

Service des Litiges

Décision

La plaignante / Sibelga

Objet de la plainte

La plaignante sollicite, par l'intermédiaire de son avocat, Maître X , du Service des litiges de BRUGEL (ci-après « *Service* ») que ce dernier se prononce sur le respect par le gestionnaire du réseau de distribution (ci-après « *GRD* » ou « *Sibelga* ») des articles 7, §1 ,3° et 32*quinquies* de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « *ordonnance électricité* ») et l'article 4, §1 de l'Arrêté du 23 mai 2014 du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale approuvant le règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci (ci-après « *Règlement technique Electricité* »).

Exposé des faits

La plaignante exploite une enseigne Delhaize « *Shop & Go* » située à « *1040 Etterbeek* ».

Le 25 janvier 2016, l'enseigne précitée a été privée d'électricité à la suite d'une panne générale de courant de 12h03 à 13h01.

Le 29 janvier 2016, l'organisme assureur de la plaignante, a mis en cause la responsabilité de Sibelga dans cette interruption de fourniture d'électricité et l'a mis en demeure de constater les préjudices subis par la plaignante à la suite de l'interruption précitée.

Le 4 février 2016, Sibelga a invité la plaignante à introduire une demande d'indemnisation via le formulaire créé à cet effet.

Le 10 février 2016, la plaignante a introduit une demande d'indemnisation auprès de Sibelga pour les préjudices subis, listés comme suit par la plaignante :

- « *de nombreuses marchandises devenues impropres à la vente ont dû être détruites* » pour non respect de la chaîne de froid ;
- « *le système de vidéosurveillance et l'écran plat de bureau ont été endommagé de manière définitive, à la suite d'un phénomène de surtension provoqué par la remise en route brutale du courant électrique* » ;
- « *l'interruption de l'électricité a entraîné la fermeture inévitable de l'enseigne (...) pendant l'heure de table qui est un pic en termes de vente.* »

Par courrier ordinaire daté du 23 février 2016, Sibelga a informé la plaignante qu'elle ne pouvait réserver une suite favorable à la demande d'indemnisation introduite par la plaignante au motif que sa responsabilité n'était pas engagée ; la panne résultante d'un défaut sur la cabine réseau

XX/XXXXXX, soit un défaut qui est « imprévisible et inhérente à l'exploitation d'un réseau de distribution d'électricité ».

A noter que par courriel daté du 23 mai 2018, Sibelga a informé le Service que le courrier précité « *renseignait erronément que la panne s'était produite suite à un défaut sur la cabine réseau XX/XXXXXX. Cette cabine n'était pas en cause. Il s'agissait d'un défaut d'isolement spontané sur un câble HT de 11.000 Volts, exploité en 5.000 Volts.* »

Le 3 mai 2018, la plaignante, n'ayant pas obtenu de satisfaction auprès de Sibelga, a introduit une plainte contre Sibelga auprès du Service des litiges de BRUGEL.

Recevabilité

L'article 30novies, §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 et de ses arrêtés d'exécution;

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-Capitale et ses arrêtés d'exécution;

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

4° ayant trait aux activités d'un fournisseur, d'un gestionnaire de réseau ou d'un intermédiaire;

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

ceci à l'exception de celles portant sur des droits civils ».

Il ressort de cet article que le Service des litiges est compétent pour statuer sur des plaintes relatives à l'application de la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution.

En l'espèce, les articles 7, §1, 3^o et 32quinquies de l'ordonnance électricité et l'article 4, §1 du Règlement technique électricité sont applicables.

La plainte est, dès lors, recevable.

Examen du fond

1. Incident sur le réseau

En vertu de l'article 7, §1, 3^o de l'ordonnance électricité, le gestionnaire du réseau de distribution est responsable de l'entretien du réseau. En effet, cet article prévoit que :

« Le gestionnaire du réseau de distribution est responsable de l'exploitation de l'entretien et du développement du réseau de distribution, y compris ses interconnexions avec d'autres réseaux, en vue d'assurer, dans des conditions économiques acceptables, la régularité et la

qualité de l'approvisionnement, dans le respect de l'environnement, de l'efficacité énergétique et d'une gestion rationnelle de la voie publique.

A cette fin, le gestionnaire du réseau de distribution est notamment chargé des tâches suivantes :

(...)

3° l'entretien du réseau ;

(...) » (Nous soulignons)

Il ressort des échanges de correspondance entre Sibelga et le Service que l'interruption de la fourniture d'électricité du 25 janvier 2016 sur la rue XX de 12h03 à 13h01 ne résultait pas d'un défaut sur la cabine réseau XX/XXXXXX alimentant la cabine client mais d'un défaut plein câble sur un câble EIAJ 150² posé en 1976 de 11000 Volts, exploité en 5000 Volts.

