réseau de distribution du gaz de SIBELGA ainsi qu'à l'énergie consommée (par le biais du gaz) en Région de Bruxelles-Capitale ;

¹ Station de Réception Agrégée : Station de réception fictive qui regroupe la fonction de différentes stations de réception alimentant un des réseaux interconnectés. Des points d'interconnexion peuvent exister entre deux SRA voisines pour permettre un éventuel secours mutuel. Les SRA ont été créées pour permettre de calculer les achats d'énergie ainsi que leur évolution.

² Basse pression: la pression maximale admissible ne dépasse pas 98,07 mbar. Deux catégories de réseau BP de SIBELGA coexistent, le réseau **25 mbar** et le réseau **85 mbar**. L'étendu du réseau 85 mbar n'est qu'anecdotique par rapport à l'étendu de celui de 25 mbar.

³ Moyenne Pression: de **98,07 mbar** à **14,71 bar**. Trois catégories de réseau MP sont définies en fonction de la pression maximale admissible du réseau :

- **Réseau MP A** : pression maximale admissible est supérieure à **98,07 mbar** sans pour autant dépasser **490,35 mbar** - SIBELGA n'a pas de réseau MP A) ;
- **Réseau MP B** : pression maximale admissible est supérieure à **490,35 mbar** sans pour autant dépasser **4,9 bar**. Deux catégories de réseau MP B de SIBELGA coexistent, le réseau **1,7 bar** et le réseau **2,7 bar** ;
- **Réseau MP C** : pression maximale admissible est supérieure à **4,9 bar** sans pour autant dépasser **14,71 bar**. Deux catégories de réseau MP C de SIBELGA coexistent, le réseau **8 bar** et le réseau **14,7 bar**.

- 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 raccordement et aux plaintes des clients finals.

Cet avis aborde donc ces différents tableaux dans cet ordre-là. Il convient de souligner que le rapport remis par SIBELGA est commenté, comme cela avait été demandé par BRUGEL, dans un annexe accompagnant les tableaux.

Par ailleurs, SIBELGA a annexé à ce rapport un chapitre sur les demandes d'indemnisation introduites par les clients gaz sur base des articles 24bis à 24octies (dont les passages sont repris dans le précédent exposé relatif aux bases légales) de l'ordonnance gaz. Pour l'année 2011, aucune demande n'a été introduite dans ce cadre-là. Cet avis revient sur ce sujet dans la suite du texte.

Comme évoqué *supra*, une section de cet avis aborde singulièrement la nécessité de faire évoluer le contenu de ce type de rapport.

3.3 Profil du réseau de distribution de gaz de la Région de Bruxelles-Capitale

Tableau 1: Profil du réseau gazier & Consommation de gaz pour l'année 2011

Profil du réseau de distribution du gaz sur la Région de Bruxelles Capitale pour l'année 2011											
	BP			MP B				MP C			TOTAL
	Réseau 25 mbar	Réseau 85 mbar	Total	Réseau 1.7 bar**	Réseau 1.7 bar***	Réseau 2.7 bar	Total	Réseau 8 bar	Réseau 14.7 bar	Total	
Nombre clients*			417.298	101	1284	432	1.817	0	0	0	419.115
Longueur du réseau (m)	2.274.515,75	9.907,47	2.284.423	44.664,59	312.440,12	223.478,41	580.583	18.114,29	10.602,12	28.716	2.893.723

* EAN ACTIF

** SRA IVERLEK / Dilbeek

*** SRA QUAI

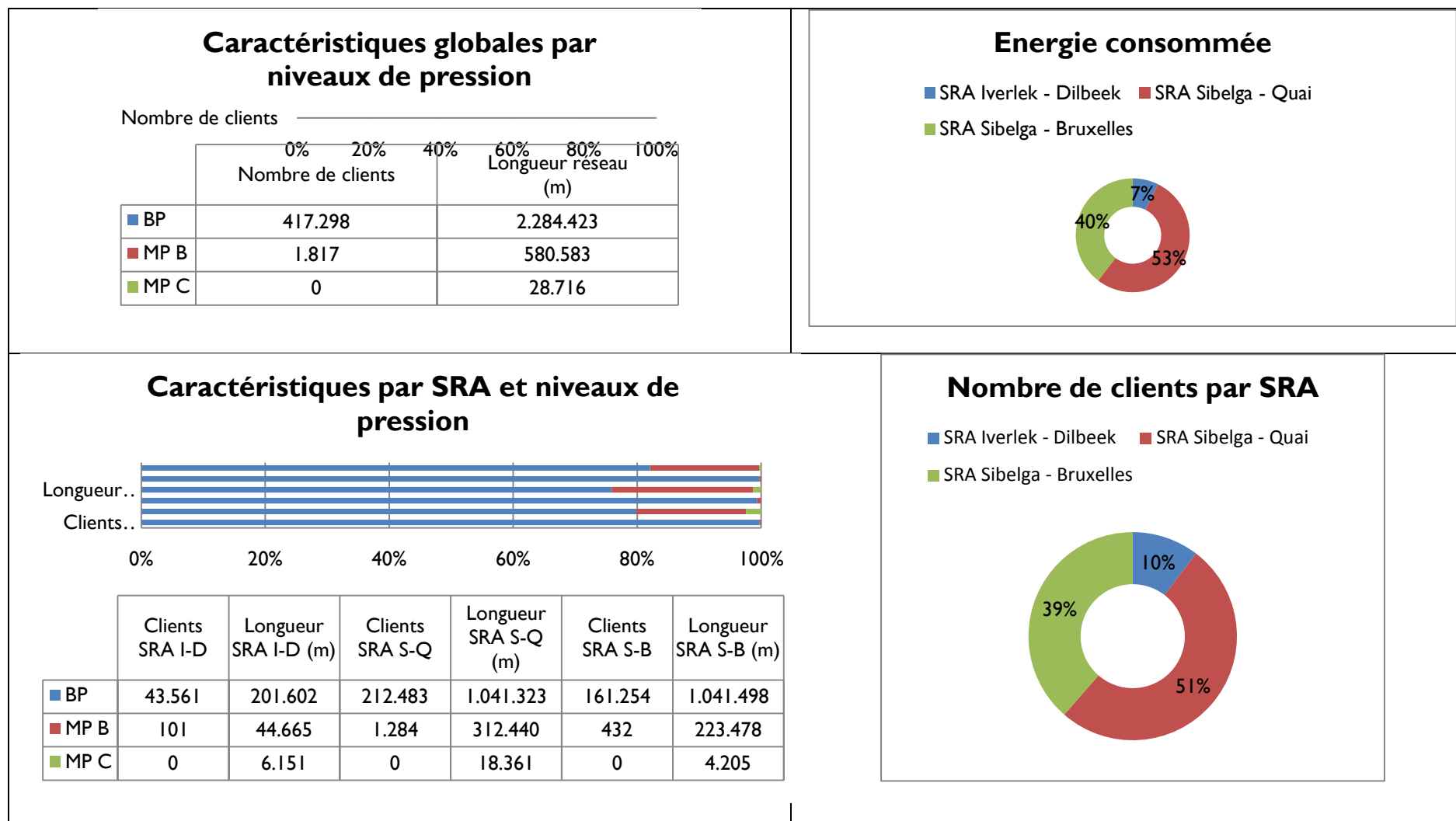
Nombre de clients & longueur du réseau BP par SRA				
	Iverlek - Dilbeek	Sibelga - Quai	Sibelga - Bruxelles	TOTAL
Nombre clients	43.561	212.483	161.254	417.298
Longueur (m)	201.602	1.041.323	1.041.498	2.284.423

Longueur du réseau MP C par SRA				
	Iverlek - Dilbeek	Sibelga - Quai	Sibelga - Bruxelles	TOTAL
Réseau MP C 15 (m)	0,00	10.016,69	585,43	10.602,12
Réseau MP C 8 (m)	6.150,67	8.343,95	3.619,67	18.114,29
TOTAL	6.150,67	18.360,64	4.205,10	28.716,41

Energie consommée par SRA				
	Iverlek - Dilbeek	Sibelga - Quai	Sibelga - Bruxelles	TOTAL
(kWh)*	650.562.680	4.708.095.475	3.519.096.786	8.877.754.941

* Quantité de gaz mesurée à l'entrée du réseau (injection)

Figure 1 : Caractéristiques du réseau



Le tableau I révèle trois types d'information : la longueur des canalisations constituant le réseau de distribution du gaz de SIBELGA, le nombre de clients actifs qui y sont raccordés, ainsi que la quantité de gaz injectée dans le réseau de distribution bruxellois pendant l'année 2011.

Concernant les deux premiers types d'information, on peut déduire que la Région de Bruxelles-Capitale est dotée d'un réseau de distribution de gaz plutôt dense, où l'on a en moyenne un client actif tous les 7 mètres, environ. Par comparaison, notons que celui de la Wallonie est caractérisé par un client actif tous les 20 mètres.

De manière générale, en ce qui concerne le nombre de clients et la longueur du réseau de distribution de gaz, comparativement à l'année 2010, on observe une très légère progression (0.53 % et 0.51%, respectivement) liée à l'évolution normale du réseau. En effet, le réseau de distribution de gaz couvre la quasi-totalité du territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. Cela explique donc le fait que les travaux d'extension du réseau sont extrêmement limités, s'accompagnant d'un fort modeste taux d'accroissement de la longueur du réseau.

En somme, on peut aussi observer que le réseau bruxellois de distribution de gaz est conçu pour livrer le gaz, majoritairement, en BP. De surcroît, la quasi-totalité des clients bruxellois sont connectés sur le réseau BP, ces clients étant majoritairement résidentiels. Ce dernier élément est un facteur important dans la détermination de l'évolution des consommations en fonction des conditions climatiques, comme cela est évoqué *infra*.

En ce qui concerne la consommation de gaz, on observe une diminution de 24 % par rapport à la consommation de 2010 et une diminution de 18 % par rapport à la consommation de 2009. L'explication à cela réside dans la corrélation entre la consommation de gaz sur le réseau de distribution et les conditions climatiques : cette diminution est donc à mettre en directe relation avec la diminution de 29% pour les degrés-jours équivalents⁴ observés pour l'année 2011 par rapport à ceux de l'année 2010 et la diminution de 18% de ceux-ci par rapport à 2009. Pour être complet, il convient de noter que l'année 2011 fut l'année la moins froide de ces 50 dernières années.

Cette corrélation « consommation – conditions climatiques » est renforcée par le fait que l'essentiel des clients bruxellois sont résidentiels et leurs besoins de consommation de gaz sont donc pilotés essentiellement par les besoins en chauffage.

Par ailleurs, comme on peut l'observer dans la figure I, cette consommation de gaz se répartit sur les trois SRA en proche conformité avec le nombre de clients actifs sur ces différentes SRA.

⁴ Les degrés-jours donnent une image du profil moyen des besoins en chauffage d'une habitation en Belgique. Pour un jour donné, les degrés-jours utilisés par le secteur du gaz en Belgique sont égaux à la différence entre 16,5 °C et la température moyenne mesurée par l'IRM à Uccle.

Afin de tenir compte de l'inertie thermique des bâtiments et d'ainsi mieux refléter les besoins réels en chauffage, on calcule les 'degrés-jours équivalents' en prenant aussi en considération les degrés-jours des 2 journées précédentes, selon la formule suivante. $DJ_{\text{eq}} = 0,6 \times DJ$ du jour + $0,3 \times DJ$ du jour précédent + $0,1 \times DJ$ du jour avant.

Pour un mois donné, on calcule la somme des degrés-jours équivalents de chaque jour de ce mois.

Nombre de clients

S'agissant du nombre de clients, il n'a été renseigné que les points d'accès actifs. En se basant sur les données contenues dans le rapport annuel 2011 de SIBELGA, on établit le nombre de points d'accès inactifs à 77.738, ce qui se traduit par un taux de points d'accès inactifs de 16%. Ce taux est resté stable dans le temps, au vu des données de l'année 2010 et 2009.

Les avis 99 et 114 de BRUGEL qualifiaient ce taux de relativement élevé et demandaient un complément d'information, notamment la raison de ce taux élevé, son impact sur le fonctionnement du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale ainsi que la politique de SIBELGA face à cette problématique de codes EAN inactifs. **En l'absence de réponse officielle de SIBELGA face à ces questionnements, au travers de ce nouvel avis, BRUGEL réitère sa demande d'éclaircissements.**

En outre, dans l'esprit d'amélioration du modèle de canevas du rapport sur la qualité des prestations pour le gaz de SIBELGA, il est indiqué d'inclure dans les futurs rapports les statistiques sur les codes EAN inactifs ventilées par niveaux de pression et par SRA.

Raccordement et longueur du réseau

En principe, aucun client n'est raccordé au réseau MP C. Les conduites constituant ce réseau 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, que ce soit en MP B ou en BP.

La communication officielle du rapport sur la qualité des prestations gaz de SIBELGA ne faisait pas état de la longueur du réseau MP C, ventilée par SRA et par niveaux de pression. Cette information ayant été obtenue à part, il serait indiqué de désormais l'inclure dans les prochains rapports.

En ce qui concerne le nombre de clients raccordés aux réseaux MP B et BP ainsi que la longueur de ces réseaux, l'information communiquée officiellement par SIBELGA en rapport avec l'année 2011 est ventilée par SRA, et par niveaux de pression comme demandé dans les précédents avis. **Par contre, le souhait exprimé dans les précédents avis de disposer séparément du nombre de clients connectés sur le réseau 85 mbar n'a pas encore été satisfait. BRUGEL saisit donc l'occasion pour réitérer cette demande.**

3.4 Interruption de fourniture de gaz chez le client final

Tableau 2: Non-fourniture de gaz chez le client final pour l'année 2011

INDISPONIBILITE PLANIFIEE DU RESEAU				
Nature de l'intervention	Raison 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 2.7 bar	Coupure branchement	2	04:00	8
	Déplacement canalisation	1	04:00	4
	Mise en service canalisation	8	04:00	32
	Pose vanne	1	04:00	4
	Renouvellement vanne	28	04:00	112
	Suppression tige de nettoyage Vanne	28	04:00	112
Réseau MPB 1.7 bar	Coupure branchement	6	04:00	24
	Mise en service canalisation	3	04:00	12
	Déplacement canalisation	1	04:00	4
	Abandon canalisation	7	04:00	28
	Remplacement canalisation	9	04:00	36
	Remplacement vanne	4	04:00	16
	Réparation canalisation	7	04:00	28
Réseau BP 85 mbar	NEANT	NEANT	NEANT	NEANT
Réseau BP 25 mbar	Remplacement compteur propre inititative	6173	00:30	3.087

	Remplacement branchement propre initiative	1697	04:00	6.788
	Renouvellement branchement suite remplacement systématique conduites fonte grise et fibrociment	2486	04:00	9.944
	Transfert branchement suite remplacement systématique conduites fonte grise et fibrociment	464	02:30	1.160
INDISPONIBILITE NON-PLANIFIEE DU RESEAU				
Nature de l'intervention	Raison 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 2.7 bar	NEANT	NEANT	NEANT	NEANT
Réseau MPB 1.7 bar	NEANT	NEANT	NEANT	NEANT
Réseau BP 85 mbar	NEANT	NEANT	NEANT	NEANT
Réseau BP 25 mbar	Remplacement branchement suite fuites	59	04:00	236
	Remplacement compteurs suite fuites	91	01:00	91
	Remplacement joints compteurs	329	00:30	165
	Remplacement robinets compteurs	269	01:00	269
INDISPONIBILITE DU RESEAU SUITE A UN INCIDENT				
Nature de l'intervention	Raison 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 2.7 bar	NEANT	NEANT	NEANT	NEANT
Réseau MPB 1.7 bar	NEANT	NEANT	NEANT	NEANT
Réseau BP 85 mbar	NEANT	NEANT	NEANT	NEANT
Réseau BP 25 mbar	NEANT	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 distinctes suivant la cause de l'absence de gaz :

- **Indisponibilité planifiée du réseau** : suite à des travaux planifiés par SIBELGA (remise à neuf des conduites, remplacement systématique de compteurs, etc.). Ces travaux prévus n'exercent généralement pas de grand impact sur le confort d'utilisation étant donné qu'ils doivent être annoncés à l'avance ou s'effectuer en concertation avec les clients finaux concernés.
- **Indisponibilité non-planifiée du réseau** : suite aux travaux non-planifiés par SIBELGA faisant suite à un appel d'un client individuel (compteur gaz bloqué, odeur de gaz, etc.).
- **Indisponibilité du réseau suite à un incident** : il s'agit d'interventions non prévues qui privent plusieurs clients de gaz. Exemple : mise hors service de 10.000 clients de la commune Vilvorde, 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 a recours à 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 » transmis annuellement par SIBELGA.

Contrairement aux réseaux MP B et BP, il n'y a pas d'indisponibilité relevée sur le réseau MP C, étant donné qu'il n'y a pas de clients qui y sont connectés. Il n'y a non plus ni indisponibilité non-planifiée, ni suite à un incident sur le réseau MP B. Il est à noter également que, tout comme pour l'exercice 2010, aucun incident majeur n'est survenu sur le réseau de SIBELGA, durant l'exercice 2011.

Par cet avis, BRUGEL saisit l'occasion pour rappeler que le 25 septembre 2010 il y a eu une explosion à la rue Gaucheret qui a causé 3 morts et 17 blessés. Au moment de la rédaction du rapport sur la qualité des prestations pour le gaz pour l'année 2010, SIBELGA ne disposait sans doute pas de suffisamment d'éléments à communiquer sur cette affaire. Sans préjuger des démarches judiciaires éventuellement encore en cours, il semble indiqué de demander à SIBELGA de fournir de plus amples informations sur ce tragique événement, notamment les conclusions et enseignements à en tirer.

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. L'on constate que l'indisponibilité planifiée forme la plus grande part du temps moyen d'indisponibilité. Par ailleurs, il est important de souligner que la majeure partie de cette indisponibilité planifiée est liée au programme de remplacement systématique des conduites en fonte grise et fibrociment et disparaîtra donc à la fin de ce programme (vers fin 2014).

L'indisponibilité suite aux travaux imprévus a diminué de 51% entre 2010 et 2011, cela étant principalement lié au faible nombre de raccordements renouvelés dans le cadre d'interventions car, en effet, SIBELGA pousse pour une réparation provisoire suivie d'un renouvellement planifié lorsque cela est possible afin de limiter les gênes occasionnées. Pour rappel, dans cette catégorie d'indisponibilité, l'on observait en 2010 un grand nombre de remplacements de compteurs défectueux. **Comme évoqué *supra*, dans l'avis 114 BRUGEL a émis le souhait de connaître les facteurs expliquant une telle**

augmentation de compteurs défectueux d'une année à l'autre. N'ayant toujours pas reçu de réponse officielle de SIBELGA, BRUGEL réitère cette demande.

En conclusion, bien que l'historique soit encore pauvre pour tirer des renseignements concluants, on peut d'ores et déjà constater que l'indisponibilité moyenne totale par client pour l'année 2011 se situe autour de 3 min et 11 secondes (en 2010, elle était de 3 min). Il convient de souligner que l'indisponibilité est presque toujours consécutive à des travaux prévus. Comme ces travaux sont annoncés ou s'effectuent en concertation avec les clients finaux, les désagréments pour ces derniers restent limités. Il est dès lors indiqué de mentionner qu'il n'est pas très intéressant, actuellement, d'interpréter de manière purement quantitative les variations des chiffres ci-dessus.

3.5 Problèmes sur le réseau gazier et information sur le pouvoir calorifique du gaz

Tableau 3: Problèmes sur le réseau gazier pour l'année 2011

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
Réseau MP					
Pression très basse	7	7	7	3,85 /1000	100%
Mauvaise flamme	0	0	0	0,00 /1000	0%
Pression très haute	2	2	2	1,10 /1000	100%
Total	9	9	9	4,95 /1000	100%
Réseau BP					
Pression très basse	84	84	49	0,12 /1000	58%
Mauvaise flamme	2	2	0	0,00 /1000	0%
Pression très haute	7	7	0	0,00 /1000	0%
Total	93	93	49	0,12 /1000	53%
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
Réseau MP					
Total	NEANT				
Réseau BP					
Total	NEANT				

Le tableau ci-dessus fait l'inventaire des gênes rencontrées –dont l'origine se situe au niveau du réseau de SIBELGA – par le client final dans l'utilisation du gaz, et dont les causes sont probablement liées soit à la pression, soit à la qualité du gaz livré. Ces gênes ont généré des réclamations ou des communications reçues par SIBELGA via les appels au dispatching.

Il est à noter que la totalité des réclamations ou communications reçues par SIBELGA concernant le réseau MP étaient toutes justifiées alors que seule la moitié de celles concernant le réseau BP l'était ! L'autre moitié ne relevait pas du chef de SIBELGA : il s'agissait, par exemple, de demande pour des robinets ou vannes fermés par un tiers, de la fraude, etc.

En définitive, il est à remarquer que la proportion de points d'accès sur lesquels ont été signalés des problèmes est de 1 pour 10.000 en ce qui concerne le réseau BP et de 1 pour 200 en ce qui concerne le réseau MP.

Le tableau ci-dessous reprend les valeurs mensuelles du pouvoir calorifique du gaz qui a été livré durant l'exercice 2011 sur la Région de Bruxelles-Capitale. L'information est ventilée par SRA.

Tableau 4: PCS du gaz pour l'année 2011

Information sur le PCS* du gaz circulant dans les trois stations de réception agréée			
	Iverlek-Dilbeek	Sibelga - Quai	Sibelga-Bruxelles
Janvier	9,8566	9,8566	9,8567
Février	9,8554	9,8554	9,8554
Mars	9,8539	9,8539	9,8539
Avril	9,8779	9,8775	9,8772
Mai	9,9918	9,9903	9,9896
Juin	10,0674	10,0670	10,0653
Juillet	9,9610	9,9605	9,9614
Août	9,9436	9,9448	9,9434
Septembre	9,9544	9,9562	9,9548
Octobre	10,0046	10,0026	10,0050
Novembre	9,9010	9,9003	9,9011
Décembre	9,8868	9,8868	9,8867

*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. D'ailleurs, la mesure du PCS est réalisée par Fluxys aux différents points d'interconnexion Transport-Distribution. L'on peut, tout de même, noter une légère diminution générale du PCS.

3.6 Demandes de raccordement et plaintes des clients finals

Tableau 5: Raccordement et plaintes contractuelles pour l'année 2011

Prestations de services		
Demandes de raccordement sur le réseau gaz		
	Accordées	Refusées
Nombre de demandes de raccordements standards	457	0
Nombre d'autres demandes de raccordement sans étude	51	0
Nombre de demandes de raccordement non-standards avec étude	326	0
Nombre total des demandes de raccordement	834	0
Plaintes relatives au non-respect des termes du contrat		
	Nombre de plaintes	Nombre de plaintes justifiées
Procédure pour raccordement standard		
· Délai de vérification du caractère (in)complet de la demande (5 jours ouvrables à dater de la réception de la demande complète)	0	0
· Délai de réponse à la demande (offre, refus ou avis d'irrecevabilité) (10 jours ouvrables à dater de la réception pour une demande complète)	0	0
· Délai d'exécution du raccordement suivant le contrat (20 jours ouvrables à dater de la réception du paiement intégral).	0	0
Procédure pour raccordement non-standard avec étude		
· 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)	0	0
· Délai d'exécution du raccordement suivant le contrat.	0	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)	0	0
Accès au réseau de distribution en vue de travaux planifiés		
Informers de la date/heure et de la durée estimée de l'interruption (5 jours ouvrables à l'avance)	3	1
Accès au réseau de distribution en vue de travaux non planifiés		
- Pour des raccordements ≥ 250 m ³ /heure: le GRD ou son fournisseur informe de la nature et de la durée estimée de l'interruption	0	0
- Pour les raccordements < 250 m ³ /heure: information sur l'origine de l'interruption non planifiée (dans les 10 jours ouvrables après la demande d'information)	0	0
Correction de perturbations dans une installation de comptage (dans les 7 jours ouvrables)	0	0
Correction des erreurs significatives dans l'exactitude des installations de comptage (dans les 10 jours ouvrables)	0	0

Le tableau 5, dans sa première partie, se rapporte aux raccordements durant l'année 2011. Plus précisément, il s'agit du nombre de demandes de raccordement calculé sur base du nombre d'offres écrites envoyées à la clientèle pour la réalisation d'un nouveau branchement, d'un déplacement de branchement, d'un allongement de branchement ou d'un renforcement de branchement.

En 2011, aucune demande de raccordement n'a été refusée et l'on constate une augmentation de 11% de demandes de raccordement par rapport à 2010.

La deuxième partie du tableau s'intéresse aux plaintes qui ont été introduites par les clients suite au non-respect des délais de livraison, de réalisation ou termes du contrat prévus par le règlement technique gaz de SIBELGA. Il est à constater une seule plainte enregistrée comme justifiée pour l'année 2011 contre 9 pour l'année 2010.

Cela étant, il convient de souligner que l'information transmise par SIBELGA concerne les plaintes introduites par les clients. Il ne serait pas hasardeux d'imaginer qu'il y ait un certain nombre de clients qui n'introduisent pas de plainte malgré qu'ils soient en droit de le faire, par le fait de ne pas avoir bien assimilé les dispositions du règlement technique.

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 et le gaz, ce sont les plaintes mixtes et plaintes « divers ».

En 2011, SIBELGA a enregistré un recul de 17% du total des plaintes par rapport à l'année 2010. Concernant les plaintes typiquement gaz, ce recul est de seulement 6%.

Les quatre premières typologies de plaintes ci-dessous représentent 72% de la totalité des plaintes reçues. Il est à constater que les plaintes relatives à la « facturation Move-In » ont bondi de 166% de 2010 à 2011, hissant cette typologie du 9^{ème} rang au 3^{ème} rang. L'historique étant encore pauvre, comme déjà souligné, on ne tirera pas directement de conclusions de cette constatation.

Tableau 6: Autres plaintes pour l'année 2011

Prestation de services				
Autres plaintes concernant la qualité de service				
	Total plaintes	Plaintes Gaz	Plaintes Mixtes *	Plaintes "Divers"*
Etat voir/trot/chant après travaux	271	131	137	3
Facturation consommation	130	79	51	0
Facturation Move-In	109	33	76	0
Ouverture/Fermeture compteur	68	29	38	1
Relevé d'index	53	32	21	0
Etat voir/trot/chant pendant travaux	51	11	39	1
Dégâts aux tiers	41	13	28	0
Primes	37	0	0	37
Inversion compteur	22	12	10	0
Dégâts aux appareils	17	11	6	0
TOTAL	799	351	406	42

* Les plaintes "Mixtes" et les plaintes "Divers" représentent l'ensemble des plaintes qui ne sont pas liés à un seul fluide. Ces plaintes se retrouvent également dans le rapport qualité Electricité.

4 Modèle de canevas

Le modèle de canevas sur lequel SIBELGA se base actuellement pour la rédaction du rapport sur la qualité des prestations pour le gaz a été approuvé par le biais de l'avis 113 de BRUGEL du 27 mai 2011. Pour ce faire, des concertations entre BRUGEL et SIBELGA avaient préalablement eu lieu, comme disposé par le règlement technique gaz.

Actuellement certains faits plaident pour une reprise des concertations afin de faire évoluer ce modèle de canevas:

- La nécessité d'intégrer dans les rapports remis des demandes d'informations complémentaires formulées par BRUGEL. Il s'agit, notamment de la ventilation de certaines données suivant les besoins exprimés par BRUGEL. En effet, bien que ces informations aient été transmises, elles ne sont pas reprises dans le modèle de canevas approuvé antérieurement. Il convient dès lors de faire le nécessaire pour rapprocher ce modèle de ce qui est réellement demandé actuellement à SIBELGA ;
- D'une part, la nécessité d'intégrer dans les rapports certains indicateurs dont les valeurs sont demandées annuellement par l'Autorité européenne en matière de régulation du marché du gaz et de l'électricité (ACER – Agency for Cooperation of Energy Regulators). Par exemple, le délai moyen entre la demande d'un raccordement et l'effective exécution de ce raccordement. Et, d'autre part, la nécessité d'intégrer dans les rapports des indicateurs dont BRUGEL souhaiterait la définition ainsi que le monitoring. On peut ici évoquer les indicateurs relatifs à la performance du centre d'appels, à titre illustratif, ou les indicateurs liés à la qualité des relevés d'index.
Ces demandes émanant d'ACER pourrait amener à réévaluer également la période de remise des rapports sur la qualité des prestations de SIBELGA ;
- La volonté de BRUGEL de centraliser dans un seul rapport dédié à la qualité des prestations certains types de données qui, d'une certaine manière, traduisent la qualité des prestations sur le réseau de SIBELGA et qui sont, par ailleurs, transmises par le biais d'autres rapports au courant de l'année. L'on pense notamment aux informations relatives aux MOZA, bris de scellé et fraudes.

En ce qui concerne le régime d'indemnisation, il est opportun de revenir sur le fait que pour l'année 2011 aucune demande n'a été introduite. Les raisons à cela peuvent être multiples, notamment le fait que l'ordonnance ait été votée dans la deuxième moitié de l'année 2011. Ceci n'aurait peut-être pas laissé suffisamment de temps aux consommateurs pour en prendre connaissance et adapter leur approche. Cela étant, et sans présumer de toutes les raisons ayant conduit à cet état de fait, il convient de souligner que pour un meilleur encadrement de ce nouveau dispositif établi par la dernière modification de l'ordonnance gaz, une discussion sur les termes actuels ou sur les nouveaux termes à convenir pouvant intervenir dans la définition des indicateurs y relatifs semble approprié.

De manière plus générale, il convient également de se demander s'il n'est pas opportun que les gestionnaires de réseaux de distribution se mettent ensemble pour définir à un panel d'indicateurs gaz communs afin de rendre un peu plus aisé un éventuel effort de benchmarking. Cela pourrait par exemple se faire à travers un groupe de travail institué au sein de Synergrid, une liaison étant assurée avec les régulateurs par le biais du groupe de travail gaz du FORBEG.

En somme, ce qui est mentionné *supra* soutient le souhait de BRUGEL de commencer dans les plus brefs délais les concertations afin d'aboutir rapidement à un nouveau modèle dans l'optique d'avoir le rapport sur la qualité des prestations pour l'année 2012 conforme à ce modèle.

5 Conclusion

Le 16 mai 2012, et en vertu de l'article 8 du règlement technique gaz, SIBELGA a transmis le rapport sur la qualité de ses prestations pour le gaz pour l'année 2011, et ce, conformément au nouveau canevas établi suite aux concertations entre SIBELGA et BRUGEL.

Ce nouveau rapport étant le troisième du genre, et qu'il y a eu certaines modifications du modèle de canevas tout au long de ces trois années, il est important de souligner que l'historique n'est pas encore stable et suffisante pour pouvoir, analytiquement, dégager des tendances rigoureuses. Cette contrainte se résoudra d'elle-même au fur et à mesure de la constitution des prochains rapports.

En tout état de cause, il est à constater que ce nouveau rapport de SIBELGA est dans la lignée des efforts d'amélioration convenus de commun accord. Il a été souligné la nécessité de reprendre les travaux pour faire évoluer l'actuel modèle de canevas pour ce type de rapport afin de tenir compte du retour d'expérience et de nouvelles exigences. Cela étant, certaines pistes d'amélioration, sont déjà identifiées dans le présent avis.

En sus, dans les pages précédentes, quatre attentes dont trois étaient déjà formulées dans les précédents avis sont évoquées, en relation avec:

- le parc de compteurs inactifs ;
- l'augmentation significative de compteurs défectueux d'une année à l'autre ;
- la ventilation par SRA du nombre de clients connectés au réseau 85 mbar ;
- l'explosion à la rue Gaucheret survenue le 25 septembre 2010.