

Service des Litiges

Décision

La plaignante / SIBELGA

Objet de la plainte

La plaignante sollicite le Service des litiges (ci-après « *le Service* ») de se prononcer sur le respect par le gestionnaire du réseau de distribution (ci-après « *Sibelga* » ou le « *GRD* ») des articles 4 et 66, §1 de l'arrêté du 23 mai 2014 du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale arrêtant 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 électricité* »).

Exposé des faits

Dans le cadre d'un chantier de rénovation de réseau électrique prévu entre le 25/09/2018 et le 27/11/2018, SIBELGA est intervenu dans les parties privatives, en l'occurrence la cave de la plaignante, pour procéder au remplacement du câble électrique alimentant le compteur électrique.

À la fin des travaux dans la cave, la plaignante découvre des dégradations sur les murs de la cave et la mauvaise exécution du placement des nouveaux câbles. Plusieurs échanges ont eu lieu par la suite entre la plaignante et SIBELGA pour la réparation des dommages sans qu'un accord ne soit intervenu.

Ci-après la chronologie des évènements :

- Le 10 janvier 2019 : ouverture du trottoir pour remplacer le câble électrique alimentant le compteur électrique situé dans la cave de la plaignante ;
- La plaignante déclare avoir donné accès sans limitation aux ouvriers et était présente durant toute l'intervention. À la fin de la journée, la plaignante découvre des murs défoncés en hauteur pour pouvoir manipuler du matériel encombrant, des câbles mal fixés et des destructions d'un angle saillant en soubassement ;
- Le 16 janvier 2019 : déplacement d'un représentant de SIBELGA qui constate l'état de vétusté des murs et propose l'envoi d'un ouvrier pour le replâtrage du mur. La plaignante refuse l'offre et exige une communication écrite par SIBELGA. Le représentant de SIBELGA prend les photos des lieux et lui remet un avis de passage ;
- Le 05 février 2019 : la plaignante envoie un mail au représentant de SIBELGA pour réclamer les photos prises lors de la première visite et les coordonnées de ses responsables ;
- Le 11 février 2019 : SIBELGA répond à la plaignante, par retour de mail, pour accuser réception de sa plainte et lui demande d'expliquer son problème ;

- Le 13 février 2019 : plusieurs échanges de mails ont eu lieu entre les deux parties. Dans ces échanges, SIBELGA a proposé des solutions pour les dégâts occasionnés sur les murs (en faisant venir quelqu'un de SIBELGA pour replâtrer) et pour la fixation des câbles (en utilisant une alternative pour qu'ils se tiennent aux murs). SIBELGA rappelle aussi l'état des murs qui ne permet pas d'effectuer un travail « propre ». La maison de la plaignante a été construite en 1927. La plaignante a exprimé le souhait de demander des informations plus précises sur l'offre de réparation de SIBELGA et comptait la comparer avec d'autres devis d'entrepreneurs de son choix.
- Le 18 février 2019 : SIBELGA invite la plaignante à introduire une déclaration de dommages auprès de sa compagnie d'assurances pour commencer les démarches avec le sous-traitant de SIBELGA afin d'évaluer la situation et les responsabilités de chacun et les actions à entreprendre ;
- Le 20 février 2019 : la plaignante décide d'introduire une nouvelle plainte chez SIBELGA pour exprimer sa non-satisfaction du traitement de son dossier.

Suite aux réclamations de la plaignante, SIBELGA a proposé des solutions pour les dégâts occasionnés et pour la fixation des câbles. La plaignante, ne faisant plus confiance à SIBELGA, souhaite faire les travaux par un entrepreneur de son choix (après comparaison des devis et avis d'expert).

Position de la plaignante

La plaignante soutient que SIBELGA :

- a mal exécuté les travaux de rénovation des câbles électriques dans les parties privatives,
- a causé des dommages à ses murs,
- ne lui a pas fait une proposition écrite et détaillée pour la réparation des dégâts.

La plaignante souhaite faire supporter par SIBELGA les dommages causés par son sous-traitant sur la base des devis qu'elle compte établir auprès des entrepreneurs de son choix.

Position de Sibelga

SIBELGA soutient que, dans ce dossier :

- le travail effectué à Ixelles n'avait pas été réalisé par son sous-traitant dans les règles de l'art. Toutefois, SIBELGA mentionne, qu'indépendamment du remplacement de câble réalisé, il est évident que les murs concernés étaient en mauvais état et que la nature de son intervention n'en est pas la cause. Le cas échéant, SIBELGA accepte qu'un expert vienne sur place pour constater l'étendue effective du dommage causé par ses travaux.
- aucune solution n'a été trouvée pour remettre en état les murs de l'habitation concernée, mais ce n'est pas faute d'avoir essayé. SIBELGA reste disposé à faire les réparations qui s'imposent concernant les dégradations aux murs. Pour ce faire, SIBELGA propose, soit, que son sous-traitant réalise les travaux, soit, que SIBELGA paye la facture de l'entrepreneur

librement choisi par la plaignante, pour ce qui concerne les travaux rendus nécessaires à la suite de son intervention dans les parties privatives de la plaignante. SIBELGA n'est pas en mesure de faire appel à d'autres entrepreneurs que ceux désignés à la suite d'un marché public.

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 à l'application de la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution.

L'objet de la plainte porte sur l'application par SIBELGA des articles 4 et 66, §1 de l'arrêté du 23 mai 2014 du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale arrêtant le règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci.

En l'espèce, les articles 4 et 66, §1 du règlement technique sont applicables.

La plainte est dès lors recevable.

Examen de fond

- **En ce qui concerne le devoir de concertation avec le propriétaire préalablement à la mise en œuvre des mesures nécessaires à la réalisation des travaux :**

Le droit d'accéder aux installations privatives des utilisateurs est subordonné, selon le cas, à l'accord de l'occupant ou du propriétaire. Ce droit est encadré par l'article 18, §2 du règlement technique électricité rédigé comme suit : «*Aux fins de l'exercice de ses missions, le gestionnaire du réseau de distribution peut accéder à toutes les installations sur lesquelles il possède un droit de propriété ou d'usage et qui se trouvent sur le site d'un tiers. Lorsque l'accès aux installations précitées concerne un domicile, cet accès est subordonné, selon les cas, à l'accord de l'occupant ou du propriétaire du site concerné...* ». (Nous soulignons)

En outre, pour l'exécution de ses travaux, le GRD peut prendre des mesures nécessaires, en concertation avec le propriétaire comme l'exige l'article 66. § 1er. al. 2 du règlement technique. Cet article prévoit que « *Le gestionnaire du réseau de distribution peut prendre les mesures nécessaires pour réaliser les opérations visées à l'alinéa 1er, y compris la suspension de l'accès dans des circonstances exceptionnelles. Ces mesures sont prises, le cas échéant, en concertation avec l'utilisateur du réseau de distribution* ». (Nous soulignons)

Dans le cas d'espèce, le sous-traitant de SIBELGA a mis en œuvre des mesures (dégradation des murs de la cave de la plaignante) pour faciliter la manipulation des équipements encombrants et le passage des câbles vers le compteur électrique. Ces mesures qui apportent une modification des murs de la plaignante peuvent être considérées comme importantes et qui méritent une concertation préalable. En effet, étant donné l'impact des mesures prises sur les murs de la cave, SIBELGA (ou son sous-traitant) aurait dû préalablement se concerter avec la plaignante.

Au regard à ces éléments, le Service considère que SIBELGA a manqué à son devoir de diligence et a donc manqué à son devoir de concertation préalable visé à l'article 66, §1^{er}, al. 2 du Règlement technique électricité.

- **En ce qui concerne l'utilisation de moyens adéquats que les utilisateurs du réseau de distribution sont en droit d'attendre de lui et qui peuvent, en tenant compte de la situation particulière, être raisonnablement obtenus :**

Dans l'exécution de ses missions, l'utilisateur du réseau est en droit d'attendre du GRD, l'utilisation de moyen adéquats et raisonnables comme indiqué dans l'article 4 § 2 du règlement technique. Cet article prévoit que « *Dans l'exécution de ses tâches, le gestionnaire du réseau de distribution met en oeuvre tous les moyens adéquats que les utilisateurs du réseau de distribution sont en droit d'attendre de lui et qui peuvent, en tenant compte de la situation particulière, être raisonnablement obtenus. Ces moyens sont notamment détaillés dans le plan d'investissements du gestionnaire du réseau de distribution visé au Titre II* ». (Nous soulignons).

Il ressort des éléments du dossier que SIBELGA reconnaît que le travail effectué dans la cave de la plaignante n'avait pas été réalisé par son sous-traitant dans les règles de l'art, même si les murs concernés étaient en mauvais état et que la nature de son intervention n'en est pas la cause.

Eu égard à ces éléments, le Service estime que SIBELGA a manqué à son devoir d'utilisation de moyens adéquats dans la réalisation de ses tâches.

Néanmoins, le Service constate que SIBELGA a proposé à la plaignante deux options en vue de réparer les dommages occasionnés par son sous-traitant :

- soit SIBELGA réalise les travaux,
- soit SIBELGA paye la facture de l'entrepreneur librement choisi par la plaignante, pour ce qui concerne les travaux rendus nécessaires à la suite de son intervention dans les parties privatives de la plaignante. SIBELGA n'est pas en mesure de faire appel à d'autres entrepreneurs que ceux désignés à la suite d'un marché public.

Ces pistes de solutions n'ont pas été acceptées par la plaignante.

Par ces motifs

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par la plaignante contre SIBELGA recevable et fondée.

Chef de service marché
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges