

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, ci-après « Sibelga » ou « le gestionnaire du réseau de distribution », à l'indemniser pour les dégâts causés à son thermostat suite aux interruptions de l'alimentation électrique survenues dans sa rue en janvier 2019.

Exposé des faits

Au mois de janvier 2019, plusieurs interruptions de l'alimentation électrique ont eu lieu à Evere.

Elles ont lieu :

- Le 9 janvier, de 17h50 à 20h00 ;
- Le 10 janvier, de 19h44 à 22h00 ;
- Le 13 janvier, de 19h16 à 20h45 ;
- Le 20 janvier, de 19h58 à 22h40.

Suite à la dernière interruption, celle du 20 janvier, la plaignante constate que son thermostat ne fonctionne plus.

Le plaignante fait appel à un chauffagiste. Ce dernier passe à deux reprises au domicile de la plaignante : une première fois afin de constater le dégât au thermostat (facture de 97.52€), la seconde fois afin de procéder au remplacement du thermostat (facture de 345.56€).

Le 21 février 2019, la plaignante introduit une demande d'indemnisation auprès de Sibelga pour obtenir réparation du dommage correspondant à la somme des deux factures du chauffagiste, soit un montant de 443.08€.

Le 28 février 2019, Sibelga informe la plaignante de son refus de procéder à l'indemnisation demandée.

Position du plaignant

La plaignante estime que ce sont les différentes interruptions d'électricité survenues dans sa rue qui ont endommagé son thermostat et qu'en conséquence Sibelga devrait supporter les frais liés à son remplacement.

Position de la partie mise en cause

Sibelga estime que les pannes se sont produites suite à une surcharge sur le câble basse tension qui alimente le domicile de la plaignante et que cela n'est pas constitutif d'une faute dans son chef.

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, ci-après « ordonnance électricité », 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 les plaintes relatives à l'indemnisation des dommages causés par l'interruption, la non-conformité ou l'irrégularité de la fourniture. C'est l'article 32 *quinquies* de l'ordonnance électricité qui est applicable à cet égard.

La plainte est donc recevable.

Examen du fond

Les interruptions de l'alimentation électrique survenues en janvier 2019 à Evere, constituent des interruptions non planifiées. La circonstance qu'elles soient intervenues dans le cadre de la rénovation d'une cabine réseau qui était quant à elle planifiée, n'a pas d'impact sur ce point.

L'article 32 *quinquies*¹ de l'ordonnance électricité établit un système d'indemnisation des dommages causés par l'interruption non planifiée de la fourniture d'énergie électrique.

Il dispose :

« 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 :
(...)

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;
(...) »

(Nous soulignons)

Il découle de ces dispositions que pour pouvoir être indemnisé, un dommage matériel doit être en lien direct avec l'interruption non planifiée de l'alimentation. S'il bénéficie d'une indemnisation, un montant de 30€ correspondant à la franchise doit être déduit du montant du dommage.

Il est en outre nécessaire qu'une faute puisse être établie dans le chef du gestionnaire de réseau.

¹ [Art. 32quinquies](#). 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.

1. Quant au dommage et quant à son lien avec les interruptions de fourniture survenues en janvier 2019 rue Père Damien

Les frais exposés par la plaignante pour remplacer son thermostat constituent un dommage matériel.

Le dégât au thermostat a été constaté suite à la dernière interruption de l'alimentation électrique, survenue le 20 janvier 2019. La première facture du chauffagiste établie suite à sa visite au domicile de la plaignante afin de constater le dégât, est en effet datée du 30 janvier 2019.

Sibelga déclare, dans son courrier du 28 février 2019, qu'il peut arriver que les appareils électriques tombent en panne à l'occasion d'une panne de courant.

Au vu de ces éléments, le Service des litiges est d'avis que le dommage matériel est établi, et qu'il serait donc bien en lien direct avec les interruptions de fourniture survenues en janvier 2019 à Evere.

2. Quant à l'existence d'une faute dans le chef du gestionnaire de réseau

Dans son courrier daté du 30 janvier 2019, Sibelga déclare :

« La cabine réseau qui alimente le quartier a été rénovée. Pour cela, nous avons dû la mettre hors service et reprendre la charge des câbles avec les cabines avoisinantes. Malheureusement, la charge était assez élevée ce qui a fait déclencher les protections par surcharge à 4 reprises. Entretemps, la rénovation s'est terminée le 21/01/2019 la situation est revenue à la normale. »

A notre demande, Sibelga nous a informé que cette intervention de rénovation était bien planifiée.

Dans son courrier du 28 février 2019, le gestionnaire du réseau de distribution déclare également : « Selon l'article 32 quinquies de l'Ordonnance du 19 juillet 2001, des conditions strictes doivent être réunies pour obtenir une indemnisation. Or, il apparaît que Sibelga n'est pas fautive. Les pannes se sont produites suite à une surcharge sur le câble basse tension qui vous alimente et n'est pas constitutive d'une faute dans le chef de notre société. »

Le Service est cependant d'avis que Sibelga a commis une faute sur la base des éléments suivants :

- La rénovation de la cabine réseau alimentant le quartier concerné à Evere était une intervention planifiée ;
- Ces travaux de rénovation ont sciemment été menés en hiver, à un moment où la consommation électrique atteint pourtant ses pics les plus élevés ;
- Les interruptions ont été au nombre de quatre et réparties entre le 9 et le 20 janvier.

Une mesure des charges des rues concernées peu de temps avant la réalisation des travaux de rénovation aurait permis de mettre en lumière le risque de surcharge existant à cette période de l'année. Une telle surcharge peut en effet être liée à des phénomènes de durée limitée dans le temps, comme lors d'une courte période de chaud ou de froid.

L'absence d'une telle mesure, réalisée au plus près des travaux de rénovation, constitue une faute de négligence dans le chef de Sibelga.

En conséquence, les conditions imposées par l'article 32 quinquies pour qu'un dommage soit indemnisable sont bien réunies.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre Sibelga recevable et fondée, et condamne Sibelga à verser à la plaignante 413.08 €, soit le montant du dommage diminué de celui de la franchise.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Cheffe de service, conseillère juridique -
Membre du Service des litiges