Par courriel daté du 26 septembre 2018, Sibelga a communiqué au Service les informations suivantes : *« La charge des câbles HT est mesurée en permanence à partir des postes de fourniture. Les protections installées dans les postes de fourniture sont prévues pour interrompre immédiatement l'alimentation électrique en cas de dépassement de la charge admissible par les câbles. D'autre part, une évaluation de l'état de charge de nos câbles HT est faite chaque année et des actions correctrices sont prises le cas échéant. Nos câbles haute tension sont d'ailleurs dimensionnés à la moitié de leur charge admissible afin de pouvoir reprendre la charge complète de la boucle en cas de panne. »*

Dans le cas d'espèce, Sibelga a précisé au Service que le câble *« défaillant »* à l'origine de l'interruption de la fourniture d'électricité non planifiée du 25 janvier 2016, *« n'a présenté aucune surcharge, signe de vétusté ou de défektivité par le passé. Selon toute vraisemblance, si le câble n'était pas confronté à des agressions extérieures liées à son emplacement en voirie, un tel incident ne se serait pas produit »* Aucun défaut n'a été constaté sur ce câble avant l'interruption précitée.

A titre indicatif, les critères du plan d'investissement ne prévoient pas le remplacement d'un câble haute tension dès l'apparition d'un premier défaut. D'après Sibelga, ce défaut est souvent lié à un problème local et ponctuel.

Le Service constate que la fourniture d'électricité a été rétablie au terme d'une heure.

Au regard de tout ce qui précède, le Service considère que Sibelga s'est conformée à l'article 7 de l'ordonnance électricité précité en ce qu'elle a correctement entretenu le réseau touché par cet incident et qu'elle a mis tout en œuvre pour solutionner l'incident dans un délai raisonnable.

2. Demande d'indemnisation

L'article 32quinquies de l'ordonnance électricité prévoit que :

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

1° l'indemnisation n'est pas due lorsque l'interruption, la non-conformité ou l'irrégularité 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° l'indemnisation n'est pas due en cas de discontinuité de l'alimentation trouvant son origine dans une micro-coupure ou en cas de fluctuation de la tension ou de la fréquence n'excédant pas respectivement l'écart de la tension moyenne par rapport à la valeur de la tension nominale du réseau et l'écart de la fréquence du courant par rapport à sa valeur normale admise par la norme NBN EN 50160 . Il appartient à l'utilisateur du réseau de distribution de rendre ses installations insensibles à de tels phénomènes ou à de telles fluctuations ou de prendre des mesures pour limiter les dommages éventuels;

3° les dommages indirects et immatériels ne sont pas indemnisés, sous réserve de l'application d'autres dispositions légales applicables;

4° le dommage corporel direct est intégralement indemnisé;

5° 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;

6° l'application du plafond d'indemnisation et de la franchise individuelle est exclue en cas de dol ou de faute lourde du gestionnaire de réseau. » (Nous soulignons)

En l'espèce,

- Par courrier daté du 23 février 2016 adressée à la plaignante, Sibelga a justifié son refus d'indemniser la plaignante de la manière suivante :

« (...) selon l'article 32 quinquies de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en région de Bruxelles-Capitale, des conditions strictes doivent être réunies pour obtenir une indemnisation. Or, il apparaît que Sibelga n'est pas fautif. La panne s'est produite suite à un défaut sur la cabine réseau XX/XXXXXX. Celle-ci a déclenché à 12h03 et elle a été réenclenchée à 13h01 (soit une interruption de 58 minutes). La cabine client de la plaignante XX/XXXXXX est alimentée par cette cabine réseau.

Un tel défaut est imprévisible et inhérent à l'exploitation d'un réseau de distribution d'électricité. Il ne peut impliquer l'existence d'une quelconque faute dans le chef de Sibelga.

En outre, la responsabilité de gestion d'une cabine client, en ce compris l'entretien et le réenclenchement après défaut, en incombe à son propriétaire. (...) »

- Par courriel daté du 6 juin 2018, Sibelga a précisé au Service que le courrier précité « *renseignait erronément que la panne s'était produite suite à un défaut sur la cabine réseau*

XX/XXXXXX. Cette cabine n'est en fait pas en cause. » En effet, comme exposé au point précédent, l'interruption de la fourniture d'électricité non planifiée du 25 janvier 2016 résultait d'un défaut plein câble sur un câble EIAJ 150² posé en 1976 de 11000 Volts, exploité en 5000 Volts.

- Par courriel daté du 26 septembre 2018 adressé au Service, Sibelga a étayé son refus d'indemniser la plaignante comme suit :

« L'article 32 quinquies de l'ordonnance précise que Sibelga doit indemniser en cas de faute et pour les dommages matériels qui en découleraient. (...) Aucune faute n'est établie dans le chef de notre société. Le défaut est survenu de façon spontanée et n'était pas prévisible. De plus, une perte de chiffre d'affaires n'est pas visée par l'ordonnance. (...) » Nous soulignons.

Il ressort du point 1 « Incident sur le réseau » que Sibelga s'est conformée à l'article 7, §1, 3° de l'ordonnance électricité en ce que Sibelga a correctement entretenu le réseau touché par cet incident et qu'elle a mis tout en œuvre pour solutionner l'incident dans un délai raisonnable. Dès lors, Sibelga, n'ayant commis aucune faute, était en droit de refuser d'indemniser la plaignante sur base de l'article 32quiniquies de l'ordonnance électricité.

PAR CES MOTIFS

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

Assistante juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges