

## Service des Litiges

### Décision

#### Le plaignant / SIBELGA

#### Objet de la plainte

Le plaignant sollicite le Service des litiges afin que ce dernier se prononce sur le respect par SIBELGA de l'article 24bis, §1er, 2 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, en ce que ce dernier aurait réalisé le remplacement d'une lampe d'éclairage public défectueuse située sur la voirie communale à Saint-Josse-ten-Noode dans un délai « *anormalement* » long.

#### Exposé des faits

Voici la chronologie des échanges et faits relatifs à cette plainte :

- le 15 novembre 2018, le plaignant a signalé, via l'application dédiée aux communications des pannes de lampes d'éclairage public, une panne d'une lampe située à Saint-Josse-Ten-Noode. Le plaignant a précisé dans sa déclaration que la lampe est tombée en panne depuis deux semaines ;
- le 21 novembre 2018, selon SIBELGA, l'entrepreneur est intervenu sur place et a remplacé la lampe du luminaire le plus proche du n°19 (console n°3) située au mitoyen des n°13 et 15.
- le 28 novembre 2018, confirmation par SIBELGA de la résolution du problème signalé par l'intervention d'une équipe technique sur la lampe située au n°19 (le numéro de la maison la plus proche de la lampe éteinte) ;
- le 29 novembre 2018, le plaignant a rappelé, via l'application dédiée aux communications des pannes de lampes d'éclairage public, son signalement d'une panne d'une lampe située au niveau du n°16. Le plaignant a demandé à SIBELGA de vérifier que l'intervention du 21 novembre 2018 a correctement été effectuée ;
- le 19 décembre 2018, selon SIBELGA, l'entrepreneur est retourné sur place et a changé la lampe ainsi que le ballast du luminaire installé au n°16 (console n°2) ;
- le 20 décembre 2018, suite à l'appel téléphonique du plaignant, SIBELGA a encodé un troisième dépannage pour le n°16 ;
- le 27 décembre 2018, un des techniciens de SIBELGA s'est rendu sur place pour évaluer la situation. Il s'est rendu compte que le coffret électrique alimentant la console n°2 n'était plus sous tension. Le problème ne pouvait pas être résolu dans l'immédiat.

- le 8 janvier 2018, SIBELGA a placé un câble aérien provisoire entre la boîte de dérivation et le coffret électrique installé de l'autre côté de la rue. Le luminaire fonctionne dès lors à nouveau correctement depuis cette date ;
- le 8 janvier 2019 , le plaignant, n'ayant obtenu satisfaction auprès de Sibelga, a introduit une plainte auprès du Service des litiges.

### Position du plaignant

Le plaignant soutient que SIBELGA :

- n'a pas respecté son engagement de réparer la lampe dans les 5 jours du signalement de la panne ;
- a mis presque 8 semaines, un délai « *anormalement* » long, pour le remplacement de la lampe défectueuse.

### Position de la partie mise en cause

SIBELGA a justifié le traitement « *tardif* » de la panne signalée par le plaignant par les motifs suivants :

- une erreur d'encodage de l'adresse de la lampe en panne : c'est le n°19 et non le n°16 qui a été enregistré dans le dépannage. Une fois sur place, ne trouvant pas le n°19, l'entrepreneur a changé l'ampoule du luminaire le plus proche du n°19, à savoir la console n°3 située au mitoyen des n°13 et 15 ;
- à la fin de l'année 2018, SIBELGA a rencontré des problèmes avec l'entrepreneur sous-traitant en ce qui concerne le délai de traitement des pannes ;
- la nature de la panne ne se limitait pas uniquement à la défectuosité de la lampe mais s'étendait aussi au coffret électrique alimentant la console n°2 qui n'était plus sous tension. Le problème ne pouvait pas être résolu lors du premier déplacement. Pour résoudre ce problème, SIBELGA a dû placer un câble aérien provisoire entre la boîte de dérivation et le coffret électrique installé de l'autre côté de la rue.

### Recevabilité

L'article 30*novies*, §1<sup>er</sup>, de l'ordonnance du 19 juillet 2001 de la Région de Bruxelles-Capitale relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale prévoit que :

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

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

2° concernant l'application de l'ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voiries en matière de gaz et

d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capital, de ses arrêtés d'exécution et du MIG en vigueur;

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

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

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

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

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

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

L'objet de la plainte porte sur l'exécution par SIBELGA d'une mission de service public, telle que définie par l'article 24bis, §1<sup>er</sup>, 2° de l'ordonnance précitée, relative à « l'entretien des installations d'éclairage public sur les voiries et dans les espaces publics communaux ».

En l'espèce, l'article 24bis, §1<sup>er</sup>, 2° de l'ordonnance précitée est applicable.

La plainte est dès lors recevable.

## Examen de fond

### **1. Sur le respect par SIBELGA de son engagement de réparer la lampe dans les 5 jours du signalement de la panne**

L'article 24bis, §1<sup>er</sup>, 2° de l'ordonnance précitée prévoit que :

« Le gestionnaire du réseau de distribution est en outre chargé des missions de service public suivantes :  
1° [...]

2° une mission exclusive portant sur la construction, l'entretien et le renouvellement des installations d'éclairage public sur les voiries et dans les espaces publics communaux, dans le respect des prérogatives définies par l'article 135 de la Nouvelle Loi communale, selon un programme triennal établi de commun accord par chaque commune avec le gestionnaire du réseau de distribution ou suite à des demandes de travaux supplémentaires ainsi que l'alimentation de ces installations en électricité en donnant la priorité aux installations de production qui utilisent des sources d'énergie renouvelables ou aux cogénérations à haut rendement , cette mission contient des objectifs d'amélioration d'efficacité énergétique et de gain de consommation ». (Nous soulignons)

Il ressort de cet article que SIBELGA a reçu la mission de service public pour l'entretien et l'alimentation des installations d'éclairage public sur les voiries et dans les espaces publics communaux selon un programme triennal établi de commun accord avec chaque commune. L'examen des éléments de dossier montre que la plainte porte sur une installation d'éclairage public (une lampe d'éclairage public défectueuse) située sur la voirie communale (Saint-Josseten-Noode).

L'article précité ne précise pas le niveau de performance (par exemple un délai d'exécution des entretiens) pour la réalisation de la mission de service public par SIBELGA. Néanmoins, l'article 9, §1<sup>er</sup>, de l'ordonnance précitée précise les principes à respecter par SIBELGA lorsqu'il remplit ses obligations et missions visées par l'article 24bis précité telle que se doter, entre autres moyens, d'un personnel qualifié suffisant.

Il découle de ce qui précède que SIBELGA est tenu d'exécuter sa mission selon le programme triennal établi de commun accord avec la commune.

Par ailleurs, dans son programme annuel relatif au programme d'exécution des obligations et missions de service public visé par l'article 25, §1, de l'ordonnance précitée, SIBELGA indique le niveau de performance fixé en commun accord avec les communes.

Selon cet accord, les délais d'intervention de SIBELGA sont fixés en fonction du type de pannes (classées de niveau 0 à 2) :

- niveau 0 : levée assurée immédiatement par les équipes de garde ;
- niveau 1 : délai d'intervention de 2 jours ouvrables (uniquement pour les sections éteintes) ;
- niveau 2 : délai d'intervention de 5 jours ouvrables dans 90 % des cas (en dehors de la période creuse qui s'étend du 15 juin au 15 septembre) et 10 jours ouvrables dans les autres cas.

Le niveau 2 correspond aux cas de panne de lampe sur un seul luminaire.

Dans le cas d'espèce, le plaignant a signalé, le 15 novembre, une seule panne de lampe en dehors de la période creuse qui s'étend du 15 juin au 15 septembre. Le délai applicable devait dès lors être de 5 jours ouvrables. Il ne s'agit cependant qu'un objectif global à atteindre convenu entre la commune et SIBELGA. Toutefois, ce délai, n'ayant pas de caractère contraignant, sur ce point, la plainte n'est donc pas fondée.

## **2. Sur le délai « anormalement » long, pour le remplacement de la lampe défectueuse**

Même si aucune disposition de l'ordonnance électricité ne fixe un délai de rigueur pour l'exécution des missions de service public par SIBELGA, ce dernier est tenu exécuter ses tâches dans un délai raisonnable.

SIBELGA est tenu à cette obligation, même en cas de sous-traitance de ses missions. En effet, l'article 9, §2 de l'ordonnance précitée, précise les conditions de délégation des missions de service public. Il est ainsi prévu que le gestionnaire du réseau doit se réserver les moyens d'exercer un contrôle effectif sur l'exercice des obligations et missions déléguées. Il en découle que SIBELGA ne peut pas invoquer les difficultés du sous-traitant pour justifier le retard enregistré dans le traitement de la panne. En outre, l'erreur d'encodage de l'adresse de la panne et la lenteur de l'intervention des techniciens de SIBELGA ne relèvent pas des manquements du sous-traitant.

Le Service considère que, compte tenu des objectifs fixés en commun accord avec les communes, un délai de presque 8 semaines pour réparer une lampe ne peut être considéré comme un délai raisonnable.

Dans le cas d'espèce, la 1<sup>ère</sup> intervention de SIBELGA (via son sous-traitant) a eu lieu le 4<sup>ème</sup> jour ouvrable du signalement de la panne par le plaignant. Le délai de traitement de Sibelga a été rallongé en raison du concours de circonstances particulier. Il y a eu, tout d'abord, une erreur d'encodage de l'adresse de la panne par Sibelga qui a généré une intervention inutile. Ensuite, l'identification sur place de la complexité de la panne (il ne s'agissait plus d'un simple changement de lampe mais d'un problème d'alimentation). En effet, le traitement de la panne a nécessité le remplacement de la lampe (lors du 1<sup>er</sup> déplacement) et le raccordement du coffret électrique alimentant la console n°2 (par le placement d'un câble aérien provisoire entre la boîte de dérivation et le coffret électrique installé de l'autre côté de la rue).

*In casu*, Sibelga a, par le biais de son sous-traitant, remplacé la lampe défectueuse signalée par le plaignant le 19/12/2018, soit 20 jours après avoir acté la bonne adresse de la panne communiquée par le plaignant le 29/11/2018. Néanmoins, il s'est avéré que la panne ne résultait pas uniquement de la « *défectuosité* » de la lampe mais d'un problème d'alimentation qui n'a pu être solutionné que le 8 janvier 2019 en raison de la complexité de la panne et des congés de fin d'année.

Eu regard à tous ces éléments et au contexte particulier de la panne, SIBELGA a manqué à son devoir de diligence en ce que Sibelga a effectué le remplacement de la lampe défectueuse dans un délai déraisonnable. Sur ce point, la plainte est donc fondée.

#### PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par le plaignant contre SIBELGA recevable et partiellement fondée.

Chef de service - Conseiller fonctionnement technique du marché  
Membre du Service des litiges

Assistante juridique  
Membre du Service des litiges