

Service des Litiges

Décision

Madame X / Sibelga

Objet de la plainte

Madame X, ci-après « *la plaignante* », sollicite du Service des litiges que ce dernier condamne SIBELGA à une indemnisation sur la base des articles 24*bis* et 24*quater* de l'ordonnance du 1^{er} 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 (ci-après, « ordonnance gaz »).

Exposé des faits

Le 16 juillet 2020, la plaignante sent une odeur de gaz inhabituelle dans sa cave, et prend contact avec Sibelga. Sibelga dépêche des techniciens sur place, qui détectent des microfuites dans les tuyaux au niveau des caves de trois appartements. Les techniciens ferment trois compteurs de la copropriété pour des raisons de sécurité. Suite à cet incident, les conduites de gaz sont remplacées.

Le 17 août 2020, Sibelga se rend sur place pour procéder à diverses vérifications de sécurité obligatoires avant de pouvoir ouvrir les compteurs. Lors de ces tests, ils constatent que l'installation privée de la plaignante est non-conforme¹ et qu'ils ne peuvent pas procéder à l'ouverture de son compteur de gaz. Sibelga invite alors la plaignante à prendre contact avec un professionnel, tout en suggérant de percer des trous d'aération afin de permettre une meilleure évacuation des gaz.

La plaignante fait appel à son plombier, qui réalise les prestations demandées par les techniciens de Sibelga.

Le 26 août, un nouveau rendez-vous est planifié pour procéder à l'ouverture des compteurs. Les techniciens de Sibelga procèdent aux vérifications requises, mais constatent que les conditions atmosphériques sont différentes et plus mauvaises que lors des tests effectués le 17 août 2020, ce qui a pour conséquence un reflux important de CO dans l'installation privée de la plaignante. Les techniciens constatent cette fois que la sortie de cheminée de la plaignante n'est pas conforme à la norme NBN D 51.003, 4^e édition, et son addendum 1 annexe D. Les techniciens ne procèdent toujours pas à l'ouverture des compteurs, et invitent la plaignante à faire appel à un professionnel. Ils lui conseillent également deux options lui permettant de mettre son installation en conformité : modifier la sortie de sa cheminée ou remplacer sa chaudière par un appareil de type C.

Le 7 septembre 2020, la plaignante prend contact avec Sibelga, afin de lui exposer les conclusions de son chauffagiste, qui estime que l'installation de la plaignante est conforme, et qu'elle ne nécessite pas de travaux supplémentaires, ni de remplacement de la chaudière. Sibelga explique ne pas avoir

¹ La chaudière de la plaignante est un appareil combi type B11bs Junkers, chaudière pour laquelle une alimentation en air de combustion est nécessaire, comme prescrit par la norme NBN D 51-003, 4^e édition 2010, addendum 1, article 5).

donné de suite écrite à cette demande, et de n'avoir donné des informations que par téléphone, sans donner d'information sur le contenu de l'échange en question.

En l'absence de solution proposée par Sibelga, la plaignante introduit une plainte le 9 septembre 2020, et met en demeure Sibelga de rétablir le gaz dans les 48h. La plaignante indique que Sibelga n'a pas donné suite à sa demande de faire évaluer la conformité de l'installation par un organisme accrédité externe, ni à la mise en demeure.

La plaignante procède finalement au remplacement de sa chaudière le 21 septembre 2020, afin de s'assurer d'une réouverture de son compteur de gaz plus rapidement.

Le compteur de la plaignante a finalement pu être rouvert le 1^{er} octobre 2020, après constat de la mise en conformité de l'installation intérieure.

La plaignante, psychologue de profession, indique avoir annulé des consultations sporadiquement à partir du 7 septembre 2020, et tous les jours à partir du 25 septembre 2020, jusqu'à la réouverture de son compteur le 1^{er} octobre 2020.

La plaignante a introduit une plainte auprès de Sibelga le 9 septembre 2020, ainsi qu'une demande d'indemnisation le 10 septembre 2020. Le 7 octobre 2020, la plaignante a envoyé une annexe actualisant la demande d'indemnisation. Elle a également introduit une plainte auprès du Médiateur fédéral de l'énergie. Ces plaintes sont restées sans suite.

Une plainte a été introduite auprès du Service des litiges le 8 juin 2021.

Position du plaignant

La plaignante estime avoir reçu des informations contradictoires de la part de Sibelga, qui l'ont amenée à procéder à des travaux qui se sont finalement avérés inutiles, en plus d'avoir été privée de gaz et donc de chauffage pendant de longues semaines.

Elle postule la réparation de son dommage, qu'elle évalue de la façon suivante :

- 748,57 EUR TVAC pour l'ouverture des trous dans sa salle de bain ;
- 1351,50 EUR TVAC pour les réparations de sa salle de bain et de sa porte de garage ;
- 840 EUR de perte de revenus pour les consultations annulées jusqu'au 10 septembre 2020 ;
- 1320 EUR de perte de revenus pour les consultations annulées jusqu'au 1^{er} octobre 2020 ;
- 1875 EUR pour retard de raccordement.

Pour un total de 6135 EUR.

Position de la partie mise en cause

Sibelga explique que le percement des trous d'aération ne pouvait pas être considéré comme étant un mauvais conseil de la part des techniciens de Sibelga, qui ont réagi en fonction des tests effectués et des conditions météorologiques existantes lors de leur visite. Sibelga ajoute qu'il appartenait à la plaignante de faire valider les suggestions des techniciens de Sibelga « *dans toutes situations* » par la personne amenée à effectuer les travaux de mise en conformité.

Sibelga estime également que le chauffagiste de la plaignante ne lui a pas donné des informations correctes en ce qui concerne le remplacement de sa chaudière.

Sibelga estime que dans les deux cas, les travaux demandés avant la réouverture du compteur n'ont servi qu'à rendre l'installation conforme aux normes applicables.

Par ailleurs, Sibelga estime ne pas pouvoir être tenue responsable du délai écoulé entre la fermeture du compteur de gaz et la réouverture de celui-ci.

Sibelga estime ne devoir aucune indemnisation.

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 aux articles 24^{bis} et 24^{quater} de l'ordonnance gaz.

La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

1. Quant à l'interruption de la fourniture de gaz

L'article 24^{bis} de l'ordonnance gaz dispose comme il suit :

« 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 convient dès lors de déterminer si une coupure de gaz est intervenue à la suite d'une erreur administrative de la part de Sibelga, ou si la fermeture est intervenue en violation de l'une des prescriptions de l'ordonnance.

Conformément à l'article 5 de l'ordonnance gaz, Sibelga est responsable de la sécurité des biens et des personnes dans le cadre de l'approvisionnement en gaz au niveau du réseau de distribution. L'article 5, § 6, alinéa 2, de l'ordonnance gaz précise que *« lorsque la sécurité des biens ou des personnes est gravement menacée, le gestionnaire du réseau de distribution peut, sans devoir disposer d'une autorisation préalable d'une instance administrative ou judiciaire, recourir à l'assistance de la force publique pour obtenir l'accès aux installations précitées et entreprendre toutes les actions nécessaires, en ce compris, s'il y a lieu, l'interruption de l'alimentation en gaz »*. Sibelga peut donc procéder à une interruption de l'alimentation en gaz lorsque la sécurité le requiert.

Il ressort des informations fournies au Service des litiges que l'alimentation en gaz a été interrompue à la suite de la détection de fuites de gaz au niveau des différentes installations. Un remplacement des conduites de gaz était nécessaire. Par ailleurs, l'installation de la plaignante n'étant initialement pas conforme, une coupure du compteur était également nécessaire, afin d'éviter un risque d'intoxication au monoxyde de carbone.

Pour ces raisons, le Service des litiges estime que le compteur n'a pas été fermé à la suite d'une erreur de Sibelga, ou en violation des prescriptions de l'ordonnance.

Aucune indemnisation n'est due sur la base de l'article 24bis de l'ordonnance gaz.

2. Quant au dommage matériel causé par le GRD dans le cadre de l'exploitation de son réseau

L'article 24quater de l'ordonnance gaz dispose comme il suit :

« 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 ».

Dans le cas d'espèce, il convient dès lors de déterminer si l'interruption de la fourniture de gaz a entraîné un dommage à la plaignante, s'il s'agit de dommages indemnifiables au sens de l'article 24^{quater} de l'ordonnance, si une faute peut être relevée dans le chef de Sibelga, et si un lien causal peut être retenu entre les deux.

Dans le cas d'espèce, les différents dommages décrits par la plaignante, soit les travaux effectués dans sa salle de bains, et la perte de revenus, ne trouvent pas directement leur origine dans l'interruption de la fourniture de gaz. Il s'agit en effet de dommages qui sont survenus postérieurement à la coupure de l'interruption de fourniture, et non en raison de celle-ci ; les dommages survenus résultent des informations fournies par Sibelga. Or, l'article 24^{quater} prévoit une indemnisation des dommages survenus du fait de l'interruption de la fourniture elle-même.

Il en découle que ces dommages ne sont pas indemnifiables au sens de l'article 24^{quater} de l'ordonnance gaz.

3. Quant au respect de l'article 4, § 2, du Règlement technique

L'article 4, § 2, du Règlement technique électricité, dispose comme il suit :

« Dans l'exécution de ses tâches, le gestionnaire du réseau de distribution met en œuvre tous les moyens adéquats que les utilisateurs du réseau sont en droit d'attendre de lui et qui peuvent, en tenant compte de la situation particulière, être raisonnablement obtenus ».

Il ressort des informations collectées par le Service qu'à la suite d'informations contradictoires de la part de Sibelga, la plaignante a procédé à des travaux afin de mettre son installation en conformité. Il s'est néanmoins avéré que ces travaux n'ont pas permis de remplir les exigences de Sibelga en matière de sécurité, qui lui a dès lors suggéré un changement de chaudière. La plaignante a dès lors été exposée à des frais, puisqu'elle a dû mener des travaux inutiles, et ensuite remettre son installation en pristin état. Par ailleurs, l'exécution de ces travaux a engendré un long délai pendant lequel elle a été privée de chauffage, devant alors interrompre ses consultations à cause de la température trop faible dans son cabinet.

Au vu du statut de gestionnaire du réseau de distribution de Sibelga, il est normal que les clients fassent confiance aux informations qu'elle transmet, particulièrement lorsqu'il s'agit d'informations techniques portant sur la sécurité d'une installation, et sur les critères permettant d'assurer qu'une installation rencontre les normes de sécurité. Ceci est d'autant plus important lorsque ces informations portent sur la réalisation de travaux nécessaires afin de rétablir une alimentation en gaz ; l'absence d'alimentation en gaz avait en effet pour conséquence que la plaignante est restée privée d'eau chaude et de chauffage pendant une longue période. La plaignante avait dès lors tout intérêt à faire procéder aux travaux recommandés par Sibelga le plus rapidement possible, afin de pouvoir à nouveau bénéficier d'une alimentation en gaz. Les informations transmises par Sibelga sur les travaux à réaliser

n'étaient visiblement pas correctes, puisqu'un simple changement de conditions atmosphériques, à quelques jours d'intervalle seulement, ont eu pour conséquence que l'installation de la plaignante n'était toujours pas conforme. Il en découle que Sibelga n'a pas mis en œuvre tous les moyens adéquats qu'un utilisateur du réseau est en droit d'attendre de lui, en fournissant des informations contradictoires ou incomplètes à la plaignante sur la nature des travaux qu'elle devait réaliser.

Sibelga a donc violé l'article 4, § 2, 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 a violé l'article 4, § 2, du Règlement technique gaz.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Cheffe du Service juridique
Membre du Service des litiges